



**Observatoire DSI**  
**2019** : De l'ITSM à  
l'Enterprise Service  
Management

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION ET CHIFFRES CLES DE L'ENQUETE</b>	<b>3</b>
<b>VOTRE ENTREPRISE ET VOUS</b>	<b>4</b>
1. Pouvez-vous nous préciser votre fonction ?	4
2. Quel est votre secteur d'activité ?	4
3. Quel est votre effectif ?	5
4. Quel est l'effectif du département informatique ?	5
<b>L'ITSM DANS VOTRE ENTREPRISE</b>	<b>6</b>
5.1. Utilisez-vous déjà une solution ITSM en support de la gestion de vos incidents et demandes ?	6
5.2. Si oui, connaissez-vous l'éditeur de la solution ?	7
6. Est-ce que vous pensez que cette solution répond à vos enjeux ITSM ?	8
7. Comment est hébergée votre solution ITSM aujourd'hui ?	9
8. Depuis combien de temps êtes-vous outillé ?	10
9.1. À quels services métiers avez-vous ouvert l'utilisation de l'ITSM ?	11
9.2. Si l'ITSM est ouvert aux besoins métiers, arrivez-vous à satisfaire ces demandes de manière optimisée ?	12
<b>VERS UNE DEMARCHE ESM</b>	<b>13</b>
10. Etes-vous familier avec les principes recouverts par l'Entreprise Service Management ?	13
11. Où en êtes-vous avec la démarche ESM (l'Entreprise Service Management) dans votre organisation ?	14
12. Les métiers ont-ils tendance à s'équiper eux-mêmes de solutions hors DSI ?	15
13. Quels sont ou seraient les freins d'une démarche 100% ESM ?	16
14. Quels sont ou seraient les avantages d'une démarche 100% ESM ?	17
15. Dans le cadre de l'évolution de l'ITSM vers l'ESM, quels sont ou seraient les 3 services métiers les plus demandeurs en 2019 ?	18
16. Votre avis, quelle note donneraient les utilisateurs métiers à la DSI pour les services 2019 ?	19
17. Dans le cadre de votre démarche ITSM et ESM avez-vous un projet d'équipement d'une nouvelle solution ?	20
<b>CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>21</b>
<b>LA VISION ESM MICRO FOCUS</b>	<b>22</b>

Micro Focus a mandaté Timsprit, cabinet de conseil indépendant spécialisé dans la transformation des DSI, pour analyser les résultats de l'enquête.

Remerciements particuliers à Sebastien Tournel et Nathan Srour.

## INTRODUCTION

La démarche Enterprise Service Management est inspirée de l'approche IT Service Management, et permet de capitaliser sur les meilleures pratiques de gestion des services informatiques en les déployant à l'échelle de toute une organisation. À la clé, des bénéfices tels que l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, la diminution des durées d'exécution des services internes et surtout, le renforcement de la satisfaction des utilisateurs et des clients sont constatés.

En matière de transformation numérique, il faut considérer que les différents départements de l'entreprise sont des fournisseurs de services auprès de « clients », qu'ils soient externes ou internes à l'organisation. Ce constat exige de favoriser de nouvelles expériences de travail pour les employés car tout projet de transformation numérique repose entre autres sur deux facteurs clés de succès fondamentaux : une meilleure "expérience client" et une organisation opérationnelle performante.

### CHIFFRES CLES DE L'ENQUETE

- **Étude menée** entre juillet et septembre 2019 en France **auprès de décideurs Informatiques de grandes entreprises principalement.**
- **18 questions clés** pour mesurer l'état d'adoption de l'initiative Enterprise Service Management.
- **Plus de 3 000 professionnels** ont participé au sondage, dont plus de 120 ont répondu à l'intégralité des questions.
- **Plus de la moitié** a réfléchi sur le sujet ou a déjà entamé **une démarche ESM** et **un tiers** va investir prochainement dans **une nouvelle solution** qui réponde aux besoins de digitalisation des processus métiers.

