

Rapport ESG Research Insights

Une étude démontre qu'il existe un lien persistant entre la transformation de l'IT et l'agilité, l'innovation et les principaux atouts de l'entreprise

Exploitation des données pour découvrir à quoi ressemblent les organisations qui ont transformé leur IT et la façon dont elles en tirent un avantage numérique

Par Adam DeMattia, Directeur de recherche ; John McKnight, Vice-président des services de recherche et d'analyse ; Jennifer Gahm, Chef de projet senior et Monya Keane, Analyste de recherche senior
Mars 2018

Ce rapport ESG Research Insights a été commandé par Dell EMC et Intel et distribué sous licence ESG.

Sommaire

Introduction	3
Tour d'horizon du marché	3
En quoi la « Transformation de l'IT » diffère-t-elle de la « Transformation numérique »	3
Résultats concrets	3
Distinction des différents niveaux de transformation de l'IT	4
Courbe de maturité de l'IT	4
La tendance est positive et devrait s'accroître	5
Performances métiers et dynamisation de la croissance.....	6
Rivaliser pour gagner : écourter les délais de mise sur le marché grâce à une meilleure agilité IT	7
Exploitation des données pour aider à la prise de décision	8
Déploiement opportun d'applications.....	9
Maintien du planning des projets IT	9
Délai de provisionnement des VM.....	10
Apporter de la valeur à l'entreprise : l'économie de l'IT	10
Projets IT inférieurs, conformes ou supérieurs au budget	10
Innovation versus Maintenance	10
Compétitivité des coûts versus Cloud public	11
Dépenses IT par application critique	12
VM par Server Administrator.....	13
Alignement de l'IT avec les activités	13
Examen des mesures de l'efficacité IT en fonction de la phase de maturité de la transformation de l'IT des personnes interrogées.....	13
Implication de l'IT dans la stratégie d'entreprise	14
Comment les cadres dirigeants évaluent l'efficacité des départements IT.....	15
Coopération entre IT et direction opérationnelle	15
IT comme facteur de différenciation	15
Toute la vérité	16
Évaluez votre propre niveau de maturité de transformation de l'IT	17
Annexes.....	17
Méthodologie de la recherche.....	17
Critères d'évaluation du niveau de maturité de la transformation de l'IT des organisations interrogées	17
Données démographiques des personnes interrogées	25

Introduction

La transformation de l'IT consiste à moderniser et automatiser intégralement les systèmes de technologies de l'information et les logiciels pour améliorer les opérations IT et affiner les processus métiers pertinents. Il s'agit d'un défi majeur, mais de nombreuses recherches indiquent que cela en vaut la peine pour obtenir de meilleurs résultats.

Ce rapport présente les conclusions issues d'une précédente enquête ESG réalisée auprès de 4 000 décideurs IT dans le monde entier.¹ Il expose, le cas échéant, la tendance d'année en année avec une étude similaire menée l'année précédente. Utilisez ces conclusions pour comparer les compétences IT de votre entreprise avec celles des entreprises qui ont complètement transformé leur IT. Vous aurez ainsi un aperçu précis de ce qu'elles accomplissent.

Vous pouvez également bénéficier d'une [auto-évaluation en ligne gratuite sur la transformation de l'IT](#). Cette auto-évaluation utilise les mêmes données pour fournir des explications détaillées de plusieurs analyses comparatives et elle fournit des recommandations personnalisées sur les points que vous devriez approfondir en fonction de la transformation de votre IT. Comparez votre organisation à d'autres, collectez des idées pour poursuivre votre transformation et positionnez votre entreprise devant ses concurrents.

Tour d'horizon du marché

L'idée de la transformation de l'IT trouve un meilleur écho auprès des entreprises qu'il y a 12 mois. Il est clair que les cadres dirigeants considèrent la transformation de l'IT comme un impératif stratégique. ESG a demandé aux participants s'ils étaient d'accord ou non avec l'affirmation suivante : « Si mon département IT n'adopte pas la transformation de l'IT, **mon entreprise ne sera plus compétitive** ». 81 % étaient d'accord. C'est 10 % de plus que l'année dernière.

En quoi la « Transformation de l'IT » diffère-t-elle de la « Transformation numérique »

« Transformation de l'IT » et « Transformation numérique » sont des expressions qui peuvent paraître synonymes, mais ce sont deux choses différentes. Plus important encore, l'une et l'autre sont indissociables :

- **La transformation numérique** met l'accent sur une évolution visant à prospérer dans une économie numérique, par exemple, à l'aide d'appareils intelligents, de capteurs connectés et d'analyses reposant sur des données, pour innover, anticiper et devancer les concurrents. La transformation numérique se concentre sur les changements, dans le but de faire avancer les choses, et non de les subir.
- **La transformation de l'IT** est axée sur la modernisation de l'infrastructure technologique sous-jacente. L'entreprise se « transforme » pour dépasser sa dépendance vis-à-vis des technologies existantes rigides, manuelles et difficiles à gérer. La transformation de l'IT apporte vitesse, efficacité, évolutivité et rentabilité, via l'automatisation des tâches manuelles et la rationalisation des opérations afin de libérer des ressources et d'alimenter les initiatives en matière de transformation numérique.

81 % des personnes interrogées confirment que si elles n'entament pas la transformation de leur IT, leur entreprise ne sera plus compétitive. C'est 10 % de plus que l'année dernière.

Résultats concrets

Quel que soit le degré de transformation de votre département IT à ce jour, vous devez absolument comprendre les priorités (ou non priorités) de vos concurrents (dirigeants et suiveurs), et les résultats qu'ils obtiennent. Ces informations vous permettront de cibler la première ou la prochaine étape de votre propre transformation de l'IT.

Vous découvrirez que la modernisation et l'automatisation des technologies, lorsqu'elles sont bien réalisées, associées à une dynamique organisationnelle appropriée, aboutissent à des résultats extrêmement positifs (voir Figure 1).

¹ Consultez l'Annexe I : Méthodologie de recherche et l'Annexe III : Données démographiques des personnes interrogées pour plus de détails sur l'enquête.

Figure 1. Résultats de la transformation de l'IT



Source : Enterprise Strategy Group

Distinction des différents niveaux de transformation de l'IT

ESG identifie le niveau de transformation de l'IT d'une entreprise en examinant son degré d'adoption des éléments suivants :

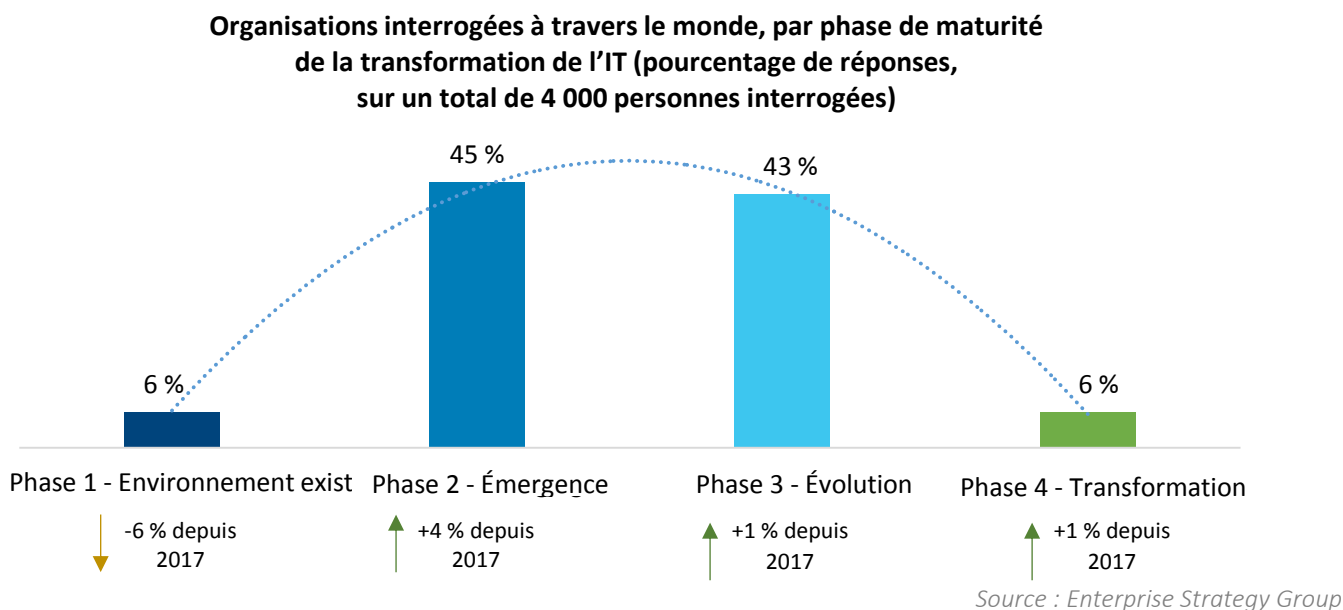
- Technologies du datacenter modernisé** : les organisations en Phase *Transformation* prennent des mesures telles que la virtualisation de leurs serveurs. Elles utilisent le stockage 100 Flash le cas échéant. Elles exécutent une grande partie de leurs charges applicatives sur des plates-formes scale-out d'infrastructure convergée ou hyperconvergée. Elles adoptent une approche software-defined pour la mise en réseau et le stockage. Enfin, elles sont conformes à une stratégie de protection des données complète et testée avec les meilleurs outils d'archivage, de déduplication et de sauvegarde disponibles.
- Processus IT automatisés** : les organisations en Phase *Transformation* automatisent leurs environnements pour pouvoir proposer l'IT as-a-service dans un environnement de type Cloud pour des raisons de transparence financière, d'efficacité et de réactivité. Elles intègrent l'automatisation pour prendre en charge la configuration des modifications des serveurs et le provisionnement du stockage. Enfin, elles offrent des fonctions en libre-service pour permettre aux utilisateurs de commander et de gérer les ressources sur site en fonction des besoins.
- Dynamiques organisationnelles transformées** : les organisations en Phase *Transformation* croient en un alignement précis du business et de l'IT, et les services inspectent régulièrement l'efficacité des résultats IT. Les responsables des départements IT rendent presque toujours des comptes directement à la direction, ce qui facilite la contribution de l'IT à la stratégie d'entreprise. En outre, les organisations transformées adoptent souvent les principes et méthodologies DevOps.

Courbe de maturité de l'IT

Il est impératif pour les entreprises d'évoluer afin de ne plus dépendre de produits et processus IT obsolètes. Mais pour beaucoup d'entre elles, le chemin à parcourir est encore long. Pour avoir une bonne idée de l'état de la transformation de l'IT à l'échelle du monde, Dell EMC et Intel ont demandé à ESG de créer un modèle de maturité basé sur ses recherches et centré sur les données. Ce modèle définit les étapes de la transformation de l'IT et détermine

jusqu'où sont allées les entreprises du monde entier pour chaque étape.² La figure 2 affiche le pourcentage des entreprises dans chaque catégorie.

Figure 2. Distribution de la transformation de l'IT : Courbe de maturité



La tendance est positive et devrait s'accroître

Si l'on compare les résultats de cette année avec ceux de l'année dernière, on constate que les initiatives des organisations en matière de transformation de l'IT reflètent une maturité de plus en plus grande. Le changement est évident dans la première phase ; la proportion des organisations en Phase 1 - *Environnement existant* est passée de 12 à 6 %. Néanmoins, les organisations qui ont terminé leur transformation ne représentent que 6 % du marché. Des améliorations sont encore possibles et elles sont de plus en plus urgentes.

Pour évaluer leur ressenti, ESG a demandé aux participants s'ils étaient d'accord avec l'affirmation suivante : « Si nous n'adoptons pas la transformation de l'IT, nous ne serons pas un fournisseur de services IT compétitif pour le secteur ». L'année dernière, la plupart des personnes interrogées (69 %) étaient d'accord. Cette année, 82 % étaient d'accord, soit une augmentation de 13 %. En outre, plus des quatre cinquièmes des personnes interrogées ont déclaré qu'elles pensaient que la transformation de l'IT était importante pour la réussite globale de l'entreprise.

Les responsables IT sont plus nombreux à comprendre l'importance de la transformation, en grande partie pour les raisons suivantes :

- **La dépendance qu'ils voient entre la transformation de l'IT et la transformation numérique.** 96 % des personnes interrogées affirment avoir déployé des initiatives de transformation numérique, en phase de planification, au début de la mise en œuvre, en cours d'opération ou à l'issue des processus. Ces initiatives sont liées à la progression de la transformation de l'IT. Les personnes interrogées dont les organisations ont achevé leur *transformation* ont 16 fois plus de chances de prendre des initiatives matures en matière de transformation numérique par rapport aux entreprises en Phase 1 *Environnement existant* (66 % par rapport à 4 %).

« La transformation est essentielle pour les entreprises qui souhaitent maintenir une longueur d'avance sur leurs concurrents. »

— Vice-président en charge de l'IT d'une entreprise du secteur des sciences de la vie de 10 000 employés, Phase 4 de la maturité de la transformation de l'IT

² Consultez l'Annexe I : *Méthodologie de recherche* et l'Annexe II : *Critères d'évaluation du niveau de maturité de la transformation de l'IT des organisations interrogées* pour plus de détails sur l'enquête.

- **Les pressions liées aux délais de mise sur le marché.** 88 % des personnes interrogées ont affirmé que leur entreprise était sous pression pour fournir des produits et services plus rapidement, nécessitant une approche plus agile en termes d'IT. La réussite en matière d'IT doit autoriser l'organisation à déployer et à faire évoluer des services numériques au rythme de l'entreprise.
- **Des besoins métiers omniprésents.** Même les départements IT en Phase *Transformation* sont évalués sur leur capacité à maintenir leurs coûts au plus bas et à livrer leurs projets sans dépasser les budgets alloués. La réussite dépend du fait de disposer d'une infrastructure fiable, hautement automatisée, facile à déployer et facile à gérer.

