État de l'IT en 2021

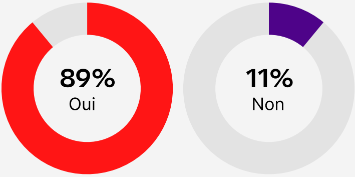
Les équipes IT sont souvent débordées et peu valorisées. Pourtant, elles jouent un rôle essentiel en permettant à l'entreprise d'atteindre ses objectifs. Toutefois, comment générer des gains de temps et booster la productivité des équipes ? L'automatisation serait-elle la solution ? Alors que certaines entreprises ont déjà augmenté le niveau d'automatisation de leurs services IT, quels sont les bénéfices constatés?

Pulse et Ivanti ont interrogé 250 décideurs IT et sécurité sur l'évolution de l'IT et les difficultés rencontrées au sein de leurs départements.

La plupart des départements n'ont pas un niveau de maturité IT élevé, et passent moins de 6 heures à résoudre chaque ticket de support.

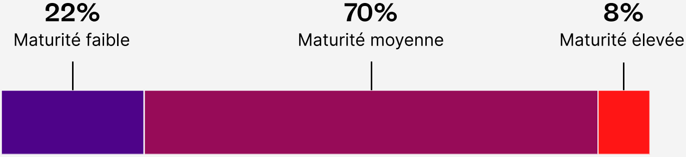
89 % des répondants déclarent que l'ITIL est un enjeu pertinent pour leur entreprise.

Pensez-vous que l'ITIL est un enjeu pertinent pour votre entreprise aujourd'hui ?



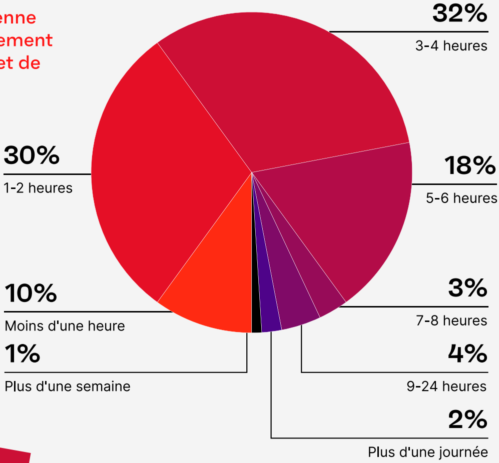
Seulement 8 % des décideurs considèrent avoir atteint un niveau élevé de maturité IT en matière d'adoption des meilleures pratiques.

Comment évaluez-vous le degré de maturité de votre département IT concernant l'adoption des meilleures pratiques (d'après l'ITIL ou d'autres normes)?



80% des répondants déclarent un temps de résolution des tickets de support de 1 heure à 6 heures.

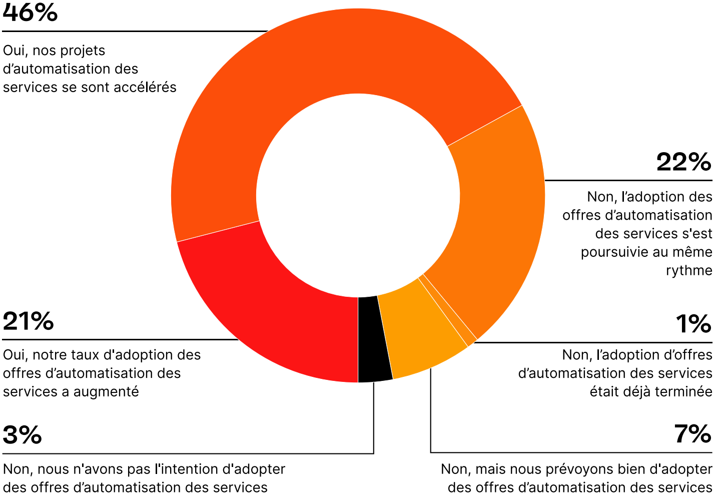
Quelle est la durée moyenne qu'il faut à votre département IT pour résoudre un ticket de support?



De nombreuses entreprises ont doté leur département IT de services automatisés qui génèrent des gains de temps.

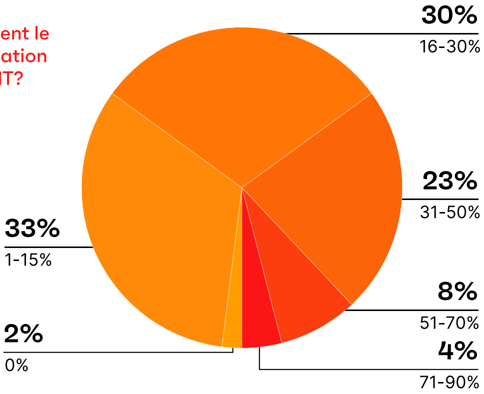
Les deux tiers (67 %) des décideurs affirment que la pandémie a contribué à accélérer les initiatives ou a augmenté le taux d'adoption des offres d'automatisation des services IT.

