

KASEYA

OPÉRATIONS INFORMATIQUES

SONDAGE DE
RÉFÉRENCE 2017



Kaseya®
ACCELERATE
Online!



Meilleures mesures suivantes que doivent adopter les entreprises dans le continuum de la maturité de la gestion de l'informatique pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de leurs services et de leurs processus informatiques.

Présentation

Bienvenue dans le troisième rapport annuel de Kaseya Sondage de référence des opérations informatiques. Au début de cette année, nous avons interrogé plus de 900 PME dans le monde entier. Des entreprises de plus de 50 secteurs et 20 pays ont participé au sondage.

Évidemment, les responsabilités liées à l'informatique couvrent un large éventail et sont diverses. L'informatique englobe aussi bien la gestion de projet que les opérations d'infrastructure cloud et la gestion des appareils mobiles, pour ne citer que quelques domaines. Les groupes informatiques doivent gérer l'infrastructure existante, effectuer des mises à niveau et des extensions, assurer la haute disponibilité des services, aider les utilisateurs, fournir des conseils informatiques, répondre aux nouvelles exigences professionnelles, configurer et gérer les nouvelles applications, former les nouveaux utilisateurs, établir des relations avec des partenaires et des fournisseurs technologiques, et ce n'est qu'un début.

Le sondage de référence des opérations informatiques de Kaseya avait pour objectif de déterminer comment les groupes informatiques dans les PME (les entreprises comptant jusqu'à 5 000 employés) répondent aux besoins de gestion croissants tant en nombre qu'en complexité, et de tirer des enseignements des entreprises les plus matures et les plus performantes.

La limitation du cadre du sondage, nous permet de mieux évaluer les tendances liées à l'allocation des ressources et la planification et les défis opérationnels auxquels ces groupes informatiques sont confrontés. Ces tendances et défis sont notablement différents de ceux des groupes informatiques des entreprises Global 2000.

L'objectif sous-jacent vise à déterminer comment les groupes informatiques de ces entreprises répondent aux besoins de gestion croissants tant en nombre qu'en complexité chaque jour, et de tirer des enseignements des entreprises les plus matures et les plus performantes. Par conséquent, outre la présentation des principaux résultats de ce sondage annuel, comme dans le rapport de 2016, nous passerons en revue le modèle de maturité de la gestion de l'informatique Kaseya sur lequel repose en grande partie l'analyse.

Enfin, ce rapport indique les meilleures mesures suivantes que doivent prendre les entreprises dans le continuum de la maturité de la gestion de l'informatique pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de leurs services et de leurs processus informatiques.

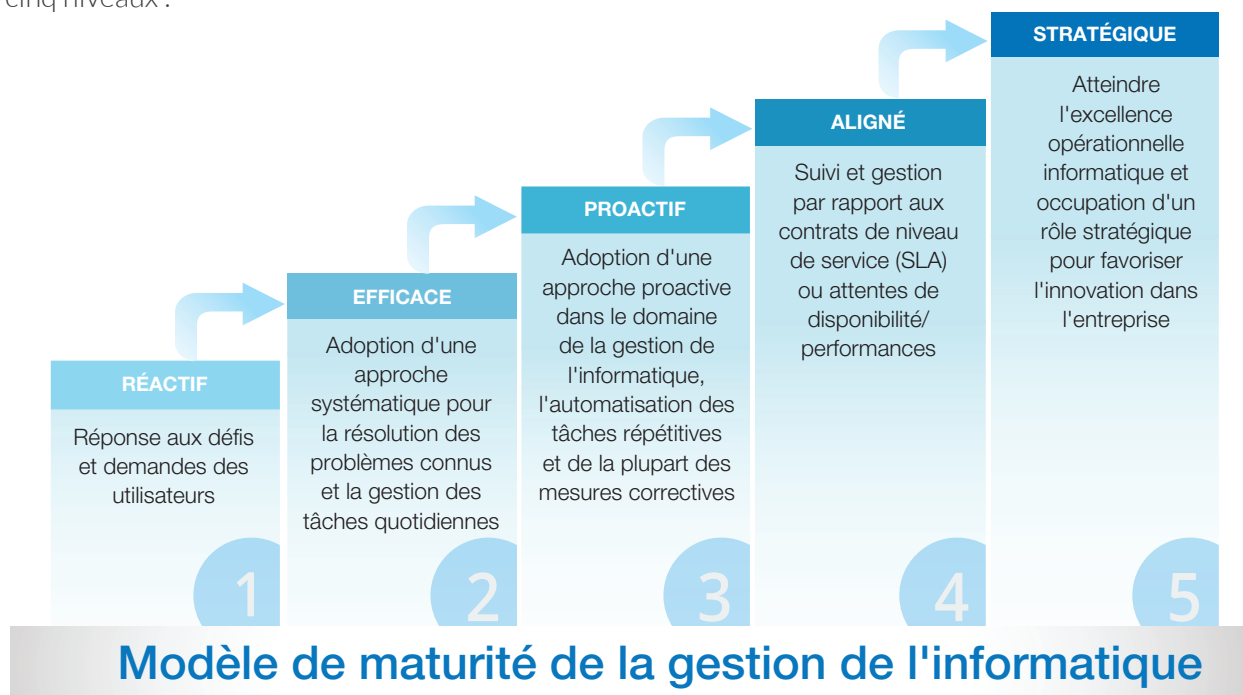
Modèle de maturité de la gestion de l'informatique

Avant d'analyser les résultats, il est nécessaire de clarifier quelques termes. Dans le cadre de ce rapport, la maturité de la gestion de l'informatique est définie comme suit :

« *Personnes, technologies et processus des services informatiques qui fournissent et gèrent les services informatiques* »

Les niveaux de maturité mesurent l'efficacité de la fonction de gestion de l'informatique pour répondre aux besoins informatiques de votre entreprise, du niveau de préparation des systèmes et des services aux choix technologiques (services cloud, par exemple), à la réactivité, à l'alignement stratégique et au succès de l'entreprise. La progression dans le modèle de maturité conduit à un service informatique plus performant, mieux équipé pour accomplir sa mission et atteindre ses objectifs, et doper le développement de l'entreprise.

Kaseya a développé le modèle de maturité de gestion de l'informatique pour les PME, car il n'en existait pas pour ces dernières. Les modèles de maturité informatique précédents s'appliquaient uniquement aux plus grandes entreprises. Ce modèle, qui repose sur les éclairages et les commentaires des PME, est constitué de cinq niveaux :



Pour en savoir plus sur le modèle de maturité de la gestion de l'informatique de Kaseya et obtenir une perspective plus détaillée de ces cinq niveaux, consultez le document [Maturité de la gestion de l'informatique : levier de croissance de l'entreprise](#).

Points intéressants

Les différences qui existent dans l'histoire et l'expérience des entreprises participantes se reflètent dans leurs réponses. Voici les cinq principaux éclairages.



1 Groupes informatiques qui gravitent autour des deux extrémités du spectre de maturité.

Selon les réponses au sondage, 83 % des participants indiquent que leur service informatique se trouve à atteint l'un des trois premiers niveaux du modèle de maturité de la gestion informatique, à savoir Réactif, Efficace ou Proactif.