L'étude a également montré un lien solide entre la transformation numérique et la confiance de l'entreprise. Lorsqu'ESG a demandé aux participants d'évaluer la perspective du positionnement de leur entreprise face à la concurrence, de « très forte » à « extrêmement médiocre », 84 % des personnes interrogées avec des initiatives matures en cours en matière de transformation numérique ont dit que leur position était forte/très forte pour réussir face à la concurrence : en fait, les entreprises interrogées ayant pris des initiatives de transformation numérique étaient 2,5 fois plus susceptibles d'avoir confiance en leur positionnement face à la concurrence que les entreprises qui ne poursuivent pas d'initiatives de transformation numérique (33 %).

Performances métiers et dynamisation de la croissance

Des performances métiers élevées ne signifient pas la même chose pour toutes les organisations. Mais en général, l'accélération de l'innovation et du développement, le surpassement des homologues du secteur, la satisfaction des clients, la réduction des coûts et la génération des revenus sont des metrics fiables.

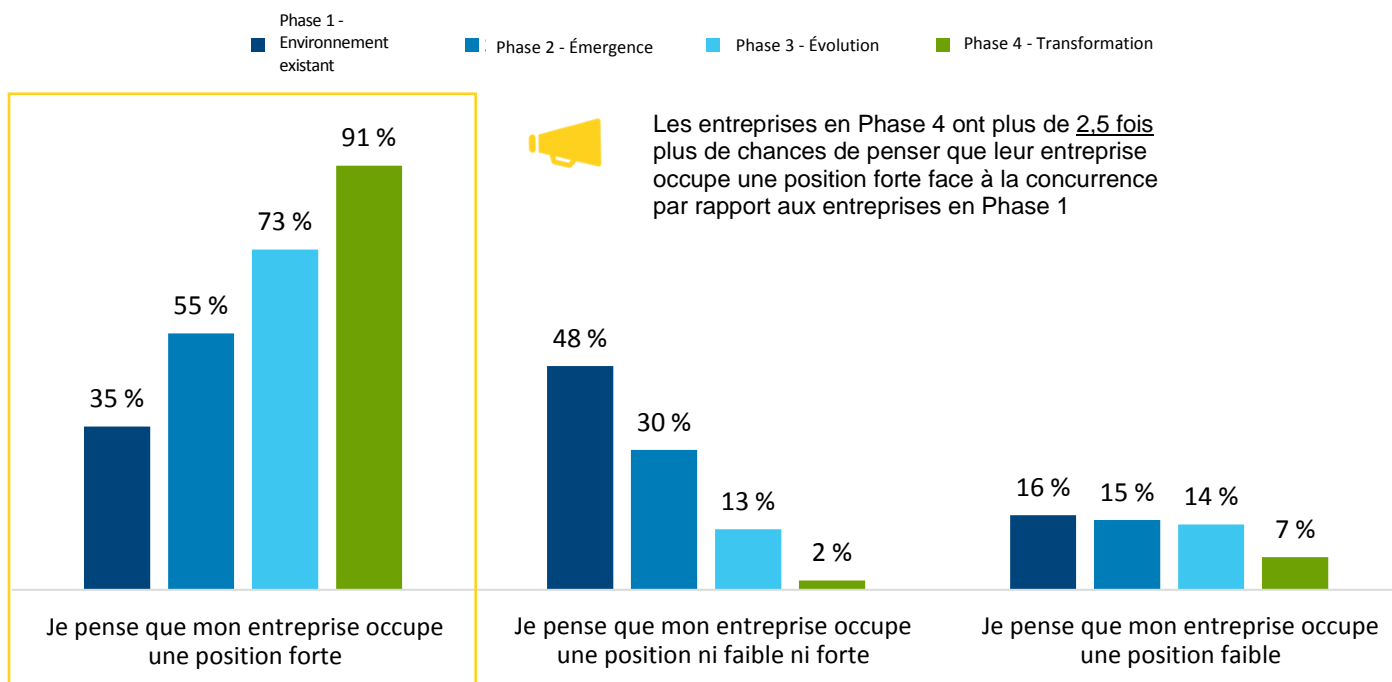
Il existe un lien entre la transformation IT et la façon dont une entreprise fonctionne. Les organisations en Phase *Transformation* avaient plus de deux fois plus de chances de dépasser leurs objectifs de chiffre d'affaires l'année précédente par rapport aux organisations en Phase *Environnement existant* (94 % contre 44 %). Les participants appartenant à des organisations en Phase *Transformation* avaient également 2,5 fois plus de chances de penser que leur entreprise était bien positionnée face à la concurrence pour les prochaines années par rapport aux participants des entreprises en Phase *Environnement existant* (voir Figure 3). Ces conclusions prouvent encore plus que la transformation de l'IT alimente la transformation numérique.

« La transformation de l'IT a constitué une philosophie de base dans notre entreprise depuis un certain nombre d'années et nous commençons à tirer parti des avantages d'une meilleure efficacité. »

— Directeur informatique d'une entreprise industrielle de 5 000 personnes, phase 3 de la maturité de la transformation de l'IT

Figure 3. Compétitivité de l'entreprise et dynamisation de la croissance

En général, d'après vous, quelles seront les performances de votre entreprise dans les années à venir en termes de compétitivité et de réussite sur votre ou vos marchés ?
(pourcentage de participants)



Source : Enterprise Strategy Group

Rivaliser pour gagner : écourter les délais de mise sur le marché grâce à une meilleure agilité IT

Dans de nombreuses entreprises, le temps nécessaire pour qu'un produit ou un service passe de la phase conceptuelle à la disponibilité générale dépend beaucoup du niveau de transformation du département IT. Le département IT doit s'assurer que les applications utilisées par les employés sont fiables. Il est également chargé d'allouer aux développeurs les outils et fonctionnalités appropriés pour leur permettre de respecter tous les délais de mise à disposition des produits.

L'IT fournit aux partenaires et aux utilisateurs *internes* ce dont ils ont besoin, au moment opportun, et aide également l'entreprise dans son ensemble pour donner aux clients *externes* ce qu'ils veulent, quand ils le souhaitent.

Comme mentionné précédemment, 88 % des personnes interrogées ressentent le besoin d'accélérer le rythme. Y parviennent-elles ? ESG a demandé aux participants de caractériser la ponctualité de leur propre entreprise dans le développement et le lancement de produits et services par rapport à leurs concurrents. Les entreprises en Phase *Transformation* étaient 22 fois plus susceptibles de se trouver en avance sur leurs concurrents par rapport aux organisations en Phase *Environnement existant* (voir Figure 4).

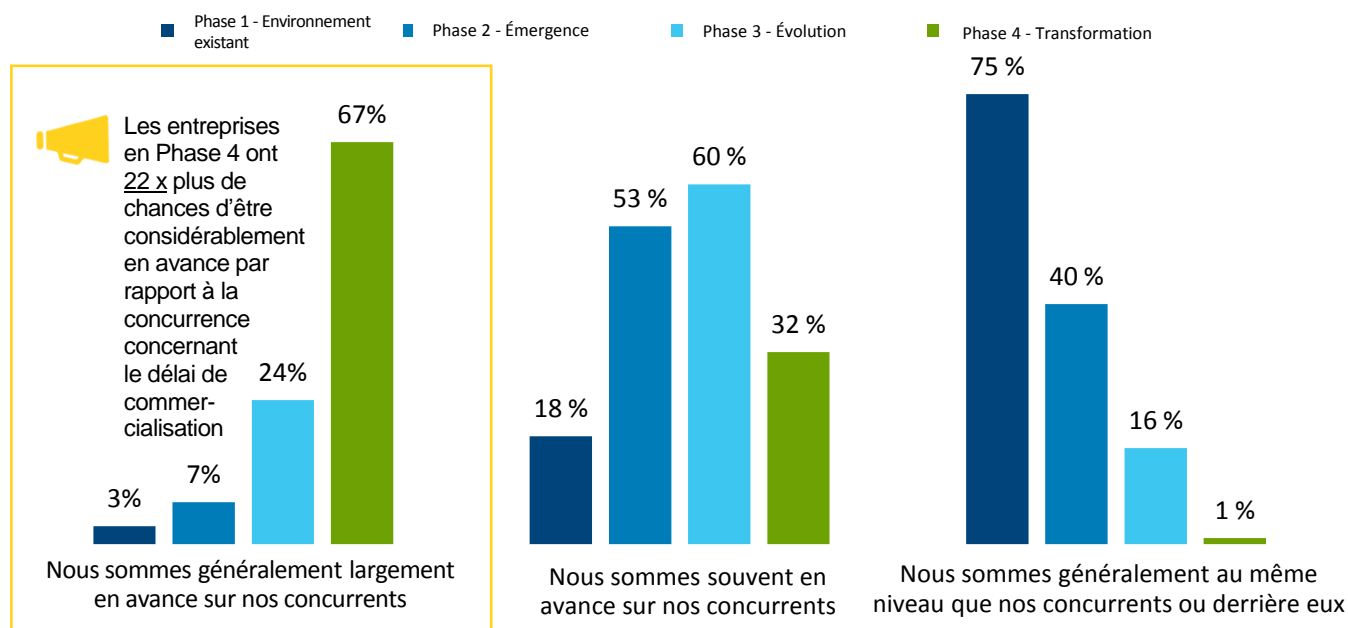
Bien que logique, cette information est remarquable. Les organisations en Phase *Transformation* sont plus susceptibles d'utiliser des technologies telles qu'une infrastructure hyperconvergée, qui peut être déployée en quelques heures au lieu des semaines qui étaient traditionnellement nécessaires pour déployer de nombreuses infrastructures de datacenter existantes. Les organisations en phase *Transformation* tirent également parti des principes DevOps pour mettre à disposition et itérer les applications plus fréquemment. En outre, avec des opérations IT automatisées, les organisations en Phase *Transformation* peuvent réduire les erreurs humaines et les retards. Tous ces bons résultats sont facilement observables au niveau IT. Cependant, des impacts importants en aval au niveau de l'entreprise apparaissent également (par exemple, l'amélioration de la prise de décisions, l'aboutissement des projets dans les délais ou l'exécution plus rapide des tâches).

« La transformation de l'IT est devenue un élément essentiel pour toute entreprise et les entreprises qui prennent du retard resteront définitivement à la traîne. »

— Directeur du département IT d'une entreprise de vente au détail totalisant près d'1 milliard de dollars de chiffre d'affaires annuel, phase 2 de la maturité de la transformation de l'IT

Figure 4. Délai de mise sur le marché

Comment définiriez-vous la ponctualité de votre entreprise dans le développement et le lancement de nouveaux produits et services, par rapport à ses concurrents ? (pourcentage de participants)



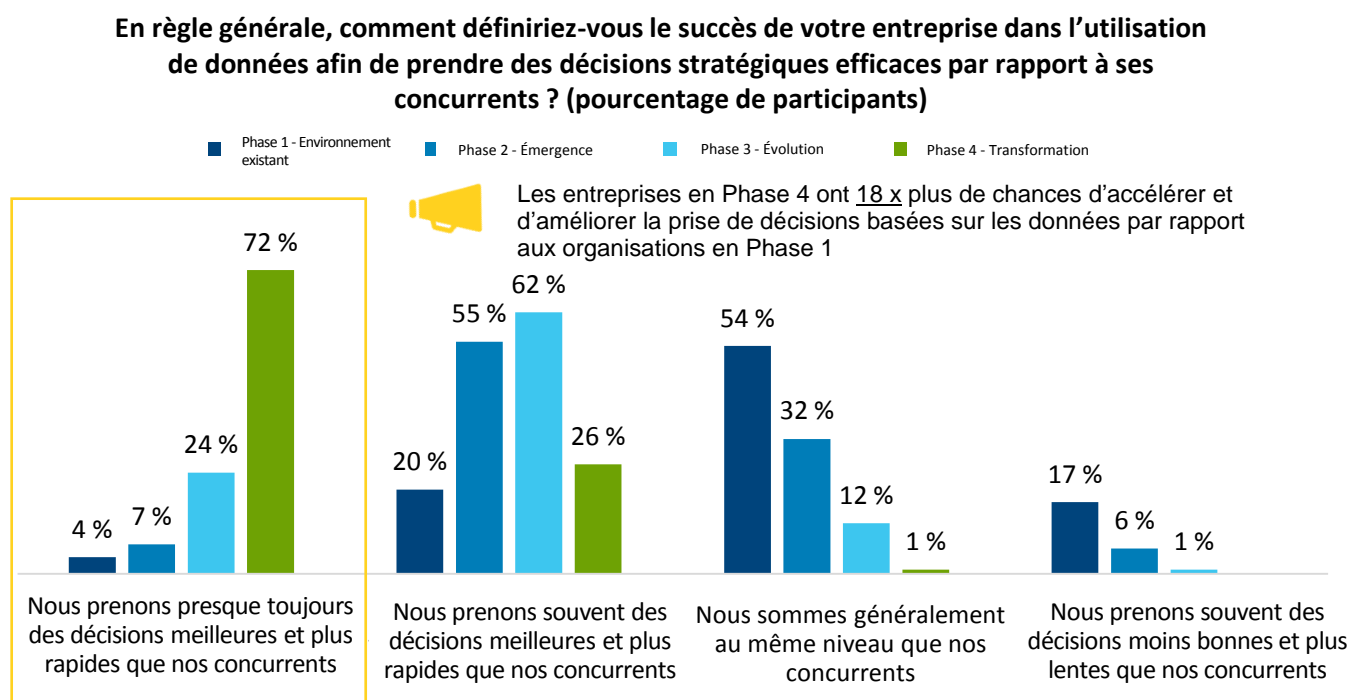
Source : Enterprise Strategy Group

Exploitation des données pour aider à la prise de décision

Bien sûr, les entreprises ne peuvent pas mettre des produits sur le marché rapidement et avec agilité si elles ne sont pas en mesure de prendre des décisions avisées. ESG a demandé aux participants d'évaluer l'exploitation des données par leur entreprise pour accélérer et améliorer la prise de décisions par rapport à leurs concurrents. Les personnes interrogées dans des entreprises en Phase Transformation ont été 18 fois plus nombreuses (72 % contre 4 %) que celles des entreprises en Phase Environnement existant à dire que leur entreprise prenait plus rapidement de meilleures décisions en se basant sur des données.