La pandémie a-t-elle accéléré l'adoption des offres d'automatisation des services IT dans votre entreprise?



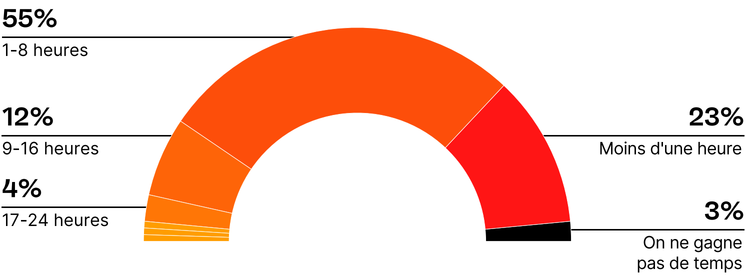
65% des répondants disent ne pas avoir automatisé plus de 30 % de leurs offres de services IT.

Quel est approximativement le pourcentage d'automatisation de vos offres de services IT?



Même avec un niveau d'automatisation modéré, les décideurs génèrent des gains de temps. La majorité des répondants affirment que l’automatisation des processus permet à leur département IT de gagner 1 à 8 heures par demande de service. 12% disent que l'automatisation leur fait gagner un ou deux jours (en équivalent temps plein).

Pour chaque demande de service, quels sont les gains de temps constatés par votre département IT suite à l'automatisation des processus?

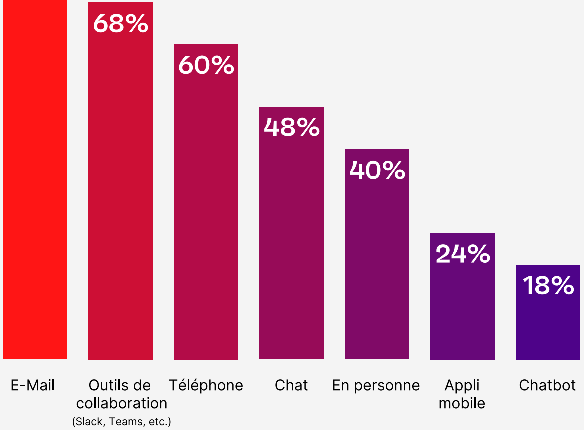


Parmi les répondants ayant automatisé plus de 50 % de leurs services IT, 32 % indiquent que le département IT gagne plus de 16 heures par demande.

La plupart prévoient de doter le support et les autres services IT d'outils en libre-service ou l'ont déjà fait.

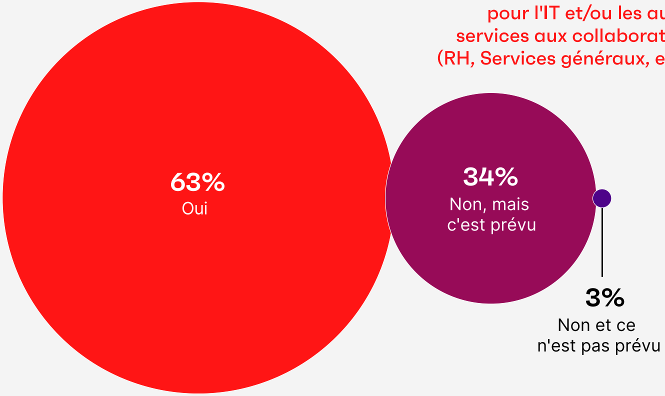
Les décideurs déclarent que leurs collaborateurs accèdent aux services et au support IT par e-mail (82%), via des outils de collaboration (68%) et par téléphone (60%).

Comment les collaborateurs de votre entreprise accèdent-ils aux services et au support IT?