En règle générale, on note de légères évolutions dans l'ensemble du spectre du modèle de maturité. On enregistre une augmentation de 3 % parmi les participants qui indiquent qu'ils se trouvent au niveau Aligné ou Stratégique, soit un 17 % des entreprises au total. Alors qu'une hausse de 3 % par rapport à 2016 soit peu significative, les 14 % d'entreprises qui indiquaient avoir atteint le niveau Aligné ou Stratégique en 2016, représentaient une hausse de 3 % par rapport à l'année précédente, ce qui indique une évolution croissante régulière vers la maturité.

À l'autre bout, se trouvent les entreprises qui se déclarent réactives. Le nombre d'entreprises qui se déclarent réactives n'a augmenté que de 1 % pour atteindre 36 % en 2017. Les entreprises réactives sont celles qui s'attachent principalement à relever les défis informatiques internes plutôt que ceux de l'entreprise ou de leurs clients. Les entreprises réactives tendent à dédier beaucoup plus de temps aux tâches quotidiennes impliquant plus de tâches manuelles que souhaité idéalement. Par conséquent, pour ces entreprises, l'informatique n'est qu'un outil, et la réduction des coûts, tout en maintenant une infrastructure informatique fonctionnelle pour prendre en charge les employés, est leur principal objectif.

2 Les entreprises de toutes tailles peuvent atteindre les plus hauts niveaux de maturité informatique.

Notre sondage révèle un certain nombre d'éléments universels. Les principales priorités dans le domaine informatique en 2017 sont plutôt stables dans tous les niveaux de maturité. Le respect des échéances des projets et la réduction des coûts informatiques arrivent en tête et sont présents dans les quatre catégories, l'amélioration des niveaux de service/de la disponibilité des services informatiques étant également une priorité principale universelle.

Les principaux défis sont également constants : systèmes existants qui entravent l'innovation, confidentialité et sécurité, coûts de la gestion et de la maintenance informatiques, et gestion des données.

Par conséquent, il n'est pas surprenant de constater que la taille seule de l'entreprise ne détermine pas l'état de maturité de la gestion de l'informatique.

Alors que les plus petites entreprises sont plus inclinées à adopter une approche réactive en matière d'informatique (41 % des entreprises participantes de 101 à 500 employés étant identifiées réactives), plus l'entreprise est grande, plus il est probable qu'elle atteigne le niveau Aligné/Stratégique ou Réactif. Il y a très peu de compromis parmi les grandes entreprises.

Pour ce qui concerne le niveau Aligné/Stratégique, les entreprises de 3 001 à 5 000 employés arrivent en tête, 30 % d'entre elles affirmant l'avoir atteint. Cependant, 30 % d'entre elles indiquent aussi qu'elles sont réactives. De la même manière, parmi les entreprises de plus de 5 000 employés, 27 % d'entre elles sont

considérées avoir atteint le niveau Aligné/Stratégique, et 26 % le niveau Réactif.

La distribution est encore plus uniforme en terme de maturité pour les entreprises de 3 000 employés maximum, puisque les entreprises de 501 à 3 000 employés sont celles qui adoptent l'approche la plus proactive.

Ainsi, bien que la taille puisse avoir un impact, vous ne pouvez pas incriminer la taille de votre entreprise si elle compte 1 500 employés, par exemple, et que vous passez votre temps à éteindre des incendies et n'avez pas le temps de vous consacrer à des projets plus stratégiques.

3

Plus l'entreprise est alignée et stratégique, plus le directeur de l'informatique et le service informatique sont bien considérés.

C'est un fait ; le directeur de l'informatique du 21^{ème} siècle jouit d'une plus grande estime que son homologue du 20^{ème} siècle. Les technologies sont un composant vital d'une entreprise, et le rôle du directeur de l'informatique ne se limite pas à s'assurer que les serveurs sont opérationnels. La majorité des répondants indiquent avoir beaucoup de respect pour le directeur de l'informatique, 81 % des entreprises stratégiques alignées mentionnant que le chef du service informatique influence les décisions de la direction. En revanche, seulement 76 % des entreprises réactives pensent qu'il a ce niveau d'influence.

Cette divergence apparaît également évidente lorsqu'il s'agit du statut et des responsabilités du service informatique et du directeur de l'informatique pour l'année

à venir. Pratiquement 20 % des entreprises alignées/stratégiques indiquent qu'elles prévoient que leur service informatique fera office de courtier en technologies de l'information pour les unités commerciales et fonctions de l'entreprise chargées de la fourniture des services et des technologies, tandis que les fournisseurs de service tiers gèrent l'infrastructure. Moins de 10 % des entreprises réactives pensent que ce sera le cas.

D'autre part, un quart des entreprises alignées/stratégiques, contre 16 % des entreprises réactives, pense que le directeur de l'informatique et les services informatiques deviendront les principaux décideurs et ressources pour toutes les décisions et tout le support liés aux technologies de l'information, qu'ils soient internes ou externes.

4
**Les mesures sont importantes,
mais pas autant que vous le pensez.**

Mesurer les performances de l'informatique est difficile, notamment lorsque l'informatique doit gérer une infrastructure complexe et héberger des applications et des appareils différents. Cependant, les entreprises qui utilisent des mesures pour le benchmarking et l'optimisation des services ont atteint un niveau de maturité bien plus élevé.

46 % des entreprises ayant atteint le niveau de maturité Aligné/Stratégique ont mis en place des contrats de niveau de service (SLA) qui sont des directives obligatoires. En comparaison, seulement 21 % de tous les participants appliquent des contrats de niveau de service, et moins de 10 % des entreprises au niveau de maturité Réactif ont des SLA.

Cette tendance se poursuit lorsque les entreprises mesurent le temps moyen jusqu'à la remise en route (MTTR). Près de 60 % des entreprises au niveau de maturité Aligné/Stratégique, et seulement 34 % de tous les répondants et 22 % des entreprises au niveau Réactif le font.

Cependant, il convient de mentionner qu'il n'existe pas de différence appréciable dans le nombre d'interruptions de plus de cinq minutes pour les services informatiques qui mesurent MTTR et ceux qui ne le mesurent pas.

5
Les environnements cloud et hybrides ont le vent en poupe, et des fournisseurs leaders commencent à émerger parmi les fournisseurs de cloud.

Les réponses au sondage de 2017 indiquent une ferme intention de passer aux services cloud, notamment dans les entreprises ayant le niveau de maturité Aligné/Stratégique. Bien que l'intérêt pour les services cloud reste élevé, leur adoption se maintient à un niveau similaire à celui de 2016, avec un quart à un tiers des entreprises au niveau Aligné/Stratégique adoptant des services d'hébergement dans le cloud pour le cloud privé, la gestion du contenu, des accès et des utilisations d'application cloud, les services cloud (par exemple, IaaS, PaaS et SaaS), et la surveillance des services cloud, alors qu'il est significativement moindre dans les entreprises au niveau Réactif.

