

Management du SI

Décomposition des budgets IT

Une étude de TNP Consultants décompose les budgets IT selon trois perspectives :

- Le **run** (60 % des budgets) et le **build** (40 %).
- Les **études** (61 % des budgets) et la production (39 %).
- Les **modes d'externalisation** : équipes internes (30 %), la régie (19 %), les forfaits (16 %), les matériels/logiciels représentant les 35 % restant.

Les consultants de TNP suggèrent cinq pistes de réduction des coûts :

1. **Améliorer les achats** (mise en place d'une stratégie de sourcing, optimiser la gestion des prestataires).
2. **Réduire les gaspillages** (rationalisation et optimisation des infrastructures et technologies, migration d'applications dans le *cloud*, bascule vers des solutions *open source*, définition d'un plan de décommissionnement applicatif).
3. **Améliorer les modèles opérationnels** (réduction des temps morts, révision du modèle de livraison en mode *DevOps*, verticalisation de la DSI par métier).
4. **Ajuster les dépenses** (révision de la demande, des engagements de services, démarche Budget Base Zéro).
5. **Améliorer la productivité** (mode Scrum, démarche de Lean IT, automatisation de processus via le RPA, mise en place de *Selfcare*, optimisation de la gestion des incidents). ♦

Source : Réduction des coûts de la DSI, bonne conduite de plans de performance, TNP Consultants.

Lien : www.tnpconsultants.com/sites/default/files/documents/tnp_reduction_des_couts_de_la_dsi_bonne_conduite_de_plans_de_performance.pdf

Crise sanitaire : les arbitrages des DSI

Selon une étude de Talisker Consulting sur les conséquences de la crise sanitaire pour les DSI, ceux-ci vont renforcer certaines pratiques et en abandonner d'autres :

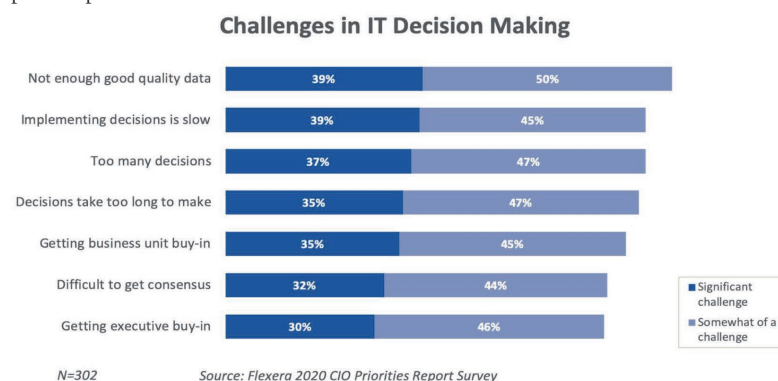
- **Les pratiques qui vont être conservées** : le télétravail, le travail collaboratif, les *morning meetings*, les initiatives autour des données, la cybersécurité.
- **Les pratiques qui vont être abandonnées** : les PC fixes, le mode *command & control*, le télétravail permanent, les réunions hybrides présentiel/distanciel qui ne permettent pas de capter le non verbal.
- **Les pratiques qui vont être développées** : les réflexions sur le management à distance et le *flex office*, les retours d'expérience pour démarrer de nouvelles pratiques, la flexibilité du SI, l'adaptation des plans de continuité. ♦

Source : Les DSI et la crise, Talisker Consulting, 2020.

Lien : <https://talisker-consulting.com/les-dsi-la-crise-covid-19/>

Prise de décision : les principaux obstacles pour les DSI

Les DSI déplorent la **mauvaise qualité** des données, la **lenteur** des processus de décision et le trop grand **nombre d'interlocuteurs** comme obstacles pour être plus efficace, selon le 2020 *CIO priorities report survey* publié par Flexera. ♦



Source : 2020 *CIO priorities report*, Flexera.

Lien : <https://info.flexera.com/SLO-REPORT-CIO-Priorities-2020>

Relations DSI-métiers : qui fait quoi ?

Selon le *2020 CIO priorities report survey* publié par Flexera, la répartition du temps des DSI, dans leurs relations avec les métiers, se décompose de la façon suivante et est relativement équilibrée :

- ◆ **Collaboration** à la stratégie : 24 % du temps des DSI.
- ◆ Force de proposition sur les **technologies** à mettre en œuvre : 22 %.
- ◆ Validation des **choix** : 21 %.
- ◆ **Implémentation** : 33 %.

Source : *2020 CIO priorities report*, Flexera.

Lien : <https://info.flexera.com/SLO-REPORT-CIO-Priorities-2020>



Notre avis. Cette étude montre un certain équilibre dans la répartition des missions des DSI, entre les aspects stratégiques, les composantes technologiques, la participation aux décisions et à l'implémentation des solutions. Mais on ignore la répartition entre les tâches vraiment créatrices de valeur et les autres beaucoup moins valorisantes.