Cette amélioration repose sur la valorisation des données métiers et d'applications. ESG a même constaté que les entreprises en Phase Évolution étaient considérablement en décalage ici : seules 24 % d'entre elles font état d'un même niveau de réussite (voir Figure 5). En règle générale, il semble que seules les entreprises les plus avancées dans leur Transformation sont confiantes dans leur capacité à traiter, analyser et tirer le meilleur parti des données lorsqu'elles tracent le cours de leurs activités.

Figure 5. Des décisions basées sur les données



Source : Enterprise Strategy Group

Déploiement opportun d'applications

De même, ESG a étudié les périodes pendant lesquelles les organisations fonctionnent lors du déploiement d'applications pour leurs clients et leurs utilisateurs internes (tâches comprenant généralement l'installation de l'infrastructure, l'intégration, le provisionnement et la configuration, et tâches pouvant être rationalisées en étant automatisées). Les entreprises en Phase *Transformation* ont excellé ici : elles étaient près de dix fois plus susceptibles de signaler un déploiement de leurs applications en avance sur leur planning que les personnes interrogées dans les entreprises en Phase *Environnement existant* (69 % contre 7 %).

Maintien du planning des projets IT

En reprenant une information de l'année dernière, ESG a demandé aux participants combien d'initiatives et de projets IT entrepris au cours des années précédentes avaient été menés à terme en avance sur le planning, ou en retard.

Plus une entreprise est avancée dans le processus de transformation de son IT, plus le nombre de projets terminés en avance sur le planning est élevé. Plus précisément, les organisations en Phase *Transformation* ont signalé avoir terminé, en moyenne, plus de trois fois plus de projets IT en avance sur le planning au cours des dernières années, par rapport aux entreprises en Phase *Environnement existant* (34 % des projets en moyenne contre 10 %).

Délai de provisionnement des VM

Le temps nécessaire pour provisionner des machines virtuelles (VM) est une mesure tactique mais pertinente liée à l'agilité. Il s'agit d'un élément de premier ordre parmi les professionnels IT, si l'on considère que la machine virtuelle constitue un bloc de construction de base dans l'environnement IT moderne.

ESG a demandé aux participants la durée nécessaire pour faire fonctionner une VM, à partir du moment où ils reçoivent la demande. Les personnes interrogées dans les entreprises en Phase *Transformation* étaient plus de quatre fois plus susceptibles d'affirmer être en mesure de répondre aux demandes de provisionnement de VM en moins de quatre heures, par rapport aux participants des entreprises en Phase *Environnement existant* (33 % contre 8 %).

Apporter de la valeur à l'entreprise : l'économie de l'IT

Les départements IT ont toujours dû fonctionner efficacement à moindre coût. L'étude montre que les organisations qui ont le plus progressé dans leur transformation de l'IT se montrent toujours plus efficaces que les entreprises moins avancées dans leur transformation de l'IT.

Il s'agit là d'un résultat extrêmement prometteur ; après tout, la réduction des coûts opérationnels courants liés à l'IT peut permettre aux organisations de financer de nouvelles initiatives stratégiques en matière de transformation numérique.

Projets IT inférieurs, conformes ou supérieurs au budget

ESG a demandé aux participants quel a été leur pourcentage de projets IT achevés au cours des années précédentes, inférieurs, conformes ou supérieurs au budget. Les personnes interrogées dans les organisations en Phase *Transformation* ont déclaré qu'elles avaient terminé 14 % de projets IT en plus au-dessous du budget par rapport aux entreprises en Phase *Environnement existant* (en moyenne, 27 % des projets contre 13 %, soit plus du double).

Fait intéressant, cette tendance semble se renforcer. L'année dernière, l'écart n'était que de 10 %, les entreprises en Phase *Transformation* faisant état de 25 % de projets IT réalisés au-dessous du budget alloué, contre 14,9 % pour les entreprises en Phase *Environnement existant*.

Innovation versus Maintenance

ESG a demandé aux participants de répartir leur budget IT en deux parties : un budget pour les nouveaux projets et initiatives et un budget pour la maintenance des systèmes et services existants. En moyenne, les organisations en Phase *Transformation* investissent 47 % de leur budget IT annuel dans l'innovation. En revanche, les entreprises en phase *Environnement existant* n'y consacrent que 30 % (voir Figure 6).

Une fois encore, on distingue clairement cette année les entreprises en Phase *Environnement existant* et les entreprises en Phase *Transformation*. Dans l'étude de l'année dernière, les entreprises en Phase *Transformation* allouaient, en moyenne, 12 % de leur budget IT annuel à l'innovation contre 17 % cette année.

ESG considère que cette information prouve encore plus la valeur croissante associée à l'effort consacré à la transformation *complète* de l'IT.

Répartition des équipes IT

Les entreprises en phase de transformation n'ont pas besoin de consacrer autant de temps à maintenir en place une infrastructure existante.

Elles peuvent affecter du personnel chargé d'exécuter des opérations IT classiques telles que le déploiement, la gestion et la surveillance des infrastructures, à des activités à plus forte valeur ajoutée telles que la planification stratégique, l'architecture et le développement d'applications.

L'étude réalisée par ESG montre que, en moyenne, les entreprises en Phase *Transformation* **peuvent déplacer 12 % de leur personnel IT vers des activités à plus forte valeur ajoutée.**

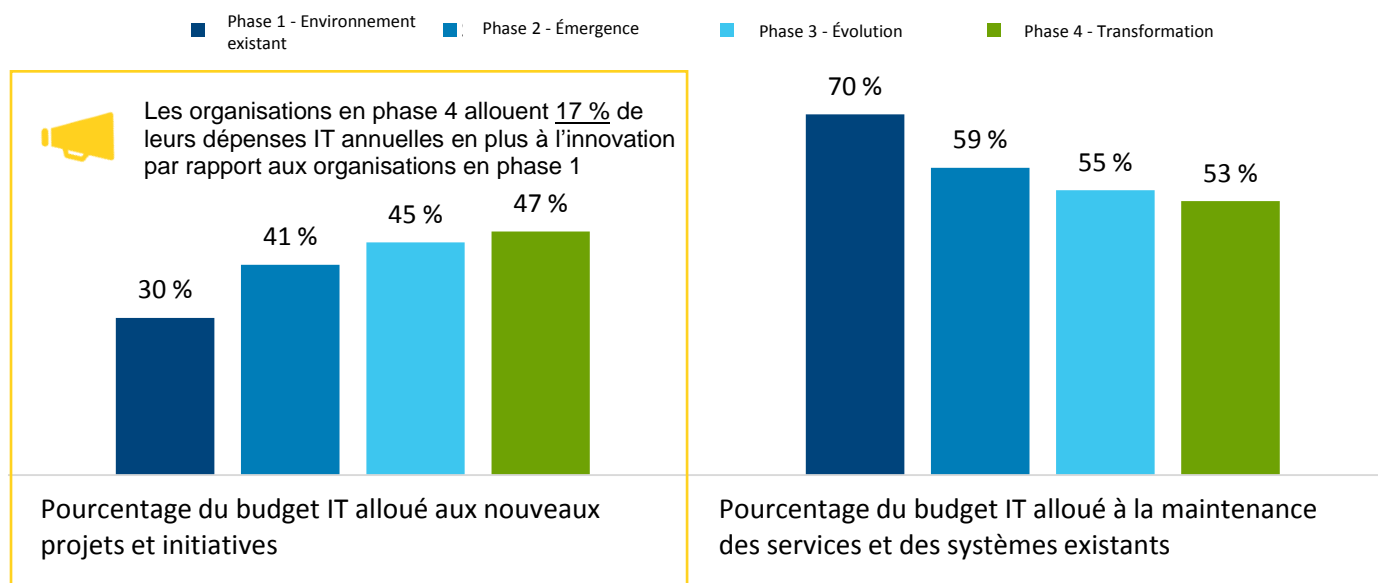
Mais, concrètement, qu'est ce que cela signifie ?

Prenons l'exemple d'une entreprise de 7 100 personnes dotée d'une équipe IT à temps plein de 355 personnes. S'il s'agit d'une entreprise en Phase 1 *Environnement existant*, 178 de ces personnes sont juste là pour assurer la maintenance.

S'il s'agit d'une entreprise en Phase 4 *Transformation*, ce nombre tombe à 137, avec 41 personnes dédiées à des domaines stratégiques (planification, développement d'applications, amélioration de l'architecture et transformation numérique).

Figure 6. Budget consacré à l'innovation versus Maintenance continue

En tenant compte du budget IT total de votre entreprise pour 2017, quel pourcentage a été alloué à la maintenance des systèmes et des services existants, par rapport aux nouveaux projets et initiatives ? (réponse moyenne)



Source : Enterprise Strategy Group

Le fait de consacrer à l'innovation des dépenses IT³ jusque-là dédiées à la maintenance a un effet considérable. Dans cette étude, les organisations en Phase *Transformation* allouent un budget IT annuel moyen de 380 millions de dollars. Si elles allouaient cette somme comme le font les organisations en Phase *Environnement existant* (c'est-à-dire en consacrant 70 % à la maintenance de systèmes existants), il ne leur resterait que 115 millions de dollars par an pour les nouveaux projets.

Mais grâce à l'efficacité de leurs opérations, les organisations en Phase *Transformation* ont pu créer des environnements moins coûteux en termes de maintenance. Grâce à cette amélioration des coûts, une organisation moyenne en Phase *Transformation* peut allouer 179 millions de dollars à de nouveaux projets. En d'autres termes, elle peut financer des innovations d'une valeur de 64 millions de dollars.

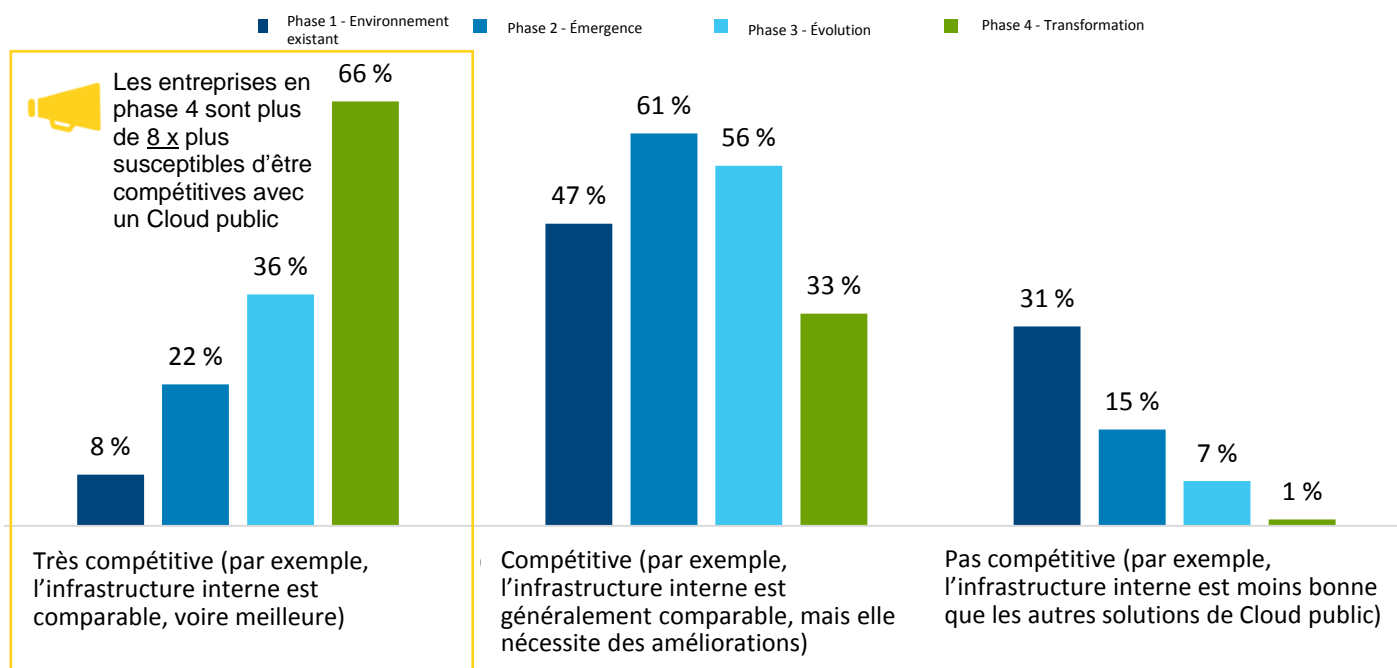
Compétitivité des coûts versus Cloud public

ESG a constaté une grande différence dans le ressenti des personnes interrogées concernant la compétitivité de leur infrastructure de calcul sur site par rapport à un service de Cloud public. Deux tiers des personnes interrogées dans des entreprises en Phase *Transformation* pensent que leur infrastructure IT est très compétitive : en d'autres termes, qu'elle est aussi bonne, voire meilleure, qu'un Cloud public en termes de coûts opérationnels. En fait, ces personnes interrogées étaient plus de huit fois plus susceptibles de disposer d'une infrastructure sur site compétitive par rapport aux personnes interrogées dans des organisations en Phase *Environnement existant* (voir Figure 7).

³ La maintenance inclut l'administration des systèmes et d'autres coûts opérationnels tels que l'alimentation, le refroidissement et la maintenance logicielle.