Néanmoins, contrairement à 2016, à l'horizon de 12 mois, les positions ne se sont pas inversées, et un pourcentage beaucoup plus élevé des entreprises au niveau Aligné/Stratégique envisage de passer au cloud, comparé aux entreprises au niveau Réactif.

Alors que la plupart des entreprises doivent encore passer au cloud, des leaders apparaissent clairement sur le marché. Microsoft est de loin le fournisseur de choix, Office 365 étant le fer de lance, suivi immédiatement d'Amazon. Google, VMware, Oracle, Salesforce et IBM sont également populaires mais sont moins citées par les répondants.



Recommandations et étapes suivantes

La plupart des services informatiques des PME respectent difficilement leurs objectifs, principalement pour des contraintes de ressources. Ils ne disposent jamais du temps suffisant ou ne peuvent jamais limiter les interruptions imprévues pour se dédier à des projets plus stratégiques capables de leur permettre d'atteindre leurs objectifs globaux de croissance. En fait, ils sont empêtrés dans un cycle de mises à jour manuelles répétitives et d'actions d'urgence stressantes.



En revanche, les entreprises qui ont atteint des niveaux plus élevés de maturité de gestion de l'informatique en automatisant les activités ordinaires, en standardisant et simplifiant les processus et en exploitant des services cloud ont le temps de se dédier à des projets informatiques qui développent l'entreprise et améliorent la satisfaction de l'utilisateur.

Mais quelle que soit votre position, dans le modèle de maturité de la gestion de l'informatique, des améliorations restent possibles. Ces six étapes auront le plus fort impact sur l'amélioration des performances et de la maturité des opérations informatiques :



1. Ne restez pas à la traîne. Commencez dès aujourd'hui.

Il n'est jamais trop tard, et aucun groupe informatique n'est jamais trop petit pour contrôler ses processus informatiques.

Le développement d'un groupe informatique très mature et respecté ne dépend pas de la taille de l'entreprise, de la taille du groupe informatique ou du secteur. La complexité de l'infrastructure ne disparaît pas. Les demandes exercées sur votre groupe informatique vont seulement continuer de croître. Vous devez contrôler, gérer la complexité et réduire son impact sur la productivité de l'informatique et de l'entreprise. Dotez-vous d'outils de gestion et de sécurité qui permettent d'afficher, surveiller et gérer de manière holistique l'ensemble de l'environnement informatique.



2. Automatisez tout.

Dans la mesure du possible, automatisez. L'automatisation à base de stratégies améliore l'efficacité du personnel.

La découverte, les audits, les déploiements de logiciels (y compris les logiciels tiers), les correctifs, les mises à jour antivirus, les sauvegardes, etc. peuvent tous être automatisés en fonction de stratégies définies qui ont du sens pour votre entreprise et votre service informatique.

L'automatisation peut s'apparenter à un super pouvoir qui facilite tout. Dotez-vous de solutions qui ne se limitent pas à la simple correction pour que des procédures et stratégies d'exploitation standard soient appliquées régulièrement, que tous les corrections, accès et modifications soient enregistrés et que les rapports et tableaux de bord soient mis à jour et disponibles en temps réel.



3. Améliorez toujours.

Il est important de prioriser et de gérer dans le but de sortir votre groupe informatique de l'urgence que connaissent la plupart des groupes informatiques. L'une des principales différences entre un groupe Aligné/Stratégique et un groupe Réactif est leur taux d'utilisation constant plus élevé d'un large éventail de stratégies et de tactiques pour optimiser l'efficacité et l'efficacité de l'informatique. En règle générale, les groupes matures utilisent un plus grand nombre de tactiques uniques que les groupes réactifs. Comme plus d'un tiers des répondants dit appartenir à un groupe informatique réactif, cela implique que la plupart des groupes informatiques doivent analyser précisément leurs processus actuels et identifier méthodiquement les domaines d'amélioration.

Vous pensez avoir tout fait ? Consultez la liste et ajoutez une tactique à votre programme.



4. Les mesures sont importantes, mais continuent-elles de contribuer aux performances de l'entreprise ?

Les services informatiques très matures sont-ils performants parce qu'ils suivent et mesurent leurs performances ? Ou bien le suivi et la mesure des performances permettent-ils aux services informatiques de faire évoluer leur maturité informatique ? C'est le problème de l'œuf et de la poule. À l'instar de l'automatisation, le suivi et la mesure ne sont plus un luxe « à venir ». Comme l'indique Yogi Berra sagement : « Si vous ne savez pas où vous allez, vous risquez de ne jamais y arriver ».



5. Les services cloud vont se généraliser mais vérifiez que vous pouvez les gérer.

Les groupes informatiques matures savent que le cloud est un élément stratégique qui leur permet de décharger les tâches routinières quotidiennes, d'évoluer à volonté et de concentrer leurs efforts sur des projets informatiques innovants pour améliorer l'expérience des clients et des utilisateurs.

Il semble que tous les groupes informatiques reconnaissent ce fait et envisagent de se tourner vers un large éventail de services cloud externes. Cependant, vous devez vous assurer que vous disposez des outils pour surveiller et gérer ces services cloud pour qu'ils fournissent les services hautes performances que vous envisagez.



6. Et ensuite ? Références de base des performances des appareils et analyse prédictive.

Certaines tactiques, telles que la sauvegarde et les logiciels antivirus, sont utilisées universellement par les entreprises dans le continuum de la maturité informatique.

Les entreprises qui souhaitent atteindre les niveaux de maturité informatique les plus élevés ne doivent pas se limiter à ces outils. Tenez compte des références de base des appareils et de l'analyse prédictive. Ces tactiques sont loin d'être aussi courantes que les autres, mais les entreprises aux niveaux Aligné/Stratégique utilisent les références de base des performances des appareils et l'analyse prédictive beaucoup plus fréquemment que les entreprises au niveau Réactif. Il existe des technologies et des solutions étonnamment abordables qui fournissent des fonctionnalités ayant un effet de levier particulièrement élevé.

**83 %**

83 % des groupes informatiques des PME en sont toujours au tout début de la maturité de la gestion de l'informatique et se dédient à des tâches de gestion de l'informatique quotidiennes longues et manuelles.

Conclusion

Selon les résultats du sondage Référence des opérations informatiques de Kaseya de 2017, 83 % des groupes informatiques des PME en sont toujours au tout début de la maturité de la gestion de l'informatique et se dédient à des tâches de gestion de l'informatique quotidiennes longues et manuelles. Les 17 % restants ont atteint des niveaux de maturité supérieurs et leurs entreprises en récoltent les fruits.

Nous espérons que ce Livre Blanc, et ses cinq points clés et ses six recommandations, ainsi que les résultats détaillés du sondage qui suivent, apportent des éclairages utiles sur la manière dont vous pouvez améliorer l'efficacité de l'informatique et de l'entreprise en utilisant vos ressources informatiques actuelles.



Pour plus d'informations sur le modèle de maturité informatique abordé dans ce document, reportez-vous à http://info.kaseya.com/eBook_Benchmarking-IT-Maturity.html.



Kaseya aide les groupes informatiques dans le monde entier à simplifier davantage la gestion et la protection de l'ensemble de leurs environnements informatiques. Visitez maintenant le site www.kaseya.com pour découvrir comment nous pouvons vous aider à simplifier la gestion de l'informatique, libérer du temps et en faire plus dans l'informatique.

