



salesforce



DSI accélérateur de business

Étude des tendances IT



Introduction

La DSI, au cœur de la transformation des entreprises

Ce livre blanc, inspiré de l'étude « State of IT » menée auprès de 2 255 DSI et responsables informatiques dans le monde, explore le rôle des DSI face aux technologies émergentes, aux demandes des métiers et aux nouvelles stratégies numériques des entreprises.

Il vous propose un décryptage des données collectées auprès des DSI françaises. Les 250 DSI interrogées révèlent l'évolution des fonctions SI au sein des entreprises françaises, et leurs spécificités par rapport au reste du monde.

La France fait désormais confiance au cloud ! Et la digitalisation des activités est en marche. Si elle concerne tous les métiers, la DSI se trouve au cœur du dispositif. Elle a un rôle majeur à jouer. Ressource innovante, elle est force de proposition, non plus seulement fonction support. Aujourd'hui, 39,87 % des équipes informatiques en France développent des applications pour les métiers, 33,51 % pour les clients et 26,62 % pour les partenaires. Une lame de fond s'est levée.

La DSI accompagne tous les départements de l'entreprise (marketing, ventes, service client...) mais aussi ses clients finaux et ses partenaires. Elle leur donne les moyens d'être productifs et de travailler dans des environnements fiables, mais est aussi un moteur d'innovation en automatisant les processus métier et en intégrant les technologies émergentes au business. Au cœur des transformations de son entreprise, la DSI doit maintenant sortir de son périmètre habituel et décloisonner les silos organisationnels pour réussir sa mission.



Sommaire

01 | Mutations technologiques, changements stratégiques

(page 4)

Les changements technologiques s'accroissent, et entraînent avec eux de nouvelles attentes en termes de productivité et de mobilité dans les métiers. Mais pour tirer parti du numérique, des évolutions organisationnelles sont nécessaires. En France, la DSI se place à un niveau stratégique pour piloter cette transformation, et une grande importance est accordée aux compétences digitales de l'ensemble des collaborateurs. Au-delà de son rôle traditionnel, la DSI doit faire preuve d'une formidable énergie pour conduire le changement et guider la transformation de l'entreprise !

81 %

des directions générales encouragent les idées novatrices

02 | Les hommes du digital

(page 7)

Big data, cloud, mobilité... pour tirer parti de ces nouveaux leviers de croissance, la DSI d'aujourd'hui a besoin de compétences nouvelles et de ressources externes à l'entreprise. À terme, la montée en compétence en interne est clé pour faciliter l'intégration de ces nouvelles technologies. En France, le défi à relever est de taille, et la DSI doit opter pour une organisation bicéphale afin d'assurer l'ensemble de ses missions. Enfin, des évolutions culturelles accompagnent ces défis humains : les équipes informatiques ont réellement entamé leur mutation...

47 %

des DSI estiment que les contraintes budgétaires représentent un frein à leur développement

03 | Innovation et cloud: plus d'agilité, plus de mobilité

(page 11)

Outre l'agilité qu'elle procure, la migration vers le cloud doit surtout permettre de libérer des ressources au service de l'innovation. Les équipes informatiques qui réussissent prennent aujourd'hui un temps d'avance...et travaillent à la recherche et à l'intégration des technologies qui vont permettre à leur entreprise de se réinventer.

27 %

des DSI en France considèrent l'innovation comme disruptrice de leur industrie



01 Mutations technologiques, changements stratégiques

Sécurité, fiabilité, mobilité

La sécurité et la stabilité restent au fondement de la stratégie SI. Néanmoins, les projets de création d'applications mobiles arrivent en 4^e position (66 %) des chantiers envisagés par les DSI pour les prochains mois. L'essor de la mobilité en France est également à la source de nouveaux projets SI. Les Français ont largement adopté le mobile : 61,4 % des Français sont mobinautes et près de 9 millions ont téléchargé au moins une application en décembre 2015 selon comScore et Médiamétrie (décembre 2015).

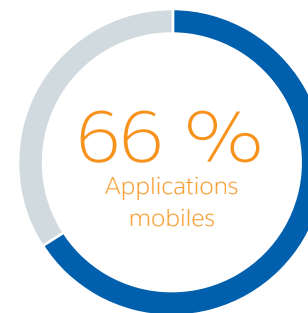
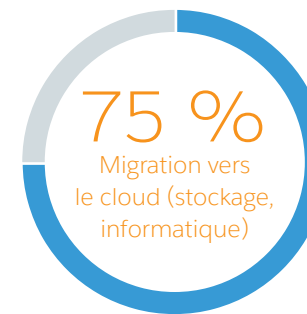
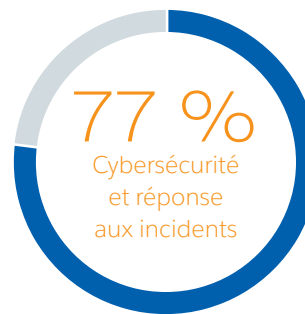
Et cet engouement concerne aussi bien les applications à destination des consommateurs que les applications internes aux entreprises.

Les DSI performantes adoptent le cloud

71 % En France, 71 % des DSI considèrent que les données d'infrastructure de base peuvent être hébergées sur un cloud public...