Figure 7. Compétitivité des coûts versus Cloud public

Selon vous, quel positionnement face à la concurrence occupe votre infrastructure de calcul sur site par rapport aux services de calcul de Cloud public, concernant le coût ? (pourcentage de personnes interrogées)



Source : Enterprise Strategy Group

Les entreprises en Phase Transformation étaient même deux fois plus susceptibles de disposer d'infrastructures sur site compétitives par rapport aux entreprises en Phase Évolution, ce qui prouve à nouveau que cela vaut la peine de s'efforcer de transformer son IT. Faites-le correctement, suivez la recette jusqu'à la fin et vous en tirerez des avantages.

En exploitant un environnement sur site compétitif, les organisations en Phase Transformation se donnent davantage d'options pour tirer le meilleur parti du Cloud public, tout en maintenant d'autres charges applicatives sur site si elles sont mieux prises en charge par un contrôle et des performances en local, et elles le font sans subir de coûts incrimentiels.

Dépenses IT par application critique

Les entreprises en Phase Transformation exécutent un nombre plus élevé d'applications critiques et bénéficient généralement d'environnements IT plus sophistiqués. Toutefois, elles dépensent moins que leurs homologues par application. ESG a observé cette tendance dans le cadre de l'étude réalisée l'année dernière, et cette année, les différences de dépenses étaient encore plus grandes.

Pour normaliser les dépenses, quelle que soit la taille de l'organisation, ESG a divisé le budget IT des personnes interrogées en fonction du nombre d'applications critiques gérées (voir Figure 8). Les organisations en Phase Transformation consacrent 62 % moins d'argent par application que les entreprises en Phase Environnement existant, 34 % moins que les entreprises en Phase Émergence et 16 % moins que les entreprises en Phase Évolution.

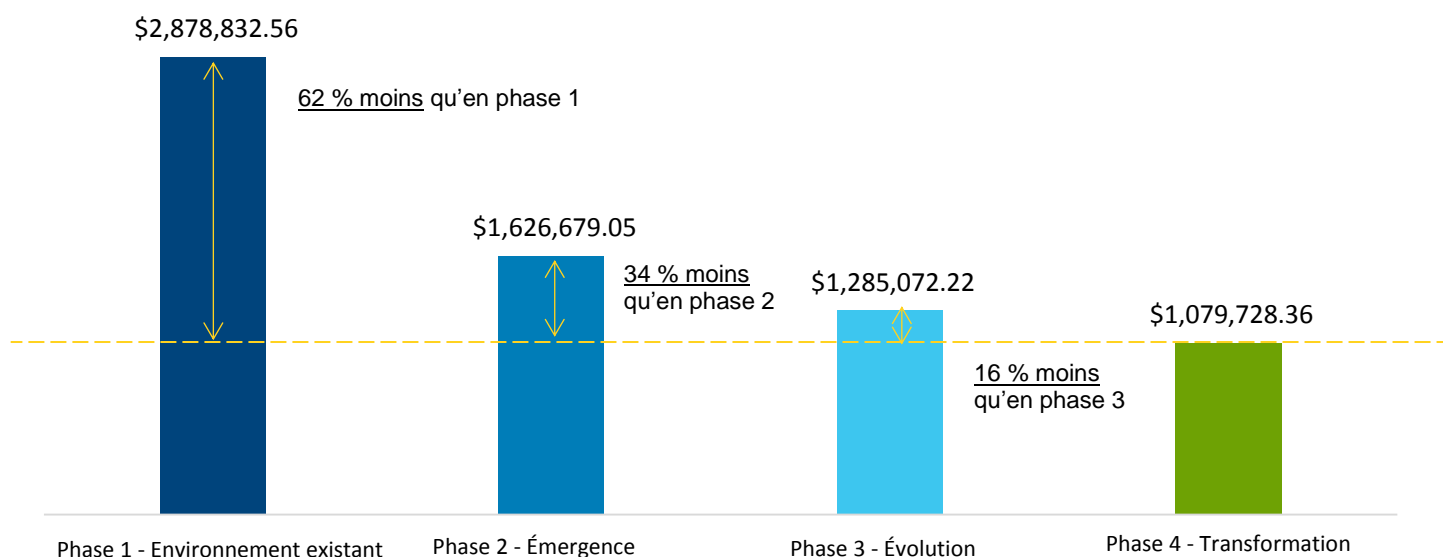
Globalement, les organisations en Phase Transformation dépensent 31 % moins d'argent par application que les entreprises dans les autres phases. L'année dernière, les entreprises en Phase Transformation ont dépensé 14 % moins d'argent.

« Nous concevons la transformation de l'IT comme un moteur de rentabilité pour notre entreprise. »

— Vice-président en charge de l'IT d'une société de services professionnels de 500 employés, phase 3 de la maturité de l'IT

Figure 8. Dépenses IT par application critique

Dépenses IT annuelles moyennes par application métier stratégique (réponse moyenne)



Source : Enterprise Strategy Group

En utilisant intensément l'automatisation et les solutions IT avancées (et en étant mieux organisées), les entreprises en Phase *Transformation* ont réalisé des économies majeures et n'ont pas besoin de dépenser autant pour la maintenance quotidienne de leurs environnements.

VM par Server Administrator

Les entreprises en Phase *Transformation* bénéficient d'un avantage en termes de productivité des employés.

ESG a demandé aux participants combien de VM ils géraient et combien d'administrateurs serveur (server administrators) ils comptaient. Ces informations ont apporté une vision plus précise : les administrateurs des entreprises en Phase *Transformation* sont, de loin, ceux qui gèrent le plus grand nombre de VM. Plus précisément, les administrateurs des entreprises en Phase *Environnement existant* gèrent en moyenne 132,6 machines virtuelles chacun, et les administrateurs des entreprises en Phase *Transformation* 241,5 VM chacun. Cela prouve encore une fois la valeur des niveaux élevés d'automatisation et d'excellence opérationnelle.

Alignement de l'IT avec les activités

Un jour (et c'est déjà le cas dans certains secteurs d'activité et certaines organisations), l'IT sera le moteur principal de l'entreprise, c'est-à-dire que l'IT sera l'entreprise. Pour l'instant, de nombreux départements IT sont toujours en phase de transformation afin de devenir de meilleurs *partenaires* pour l'entreprise. Un partenariat efficace est une chose que tout leader IT stratégique envisage et vise à atteindre.

Examen des mesures de l'efficacité IT en fonction de la phase de maturité de la transformation de l'IT des personnes interrogées

Les mesures de la réussite IT des organisations en Phase *Transformation* sont différentes. Ces départements IT sont plus souvent jugés sur leurs résultats pour l'entreprise et moins sur leur capacité à réduire les coûts. La réduction des coûts restent essentielle, mais 38 % des organisations en Phase *Transformation* considèrent la réduction des coûts comme l'une des mesures principales dans leur réussite contre 49 % dans les entreprises en Phase *Environnement existant*.

Les dirigeants des entreprises en Phase *Transformation* mettent davantage l'accent sur la façon dont le groupe IT prend en charge les nouveaux flux de revenus. 31 % des départements IT en Phase *Transformation* citent ce point comme un metric essentiel contre seulement 13 % dans les entreprises en Phase *Environnement existant*.

Au fur et à mesure que les départements IT se transforment, la probabilité qu'ils soient jugés sur leur capacité à mettre en œuvre et à soutenir les efforts en matière de génération du chiffre d'affaires augmente, probablement car ils ont déjà prouvé qu'ils comprenaient l'optimisation du budget. Pour tout responsable IT souhaitant être chargé de missions plus ambitieuses que le contrôle des coûts, l'attrait de la transformation de l'IT ne doit faire aucun doute.

Implication de l'IT dans la stratégie d'entreprise

ESG a testé l'idée comme quoi les responsables IT qui travaillent dans une entreprise clairvoyante en Phase *Transformation* sont « invités à la table » plus tôt et plus souvent pour participer aux prises de décisions dans le cadre de la stratégie d'entreprise. Les conclusions de l'étude ont résolument confirmé ce concept.

Comme le montre la figure 9, les départements IT des entreprises en Phase *Transformation* sont six fois plus susceptibles d'être impliqués dans le développement de la stratégie d'entreprise par rapport à leurs homologues des entreprises en Phase *Environnement existant* (60 % contre 9 %). À l'inverse, les départements IT des entreprises en Phase *Environnement existant* sont plus susceptibles d'être consultés après coup pour confirmer qu'une stratégie d'entreprise déjà décidée est techniquement envisageable.

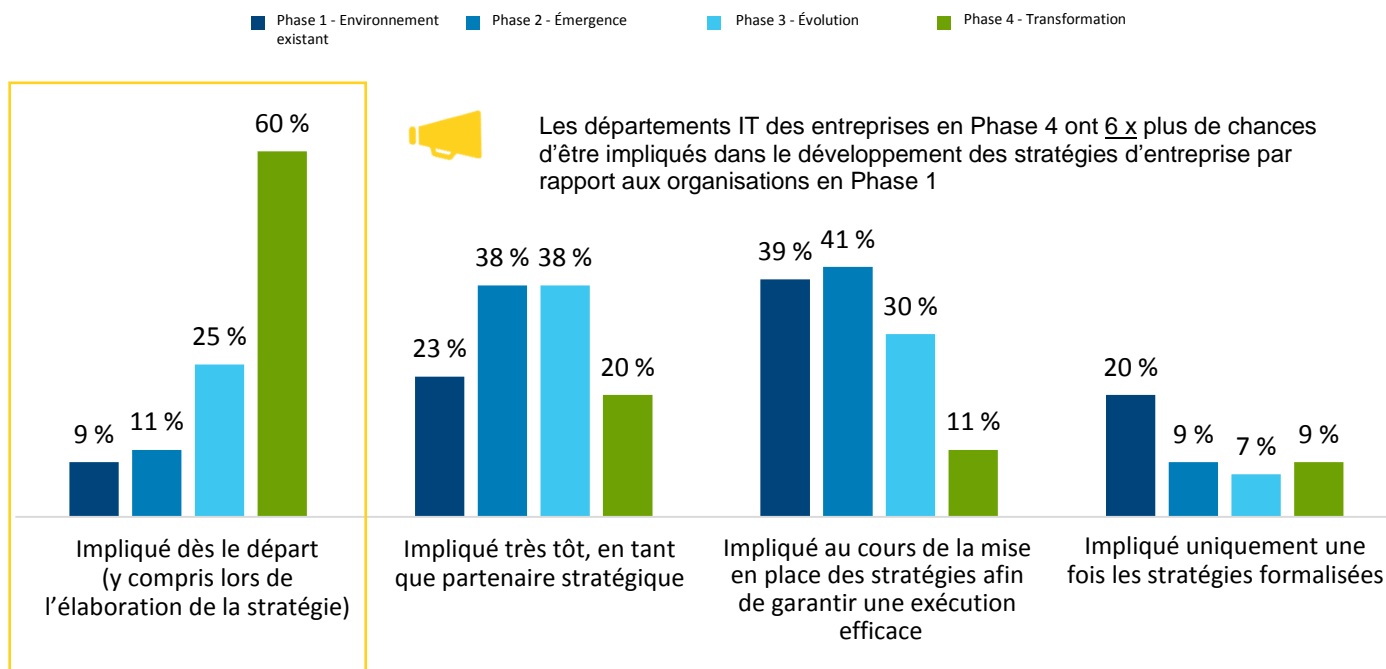
Cette découverte devrait constituer une motivation idéale pour les DSI et autres responsables IT qui souhaitent plus s'impliquer dans la façon de fonctionner de leur entreprise. La transformation de l'IT est un moyen pour un DSI d'influer sur une orientation stratégique.

« Les organisations doivent évoluer pour s'adapter à l'évolution de l'entreprise. Les responsables métiers souhaitent que l'IT se concentre sur les résultats d'entreprise, l'innovation et l'amélioration continue. »

— Vice-président en charge de l'IT d'une entreprise du secteur de la distribution de 5 000 employés, phase 3 de la maturité de la transformation de l'IT

Figure 9. Implication de l'IT dans la stratégie d'entreprise

En pensant aux principales décisions stratégiques prises par votre entreprise au cours des 12 derniers mois (marchés à intégrer, caractéristiques des produits à développer, etc.), comment décririez-vous, de manière générale, l'implication du département IT ? (pourcentage de personnes interrogées)



Source : Enterprise Strategy Group

Comment les cadres dirigeants évaluent l'efficacité des départements IT

ESG a demandé à l'ensemble des 4 000 participants à l'étude comment leur entreprise mesurait la réussite d'un département IT. Quel que soit le niveau de maturité atteint dans la transformation de l'IT de leur entreprise, les personnes interrogées ont signalé la réduction des coûts (42 %) et la livraison des projets dans les délais impartis et sans dépassement de budget (35 %) parmi les principales mesures utilisées. Parmi les autres mesures : les niveaux de satisfaction des utilisateurs (34 %), la capacité de l'IT à permettre l'amélioration des processus métiers (32 %), la disponibilité des applications (29 %) et les nouveaux flux de revenus (25 %).

Coopération entre IT et direction opérationnelle

Les personnes interrogées ont décrit le degré de coopération et de collaboration qu'elles perçoivent entre le département IT et les directions opérationnelles. Les décideurs des entreprises en Phase *Transformation* avaient plus de 18 fois plus de chances de signaler un niveau élevé de coopération par rapport aux entreprises en Phase *Environnement existant* (74 % contre 4 %). C'est la deuxième année qu'ESG pose cette question, et on constate que l'écart entre les entreprises en Phase *Environnement existant* et les entreprises en Phase *Transformation* se creuse. Il y a un an, il était de 60 %.