Résultats du sondage

Les résultats du sondage sont décrits dans les sections suivantes :



Méthodologie
du sondage



Données démographiques
des répondants et des
entreprises



Niveaux de maturité
de la gestion
de l'informatique



Avantages de la
maturité de la gestion
de l'informatique



Stratégies et statistiques pour
l'amélioration de la maturité
de la gestion de l'informatique



Méthodologie du sondage

Kaseya a réalisé le sondage Référence des opérations informatiques en utilisant un questionnaire structuré au cours du premier trimestre 2017.

Il a été demandé à tous les participants s'ils étaient engagés principalement dans des activités opérationnelles en ayant des responsabilités au niveau de l'infrastructure informatique ou du déploiement, du fonctionnement, de la gestion ou du support des services informatiques. Seules les réponses de ceux ayant répondu par l'affirmative ont été incluses dans les résultats du sondage. 15 % des répondants ont indiqué que leurs principales activités étaient liées complètement à l'informatique. Au total, des réponses valides ont été reçues de 922 professionnels de l'informatique.

Le sondage portait principalement sur les opérations informatiques (personnes et groupes) dans les PME (que nous définissons comme les entreprises de 5 000 employés maximum). Seules les réponses de ces entreprises ont été incluses dans les résultats du sondage.

Il a été demandé aux participants quelles étaient les descriptions de niveau de maturité de la gestion de l'informatique qui correspondaient le plus aux capacités de gestion de l'informatique de leur entreprise :



Réactif

Réponse aux défis et demandes des utilisateurs



Efficace

Adoption d'une approche systématique pour la résolution des problèmes connus et la gestion des tâches quotidiennes



Proactif

Adoption d'une approche proactive dans le domaine de la gestion de l'informatique, automatisation des tâches répétitives et de la plupart des mesures correctives



Aligné

Suivi et gestion par rapport à des contrats de niveau de service (SLA) ou attentes de disponibilité/performances



Stratégique

Atteindre l'excellence opérationnelle informatique et occupation d'un rôle stratégique pour favoriser l'innovation dans l'entreprise

Les résultats ont été analysés pour déterminer les principales différences entre les services informatiques à chaque niveau.

Plus de 83 % des participants ont indiqué que la maturité de la gestion informatique de leur entreprise correspondait aux niveaux 1, 2 et 3 – Réactif, Efficace et Proactif, respectivement. Les résultats concernant les participants qui ont indiqué les niveaux 4 et 5 – Aligné et Stratégique – ont été ensuite combinés pour fournir une comparaison plus succincte entre ces services informatiques.



Données démographiques des répondants et des entreprises

Cette section contient les informations de profil des participants et des entreprises.

Les pourcentages mentionnés représentent la proportion des réponses dans chaque catégorie.

1. Quelle fonction occupez-vous ?

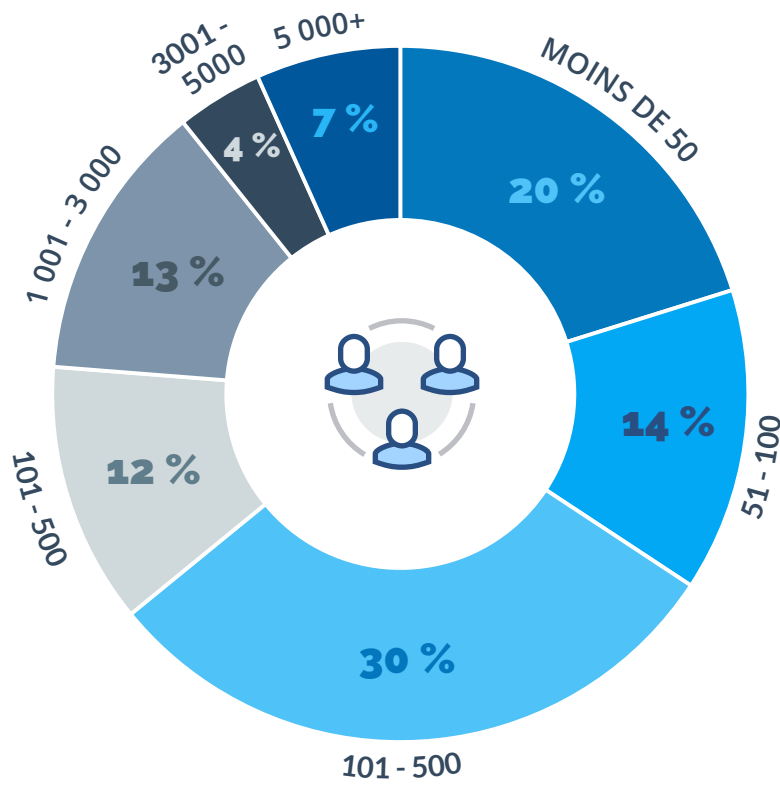
TITRE	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Responsable/superviseur informatique	31 %
Administrateur système	21 %
Directeur de l'informatique	19 %
Principal actionnaire ou propriétaire, vice-président ou membre de la direction	11 %
Autre	8 %
Ingénierie réseau/Responsable COR	6 %
Responsable de projet	4 %

2. Quels sont vos principaux domaines de responsabilité ?

PRINCIPAUX DOMAINES DE RESPONSABILITÉ	POURCENTAGE DE RÉPONSES (TOUS LES RÉPONDANTS)	POURCENTAGE DE RÉPONSES (NIVEAU DIRECTEUR ET AU-DESSUS)
Toutes les opérations informatiques	15 %	25 %
Gestion de projet	8 %	11 %
Opérations d'infrastructure cloud	5 %	8 %
Gestion des appareils mobiles	7 %	8 %
Administration de base de données	5 %	7 %
Opérations de centre de données	6 %	7 %
Employé de l'assistance informatique/ assistance technique interne	10 %	10 %
Opérations réseau	9 %	10 %
Gestion des services tiers	6 %	8 %
Sécurité informatique	10 %	11 %
Opérations serveur	10 %	10 %
Gestion des terminaux	7 %	8 %
Autre	1 %	1 %

3. Quel est le nombre total d'employés de votre entreprise ?

(Pourcentage de réponses pour chaque plage de nombres d'employés)



4. Dans quel pays se trouve le siège social de votre entreprise ?

PAYS	POURCENTAGE DE RÉPONSES
États-Unis	61%
Australie	10%
Royaume-Uni	9%
Autre (veuillez préciser)	8%
Canada	6%
Nouvelle-Zélande	2%
Allemagne	1%
Belgique	1%
France	1%
Suède	1%
Irlande	1%



5. Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

SECTEUR	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Formation	13%
Technologie - Autre	13%
Fabrication	11%
Santé	10%
Services professionnels	10%
Administration/ Secteur public	9%
Services financiers	7%
Association à but non lucratif	4%
Distribution	4%
Logiciels	3%
Transport	3%
Hôtellerie	2%
Énergie et services publics	2%
Loisirs	1%
Autre	10%