Secteur public : les quatre domaines d'investissement

Les décideurs du secteur public interrogés par le cabinet Markess sur leurs futurs chantiers numériques placent comme priorités :

- ◆ **L'expérience usager**, en simplifiant le parcours et en optimisant le traitement des dossiers.
- ◆ **L'expérience agent**, en favorisant la collaboration transversale et en situation de mobilité.
- ◆ **La gestion documentaire** et des flux associés, en mettant l'accent sur l'archivage, la signature électronique et l'automatisation des processus, trois étapes indispensables pour finaliser leur numérisation.
- ◆ La maîtrise de leur **patrimoine de données**, en garantissant leur protection et leur mise en qualité avant d'envisager leur valorisation.

Les décideurs comptent s'appuyer sur des solutions du marché et observent avec attention les technologies les plus innovantes comme l'IA qui, d'ici 2021, retiendra l'attention de 29% des décideurs de collectivités locales et 38% des décideurs de ministères et agences publiques.

Télétravail : les outils implémentés

Pour IDC, les outils privilégiés par les entreprises pour permettre à leurs collaborateurs de télétravailler sont les suivants :

- ◆ Les outils **SaaS** de vidéo-conférence.
- ◆ Les accès **VPN** généralisés.
- ◆ Les équipements de **visio-conférence** (casques, caméras...).
- ◆ Les outils de **signature électronique**.
- ◆ Le **matériel** informatique (PC, imprimantes).

Source : *IDC european future of work survey, conférence IDC France, juin 2020.*

SIRH dans le cloud : ce qu'attendent les DRH

Les DRH attendent plusieurs bénéfices de la migration d'une solution de gestion des ressources humaines dans le *cloud* :

- ◆ Une meilleure **expérience employé** (65 % des DRH).
- ◆ Des données en **temps réel** et de l'analytique (61 %).
- ◆ Un **accompagnement** RH pour devenir une fonction stratégique (61 %).
- ◆ De meilleures données pour mieux connaître les salariés (60 %).
- ◆ Une simplicité d'utilisation avec moins de formation nécessaire (59 %).
- ◆ Plus d'innovation (59 %).
- ◆ Une mise à jour facile (59 %).
- ◆ Le coût réduit (59 %).
- ◆ Une vision consolidée (57 %).

Source : *Deloitte Global Human Capital Trends Survey, 2019, in Digitalisation : les PME françaises à la croisée des chemins, livre blanc Talkspirit, GoCardless, Yousign, Lucca, Skillup, Aircall et Hubspot.*



Notre avis. Tout comme l'expérience client est devenue un axe fort de la communication des entreprises, on retrouve le pendant pour les salariés. Le *cloud* peut effectivement la favoriser, avec des solutions RH plus simples à utiliser, plus accessibles et flexibles, tant pour les équipes RH que pour les salariés.

Les cinq composantes de la gestion des talents

Lorsqu'on parle de gestion des talents, il convient avant tout de définir ce que cette problématique recouvre. Selon l'éditeur Cornerstone, la liste des éléments privilégiés par les entreprises est la suivante :

1. **Carrière** et mobilité, 79 %.
2. Développement et **formation**, 78 %.
3. Gestion de la **performance**, 58 %.
4. Plans de succession, 57 %.
5. **Recrutement**, 53 %.

Les autres sujets regroupent des thèmes tels que la marque employeur, la GPEC, les rémunérations, l'engagement...

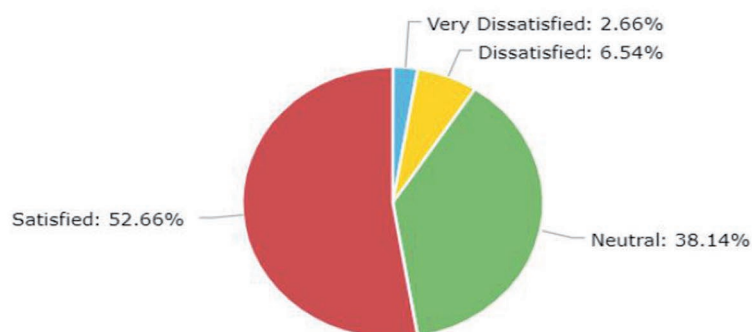
Source : *La gestion des talents dans les entreprises françaises, Cornerstone, Féfaur, 2019.*

Lien : <https://go.cornerstoneondemand.com/hcm-wp-FefaurCSODTalentSurvey2019-telecharger.html>

ERP : une satisfaction mitigée

Le cabinet de conseil Panorama Consulting révèle que seulement **la moitié des clients** des éditeurs d'ERP sont satisfaits de leurs solutions mises en place. Près d'un sur dix se dit insatisfait, le reste étant neutre. Selon les consultants, « *l'inefficacité des solutions constitue le premier motif d'insatisfaction, notamment lorsqu'un nouveau système reproduit les défauts et les points faibles de celui qu'il remplace.* » ♦