IT comme facteur de différenciation

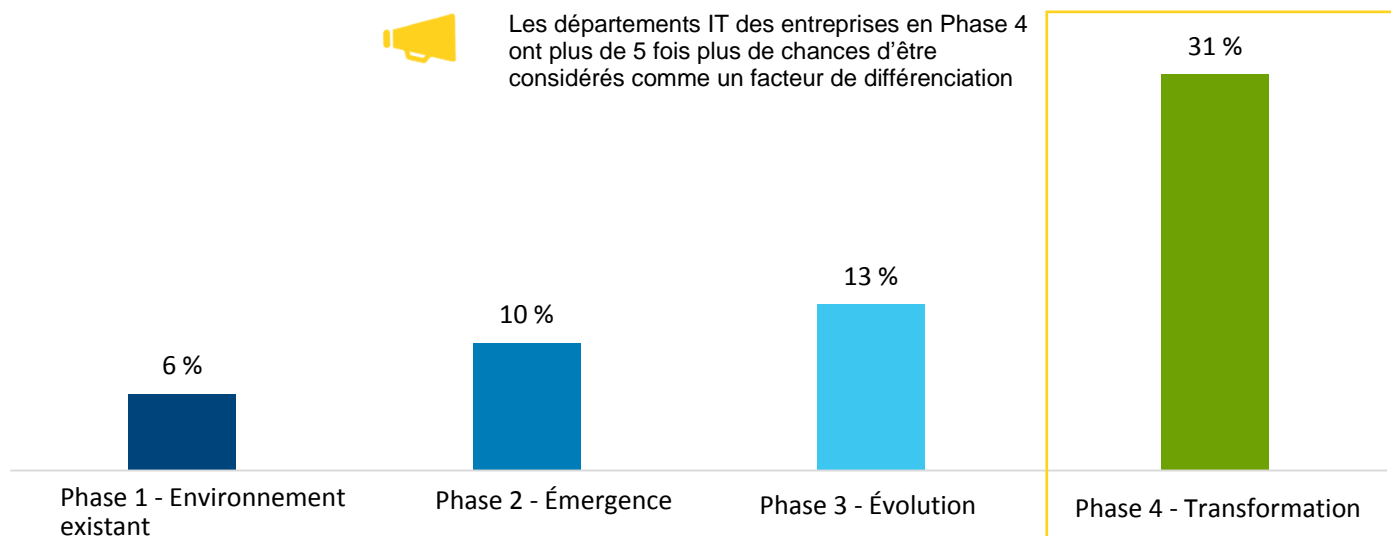
ESG a également demandé aux participants comment d'autres services de leur entreprise considéraient leur département IT. Seules 6 % des entreprises en Phase *Environnement existant* ont déclaré que les autres directions opérationnelles considéraient l'IT comme un facteur de différenciation. Chez les entreprises en Phase *Transformation*, c'est le cas de 31 %. Le contraste est marqué : les départements IT des entreprises en Phase *Transformation* ont plus de cinq fois plus de chances d'être considérés par les cadres dirigeants et les autres parties prenantes de l'entreprise comme un facteur de différenciation pour l'entreprise (voir Figure 10).

« L'IT est profondément enracinée dans tous les aspects de notre activité et, à moins que l'IT soit transformée en permanence, notre compétitivité ne peut pas se maintenir. »

— Responsable IT d'une entreprise de médias avec plus d'1 milliard de dollars de chiffre d'affaires annuel, phase 2 de la maturité de la transformation de l'IT

Figure 10. Comment les autres services considèrent le département IT

Pourcentage des organisations qui considèrent l'IT comme un facteur de différenciation



Source : Enterprise Strategy Group

Toute la vérité

À l'heure actuelle, le monde des affaires a accepté avec enthousiasme le fait que la transformation numérique représente un grand intérêt pour les entreprises et pour les clients. Les données issues de l'étude ESG renforcent ce sentiment.

Certains départements IT ont largement employé des processus et des technologies d'infrastructure pour les rendre plus agiles, flexibles, innovants, orientés utilisateur et axés sur le client. En d'autres termes, ils s'impliquent dans la transformation de l'IT et, ce faisant, ils font passer la transformation numérique de « idéale » à « réelle ».

Ces responsables mettent en œuvre des baies 100 % Flash hautes performances pour prendre en charge davantage d'applications sensibles aux performances. Ils utilisent des architectures scale-out car les solutions scale-up deviennent obsolètes, et déploient des plates-formes convergées et hyperconvergées pour accélérer le déploiement et alléger la gestion. Ils intègrent des solutions de stockage et de mise en réseau software-defined pour plus de flexibilité dans leurs environnements, tout en réduisant les coûts. Ils déploient des serveurs hautes performances pour exécuter les charges applicatives nouvelle génération et mettent en œuvre des solutions de protection des données complètes pour garantir la disponibilité permanente. Ils ajoutent une part d'automatisation pour augmenter la flexibilité des ressources et activent le provisionnement en libre-service pour fournir aux utilisateurs un environnement de type Cloud public. En outre, ils garantissent la pertinence de la communication entre le département IT et les parties prenantes de l'entreprise pour s'engager sur des résultats.

« Transformer l'IT, c'est être capable de transformer une organisation moins flexible en une équipe plus proactive et plus agile pouvant répondre rapidement aux besoins métiers. »

— DSI d'une société de vente au détail de plus de 5 milliards de dollars de chiffre d'affaires annuel, phase 4 de la maturité de l'IT

Comme le montre ce document, il ne s'agit pas de transformer pour transformer. Les facteurs qui déterminent ensemble l'état de la transformation de l'IT d'une entreprise, c'est-à-dire sa position sur la courbe de la maturité de la transformation de l'IT établie par ESG, sont nombreux et variés. Mais ensemble, ils sont en forte corrélation avec un fonctionnement économique, productif et réactif. Ces aboutissements peuvent aider une organisation à être plus performante et plus innovante que ses concurrents.

Évaluez votre propre niveau de maturité de transformation de l'IT

Pour atteindre un meilleur niveau de transformation de l'IT, vous devez d'abord connaître votre position actuelle. Dell EMC, Intel et ESG ont mis à votre disposition une évaluation interactive en ligne qui se base sur cette étude. Cet outil gratuit vous permettra de connaître votre position par rapport à vos homologues et vous aidera à comprendre vos points forts et vos points faibles.

Démarrez la transformation de votre département IT, l'accélération de votre innovation et l'alimentation de vos initiatives à venir en matière de transformation numérique.

Lancez l'évaluation dès maintenant !

Annexes

Méthodologie de la recherche

Pour collecter des données pour ce rapport, ESG a mené une enquête en ligne complète auprès de responsables IT d'entreprises des secteurs privé et public dans 16 pays : États-Unis (13 %), Canada (3 %), Royaume-Uni (13 %), France (10 %), Allemagne (13 %), Italie (2 %), Pays-bas (1 %), Russie (1 %), Australie/Nouvelle-Zélande (6 %), Japon (12 %), Chine (3 %), Inde (10 %), Hong Kong (3 %), Brésil (5 %) et Mexique (6 %). L'enquête a été réalisée entre le 19 septembre 2017 et le 6 novembre 2017.

Pour être éligible à cette enquête, les personnes interrogées devaient connaître le budget IT actuel et futur de leur organisation, les plans de dépenses et être impliqué dans le processus d'achat d'infrastructure de leur organisation (par exemple, stockage, serveurs, réseau, virtualisation et/ou protection des données).

Après avoir éliminé les participants non éligibles, supprimé les doublons et analysé les réponses restantes (sur la base de plusieurs critères) en vue d'assurer l'intégrité des données, il est resté un échantillon final de 4 000 participants.

Toutes les personnes interrogées ont reçu un incentive pour répondre à l'enquête, sous la forme d'une récompense et/ou somme en espèces. Remarque : Il est possible que le résultat de l'addition des totaux des figures et des tableaux de ce rapport ne soit pas égal à 100 %, en raison de l'arrondi.

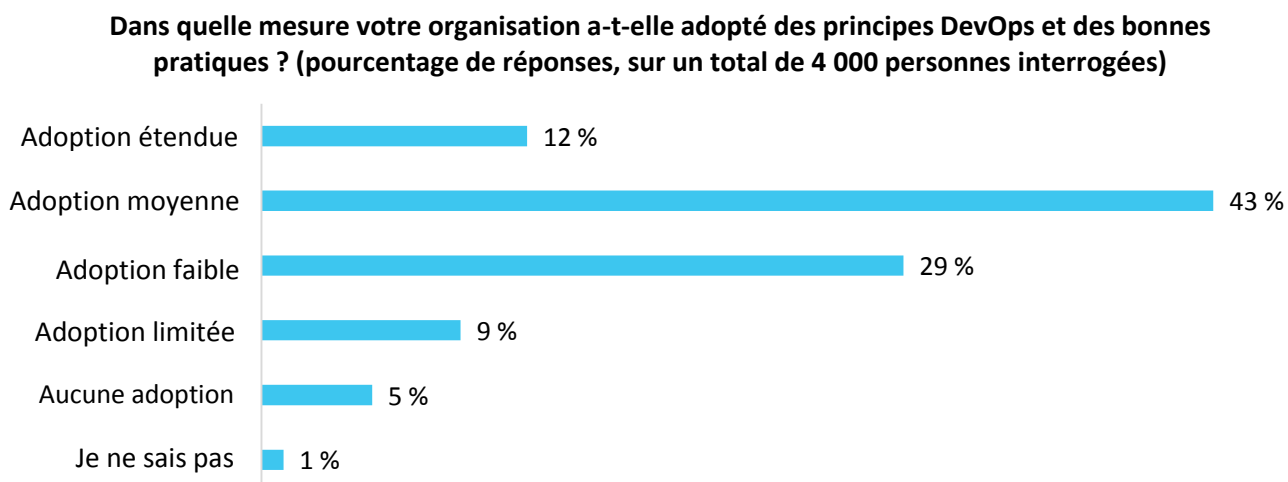
Pour calculer les niveaux de maturité, ESG a posé à chaque participant des questions sur son environnement IT et les processus utilisés, et alloué un nombre de points correspondant à la maturité pour chaque question-réponse. La somme des points représente le score total de la maturité de l'organisation.

Une organisation peut totaliser de 0 à 100 points. Les organisations totalisant de 0 à 25 points ont été classées en Phase 1 (*Environnement existant*). Celles totalisant de 25,5 à 50 points ont été classées en Phase 2 (*Émergence*). Les organisations ayant obtenu de 50,5 à 75 points ont été classées en Phase 3 (*Évolution*), et celles ayant obtenu de 75,5 à 100 points en Phase 4 (*Transformation*).

Critères d'évaluation du niveau de maturité de la transformation de l'IT des organisations interrogées

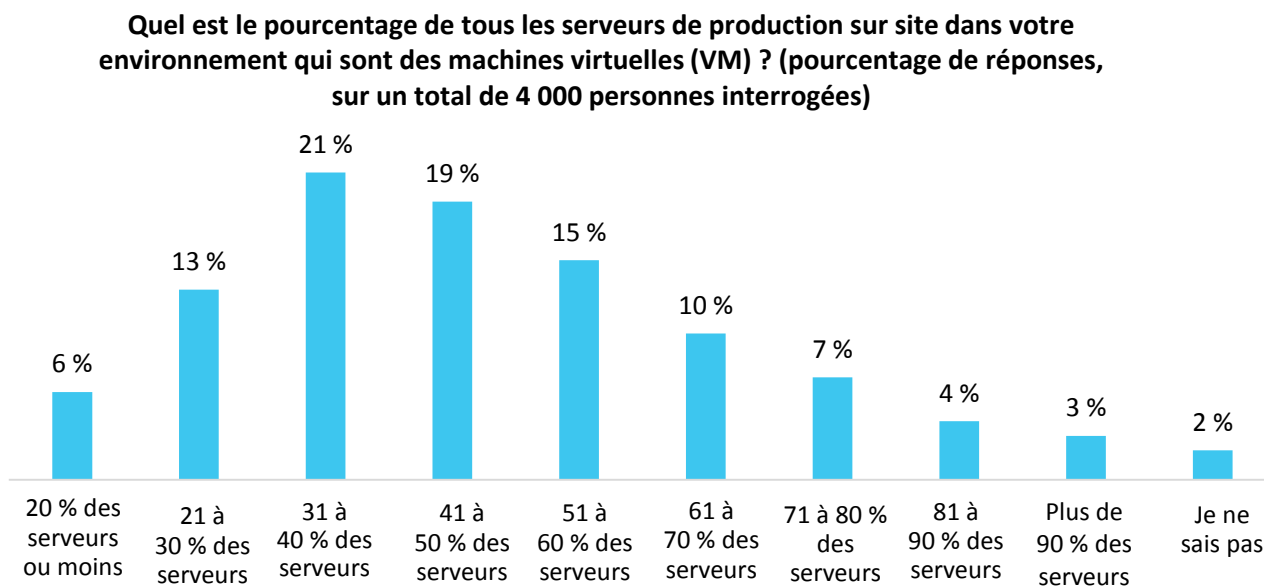
Le modèle de maturité d'ESG a déterminé le niveau de maturité de la transformation de l'IT des organisations en fonction des réponses des participants à un sous-ensemble de questions parmi les plus de 60 questions que comptaient l'enquête. Les figures suivantes décrivent en détail ces questions.