Les principales dépenses envisagées pour les 24 mois à venir

Synthèse des réponses "vont légèrement augmenter les dépenses" et "vont considérablement augmenter les dépenses"





01 Mutations technologiques, changements stratégiques

La DSI dans le pilotage stratégique

Les sujets ne manquent pas : lean, agilité, mobilité, expérience utilisateur... la DSI doit être sur tous les fronts. Pour réussir, elle a besoin du soutien de la direction générale. Il semble que ce soit le cas.

En France, 92 % des DSI estiment que leur DG accorde une grande valeur à la mise en œuvre de la technologie et 86 % qu'elle la considère comme un partenaire stratégique. Un atout pour un département qui doit accompagner les autres.

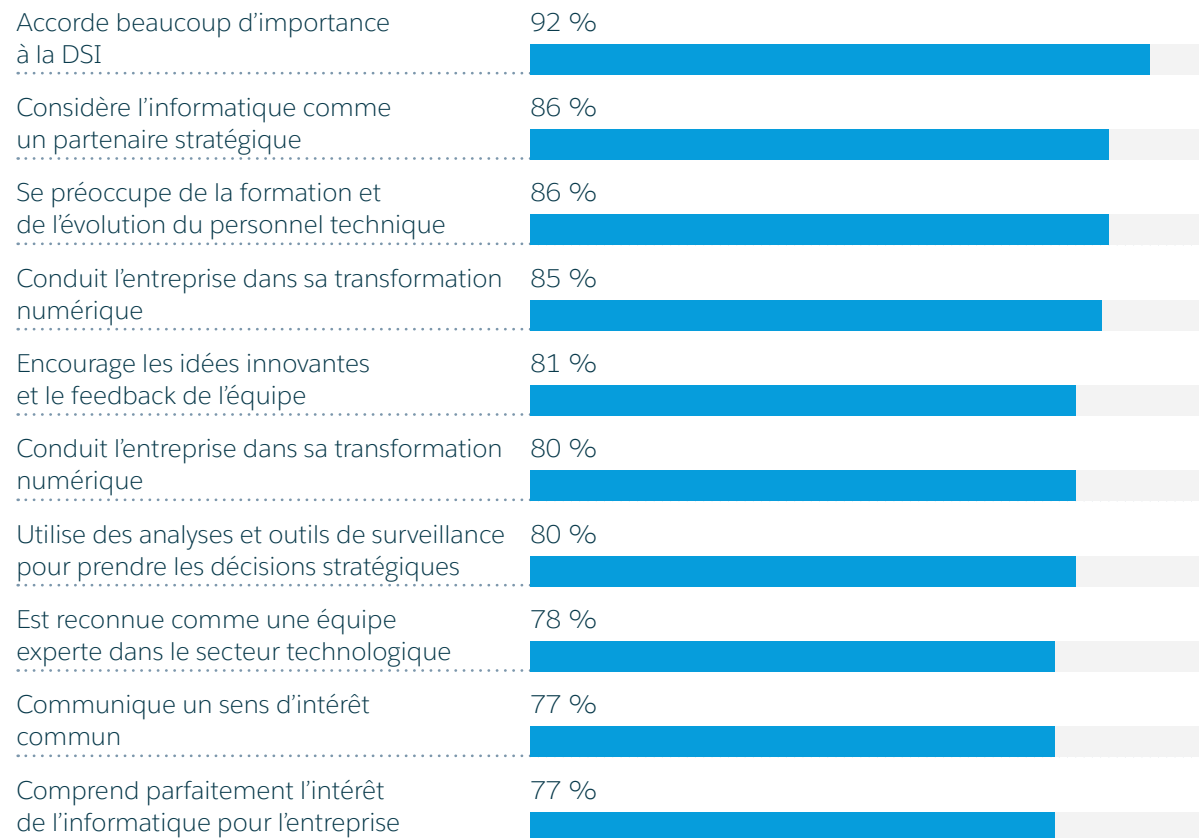
“ VERBATIM

« Accélérer la modernisation de l'architecture du SI va générer des idées au sein de l'entreprise. Les collaborateurs se sentiront alors plus libres et plus à l'aise avec les outils, en faisant partie du processus de leur création ou adaptation. Cette liberté va générer plus d'efficacité dans les process de changement. »

Guillaume Aurine Product Marketing Director,
Salesforce

Le soutien appuyé de la direction générale

Synthèse des réponses “d'accord” et “tout à fait d'accord”