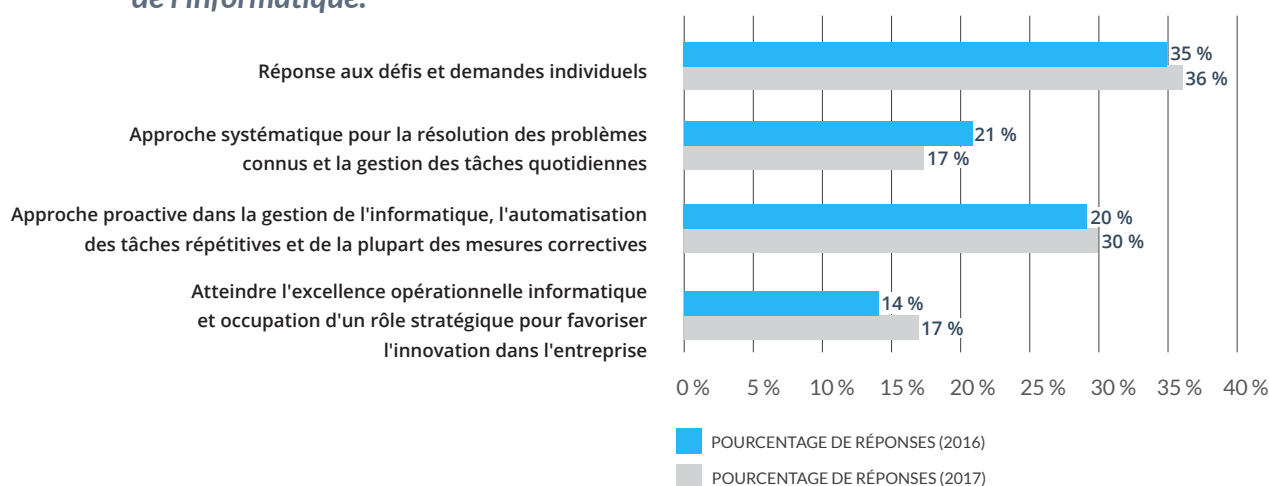


Niveaux de maturité de la gestion de l'informatique

Cette section indique la répartition en pourcentage des entreprises participantes dans quatre niveaux de maturité de la gestion de l'informatique – Réactif, Efficace, Proactif et Aligné/Stratégique. Comme indiqué ci-dessus, les résultats des niveaux Aligné et Stratégique ont été combinés pour mieux faire ressortir le contraste entre les fonctions informatiques de la majorité des entreprises, qui se concentrent principalement sur les problèmes opérationnels informatiques, et les autres qui sont axées sur la satisfaction du client et les autres problèmes métier.

6. Quelles sont les descriptions suivantes qui correspondent le plus aux capacités de gestion de l'informatique de votre entreprise ?

a. Pourcentage de services informatiques par niveau de maturité de la gestion de l'informatique.



b. Répartition des entreprises participantes par niveau de maturité de la gestion de l'informatique et taille. (Taux de réponses par nombre d'employés)

NOMBRE D'EMPLOYÉS DE L'ENTREPRISE	ALIGNÉ/STRATÉGIQUE	PROACTIF	EFFICACE	RÉACTIF
Moins de 50	13 %	34 %	15 %	38 %
De 51 à 100	14 %	30 %	16 %	40 %
De 101 à 500	14 %	28 %	16 %	41 %
De 501 à 1 000	18 %	35 %	15 %	32 %
De 1 001 à 3 000	20 %	35 %	20 %	25 %
De 3 001 à 5 000	30 %	14 %	27 %	30 %
Plus de 5 000	27 %	24 %	23 %	26 %

7. Quelles sont les principales priorités du service informatique de votre entreprise en 2017 ?

PRIORITÉS INFORMATIQUES 2017 : NIVEAU ALIGNÉ/STRATÉGIQUE	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Respect de l'échéance des projets informatiques	33 %
Réduction des coûts informatiques	31 %
Meilleurs niveaux de service/Meilleure disponibilité des services informatiques	25 %
Amélioration de l'expérience client de votre entreprise	25 %
Augmentation du niveau d'automatisation de l'informatique	22 %



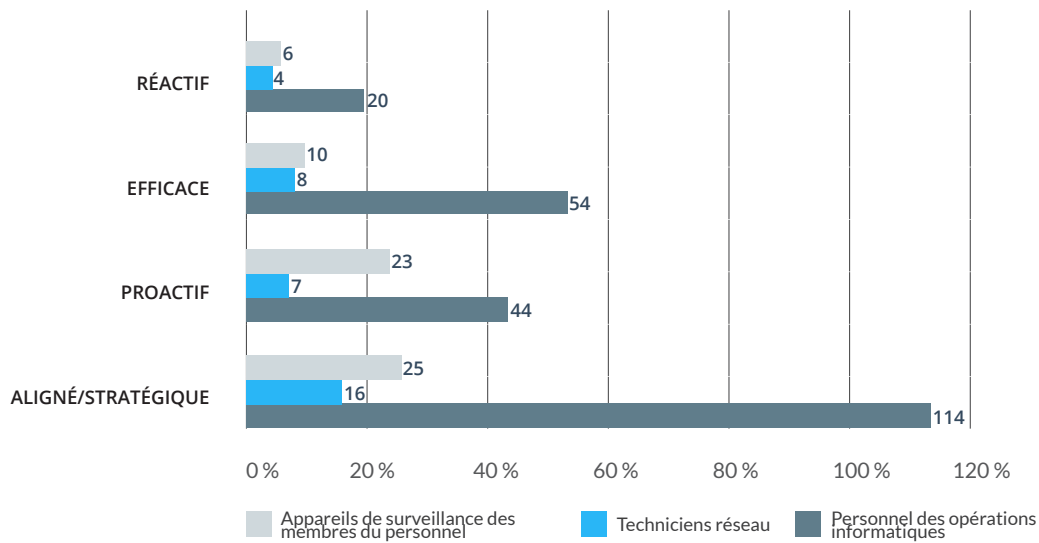
PRIORITÉS INFORMATIQUES 2017 : NIVEAU PROACTIF	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Réduction des coûts informatiques	29 %
Augmentation du niveau d'automatisation de l'informatique	29 %
Meilleurs niveaux de service/Meilleure disponibilité des services informatiques	27 %
Amélioration de la productivité des employés de l'entreprise	24 %
Respect de l'échéance des projets informatiques	23 %

PRIORITÉS INFORMATIQUES 2017 : NIVEAU EFFICACE	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Réduction des coûts informatiques	30 %
Respect de l'échéance des projets informatiques	27 %
Amélioration de l'expérience client de votre entreprise	27 %
Meilleurs niveaux de service/Meilleure disponibilité des services informatiques	20 %
Amélioration globale de la sécurité	21 %