ERP SYSTEM SATISFACTION



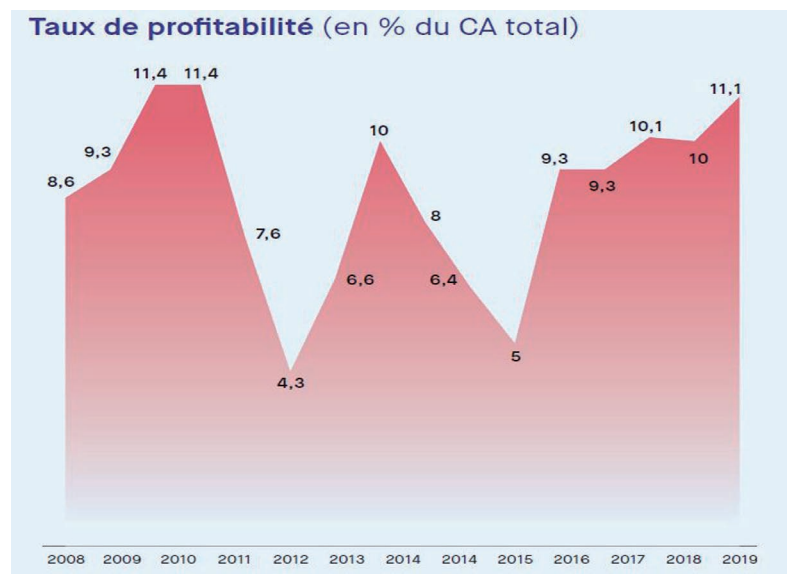
Source : 2020 ERP report, Panorama Consulting.

Lien : www.panorama-consulting.com/resource-center/2020-erp-report/

Marges des éditeurs de logiciels : à la hausse

En 2019, les marges des éditeurs de logiciels, mesurées par le taux de profitabilité rapporté au chiffre d'affaires, ont gagné un point en 2019, passant de 10 % en 2018 à **11,1 % en 2019**, selon le classement Truffle 100 – Teknowlogy Group. C'est un niveau comparable à celui atteint au début des années 2010. Mais pour 2020, **62 % des éditeurs** tablent sur une année en décroissance. Toutefois, 94 % anticipent un retour de la croissance en 2021. ♦

Taux de profitabilité (en % du CA total)



Source : Le palmarès des éditeurs de logiciels français, Truffle 100, Teknowlogy Group.

Lien : www.truffle100.fr/2020.html

Qui travaille avec qui ?

♦ **Orange Business Services** a choisi **Dell Technologies** et **Ekinops** comme partenaires pour une nouvelle solution d'équipement universel sur site client (uCPE).

♦ **Subway** a sélectionné **Worldline** comme prestataire privilégié pour ses solutions de paiement omnicanal. La solution comprend l'acceptation des paiements par terminaux de points de vente et e-commerce, ainsi que des terminaux de paiement fonctionnant avec le nouveau protocole Nexo.

♦ **Goli Nutrition**, spécialiste de la santé, a fait appel à **Atos** pour les technologies de maintenance prédictive *as a Service* de son portefeuille de solutions et services Codex. Celles-ci permettront d'améliorer le contrôle de la qualité, d'augmenter la durée de vie et la capacité des équipements et processus de fabrication automatisés.

♦ Le site e-commerce **Desineo.fr**, spécialisé dans le monde de l'eau, le hammam et le sauna, a adopté **Kiliba**, module d'e-mail marketing, pour doper ses ventes.

♦ **Vanity Boum**, marque française qui confectionne des luminaires avec des globes anciens, s'est faite accompagner par **Artifakt** pour la gestion de son site e-commerce.

♦ Les hôpitaux de l'**AP-HP** impriment en 3D du matériel médical, avec une solution d'**Artec 3D**, conçue pour numériser de petits objets en haute résolution.

♦ **EDF** s'appuie sur **Ansys** pour concevoir ses centrales nucléaires de nouvelle génération et optimiser leur rendement énergétique. Grâce aux solutions de simulation multiphysique d'Ansys, EDF développe des instruments et des outils de contrôle plus rapidement qu'en faisant appel à des méthodes traditionnelles de prototypage physique et d'essais.

♦ Le groupe **Addev Materials**, spécialisé dans la transformation des matériaux hautes performances pour la fabrication de solutions adhésives et le conditionnement de produits chimiques (colles, peintures, résines, etc.), a choisi la solution **Snowflake** pour unifier les données issues de ses nombreuses entités et améliorer ses processus analytiques.

♦ **Viapost**, filiale de **La Poste**, choisit **SAP BW/4 Hana** pour améliorer le pilotage de ses plateformes logistiques.

Qui travaille avec qui ?