01 Mutations technologiques, changements stratégiques

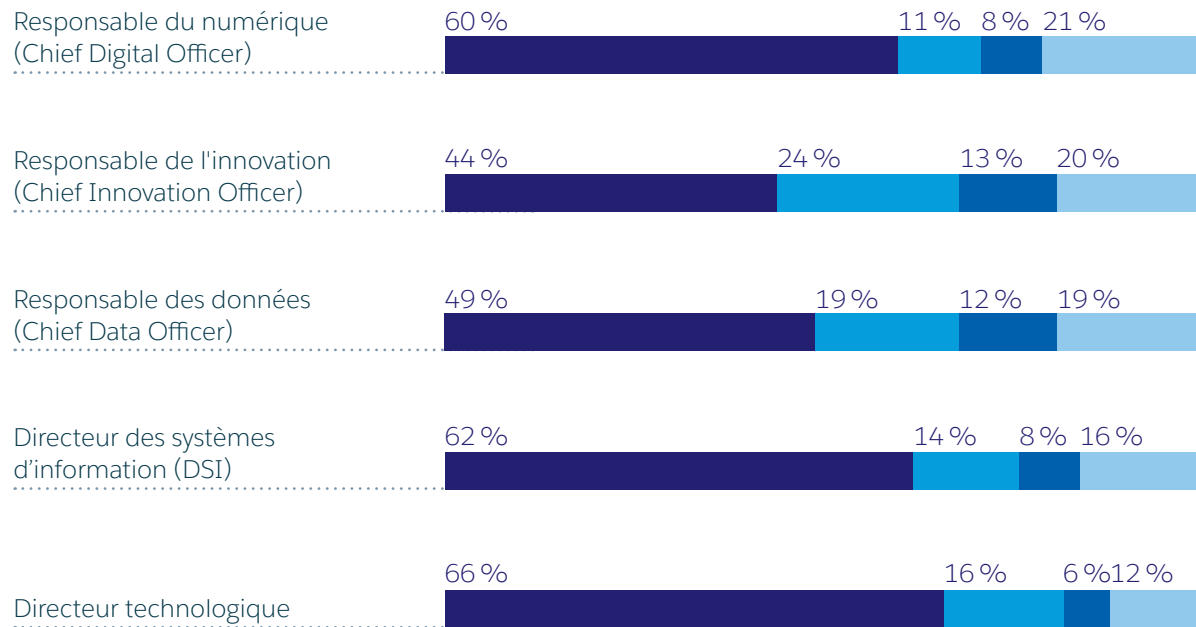
La transformation, un travail d'équipe

Le directeur digital s'impose comme un maillon essentiel pour mener à bien le changement dans les organisations. En France, ce sont 71 % des entreprises répondantes qui déclarent employer un directeur digital (Chief Digital Officer). La fonction digitale a le vent en poupe : tout l'enjeu, pour le DSI, est de se positionner pour piloter la transformation plutôt que de la subir. Pour réussir, une solution consiste à mettre l'accent sur le développement d'applications à haute valeur ajoutée pour les métiers (ventes, marketing, service client, ressources humaines, etc.).

Sur tous les fronts

85 % des DSI déclarent devoir travailler en support des métiers et 84 % à des projets qui visent à transformer leur entreprise.

État des lieux des postes pourvus ou à pourvoir pour les 24 mois à venir



■ Poste pourvu actuellement, prévoit de le garder

■ Poste pourvu actuellement, prévoit de le supprimer

■ Souhaite pourvoir ce poste dans les deux prochaines années

■ Ne cherche pas à pourvoir ce poste dans les deux prochaines années

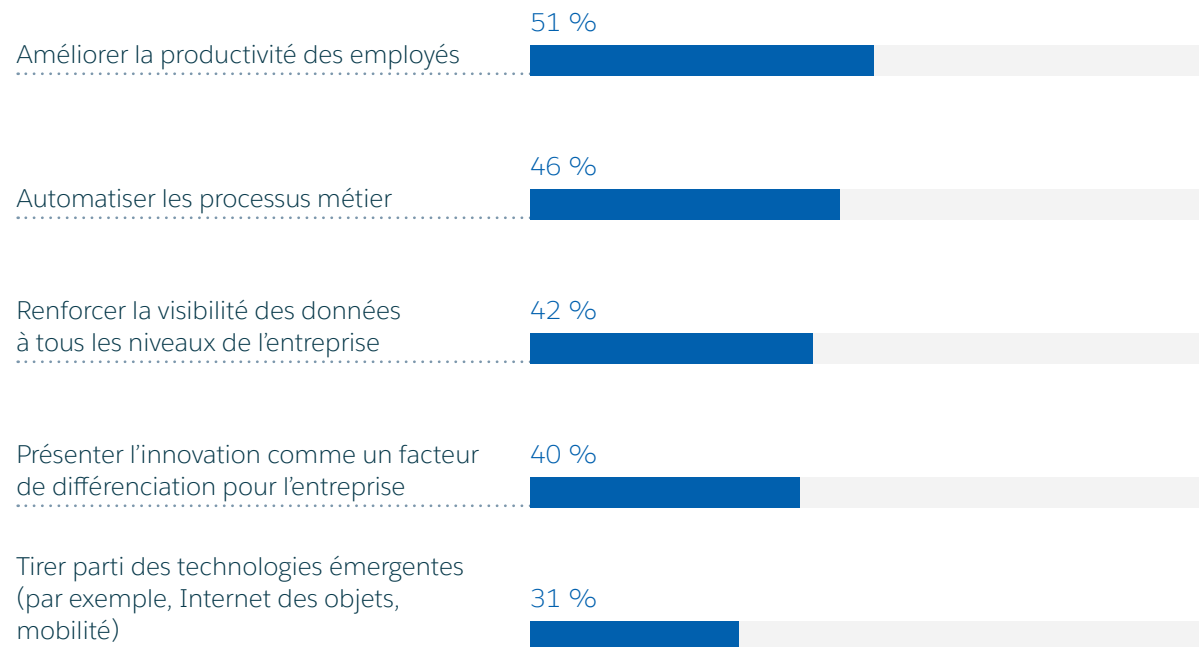
02 Les hommes du digital

La mission du DSI

Les défis que doivent relever les DSI se multiplient. La stratégie SI, fondement de la transformation numérique, met les fonctions de la DSI sur le devant de la scène. En France, la DSI doit faire le grand écart entre maintenir la stabilité des systèmes existants et supporter l'innovation. L'entreprise s'appuie sur elle pour augmenter la productivité des collaborateurs et automatiser les processus métiers. À l'heure du big data, son rôle consiste également à accroître la visibilité des données et leur accessibilité en permettant leur partage et leur utilisation par les métiers. En outre, la DSI est aux avant-postes des technologies innovantes comme les objets connectés, et accompagne leur intégration dans les métiers. En somme, elle est sur tous les fronts !

