

# 43% des professionnels de l'IT continuent à utiliser des feuilles de calcul pour le suivi des biens IT

La Gestion des services IT (ITSM) et la Gestion des biens IT (ITAM) sont historiquement considérées comme étant des disciplines distinctes, avec des objectifs métiers différents. Toutefois, leurs processus et données sont très étroitement liés. Cette enquête examine les domaines d'alignement entre l'ITAM et l'ITSM, les niveaux d'adoption et les difficultés qui empêchent les entreprises d'aligner leurs processus. Après avoir interrogé plus de 1 600 professionnels de l'IT, il est évident que l'on peut faire mieux en matière de gestion des biens, puisque 43 % des personnes interrogées utilisent encore des feuilles de calcul pour le suivi des biens IT et que plus de la moitié ont passé du temps à dépanner par erreur des périphériques qui étaient sous garantie. Le présent rapport détaille les résultats de notre enquête.

## Gestion des biens

Les professionnels de l'IT sont chargés de gérer toute une variété de biens IT. Notre étude a montré que les biens suivants sont les plus courants :

- 90 % – ordinateurs portables
- 87 % – ordinateurs de bureau
- 80 % – périphériques réseau

Étonnamment, seulement 59 % des professionnels de l'IT disent gérer des téléphones mobiles. Même s'il semble que tous les collaborateurs possèdent un téléphone mobile, le département IT n'est pas toujours responsable de son suivi, en raison des politiques de l'entreprise telles que le BYOD ou comme c'est le cas dans les établissements d'enseignement qui ne gèrent pas les téléphones personnels.

### Les périphériques les moins courants sont :

- 24 % – périphériques IoT
- 21 % – périphériques non IT
- 18 % – périphériques propres à un secteur d'activité (comme les périphériques médicaux)

Ce point est particulièrement intéressant, car nous pouvons voir que près d'un quart de périphériques IoT et 21 % de périphériques non IT entrent sur le réseau, et devraient donc être gérés, sécurisés et optimisés.

Lorsqu'il s'agit du suivi des biens IT (qui, comme nous le savons tous, peut être vraiment difficile pour de nombreuses entreprises), il semble que les professionnels de l'IT utilisent toutes sortes de ressources différentes. D'après notre étude, 50 % utilisent une solution de gestion du poste client, 45 % utilisent des outils d'inventaire et 43 % utilisent toujours des feuilles de calcul !

Nous avons également demandé aux participants de l'enquête si leur entreprise gérait l'ensemble du cycle de vie des biens, de l'achat à l'intégration jusqu'à la mise au rebut. Résultats ?

- 44 % disent « oui »
- 43 % disent « en partie »
- 13 % disent « non »

Cela signifie que plus de la moitié des professionnels de l'IT ne gèrent actuellement qu'une partie du cycle de vie des biens, ce qui par conséquent peut occasionner une multiplicité de biens, des risques de sécurité et des achats superflus et coûteux.

## Une séparation en douceur

Les périphériques seront remplacés tôt ou tard, mais déterminer le moment approprié pour le faire peut s'avérer difficile. Nous avons demandé aux professionnels de l'IT à quel moment leur entreprise décidait du remplacement d'un périphérique, de sa suppression du réseau ou de sa mise hors service. Réponses ?

- 52 % remplacent les périphériques lors d'une actualisation planifiée du matériel
- 22 % remplacent les périphériques si un utilisateur signale un incident ou un problème

- Dans près d'un tiers des cas, les plaintes des collaborateurs servent ainsi de déclencheur au remplacement des périphériques.

### Le temps perdu n'est jamais rattrapé

Le temps est probablement le bien le plus précieux, surtout pour un professionnel de l'IT. Nous avons demandé aux participants combien de temps ils passaient chaque semaine à rapprocher l'inventaire et les biens. Les réponses vont vous surprendre :

- 29 % disent « trop longtemps »
  - On n'a pas vraiment besoin d'en dire plus, si ?
- 24 % des personnes interrogées consacrent des HEURES chaque semaine à ce rapprochement
- 17 % disent « presque rien », parce qu'ils ont entièrement automatisé les opérations les plus pénibles

### En 2020, tout repose sur les données

Nous avons demandé aux participants d'évaluer leur satisfaction quant au niveau d'information (données) dont ils disposent sur leurs biens. 50 % nous ont dit être satisfaits des informations à leur disposition. Un cinquième (soit 19 %) n'est pas satisfait des données.

À la question « Incorporez-vous et surveillez-vous les données d'achat, les contrats et/ou les données de garantie dans votre programme de gestion des biens IT ? », 39 % des professionnels interrogés répondent « oui ». 42 % disent « en partie » et 19 % répondent par la négative. Cela signifie que plus de 60 % des professionnels de l'IT n'incluent pas les informations clés dans leur programme d'ITAM.

**À ceux qui répondaient « oui » ou « en partie », nous avons demandé de quelle façon ils suivaient ces données :**

- 39 % utilisent plusieurs systèmes et référentiels
- 38 % effectuent manuellement le suivi de ces informations, dans leurs feuilles de calcul d'inventaire
- 37 % effectuent ce suivi dans leur référentiel/base de données de gestion des biens
- 22 % utilisent un système de gestion des contrats séparé.