- ♦ **General Electric** gère les identités de 1,8 million de collaborateurs avec la solution **SailPoint**.
- ♦ **Butagaz**, fournisseur multi-énergie (gaz en bouteille et en citerne, gaz naturel, électricité, granulés de bois), a retenu **Esker** pour la dématérialisation de ses 20 000 factures fournisseurs annuelles.
- ♦ **3DS Outscale** a choisi la plateforme **YesWeHack** pour son programme *Bug Bounty*.
- ♦ L'hôpital **Leishenshan de Wuhan** a utilisé des solutions de **Dassault Systèmes** pour simuler et prévenir la prolifération de la contamination.
- ♦ La marque de maroquinerie **Nat & Nin** a automatisé sa relation client avec la solution de marketing automation **Kiliba**.
- ♦ **Franfinance**, société de financement et filiale à 100 % de **Société Générale**, utilise la solution **Netheos** pour réaliser des demandes de crédit 100 % en ligne (simulation de crédit, souscription et envoi des justificatifs).
- ♦ **Norauto**, spécialiste de l'entretien et de l'équipement automobile, a choisi **DAC** pour la gestion de la présence digitale locale de ses 656 centres auto et ateliers européens, pour une durée de trois ans.
- ♦ La **Chambre des Métiers et de l'Artisanat du Rhône** (CMA) a retenu **Foliatteam** pour son centre de contact.
- ♦ L'hôpital néerlandais **Slingeland** a implémenté la suite logicielle Digistat d'**Ascom** pour surveiller les données des patients depuis un point d'entrée central.
- ♦ **Monoprix** a fait appel à **Jaguar Network** pour connecter ses magasins avec les liaisons à haut débit.
- ♦ **Manitou Group**, spécialiste de la manutention, de l'élévation de personnes et du terrassement, a déployé la solution **Infor M3 Equipment** au sein de l'ensemble des sociétés du groupe. Objectif : standardiser ses processus, gagner en agilité et développer de nouvelles offres de services.
- ♦ **PSA** a étendu son partenariat stratégique avec **Atos** pour construire une nouvelle plateforme intégrée SAP S/4 Hana, qui intègre les deux entités Opel-Vauxhall et Peugeot-Citroën-DS sur un système comptable commun.

Services managés : un exemple de tableau de bord

Dans les relations entre une entreprise et son fournisseur de services managés, le tableau de bord est un outil indispensable pour **mesurer la performance**. Selon Solarwinds, il doit couvrir à la fois la gestion des actifs, la supervision de la sécurité, la protection des données, la disponibilité des services, la fiabilité du réseau, les performances et les tickets d'incidents. ♦

Un exemple de tableau de bord pour les services managés

	ACTUEL SCORE	PRÉCÉDENT SCORE
Gestion des actifs		
Dispositif géré	100 %	100 %
Garantie serveur et réseau	100 %	0 %
Garantie poste de travail, ordinateur portable et mobile	100 %	0 %
Supervision de la sécurité		
Antivirus	100 %	84 %
Mises à jour Windows	100 %	92 %
Mises à jour tierces	88 %	N/A
Pare-feu matériel	100 %	N/A
Protection des données	100 %	N/A
Disponibilité des services	100 %	88 %
Fiabilité du réseau	100 %	75 %
Performances	100 %	
Serveurs		N/A
Résumé des tickets	100 %	86 %

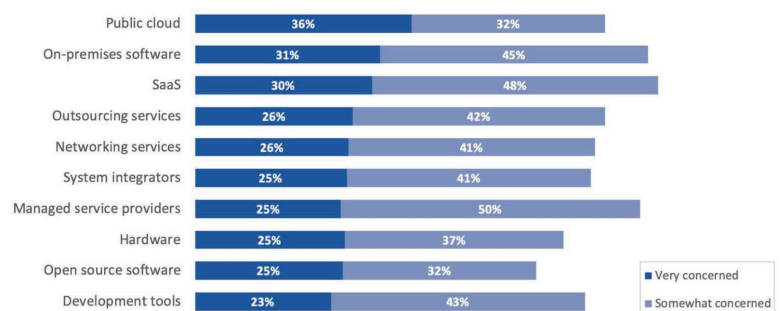
Source : *Six principes pour que votre activité de MSP passe d'un niveau bon à excellent*, Solarwinds MSP.

Lien : www.watsoft.com/wp-content/uploads/2019/02/SW-MSP-niveau-bon-%C3%A0-excellent-minisite.pdf

Lock-in des fournisseurs : le cloud, le SaaS et les services managés en première ligne

D'après le 2020 *CIO priorities report survey* publié par Flexera, les DSI craignent principalement les pratiques de *lock-in* des fournisseurs de *cloud* ou de logiciels en mode SaaS, c'est-à-dire **l'enfermement dans un modèle** dont il est difficile de sortir. On le trouve également dans le domaine des services managés, des réseaux et des outils de développement. ♦