Figure 11. Adoption de DevOps par les organisations



Source : Enterprise Strategy Group

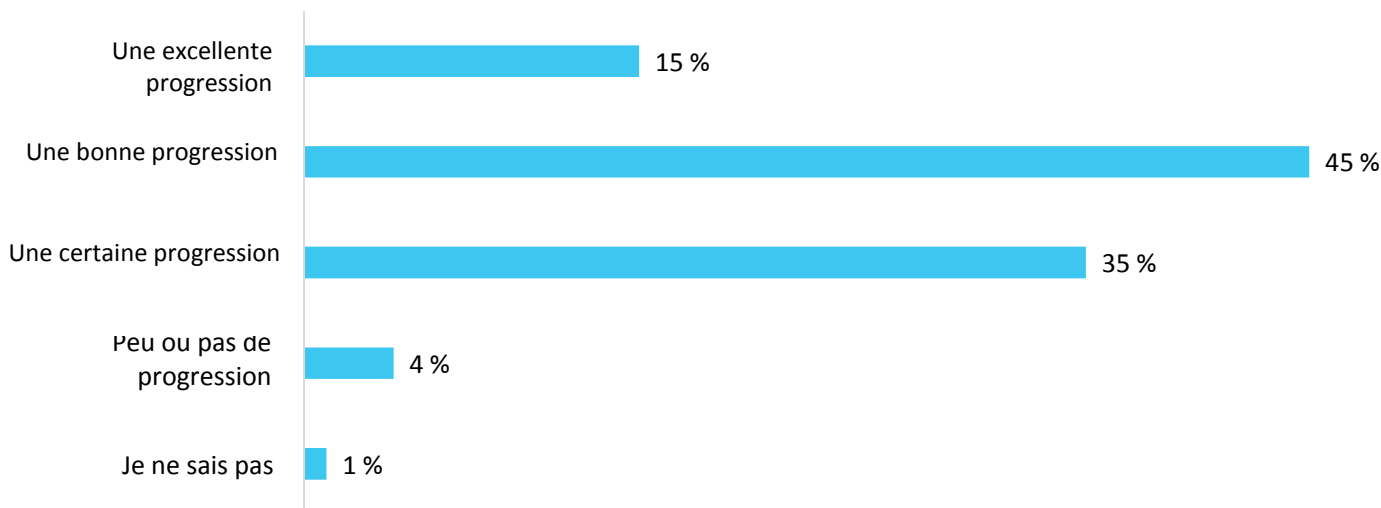
Figure 12. Pourcentage de serveurs de production virtualisés



Source : Enterprise Strategy Group

Figure 13. Évaluation de l'automatisation de l'administration de l'infrastructure de votre organisation

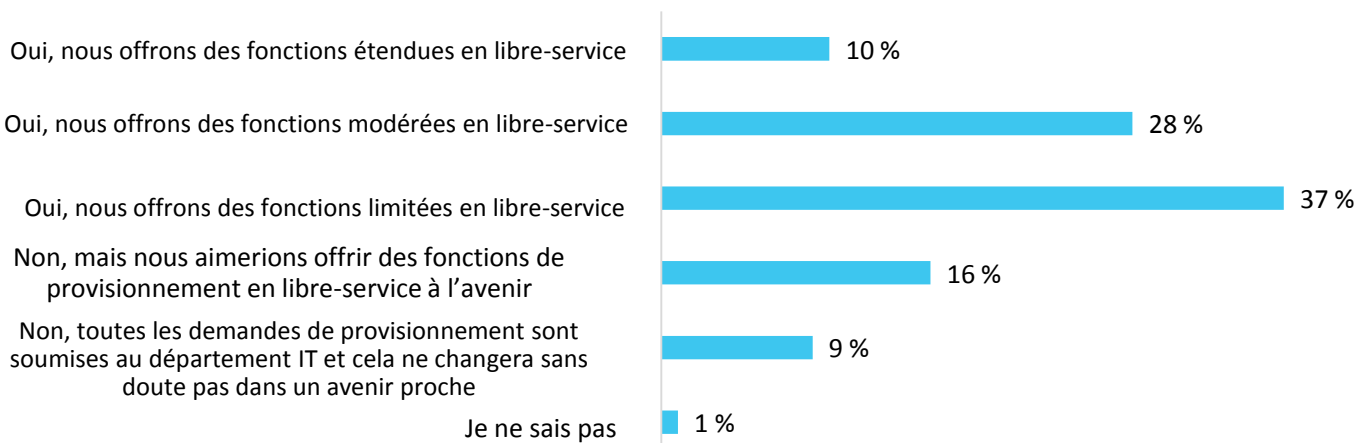
Comment décririez-vous la progression de votre département IT en matière d'automatisation des tâches de provisionnement de l'infrastructure, de configuration et de gestion du changement ? (pourcentage de réponses, sur un total de 4 000 personnes interrogées)



Source : Enterprise Strategy Group

Figure 14. Évaluation de l'activation du provisionnement en libre-service de l'infrastructure

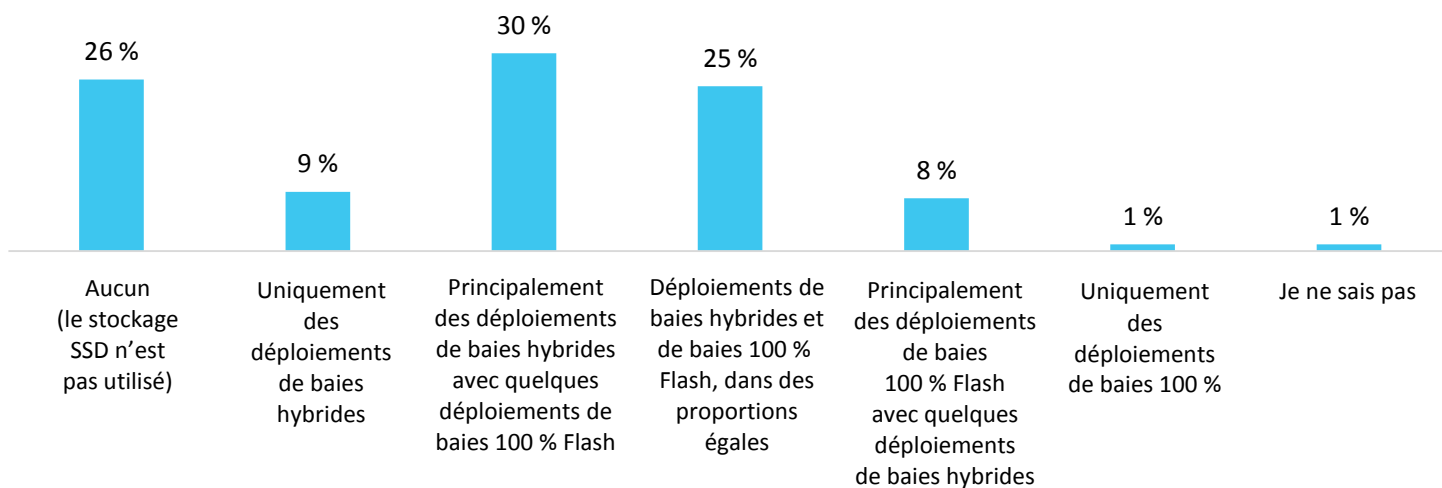
Votre département IT permet-il aux développeurs et/ou utilisateurs finaux de la direction opérationnelle de provisionner des ressources IT sur site (machines virtuelles, capacité de stockage, connectivité réseau, etc.) en libre-service ? (pourcentage de réponses, sur un total de 4 000 personnes interrogées)



Source : Enterprise Strategy Group

Figure 15. Utilisation du stockage SSD

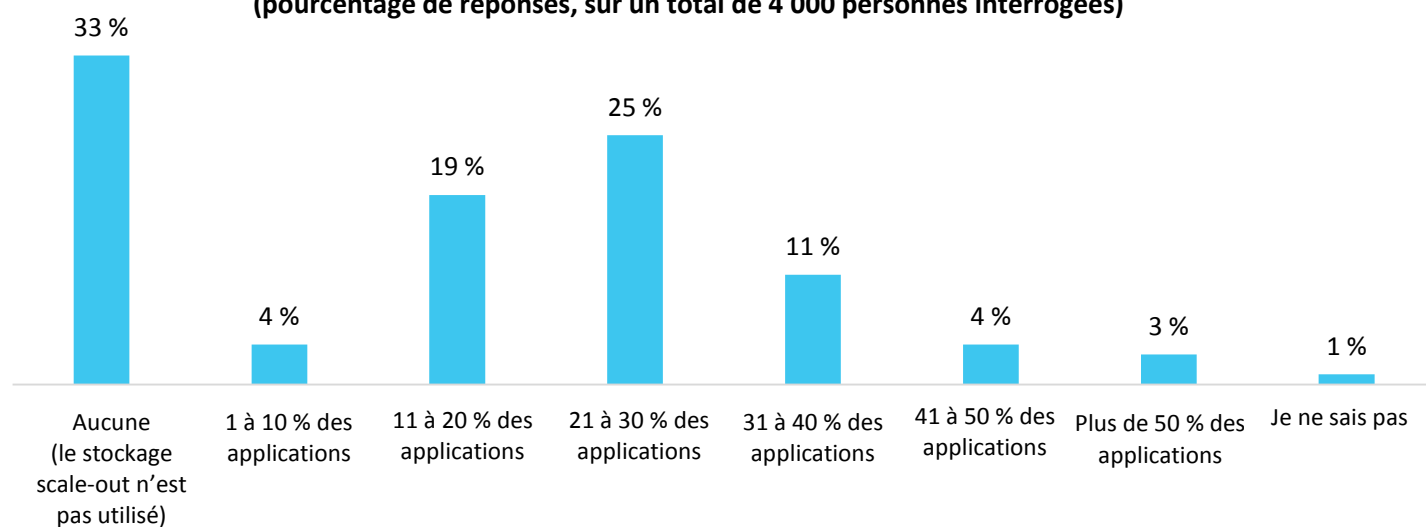
Pour les charges applicatives qui utilisent le stockage SSD, quel est le principal type d'implémentation (c'est-à-dire, prenant en charge le plus grand nombre de charges applicatives) ? (pourcentage de réponses, sur un total de 4 000 personnes interrogées)



Source : Enterprise Strategy Group

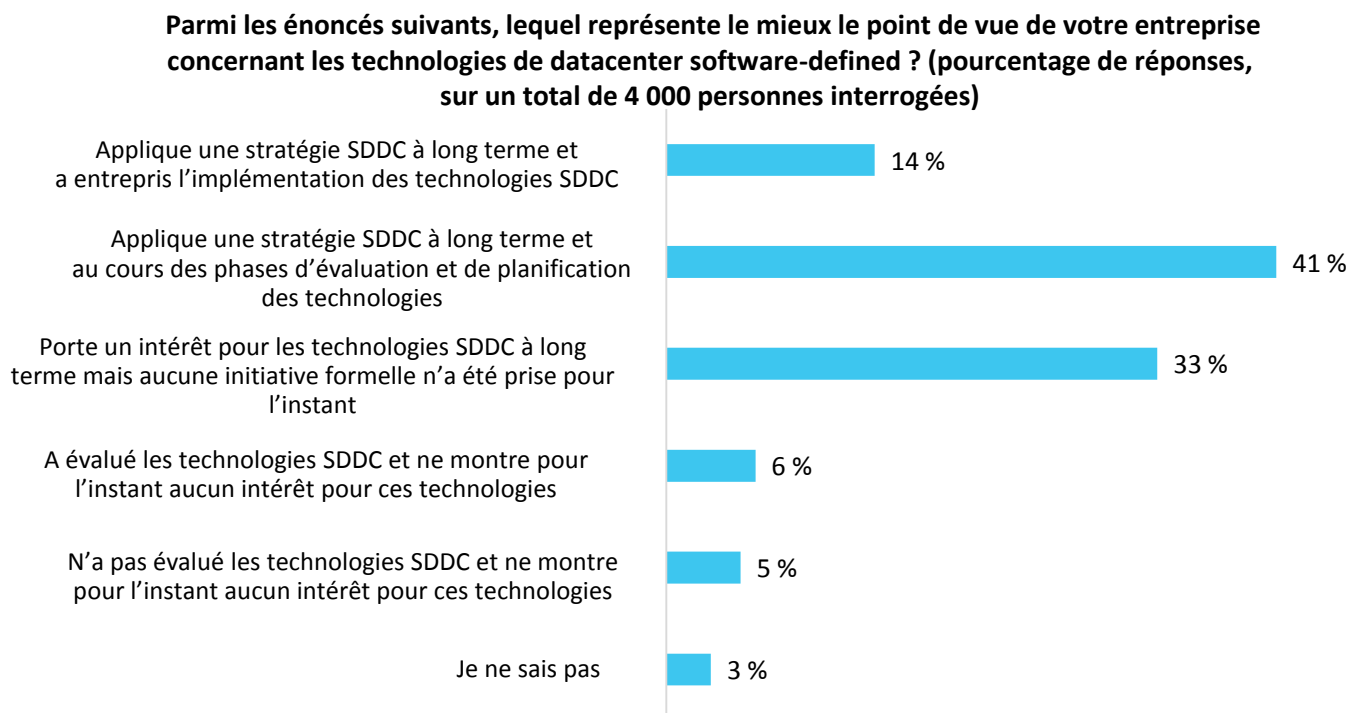
Figure 16. Utilisation du stockage scale-out

Quel pourcentage approximatif des applications de votre entreprise est actuellement pris en charge par des systèmes de stockage qui utilisent des architectures scale-out ? (pourcentage de réponses, sur un total de 4 000 personnes interrogées)