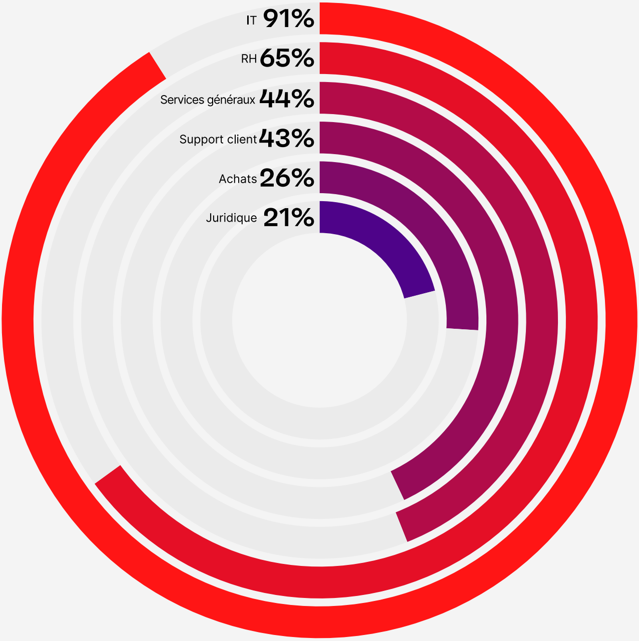
Seulement 3% des décideurs disent ne prévoir aucun libre-service pour l'IT ou les autres services aux collaborateurs.

Proposez-vous le libre-service pour l'IT et/ou les autres services aux collaborateurs (RH, Services généraux, etc.)?



Parmi ceux qui proposent actuellement des outils en libre-service, les professionnels disent les utiliser pour l'IT (91%) et les RH (65%).

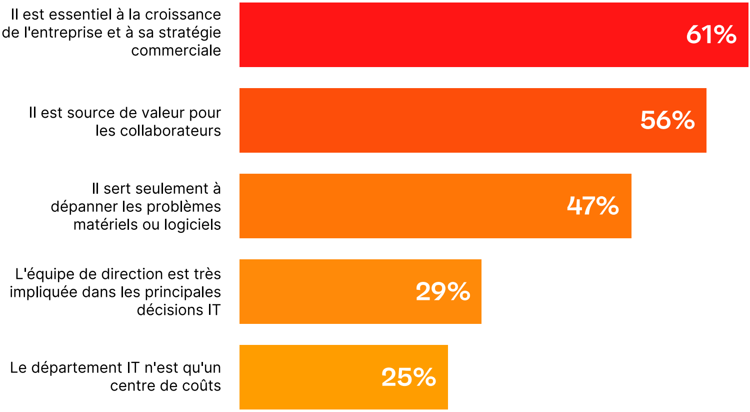
À quelles fonctions de l'entreprise proposez-vous des outils en libre-service ? (n=159)



Le département IT est essentiel pour l'entreprise, mais les équipes sont parfois débordées.

Pour la plupart des répondants, l'équipe de direction considère le département IT comme essentiel pour la croissance de l'entreprise et sa stratégie commerciale (61%) et source de valeur pour les collaborateurs (56%). Cependant, 47% pensent que leur équipe de direction a une vision restreinte du rôle du département IT en le cantonnant au dépannage des problèmes matériels et logiciels.

D'après vous, comment l'équipe de direction perçoit-elle le rôle du département IT?

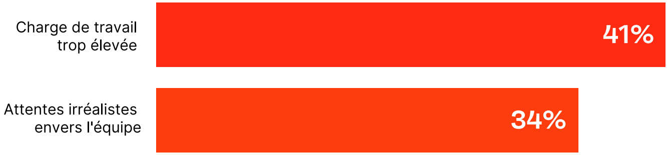


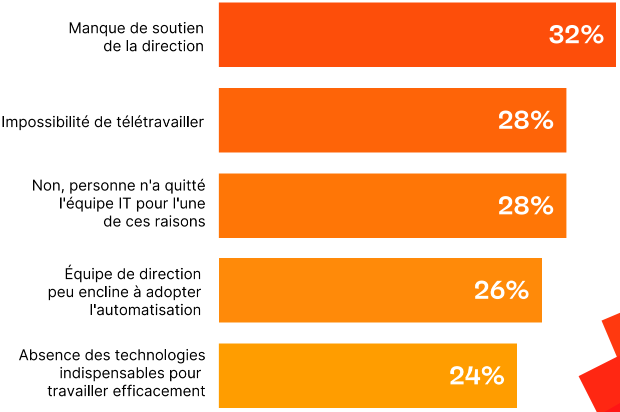
Il rend possible un service client fiable **20%**,
Il sert seulement à réinitialiser les mots de passe **19%**,
Il est essentiel pour préparer l'entreprise à l'avenir **19%**

Dans les entreprises où plus de 50 % des services IT sont automatisés, 74% des personnes interrogées ont le sentiment que le département IT est considéré comme essentiel pour la croissance de l'entreprise et sa stratégie commerciale, alors que seulement 32 % ont l'impression que leur rôle se limite au dépannage des problèmes matériels ou logiciels.