Level of Concern About Vendor Lock-In



N=302

Source: Flexera 2020 CIO Priorities Report Survey

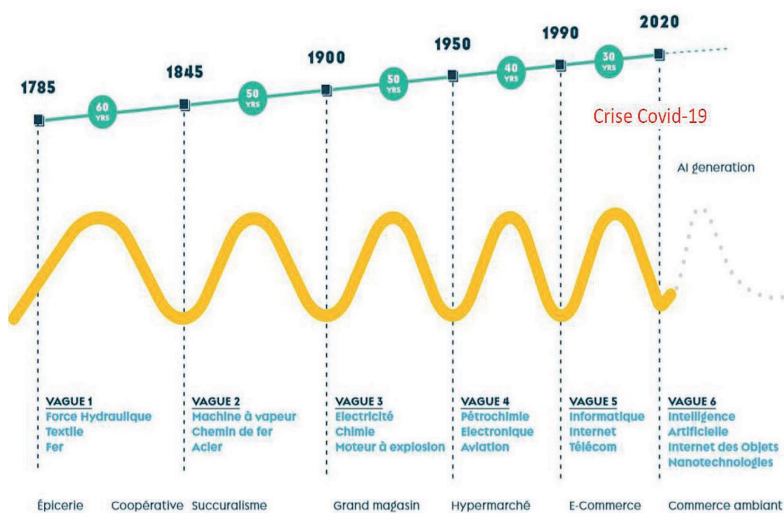
Source : 2020 *CIO priorities report*, Flexera.

Lien : <https://info.flexera.com/SLO-REPORT-CIO-Priorities-2020>

Ruptures : les six vagues historiques

Une étude de BNP Paribas Personal Finance esquisse les scénarios pour le futur et rappelle les différentes vagues historiques qui se sont succédées. Selon les auteurs, « 2020 marque l'avènement d'une **6ème vague structurante** pour les modèles. Alors que la crise Covid-19 pourrait rebattre les cartes, elle a tendance à servir d'accélérateur et de révélateur. Portée par des décennies, voire des siècles d'innovations technologiques, la prochaine vague sera tirée par une intelligence artificielle boostée par la 5G et des solutions de tracking de plus en plus pointues. Or, la crise en amplifie les effets. » ♦

Les grandes vagues historiques d'innovation



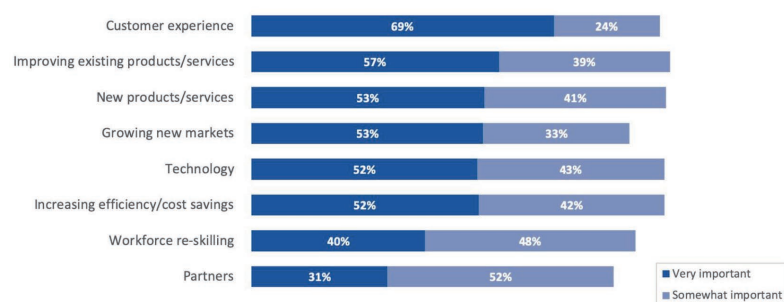
Source : *Consommation et commerce, quatre scénarios pour nous projeter après la crise*, Echangeur BNP Paribas Personal Finance.

Lien : www.echangeur.fr/lapres-crise-covid19-4-scenarios-du-futur-de-la-consommation-et-du-commerce/

Transformation digitale : les priorités pour 2020

Pour le 2020 CIO priorities report survey publié par Flexera, **91 % des DSI**, au niveau mondial, affirment que la crise du coronavirus va accélérer la transformation digitale de leur entreprise, dont 52 % de manière significative. Les priorités concernent l'amélioration de l'expérience client, des produits et services et la conquête de nouveaux marchés. ♦

Priorities in Digital Transformation Efforts



N=302

Source : Flexera 2020 CIO Priorities Report Survey

Source : 2020 CIO priorities report, Flexera.

Lien : <https://info.flexera.com/SLO-REPORT-CIO-Priorities-2020>

Chiffres-clés

64% des **DAF français** veulent simplifier leur SI finance (PWC - DFCG).

68% des **DSI français** décrivent l'engagement et la réactivité des équipes IT comme étant les éléments principaux qui leur ont permis de surmonter la crise du coronavirus (Talisker Consulting).

44% des **particuliers** estiment qu'il serait « très pratique » que leur application mobile d'entreprise leur permette de gérer leurs congés (EBG - Open - Testapic).

56% des **start-up** et 53 % des grands groupes ont vu leurs projets de collaboration mis en pause pendant la crise du Covid. 29 % des grands groupes se sont recentrés sur leur cœur de métier (Capgemini - Le Village by CA).

31% des **start-up et des PME innovantes françaises** n'ont pas les capacités de trésorerie pour tenir plus de trois mois et 29 % plus de six mois (Cap Digital).

48% des **professionnels** proposent une application mobile à leurs collaborateurs (EBG - Open - Testapic).

56% des **entreprises** consacrent moins de 5 % de leur budget global à la cybersécurité (Hub One).

19% c'est le **taux d'augmentation du nombre d'alertes** remontées par les outils de monitoring et de gestion, au cours des douze derniers mois (Dynatrace).