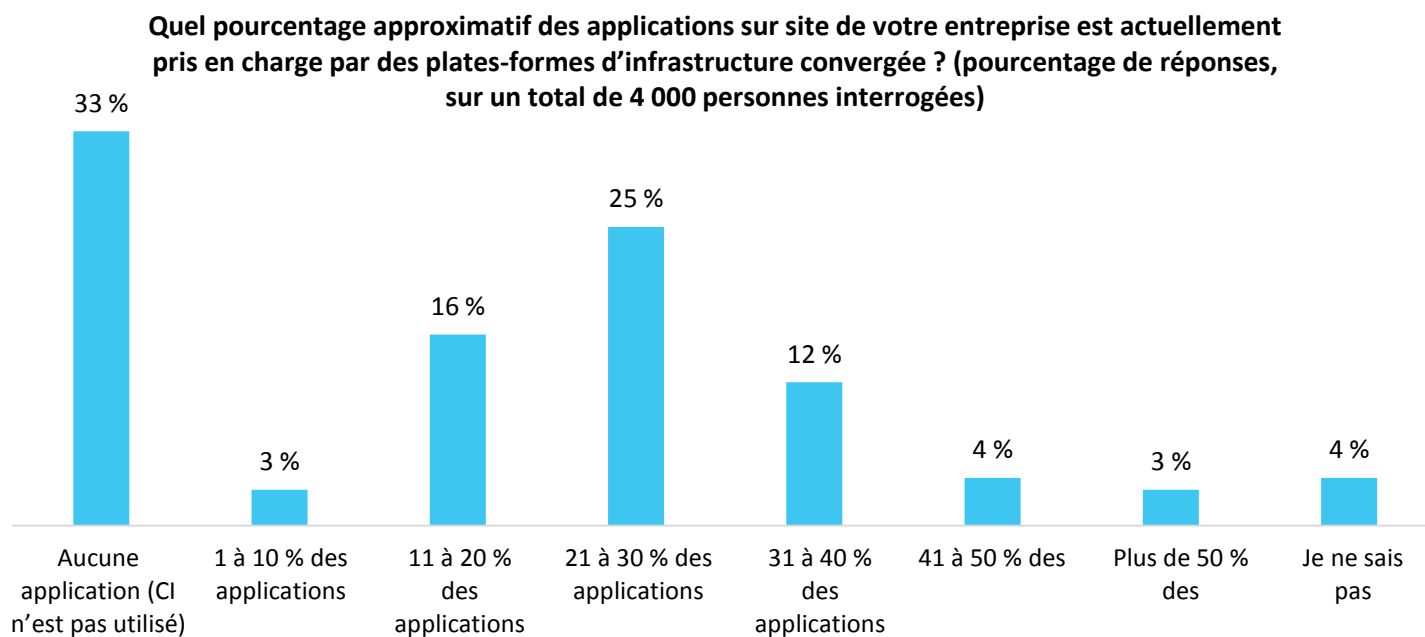
Source : Enterprise Strategy Group

Figure 17. Point de vue organisationnel du stockage et de la mise en réseau software-defined



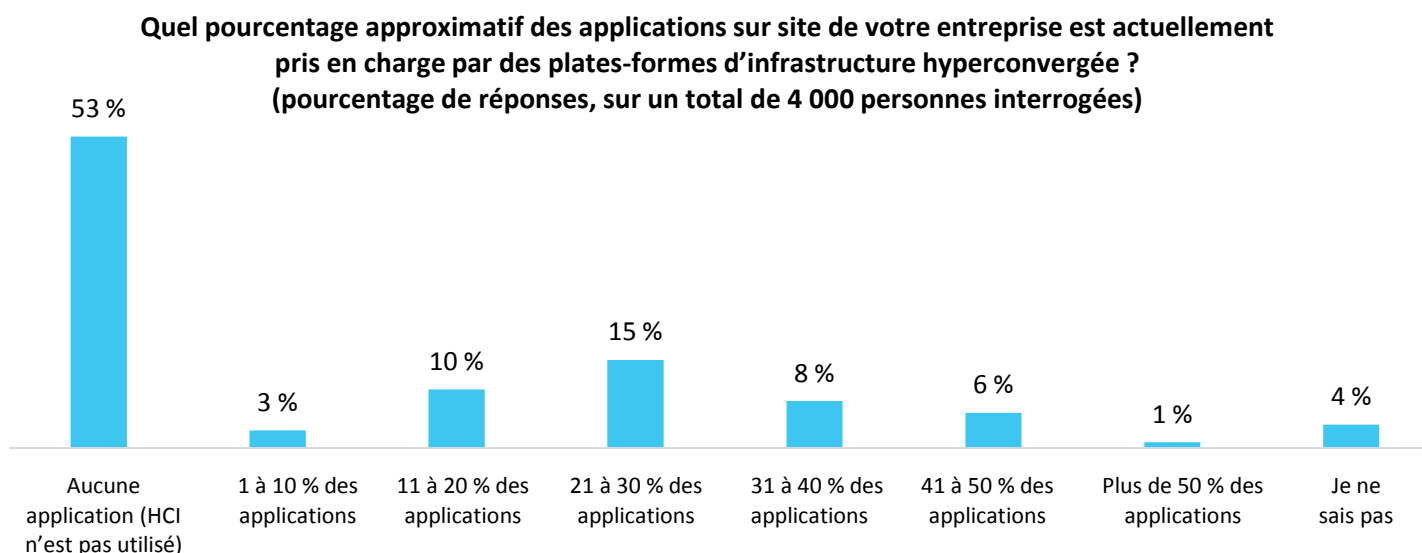
Source : Enterprise Strategy Group

Figure 18. Utilisation de l'infrastructure convergée



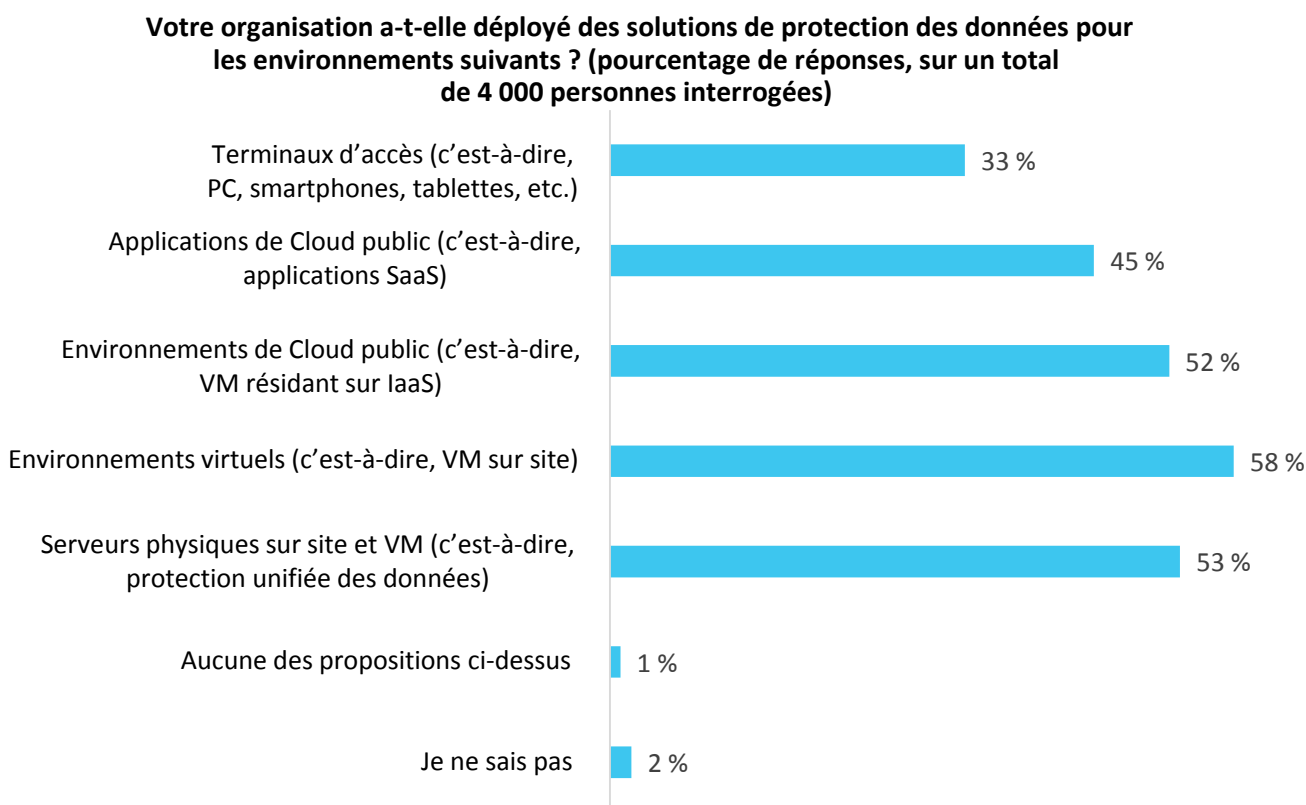
Source : Enterprise Strategy Group

Figure 19. Utilisation de l'infrastructure hyperconvergée



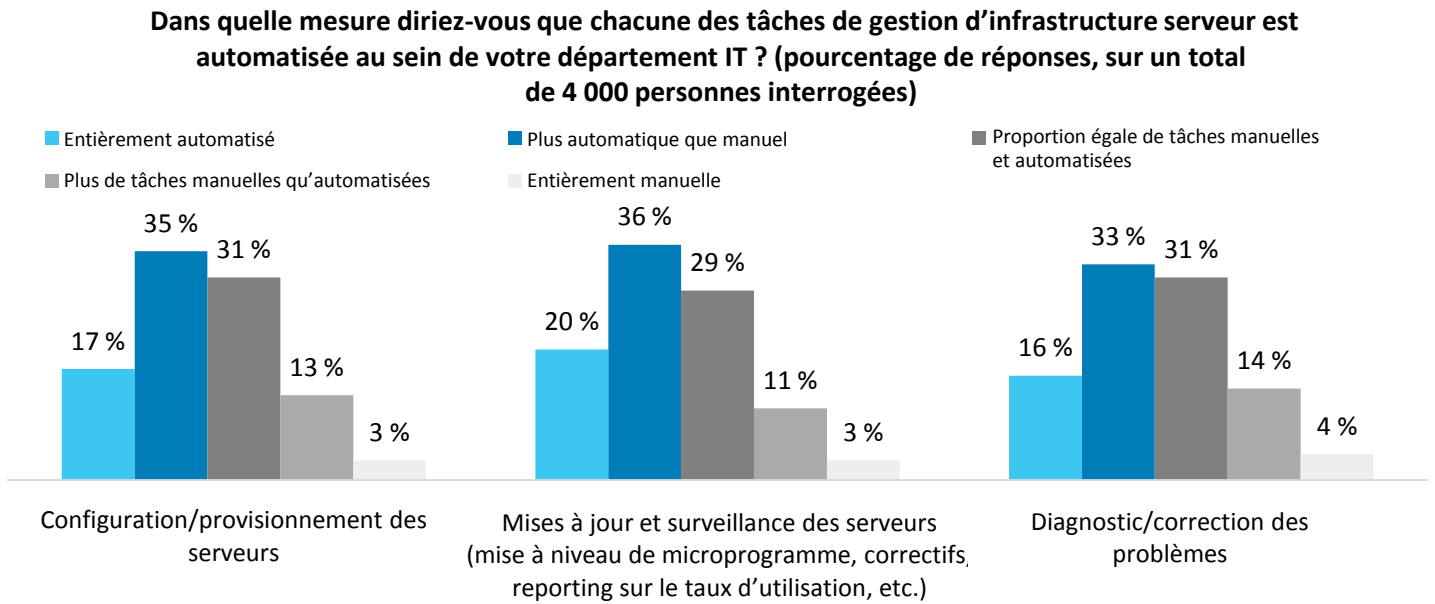
Source : Enterprise Strategy Group

Figure 20. Niveau d'exhaustivité des solutions de protection des données déployées