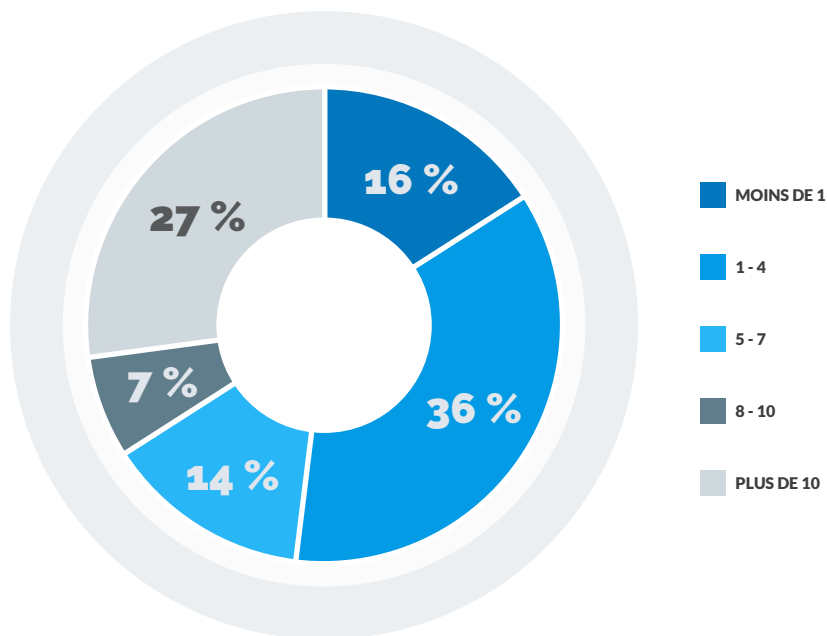


PRIORITÉS INFORMATIQUES 2017 : NIVEAU RÉACTIF	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Respect de l'échéance des projets informatiques	33 %
Réduction des coûts informatiques	32 %
Augmentation du niveau d'automatisation de l'informatique	27 %
Meilleurs niveaux de service/Meilleure disponibilité des services informatiques	25 %
Amélioration de l'expérience client de votre entreprise	25 %

8. Combien d'employés dédiés aux opérations informatiques, à la surveillance et à l'ingénierie réseau votre entreprise compte-t-elle ? (Réponse moyenne dans chaque niveau de maturité)

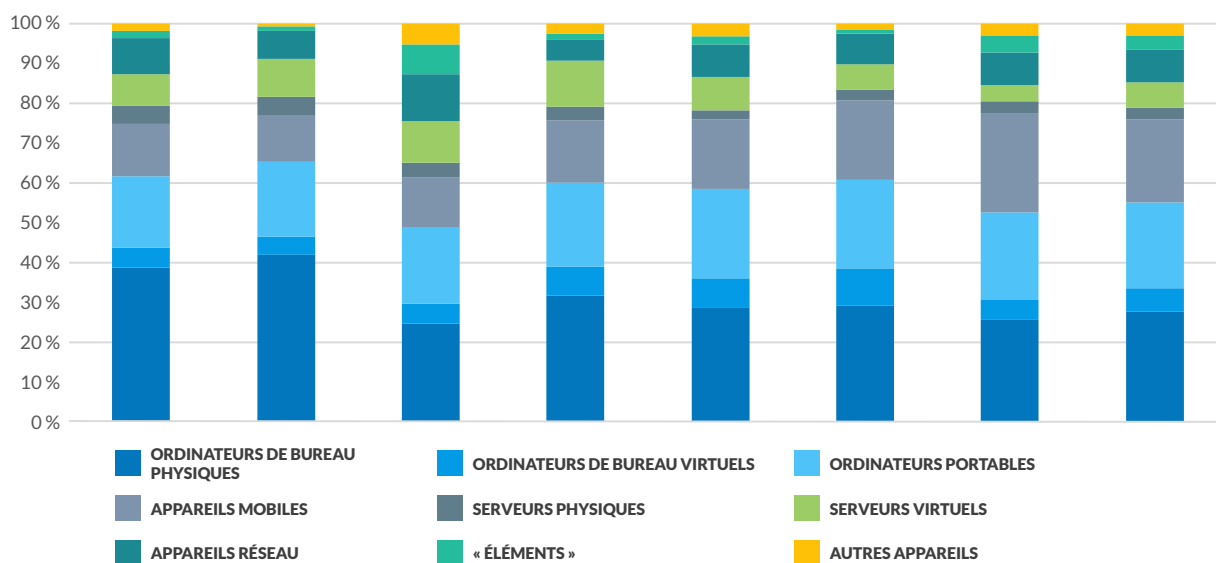


a. Quel nombre moyen mensuel de tickets d'incident par utilisateur (employé) votre entreprise génère-t-elle ?



b. Combien d'appareils votre service informatique gère-t-il activement ?

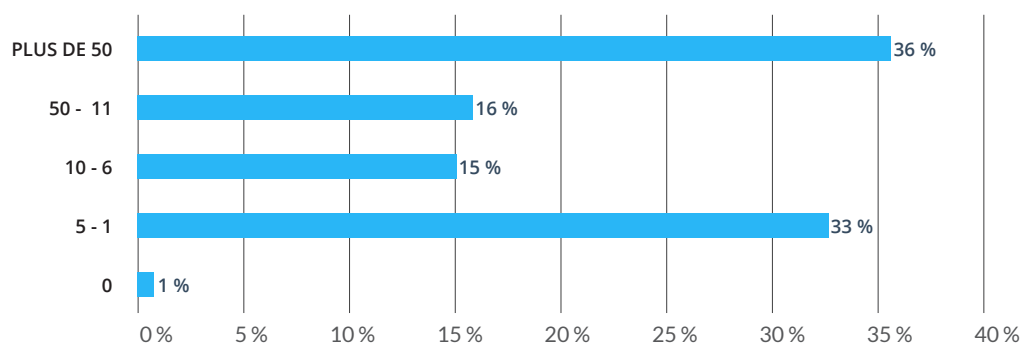
(Pourcentage des terminaux répartis par taille d'entreprise)



c. Quel est le nombre moyen d'appareils gérés par un technicien dans votre entreprise ?

NOMBRE MOYEN D'APPAREILS GÉRÉS	MOINS DE 100	DE 101 À 500	DE 501 À 1 000	DE 1001 À 3 000	PLUS DE 3 000
Pourcentage de réponses	43.5 %	46.1 %	7.2 %	2.0 %	1.3 %

d. Quel est le nombre moyen de services virtuels dans chaque serveur physique/hyperviseur dans votre entreprise ?





Avantages de la maturité de la gestion de l'informatique

Cette section souligne les avantages de l'amélioration de la maturité de la gestion de l'informatique des services informatiques.