Les répondants déclarent avoir perdu des membres de leur équipe IT en raison d'une charge de travail trop élevée (41%), d'attentes irréalistes envers l'équipe (34%) et d'un manque de soutien de la part de la direction (32%).

Avez-vous perdu des membres de votre équipe IT pour l'une des raisons suivantes:



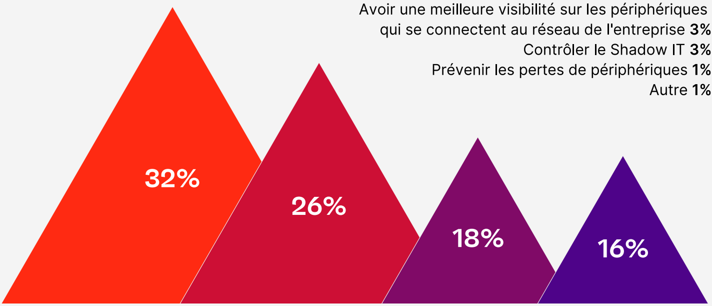


Outre la transformation digitale et la difficulté de conserver les talents, les équipes IT risquent d'être impactées par le retour au présentiel

Pour les décideurs, les deux principaux défis IT auxquels ils sont actuellement confrontés sont de suivre le rythme de la transformation digitale (32%) et de retenir les talents occupant des postes techniques (26%).

D'après vous, quel est aujourd'hui le plus grand défi IT pour votre entreprise?

Avoir une meilleure visibilité sur les périphériques qui se connectent au réseau de l'entreprise **3%**
Contrôler le Shadow IT **3%**
Prévenir les pertes de périphériques **1%**
Autre **1%**



Suivre le rythme de la transformation digitale

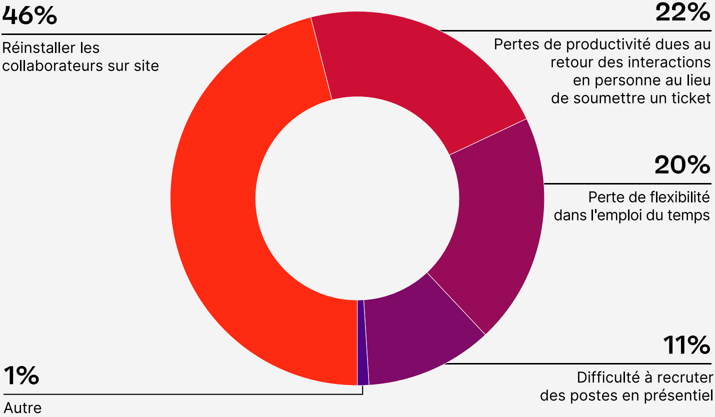
Retenir les talents occupant des postes techniques

Faire que l'équipe IT soit impliquée plus tôt dans les décisions technologiques en lien avec les autres départements

Lever les réticences envers les nouvelles technologies

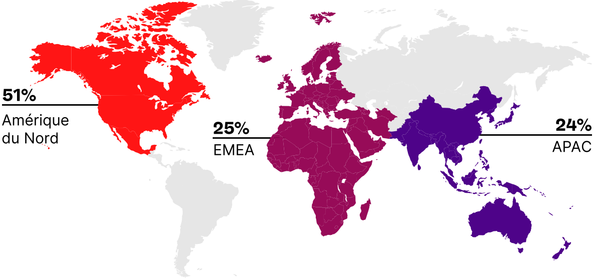
Presque la moitié (46%) des décideurs interrogés sur les difficultés liées à une reprise en présentiel estiment que l'aspect le plus difficile sera de réinstaller les collaborateurs sur site. Ils s'inquiètent également des pertes de productivité engendrées par le recours aux interactions en personne (22%) et des pertes de flexibilité dans l'emploi du temps (20%).

Pour le département IT, quelles sont les difficultés qui vont émerger lorsque l'entreprise fonctionnera à nouveau en présentiel?

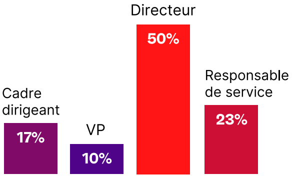


Répartition des personnes interrogées

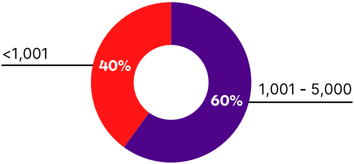
Région



Position



Taille de l'entreprise



Collecte de données : 20 août - 12 octobre 2021 | Panel : 251 décideurs de l'IT et de la sécurité

Insights powered by PULSE