47 % C'est le pourcentage de DSI dans le monde qui estiment que la migration vers le cloud est une haute priorité pour les deux ans à venir.

Les objectifs prioritaires du service informatique



02 Les hommes du digital

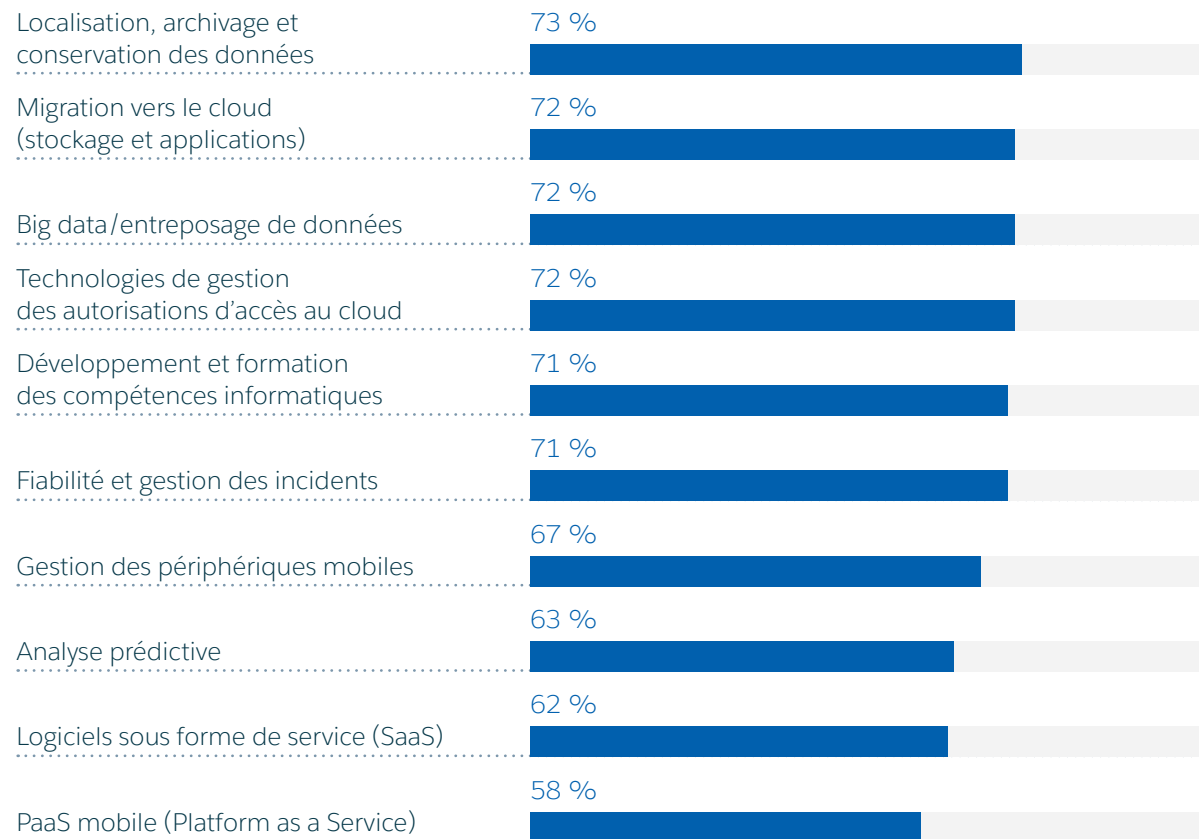
Les tendances émergentes

Localisation des données, migration vers le cloud et big data... le trio de tête des tendances émergentes aux yeux des DSI n'a rien d'étonnant. Ils endossent de lourdes responsabilités quant à la sécurisation et à la croissance du business. Les plus avancées mobilisent l'ensemble de leurs ressources, de la direction générale à la DSI, et ont organisé la gouvernance des données.

En France, pour concilier l'agilité nécessaire au digital et la stabilité des systèmes, les DSI empruntent parfois la voie d'une organisation bimodale.

La donnée au centre des préoccupations à moyen terme

Synthèse des réponses "absolument essentielle" et "très importante" pour les 5 à 8 années à venir