9. Quelle fonction occupe la personne chargée des principales décisions dans le domaine informatique dans votre entreprise ? (Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

MATURITÉ DE L'INFORMATIQUE	PDG/DIRECTEUR FINANCIER	DIRECTEUR DE L'INFORMATIQUE/ VICE-PRÉSIDENT	DIRECTEUR	RESPONSABLE/ SUPERVISEUR	ADMINISTRATEUR SYSTEME	AUTRE
Aligné/Stratégique	12 %	45 %	23 %	12 %	3 %	5 %
Proactif	13 %	27 %	32 %	18 %	2 %	7 %
Efficace	15 %	27 %	28 %	23 %	2 %	4 %
Réactif	13 %	24 %	28 %	19 %	6 %	9 %
Tous les répondants	13 %	29 %	29 %	18 %	4 %	7 %

10. Quelle influence le chef du service informatique a-t-il sur les décideurs de la direction de votre entreprise ? (Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

MATURITÉ DE L'INFORMATIQUE	AUCUNE OU MINIME	MINIME	MOYENNE	ASSEZ IMPORTANTE	TRÈS IMPORTANTE
Aligné/Stratégique	3 %	3 %	14 %	38 %	43 %
Proactif	1 %	5 %	11 %	41 %	42 %
Efficace	3 %	4 %	20 %	41 %	32 %
Réactif	2 %	4 %	17 %	35 %	41 %
Tous les répondants	2 %	4 %	15 %	39 %	40 %

11. À l'horizon de 2018, quels seront le statut et les responsabilités du service informatique et du directeur de l'informatique de votre entreprise ?

(Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

STATUT ET RESPONSABILITÉ	ALIGNÉ/ STRATÉGIQUE	PROACTIF	EFFICACE	RÉACTIF	TOUS LES RÉPONDANTS
Principal décideur et principales ressources pour toutes les décisions liées aux technologies de l'information et au support, en interne ou en externe	22 %	20 %	19 %	16 %	19 %
Courtier en technologies de l'information pour les unités commerciales et fonctions de l'entreprise, chargé de la fourniture des services et des standards technologiques pour la gestion et la sécurité de l'information, des fournisseurs de service tiers gérant l'infrastructure	18 %	9 %	8 %	6 %	9 %
Responsable de la maintenance de l'infrastructure et des terminaux existants, de la gestion de l'information et de la sécurité, les autres services étant responsables de leurs propres décisions d'achat des applications et des services	9 %	7 %	3 %	2 %	5 %
Identique à aujourd'hui	50 %	63 %	69 %	75 %	66 %
Autre	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %





Stratégies et statistiques pour l'amélioration de la maturité de la gestion de l'informatique

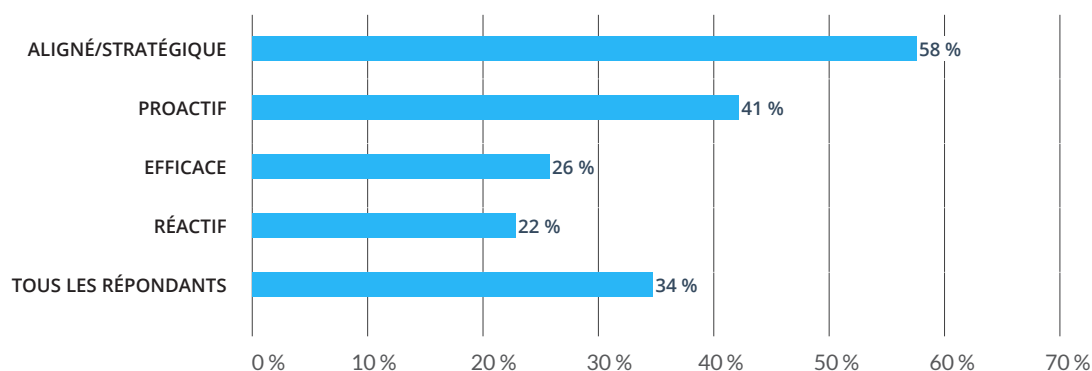
Cette section contient des informations sur les stratégies et tactiques spécifiques de gestion de l'informatique utilisées par les équipes chargées des opérations informatiques à tous les niveaux de la maturité de la gestion de l'informatique, et souligne les plus grandes différences qui existent lorsque la maturité des équipes s'améliore.

12. Votre service informatique applique-t-il des contrats de niveau de service (SLA) couvrant la disponibilité et les performances des services informatiques ?

(Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

UTILISATION DE CONTRATS SLA	ALIGNÉ/ STRATÉGIQUE	PROACTIF	EFFICACE	RÉACTIF	TOUS LES RÉPONDANTS
Oui, nous devons établir des rapports sur les SLA et respecter ces derniers	46 %	24 %	15 %	9 %	21 %
Oui, mais ils s'apparentent plus à une directive qu'à une obligation	34 %	34 %	35 %	30 %	33 %
Non, nous n'appliquons pas de SLA formels	14 %	28 %	38 %	49 %	35 %
Non, mais nous allons en créer	5 %	14 %	13 %	12 %	11 %

13. Votre service informatique mesure-t-il le temps moyen jusqu'à la remise en route pour la gestion des problèmes ? (Le graphique indique le pourcentage de « Oui » dans chaque niveau de maturité)



14. Combien d'interruptions imprévues de plus de cinq minutes du réseau informatique votre équipe a-t-elle subi l'année dernière ? (Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

NBRE D'INTERRUPTIONS IMPRÉVUES	ALIGNÉ/ STRATÉGIQUE	PROACTIF	EFFICACE	RÉACTIF	TOUS LES RÉPONDANTS
0	16 %	17 %	13 %	21 %	17 %
1	31 %	25 %	21 %	22 %	24 %
2-4	36 %	46 %	43 %	39 %	41 %
5-8	11 %	7 %	13 %	8 %	9 %
Au moins 9	6 %	6 %	10 %	9 %	8 %

15. Quels sont les plus grands défis auxquels vous êtes confronté dans votre fonction ?

(Pourcentage de réponses des cinq premières réponses des répondants)

DÉFI	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Gestion des embauches et des employés	16 %
Contraintes de temps	13 %
Budget/Contraintes de coûts	12 %
Croissance/adaptation au changement/pas de changement au niveau organisationnel et personnel	9 %
Sécurité et conformité	8 %

16. Quels sont les principaux défis technologiques auxquels est confronté votre service informatique en 2017 ? (Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

DÉFIS TECHNOLOGIQUES	ALIGNÉ/ STRATÉGIQUE	PROACTIF	EFFICACE	RÉACTIF	TOUS LES RÉPONDANTS
Les systèmes existants entravent la croissance et l'innovation	40 %	41 %	46 %	47 %	44 %
Gestion des données relatives à la confidentialité et la sécurité	40 %	41 %	37 %	41 %	40 %
Coûts de gestion/maintenance de l'informatique	39 %	36 %	44 %	42 %	40 %
Besoin croissant en gestion des données/du stockage	39 %	36 %	35 %	37 %	37 %
Capacité et vitesse de l'infrastructure réseau	33 %	37 %	33 %	31 %	34 %
Problèmes de prévision des coûts informatiques	29 %	31 %	30 %	27 %	29 %
Interruptions et indisponibilité des services	22 %	17 %	30 %	23 %	22 %
Mon entreprise ne fait face à aucun défi informatique actuellement	16 %	8 %	6 %	9 %	9 %