2/3 des **entreprises françaises** estiment que le poids du prix dans la sélection d'un prestataire est fort (Club des acheteurs).

70% des **DSI français** ont mis en place des projets reposant sur ou faisant appel à des solutions de cloud (Nomination).

67% des **entreprises** exploitent moins de la moitié de leurs données internes (IDC).

51% des **RSSI français** préfèrent risquer une intrusion plutôt que faire appel à des hackers éthiques (HackerOne).

Chiffres-clés

53% des **RSSI français** affirment que jamais l'IA ne décidera à la place des experts humains en matière de sécurité (Cesin).

31% des **entreprises françaises** indiquent avoir confiance dans leurs solutions de sauvegarde actuelles, tandis que la majorité (79 %) reconnaît qu'elles ne sont pas en mesure de satisfaire les exigences de leurs utilisateurs (Veeam).

62% des **entreprises françaises** ont une politique de référencement des fournisseurs de prestations intellectuelles (Club des acheteurs).

51,8% de tout le trafic sur Internet provient de bots. Seulement 48,2 % du trafic Internet vient des humains (Websitehostingrating).

82 ans, c'est le temps qu'il faudrait pour visionner l'intégralité des vidéos ajoutées en seulement une heure sur YouTube (Hubspot).

16% des **RSSI** des entreprises françaises pensent que les salariés prennent des précautions au-delà des recommandations données (Cesin - OpinionWay).

22% des **salariés du numérique** ont moins de 30 ans (contre 13 % chez les cadres) et seulement 20 % ont 50 ans ou plus (contre 32 %) (Insee).

74% des **entreprises européennes** redoutent les *ransomwares* et les *malwares* mais seulement 43 % en ont été victimes (IDC France).

Une entreprise sur cinq de plus de 500 salariés admet avoir déjà perdu un client en raison de données incomplètes ou inexactes (Dun & Bradstreet).

6% de la valeur ajoutée de l'économie française, est générée par les technologies de l'information, les contenus et les supports de l'information comme en moyenne dans l'Union européenne (Insee).

7% seulement des **entreprises** ont automatisé les tests sur leur *mainframe*, 37 % ne le font pas faute d'outils adaptés et 56 % en ont le projet (Compuware).

RPA : les quatre prérequis

Une analyse de Teknowlogy Group indique que, la RPA (*Robotic Process Automation*) nécessite que quatre chantiers soient adressés :

- ♦ La redéfinition des **processus** et le nettoyage des données.
- ♦ Des investissements en **solutions** logicielles.
- ♦ La **formation** des équipes IT et des utilisateurs.
- ♦ L'implication des **services RH**, pour adapter les postes et la communication. ♦

Source : RPA, IA et automatisation intelligente : analyse du statu quo et des tendances clés, Teknowlogy Group.

ERP : les causes des dépassements de budgets

1. Le **périmètre** initial a été étendu (20 % des cas).
2. L'**organisation** n'est pas adaptée (20 % des cas).
3. Les **ressources** nécessaires ont été sous-estimées (15 % des cas).
4. Des problèmes **techniques** sont apparus (15 % des cas).
5. Il y a eu des problèmes avec les **données** (13 % des cas).
6. Le coût des **consultants** a été sous-estimé (10 % des cas).
7. Des **technologies** additionnelles ont été nécessaires (8 % des cas).

Pour les dépassements de délais, ce sont essentiellement les problèmes d'organisation (29 % des cas), l'extension du périmètre (19 %), les problèmes de données (19 %), les problèmes techniques (17 %) et la contrainte des ressources (17 %) qui sont en cause. ♦

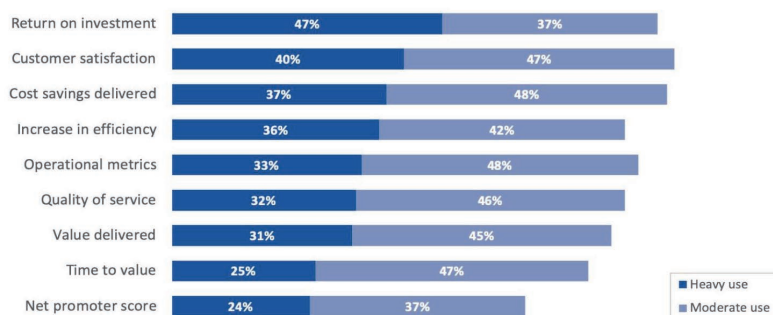
Source : 2020 ERP report, Panorama Consulting.

Lien : www.panorama-consulting.com/resource-center/2020-erp-report/

Les indicateurs de création de valeur les plus utilisés

Les entreprises utilisent plusieurs indicateurs pour mesurer la création de valeur. Les plus fréquemment utilisés concernent le **retour sur investissement**, la satisfaction des clients, les économies et l'amélioration de l'efficacité des processus. ♦

Metrics Used to Measure IT Value Creation



N=302

Source: Flexera 2020 CIO Priorities Report Survey

Source : 2020 CIO priorities report, Flexera.