02 Les hommes du digital

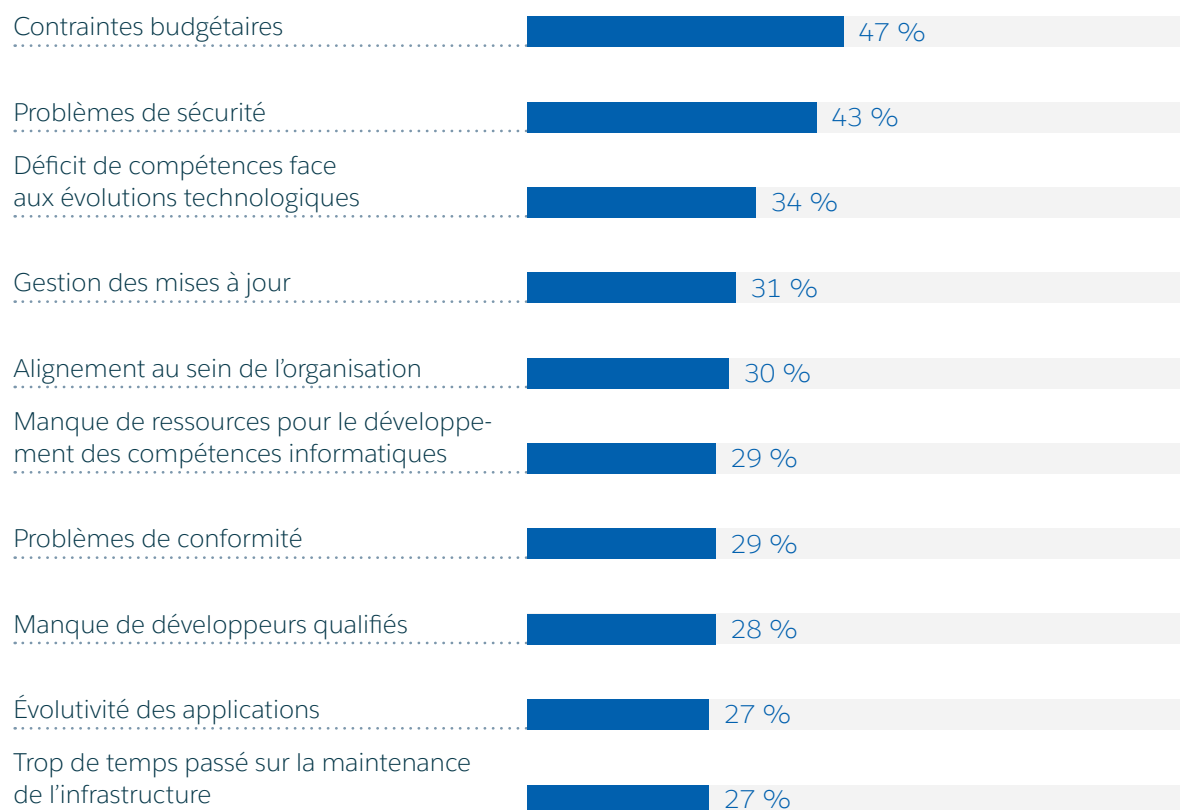
Les freins au développement

34 % des DSI français considèrent qu'il est difficile de se maintenir à niveau en matière de compétences informatiques, compte tenu des technologies et des tendances émergentes. 71 % estiment comme absolument essentiel ou très important de repérer les talents et développer les compétences informatiques des équipes dans les 5 à 8 prochaines années. L'écart entre les besoins en compétences et les talents existants se creuse.

Les recrutements dans le secteur des nouvelles technologies progressent. Mais le marché tend à la rareté de certains profils : 78 % des DSI et des responsables des technologies reconnaissent avoir des difficultés à trouver des professionnels compétents*.

* Selon l'étude des rémunérations 2016 réalisée en France par le cabinet de recrutement Robert Half.

Budget et sécurité, le tandem des difficultés rencontrées par les DSI



Cette liste présente uniquement le top 10 des principales réponses.