### Garantie ? C'est un synonyme de « signaler à l'acheteur le moment où le produit va cesser de fonctionner »

Nous avons demandé aux professionnels de l'IT s'ils avaient passé du temps à dépanner des périphériques pour s'apercevoir après coup qu'ils étaient toujours sous garantie. La moitié des professionnels interrogés ont répondu « parfois » et 29 % ont répondu « jamais ». Cela signifie que plus de la moitié des professionnels interrogés perd un temps précieux à s'occuper de périphériques toujours couverts par la garantie.

Les professionnels de l'IT consacrent également beaucoup de temps chaque semaine à prendre en charge les biens hors support / garantie.

- 28 % disent y consacrer plusieurs heures par semaine
- 20 % disent qu'ils n'ont pas d'informations sur les biens obsolètes
- et 20 % répondent « pas de temps du tout » parce que tous leurs périphériques sont à jour

### Ils vont de pair

La gestion des services et la gestion des biens sont souvent considérées comme indépendantes l'une de l'autre, mais elles se rejoignent. Nous avons demandé aux participants quelles sont les pratiques de gestion des services qu'ils ont déployées dans leur entreprise.

#### Top 3

- Centre de support (Service Desk) - 70 %
- ITAM (Gestion des biens IT) - 60 %
- Gestion des incidents - 56 %

#### 3 dernières

- Gestion des événements - 24 %
- Gestion des mises en production - 19 %
- Gestion financière - 13 %

Les professionnels de l'IT collaborent avec les groupes suivants sur les projets de prestation de services et de gestion des biens. Il est satisfaisant de voir que plus de la moitié des équipes de sécurité sont dédiées aux biens et aux services pour mieux protéger leur entreprise :

- Centre de support (Service Desk) – 65 %
- Infrastructure et opérations (I&O) - 57 %
- Sécurité des informations – 56 %
- Opérations réseau - 53 %

Même si les équipes Gestion des services et Gestion des biens collaborent, elles ne disposent pas toujours d'une bonne visibilité sur la charge de travail de l'autre équipe. Nous avons demandé aux participants si leurs processus de gestion des services et leurs workflows de demande disposaient automatiquement des informations sur les biens et leurs corrélations. D'après nos résultats, 43 % répondent « parfois » mais plus d'un tiers disent n'avoir aucune visibilité sur ces informations. Ce n'est certainement pas la situation idéal.

Nous leur avons également demandé quelles données de gestion des services et des biens étaient corrélées pour certains processus. Voici le top 4 :

- Enregistrements d'incident – 53 %
- Informations de garantie – 46 %
- Gestion des changements – 43 %
- Demandes de logiciel – 42 %

Combiner les processus et données de gestion des services IT et de gestion des biens IT apporte des avantages inattendus. Les professionnels de l'IT s'attendent notamment aux avantages suivants lorsqu'ils combinent ces disciplines :

- Meilleure visibilité du parc IT : 63 %
- Augmentation de la productivité du personnel IT : 59 %
- Optimisation des coûts : 54 %
- Amélioration de la fourniture de services : 53 %

## Règles et réglementations

Concernant le secteur public, voici les réglementations/obligations intégrant les plans des professionnels de l'IT pour moderniser leurs stratégies de gestion des biens IT et des services IT :

- Consignes de l'OMB – 23 %
- MEGABYTE Act – 13 %
- FITARA – 11 %

Dans le secteur de la santé, voici les principales réglementations/obligations qui influencent les plans des professionnels de l'IT pour moderniser leurs stratégies de gestion des biens IT et des services IT :

- HIPAA – 83 %
- FDA – 9 %

Pour les professionnels de l'IT dans le secteur financier, les principales réglementations/obligations à suivre pour la modernisation des stratégies de gestion des biens et des services IT sont les suivantes.

- PCI – 40 %
- SOX – 28 %
- SOC I/SOC II – 16 %

## Conclusion

Les équipes IT sont sur la bonne voie si elles gèrent le cycle de vie des biens, collaborent avec d'autres équipes, et comprennent les avantages de combiner les processus liés aux biens et aux services en matière de données. Cependant, l'on perd du temps et de l'argent parce que les professionnels de l'IT ne disposent pas des données nécessaires pour gérer efficacement les biens. Lorsque l'ITSM et l'ITAM sont étroitement alignés et intégrés, de nombreux processus et activités sont mieux automatisés, plus efficaces et réactifs, et moins d'éléments « passent au travers du filet ». Les équipes IT disposent de davantage d'informations et sont mieux positionnées pour passer d'une approche réactive à des pratiques plus proactives, ce qui leur permet d'offrir un niveau de service plus élevé et d'être plus efficace à moindre coût.

## À propos de cette étude

L'enquête portait sur plus de 1 600 professionnels de l'IT. Ces recherches ont été menées par Ivanti au cours de l'hiver 2019.

### En savoir plus

- 
**ivanti.fr**
- 
**+33 (0)1 49 03 77 80**
- 
**contact@ivanti.fr**

Copyright © 2020, Ivanti. Tous droits réservés. IVI-2366 02/20 AJ/BB/DH