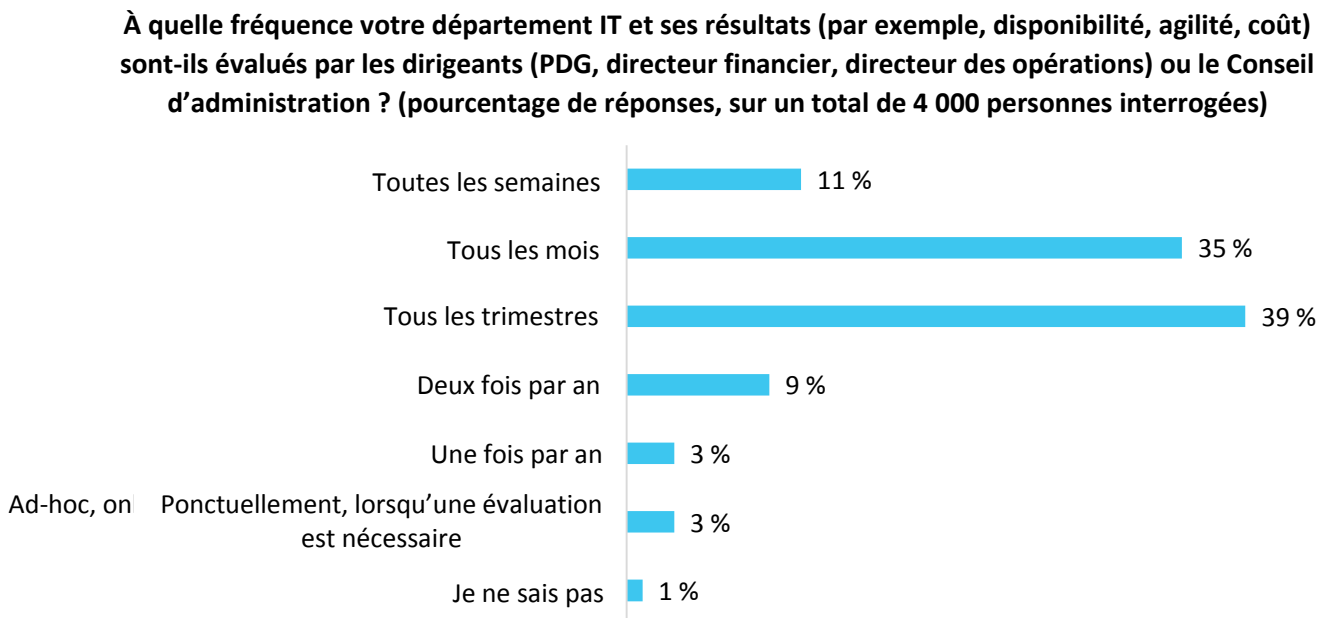
Source : Enterprise Strategy Group

Figure 21. Évaluation de l'automatisation d'administration des serveurs

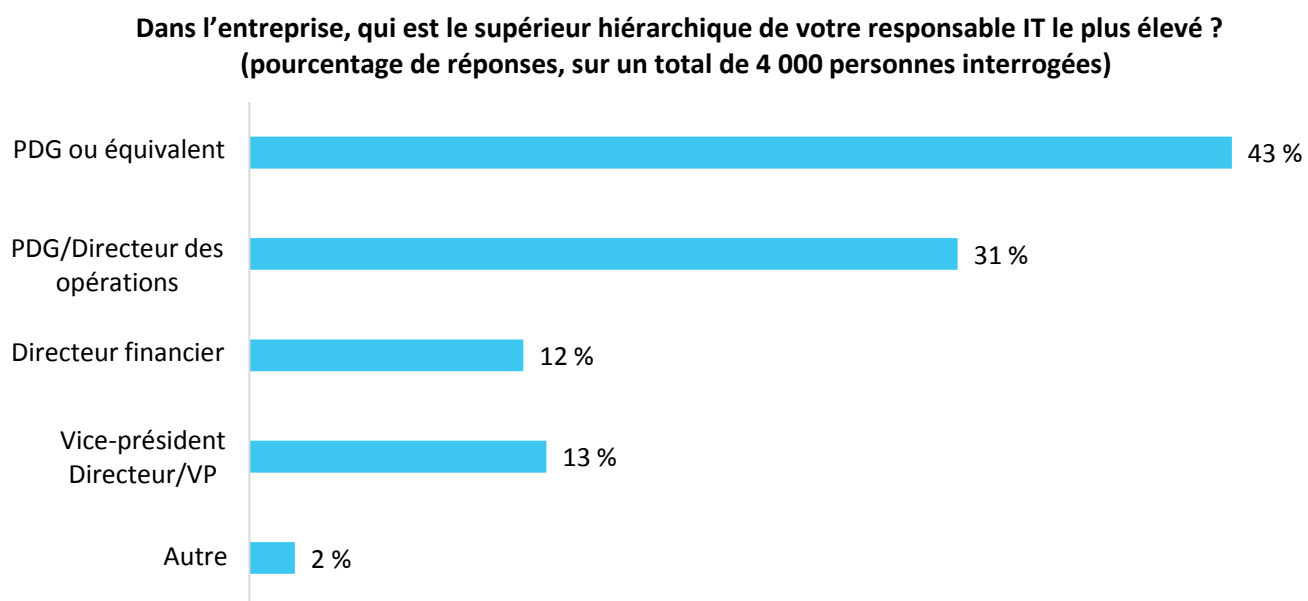


Source : Enterprise Strategy Group

Figure 22. Fréquence d'évaluation du département IT par les dirigeants d'entreprise



Source : Enterprise Strategy Group

Figure 23. Structure de reporting des DSI

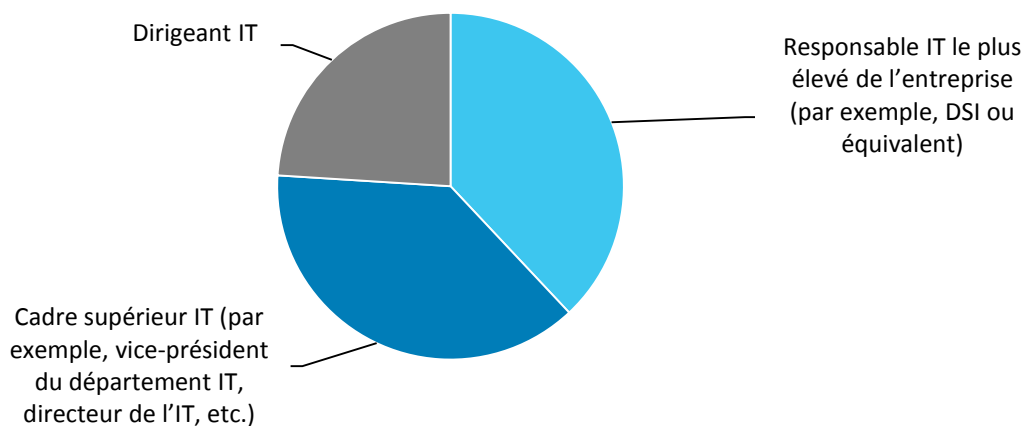
Source : Enterprise Strategy Group

Données démographiques des personnes interrogées

Les données présentées dans ce rapport sont basées sur une enquête réalisée auprès de 4 000 participants qualifiés. Les figures ci-dessous décrivent en détail les données démographiques de la base de personnes interrogées : responsabilités actuelles de chaque participant, nombre total d'employés, principal secteur d'activité et chiffre d'affaires annuel des organisations participantes.

Figure 24. Personnes interrogées pendant l'enquête, par responsabilité professionnelle

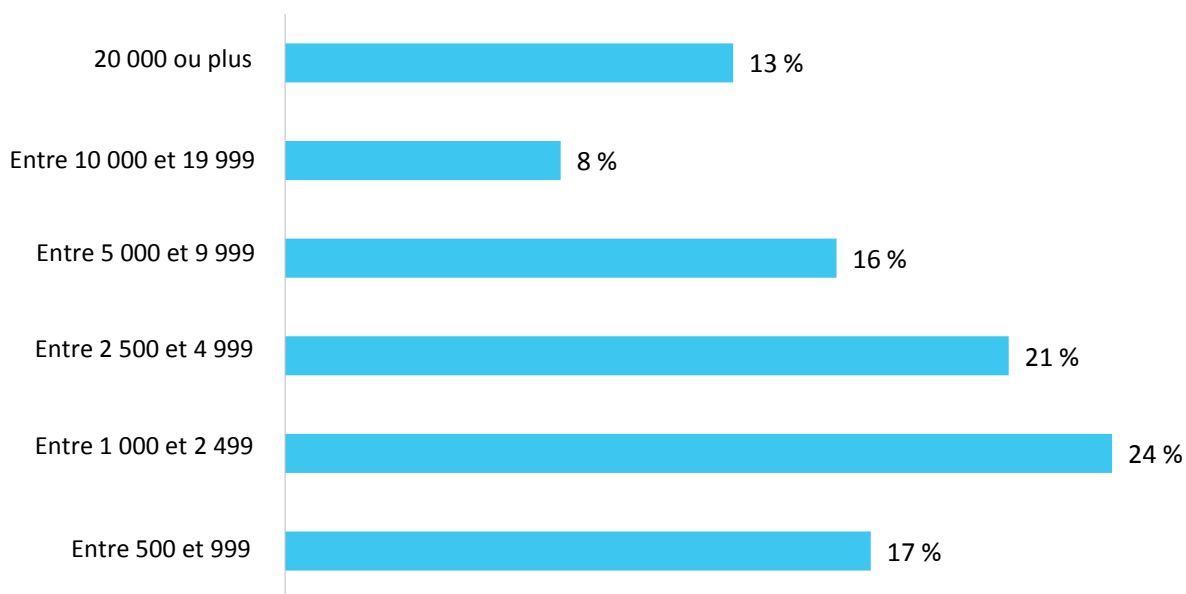
Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux votre responsabilité actuelle dans l'entreprise ? (pourcentage de réponses, sur un total de 4 000 personnes interrogées)



Source : Enterprise Strategy Group

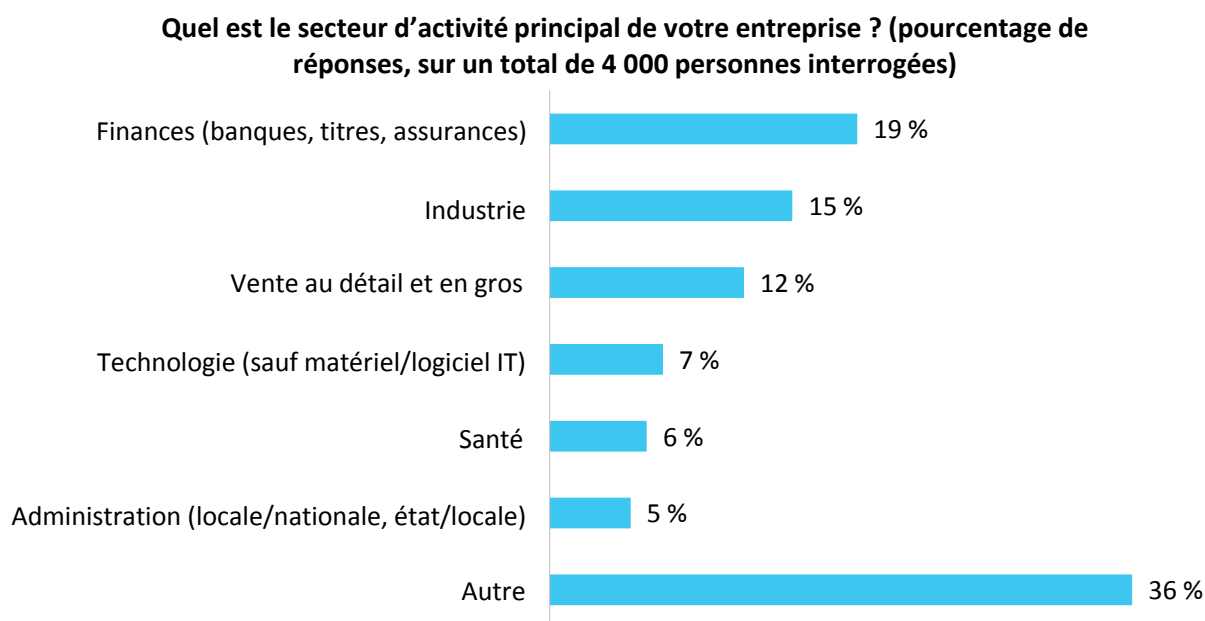
Figure 25. Personnes interrogées pendant l'enquête, par nombre d'employés

Quel est le nombre total d'employés dans votre entreprise à travers le monde ? (pourcentage de réponses, sur un total de 4 000 personnes interrogées)



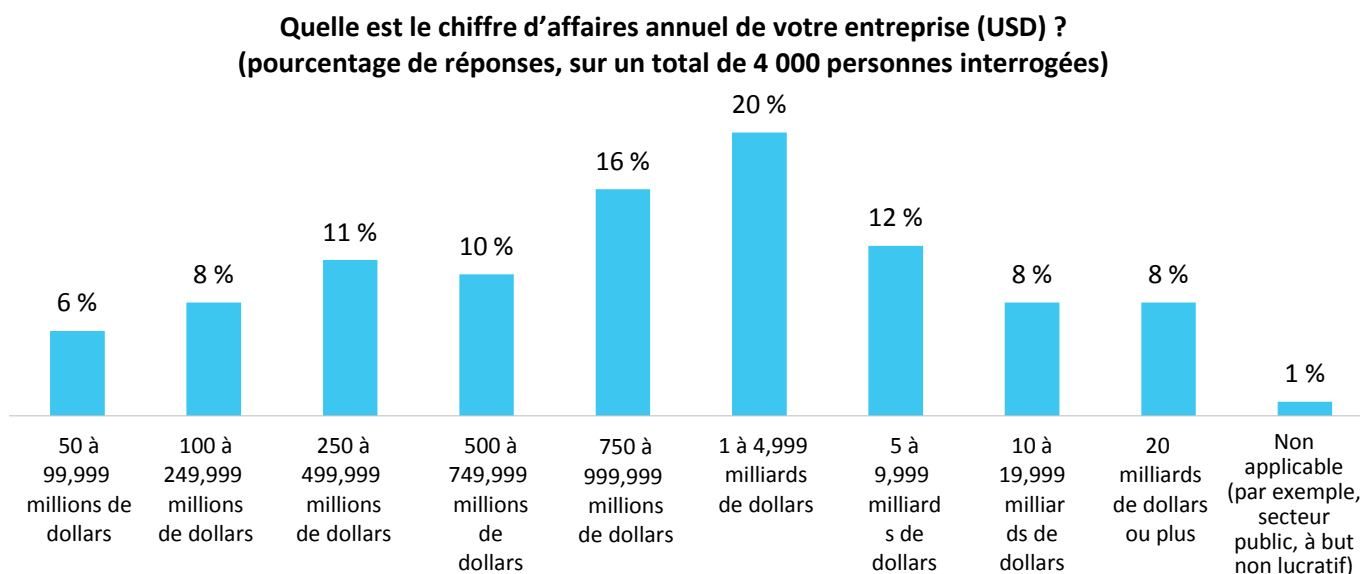
Source : Enterprise Strategy Group

Figure 26. Personnes interrogées pendant l'enquête, par secteur



Source : Enterprise Strategy Group

Figure 27. Personnes interrogées pendant l'enquête, par chiffre d'affaires annuel



Source : Enterprise Strategy Group

Toutes les marques commerciales citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Les informations figurant dans cette publication proviennent de sources qu'ESG (Enterprise Strategy Group) considère comme fiables, bien qu'ESG n'offre aucune garantie quant à leur exactitude. Cette publication peut comporter des informations reflétant des opinions propres à ESG et susceptibles d'évoluer à tout moment. Enterprise Strategy Group, Inc. détient les droits de cette publication. Toute reproduction ou diffusion intégrale ou partielle au format papier, électronique ou autre, destinée à une personne non autorisée à la recevoir, sans accord exprès d'Enterprise Strategy Group, Inc., constitue une violation de la loi américaine sur le copyright, est passible de poursuites et peut entraîner des dommages-intérêts, ainsi qu'une condamnation pénale le cas échéant. Pour toute question, contactez le service de relations clients ESG au +1 508 482 0188.