02 Les hommes du digital

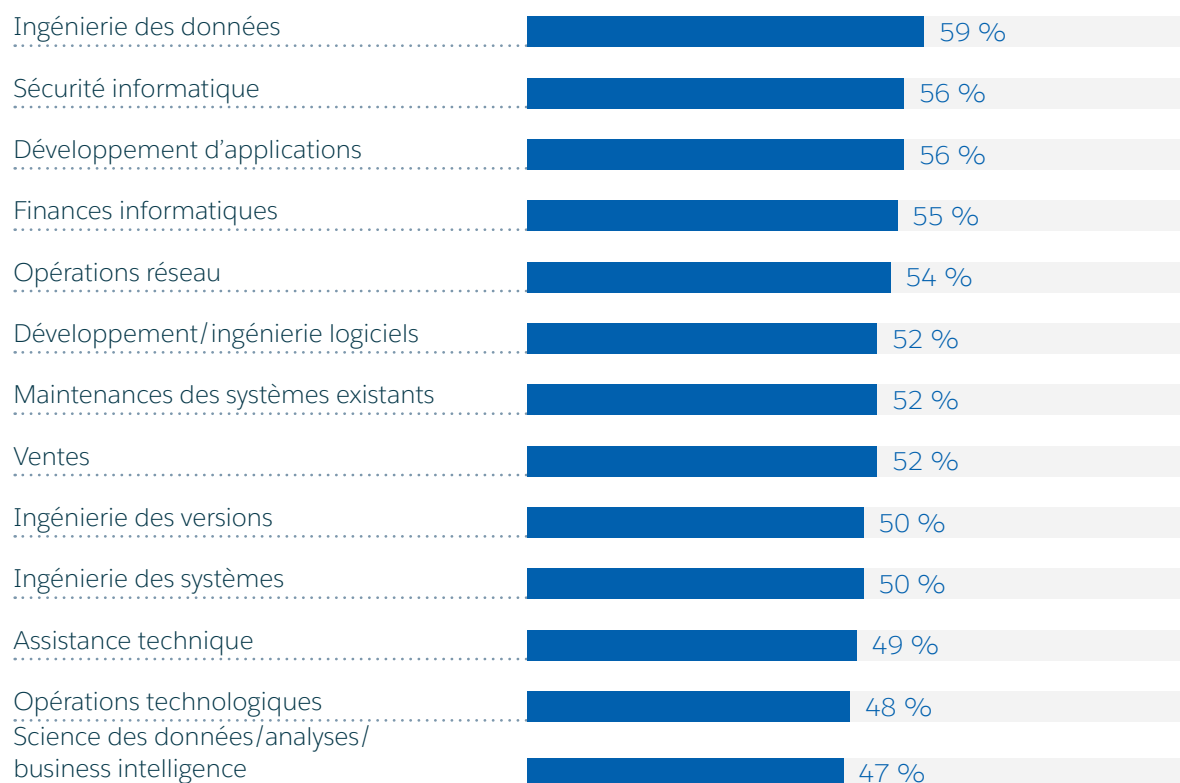
Les compétences attendues

Tendance lourde, les données sont au centre des préoccupations. Or, les besoins en talents augmentent. Les compétences en ingénierie de la donnée sont nécessaires aux DSI pour maîtriser les nouveaux outils et créer de la valeur. Avec, au menu du big data, marketing prédictif, bots, data management platform, UX management et programmation.

Le digital et les données transforment l'entreprise en profondeur et les compétences nécessaires à leur DSI sont variées : ingénierie des logiciels, opérations réseaux, gestion des budgets de projets informatiques, etc.

Dans le monde, plus de la moitié des responsables informatiques connaissent une pénurie de compétences dans l'ingénierie des données (56 %), la sécurité informatique (52 %) et le développement d'applications (51 %).

Compétences, les fonctions manquantes





03 Innovation et cloud : plus d'agilité, plus de mobilité

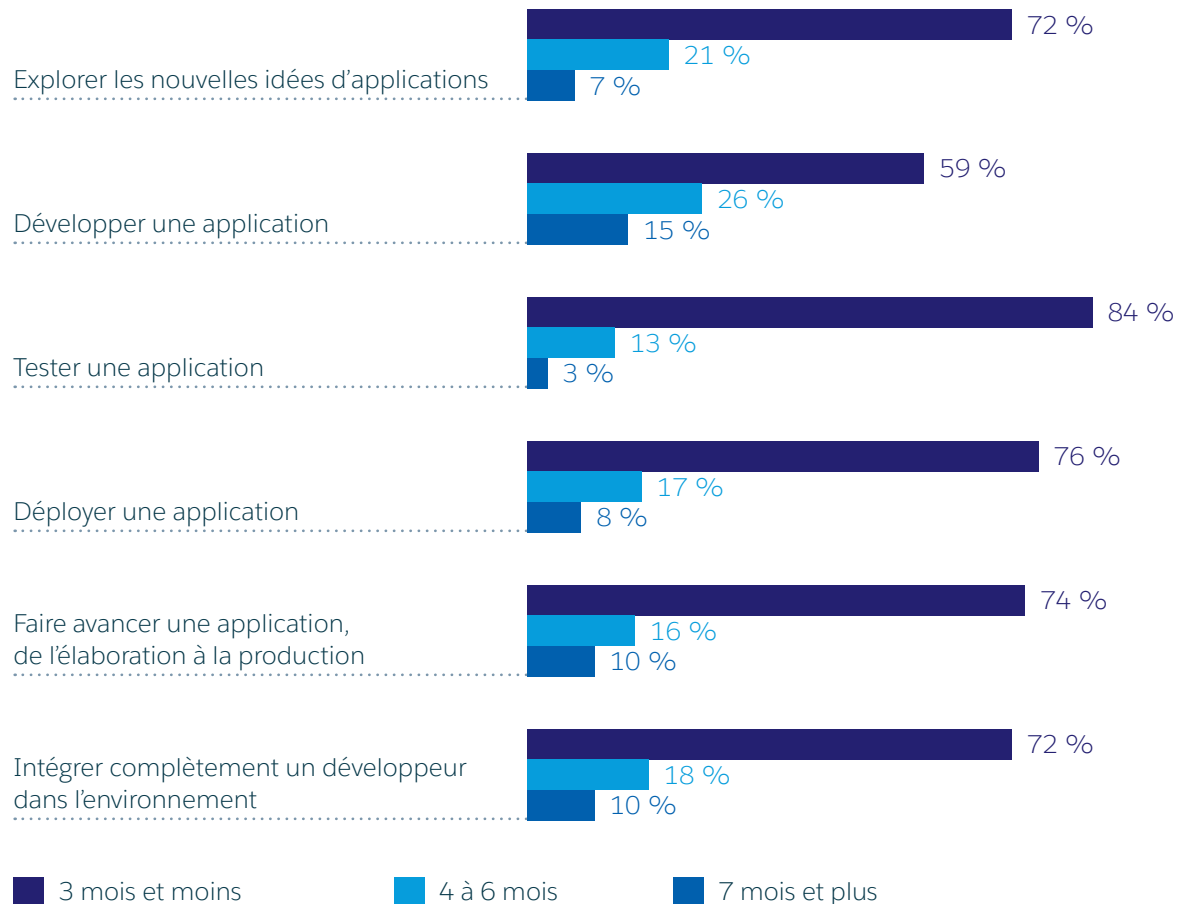
Le temps requis pour développer une application

Pressées par les directions métiers, les DSI doivent optimiser les délais de livraison d'applis mobiles. La rapidité d'exécution sert la performance, qu'il s'agisse de développer des applications métiers (desktop ou mobile) dédiées aux clients internes ou des outils à destination des clients finaux, qui exigent une expérience client intuitive et mémorable.

Une solution consiste à adopter une plateforme MADP (mobile application development platform), qui réduit la complexité de la tâche en fournissant des briques de codes, ainsi que des fonctionnalités prêtes à l'emploi (push notification, authentification, etc.).