Lien : <https://info.flexera.com/SLO-REPORT-CIO-Priorities-2020>

Gouvernance des données : les huit domaines à prendre en compte

Selon la matrice sur la gouvernance des données, élaborée par Zeenea pour aider à se **poser les bonnes questions**, huit domaines doivent être considérés :

1. Les responsabilités pour prendre les décisions.
2. Les règles et les procédures.
3. L'inventaire des données.
4. La culture de la donnée.
5. La gestion des données.
6. La qualité des données.
7. L'accès aux données.
8. La sécurité et la gestion du risque. ♦

Lien : <https://zeenea.com/fr/project/la-matrice-de-maturite-sur-la-gouvernance-des-donnees>

Volumes de données : pourquoi ça augmente

Le poids de la gestion des données dans les organisations augmente sous l'effet de sept grandes tendances, selon les analystes de Teknowlogy Group, pour qui l'un des plus grands défis de 75 % des entreprises est de comprendre la valeur commerciale des données :

- La gestion de **l'expérience client** capte de plus en plus l'attention des métiers et des directions générales.
- De plus en plus de **modèles économiques** reposent sur la valorisation des données.
- Le **cloud** hybride se banalise.
- Les **sources de données** (structurées et non structurées) se multiplient.
- L'intelligence artificielle et l'automatisation nécessitent l'usage de plus en plus de données.
- La **sécurité** et la conformité impose une gestion complète des données.
- Les organisations souhaitent intégrer et analyser les **processus** de bout en bout. ♦

Source : *La gestion des données : un pilier de la digitalisation*, Teknowlogy Group.

Analytique dans le cloud : le rôle de l'IA

Une étude de Teradata révèle que, pour **64 % des entreprises françaises**, l'IA va jouer un rôle majeur dans la stratégie d'analytique dans le *cloud*. Toutefois, il reste encore du chemin à parcourir avant de pouvoir intégrer l'IA à l'analytique dans le *cloud*. Ainsi, seules 13 % des entreprises ont migré une grande partie de leurs applications et *workloads* analytiques dans le *cloud*. La principale raison évoquée pour justifier cette situation est la priorité qui est donnée à d'autres initiatives *cloud*. De même, 75 % des entreprises françaises sondées indiquent se concentrer sur les projets leur permettant **d'obtenir un avantage concurrentiel**. Cependant, il est inquiétant de constater que la moitié des entreprises adoptent le *cloud* sans tenir compte des besoins de l'organisation. ♦

Source : *Adapt or perish : the new reality in a hyper-digitized world*, Teradata, Vanson Bourne.

Lien : www.teradata.fr/Resources/Executive-Briefs/The-New-Reality-In-a-Hyper-Digitized-World

Chiffres-clés

73% **des entreprises** réalisant plus de 500 millions d'euros de CA ont déjà investi dans des solutions hébergées dans le *cloud*, contre 40 % pour les TPE et les PME, essentiellement la messagerie et les sites Web (*Hub One*).

76% **des DSI** affirment que le *multi-cloud* rend plus difficile le monitoring de l'expérience utilisateurs (*Dynatrace*).

53 ans, c'est l'âge moyen d'un DSI en Europe (*Spencer Stuart*).

88% **des Français de 12 ans** et plus sont des internautes (*Arcep*).

20% **des start-up & PME** assurent avoir suspendu une levée de fonds en cours depuis le début de la crise (*Cap Digital*).

75% **des grands groupes** citent l'innovation en matière d'expérience client comme prioritaire pour la collaboration avec les start-up, alors que pour 82 % des start-up, c'est l'augmentation du chiffre d'affaires qui prime (*Capgemini - Le Village by CA*).

50% **des professionnels** proposent un réseau social d'entreprise (RSE) sur l'application mobile développée à l'intention de leurs collaborateurs et 22 % permettent l'accès aux données RH (*EBG - Open - Testapic*).

40% **des freelances IT** ne décrochent pas certaines missions à cause d'un désaccord sur le TJM et 23 % par manque de flexibilité du client (*Inop's*).

55% **des salariés** admettent ne signaler à la DSI que près de la moitié des problèmes technologiques qu'ils rencontrent (*Nextthink*).

49% **des consommateurs** quitteront un site de commerce en ligne après une seule interruption (*Arcserve*).

25% **des praticiens du DevOps** préfèrent les conteneurs, alors que leurs homologues non-DevOps ne sont que 16 % à plébisciter ce mode de déploiement (*F5*).

58% **des DSI américaines** avaient l'intention, fin 2019, d'augmenter leurs effectifs en 2020, 5 % de les diminuer et 37 % de les stabiliser (*Computer Economics*).