17. Quels sont les services suivants que sous-traite votre entreprise ?

(Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

FONCTION	ALIGNÉ/ STRATÉGIQUE	PROACTIF	EFFICACE	RÉACTIF	TOUS LES RÉPONDANTS
Sauvegarde et restauration	32 %	33 %	36 %	33 %	33 %
Support de serveur	28 %	31 %	32 %	29 %	30 %
Support réseau et de connectivité	30 %	28 %	31 %	27 %	29 %
Services de sécurité des ordinateurs de bureau (antivirus, programmes de détection des logiciels malveillants ou filtrage du courrier indésirable)	33 %	27 %	30 %	27 %	28 %
Correctifs et mises à jour	29 %	27 %	25 %	24 %	26 %
Support d'ordinateur de bureau	29 %	27 %	25 %	24 %	26 %
Assistance technique interne	31 %	26 %	25 %	23 %	26 %
Reprise après sinistre	31 %	26 %	26 %	23 %	25 %
Surveillance à distance de l'infrastructure et des ordinateurs de bureau	29 %	27 %	25 %	20 %	24 %
Gestion et support des applications	26 %	25 %	22 %	22 %	24 %
Services d'hébergement (cloud privé)	29 %	21 %	25 %	22 %	23 %
Gestion des utilisateurs d'application cloud/des accès/du contenu	25 %	23 %	22 %	17 %	21 %
Opérations de centre de données	26 %	18 %	22 %	19 %	20 %
Services Cloud (IaaS, PaaS, SaaS)	24 %	20 %	25 %	16 %	20 %
Administration de base de données	28 %	17 %	18 %	18 %	20 %
Voix unifiée	23 %	21 %	17 %	17 %	19 %
Audit et reconnaissance des appareils	27 %	19 %	19 %	16 %	19 %
Surveillance des performances des applications	26 %	19 %	14 %	15 %	18 %
Surveillance des niveaux de service	24 %	19 %	15 %	14 %	17 %
Web/e-commerce/CMS	19 %	15 %	22 %	16 %	17 %
Gestion des appareils mobiles et BYOD	24 %	16 %	15 %	14 %	16 %
Surveillance des services cloud	24 %	14 %	16 %	14 %	16 %
Sécurité de la gestion des identités et des accès	21 %	16 %	17 %	13 %	16 %
Services d'ordinateur de bureau virtuel	21 %	13 %	15 %	13 %	14 %

18. Quels sont les services suivants que sous-traite votre entreprise ou qu'elle envisage de sous-traiter dans les 12 prochains mois ? (Pourcentage de réponses dans chaque niveau de maturité)

FONCTION	ALIGNÉ/ STRATÉGIQUE	PROACTIF	EFFICACE	RÉACTIF	TOUS LES RÉPONDANTS
Sauvegarde et restauration	46 %	45 %	49 %	46 %	46 %
Reprise après sinistre	44 %	42 %	43 %	39 %	42 %
Support de serveur	42 %	40 %	39 %	12 %	40 %
Services Cloud (IaaS, PaaS, SaaS)	50 %	38 %	44 %	35 %	40 %
Gestion des utilisateurs d'application cloud/des accès/du contenu	45 %	41 %	41 %	35 %	39 %
Services d'hébergement (cloud privé)	49 %	35 %	39 %	37 %	39 %
Services de sécurité des ordinateurs de bureau (antivirus, programmes de détection des logiciels malveillants ou filtrage du courrier indésirable)	43 %	38 %	39 %	37 %	39 %
Support réseau et de connectivité	42 %	37 %	40 %	38 %	39 %
Surveillance à distance de l'infrastructure et des ordinateurs de bureau	40 %	38 %	33 %	33 %	36 %
Correctifs et mises à jour	41 %	34 %	32 %	35 %	35 %
Surveillance des services cloud	43 %	35 %	33 %	31 %	34 %
Assistance technique interne	38 %	35 %	33 %	33 %	34 %
Voix unifiée	41 %	35 %	34 %	31 %	34 %
Gestion et support des applications	37 %	35 %	32 %	33 %	34 %
Support d'ordinateur de bureau	37 %	35 %	32 %	32 %	34 %
Opérations de centre de données	36 %	32 %	33 %	11 %	32 %
Administration de base de données	41 %	29 %	32 %	29 %	31 %
Audit et reconnaissance des appareils	37 %	32 %	28 %	29 %	31 %
Gestion des appareils mobiles et BYOD	35 %	31 %	31 %	29 %	31 %
Surveillance des performances des applications	37 %	31 %	28 %	28 %	30 %
Web/e-commerce/CMS	37 %	26 %	33 %	26 %	29 %
Surveillance des niveaux de services	36 %	30 %	27 %	26 %	29 %
Sécurité de la gestion des identités et des accès	35 %	31 %	25 %	23 %	28 %
Services d'ordinateur de bureau virtuel	36 %	25 %	25 %	25 %	27 %

19. Parmi les tactiques et stratégies suivantes, quelles sont celles que vous utilisez actuellement pour optimiser l'efficacité et l'efficacité de l'informatique dans votre entreprise ?

(Pourcentage de réponses des tous les répondants)

STRATÉGIE OU TACTIQUE	POURCENTAGE DE RÉPONSES
Sauvegarde du stockage des données (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle)	80 %
Analyse centralisée antivirus/programmes malveillants	77 %
Gestion centralisée des correctifs	65 %
Gestion des mots de passe	64 %
Contrôle/accès des appareils distants	62 %
Automatisation : activités, déploiements et/ou correction	56 %
Gestion des stratégies et des modifications	53 %
Standards des périphériques informatiques et de configuration	52 %
Mises à jour centralisées des logiciels tiers	43 %
Gestion des identités et des accès	41 %
Connexion unique (SSO)	38 %
Application d'assistance interne intégrée de tickets d'incident	37 %
Analyse et vérifications régulières des tickets de dépannage et des fichiers journaux	35 %
Application d'assistance interne autonome	32 %
Base de données de gestion des configurations	28 %
ITIL	22 %
Référence de base des performances des appareils (par exemple, prise en compte des tendances cycliques, telles qu'occurrence des pics et des creux d'utilisation et leurs niveaux)	20 %
Demande en libre-service des utilisateurs/déploiement automatique	19 %
Analyse prédictive	10 %

20. Parmi les tactiques et stratégies suivantes, quelles sont celles que vous utilisez actuellement pour optimiser l'efficacité et l'efficacité de l'informatique dans votre entreprise ?

(Pourcentage de réponses des répondants qui indiquent avoir atteint le niveau Aligné/Stratégique vs Réactif)



À PROPOS DE KASEYA

Kaseya est le fournisseur leader de logiciels de gestion de l'informatique dans un environnement cloud. Les solutions Kaseya permettent aux fournisseurs de services gérés et aux services informatiques de gérer efficacement l'informatique afin de fournir des services informatiques de qualité et de faire prospérer les entreprises. Proposées comme solutions cloud de pointe et logiciel sur site, les solutions Kaseya permettent aux fournisseurs de services gérés et aux PME de contrôler toute l'informatique d'une manière centralisée, de gérer aisément les environnements distants et d'automatiser les fonctions de gestion de l'informatique. Les solutions de Kaseya sont utilisées par plus de 10 000 clients dans le monde dans un large éventail de secteurs, notamment dans les secteurs de la distribution, de la fabrication, de la santé, de la formation, de l'administration, des médias, des technologies, de la finance, etc. Kaseya est une entreprise privée présente dans plus de 20 pays. Pour en savoir plus, visitez le site Web www.kaseya.com