72% des entreprises performantes dans le monde développent une application en trois mois ou moins!

Les temps moyens dédiés aux applications





03 Innovation et cloud : plus d'agilité, plus de mobilité

Les bonnes pratiques des DSI

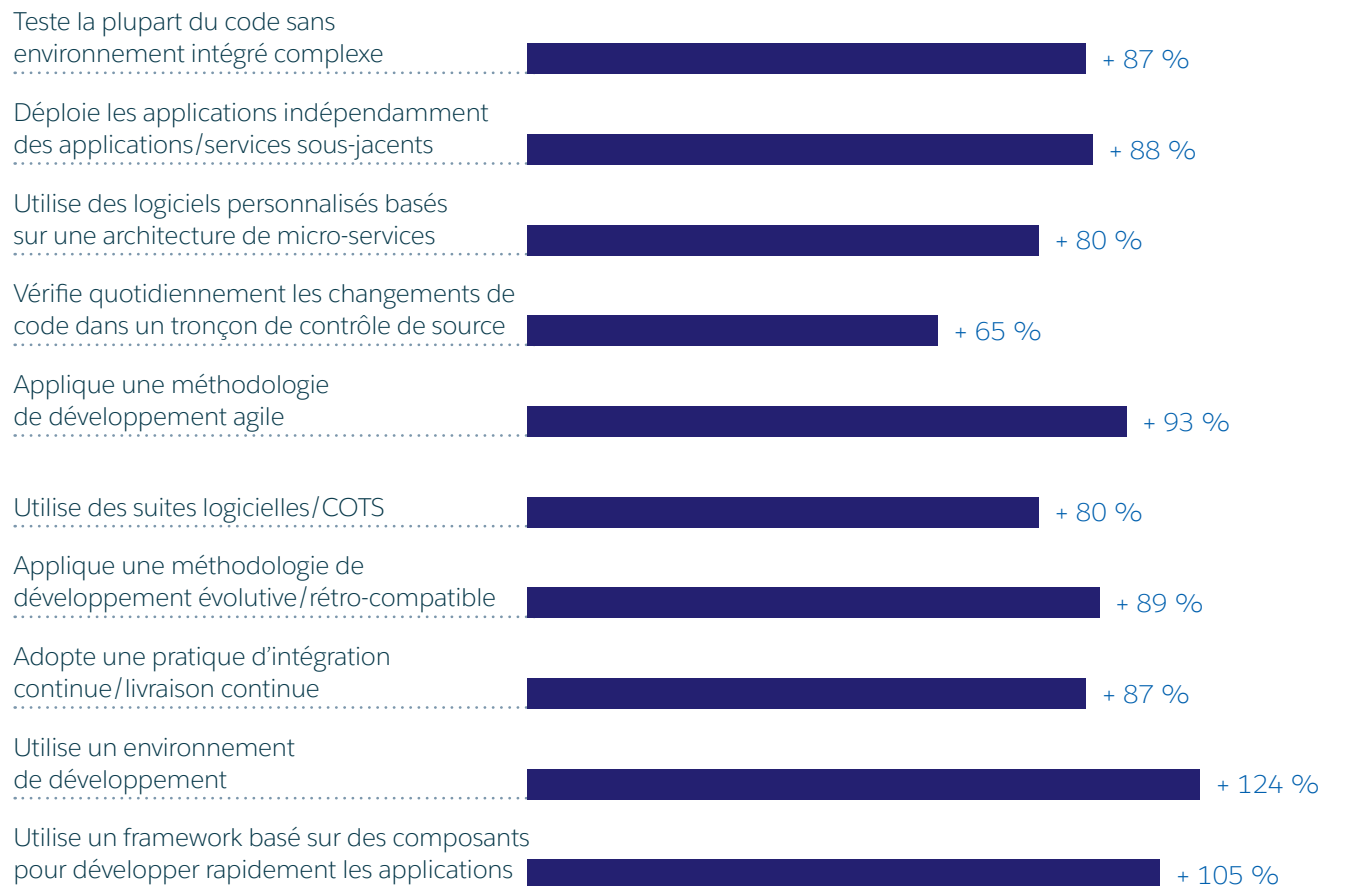
Les DSI les plus efficaces sont celles qui appliquent les bonnes pratiques d'architecture et de développement au quotidien. Elles sont appelées à garantir la performance des applications et des réseaux, à anticiper les dysfonctionnements grâce à des diagnostics permanents, à gagner en visibilité et à innover.

Concrètement, en France, les équipes informatiques se mobilisent, par exemple pour utiliser un environnement de développement intégré basé sur un navigateur, des frameworks basés sur des composants pour développer rapidement les applications ou encore appliquer une méthodologie de développement agile.

74 % des DSI dans le monde réunissent régulièrement leurs équipes pour partager les meilleures pratiques.