Quinze actions pour réduire les coûts

Les analystes de Gartner ont identifié au moins quinze stratégies qui aident à réduire les coûts :

- Accélérer le mouvement des *workloads* vers le *cloud* (52 % des entreprises le font).
- Renégocier les contrats de licences et de maintenance (49 %).
- Moderniser les systèmes *legacy* (47 %).
- Reporter ou annuler certains projets (42 %).
- Rendre plus fluide le *delivery* des services pour les clients internes (40 %).
- Utiliser des API pour améliorer l'efficacité (32 %).
- Accélérer l'utilisation de la RPA et de l'automatisation (29 %).
- Utiliser des outils de gestion d'actifs (26 %).
- Mieux gérer la demande pour réduire le budget associé (24 %).
- Aligner l'IT avec les lignes de produits (24 %).
- Implémenter des centres de services partagés (23 %).
- Consolider les *datacenters* (20 %).
- Réduire les effectifs (16 %).
- Externaliser les ressources en offshore (10 %).

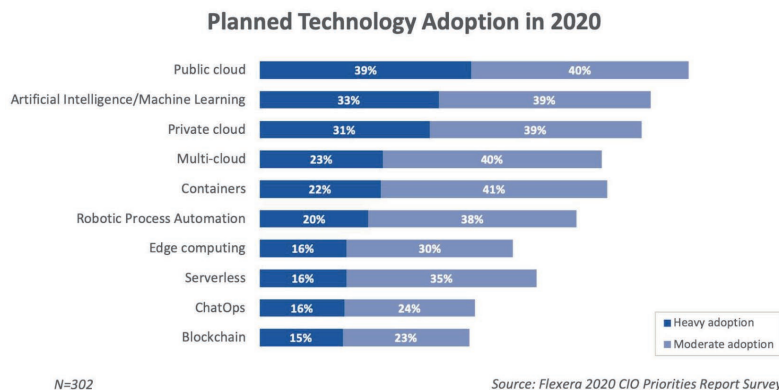
Source : Gartner.



Notre avis. Les moyens de réduire les coûts sont très divers, ainsi que les domaines où les entreprises peuvent agir. Mais il faut respecter quatre principes : la coordination des actions, une durée suffisante, de la cohérence dans les choix et l'évaluation des résultats. ♦

Les priorités d'investissement des DSI en 2020

Les DSI vont concentrer leurs investissements, en 2020, sur le **cloud**, l'**intelligence artificielle** et la **RPA**. Les deux-tiers des budgets sont dédiés au fonctionnement du SI et 36 % à l'innovation. ♦



Source : 2020 CIO priorities report, Flexera.

Lien : <https://info.flexera.com/SLO-REPORT-CIO-Priorities-2020>



Notre avis. On retrouve une hiérarchie classique dans les priorités, avec des investissements qui permettent de flexibiliser (dans le *cloud*), d'automatiser (avec l'intelligence artificielle), d'innover et de consolider. La crise sera certainement l'occasion de nouveaux arbitrages, mais les stratégies resteront globalement les mêmes qu'avant. ♦

ERP : les coûts anticipés... et les autres

Lors des projets ERP, les entreprises identifient assez bien certains coûts, mais d'autres sont **sous-estimés** ou ignorés, selon le cabinet Panorama Consulting. ♦

ERP : les modes d'implémentation

Selon le cabinet Panorama Consulting, les entreprises déploient leurs ERP selon les modes suivants :

- Approche hybride : 29,7 % des entreprises.
- Approche en mode *Big Bang* : 24,7 %.
- Approche par module : 19,8 %.
- Approche par géographies : 12,9 %.
- Approche par business unit : 12,9 %.

Lien : www.panorama-consulting.com/resource-center/2020-erp-report/

Source : 2020 ERP report, Panorama Consulting.

L'anticipation des coûts des projets ERP

Coûts bien anticipés	Coûts moins bien anticipés
Licences	Intégration et personnalisation
Maintenance	Modules optionnels
Hébergement	Ressources internes
Support	Recrutement de nouvelles compétences
Implémentation technique	Management du changement
Frais généraux (déplacements...)	Phase de pré-implémentation
Matériels	Gouvernance du projet

Source : 2020 ERP report, Panorama Consulting.

Lien : www.panorama-consulting.com/resource-center/2020-erp-report/

Benchmark Digital & Business est un service proposé par Best Practices International - SARL au capital de 21 000 euros, 24, rue des Beaunes, 78400 Chatou - Tél. 06 75 64 63 97 - 503 117 988 RCS Versailles

Rédaction : 24, rue des Beaunes, 78400 Chatou - redaction@bestpractices.fr

Souscription annuelle : 1 080,00 € TTC (900 € HT) - Abonnement sur le site : www.bestpractices-si.fr

Directeur de la publication : Philippe Rosé (philippe.rose@bestpractices-si.fr), Contrôle qualité : Alain Condrieu, Directeur du développement : Marc Guillaumot (marc.guillaumot@bestpractices-si.fr)
ISSN : 2680-5650 - Gérance : Marc Guillaumot - Dépôt légal : à parution. Toute reproduction même partielle est strictement interdite. Impression : Best Practices International