Le développement des bonnes pratiques

Pourcentage de croissance attendue



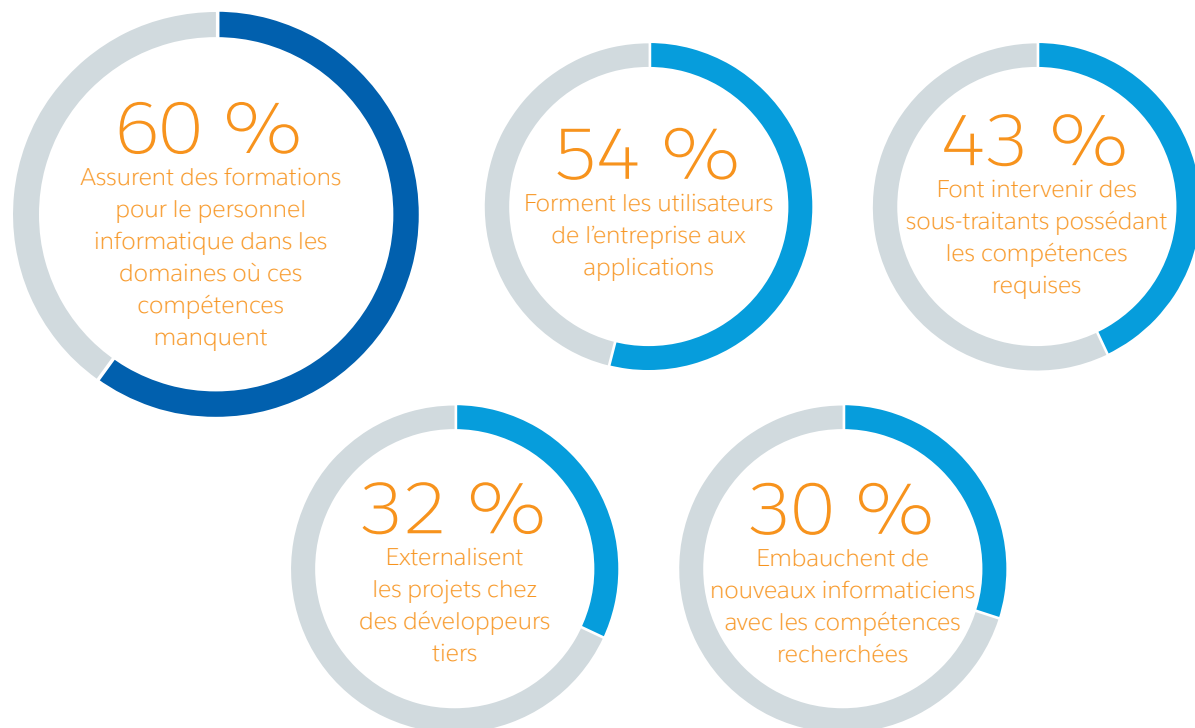


03 Innovation et cloud : plus d'agilité, plus de mobilité

Les solutions au service de la réussite

Si l'arrivée des enfants du numérique sur le marché du travail, conjuguée à la création récente de cursus dédiés au digital, représente sans doute une opportunité pour les DSI cherchant à recruter de nouveaux talents, le manque en compétences impose encore de faire appel à des prestataires extérieurs. Une solution consiste également à former les collaborateurs en poste, notamment via des Mooc (Massive Open Online Courses) ou des Spoc (Small Private Online Courses). Ces formats présentent le double avantage d'être de courte durée et agiles.

La formation, solution privilégiée pour lutter contre la pénurie en compétences



“VERBATIM

« “Partagez une nouvelle idée chaque jour”, c'est l'accroche choisie pour qualifier Pernod Ricard Chatter, conçu pour être un accélérateur d'idées au niveau mondial. L'innovation, axe stratégique pour le Groupe, est au centre de ce projet. » Alexandre Ricard, PDG du Groupe.

Conclusion

L'innovation sans relâche

La DSI évolue portée par la volonté de satisfaire ses clients internes, ses partenaires et les clients finaux de l'entreprise. En France, le cloud et la mobilité poursuivent leur progression. Les clients ont pris le pouvoir, et les entreprises qui réussissent sont celles qui leur fournissent des applications à la hauteur de leurs attentes. Parallèlement, jamais les DSI n'ont endossé autant de responsabilité en matière de sécurité comme d'innovation, deux piliers stratégiques pour les organisations. Pour relever ces défis, les DSI doivent se transformer et accompagner le changement dans toutes les strates de l'entreprise. Voici quelques pistes :

01 | Refonder les organisations

Désormais partenaire stratégique de la direction générale, la DSI est au cœur de la transformation des organisations. Nouvelles mentalités, nouvelles compétences, nouvelles missions : la mutation ne fait que commencer.

02 | Migrer vers le cloud

L'adoption du cloud s'impose comme une nécessité pour les organisations qui souhaitent rester dans la course. La technologie doit créer les conditions de l'agilité, et libérer les ressources nécessaires à l'innovation.

03 | Miser sur l'expérience client et la mobilité

Les consommateurs attendent des applications intuitives, faciles à utiliser quand ils le souhaitent et où

ils le souhaitent. L'optimisation de l'expérience client est aujourd'hui indissociable du canal mobile.

04 | Investir dans la formation et encourager la montée en compétence des collaborateurs

Les carences en compétences liées à l'émergence de nouveaux outils, processus et modes de travail ne se régleront que par des plans de formation. L'enjeu est de taille, car les évolutions technologiques ont pris de vitesse de nombreux acteurs traditionnels du marché.

05 | Prendre un temps d'avance sur les technologies de demain

Bien formées, vos équipes pourront s'investir dans des projets d'avenir et innover. Aujourd'hui, les regards se tournent vers l'Internet des objets, et d'autres terrains encore restent à explorer...



Ce livre blanc est édité par Salesforce
3, avenue Octave Gréard - 75007 Paris

 **N° Vert 0 800 908 534**