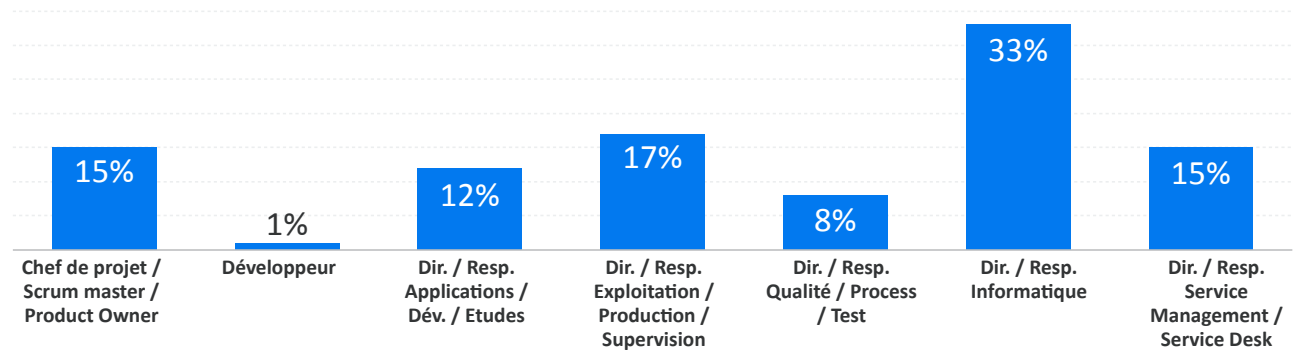
Les employés doivent donc être au centre des préoccupations de l'organisation; ce ne sont plus seulement des ressources humaines mais avant tout des partenaires. Pour les considérer comme tels, il est important de comprendre comment les équipes travaillent, ce qu'elles attendent comme outils, quelles sont leurs motivations et frustrations, etc. Cette "écoute" facilite la mise en place de solutions de gestion des services internes optimisées et répondant vraiment à leurs attentes.

## VOTRE ENTREPRISE ET VOUS

La diversité des répondants à cette enquête, que ce soit en termes de secteurs d'activités, de tailles d'entreprises, ou encore de fonctions montrent clairement que l'Entreprise Service Management est une préoccupation partagée par tous les collaborateurs. Toute organisation souhaite améliorer la performance opérationnelle, satisfaire ses utilisateurs afin qu'ils puissent se concentrer sur leurs objectifs prioritaires et ne soient pas pénalisés par des lourdeurs "administratives" ou des contraintes techniques.

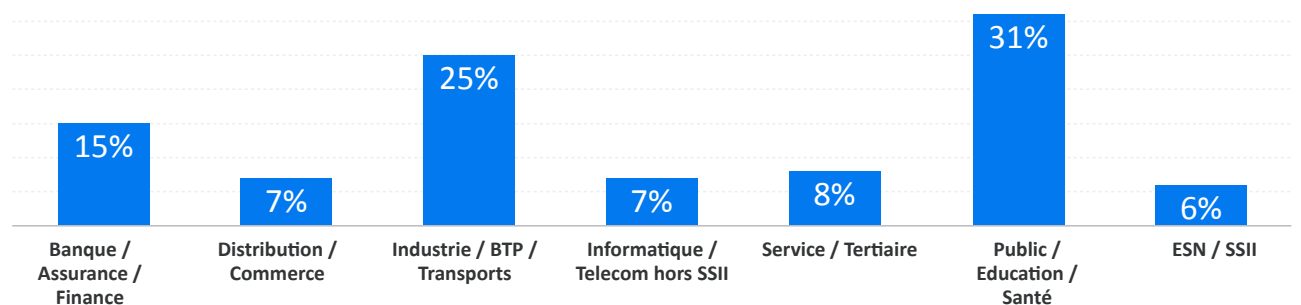
### 1. POUVEZ-VOUS NOUS PRÉCISER VOTRE FONCTION ?

LES RÉPONDANTS SONT TRÈS MAJORITAIREMENT DES **DÉCEDEURS INFORMATIQUES** À PRÈS DE 85%.

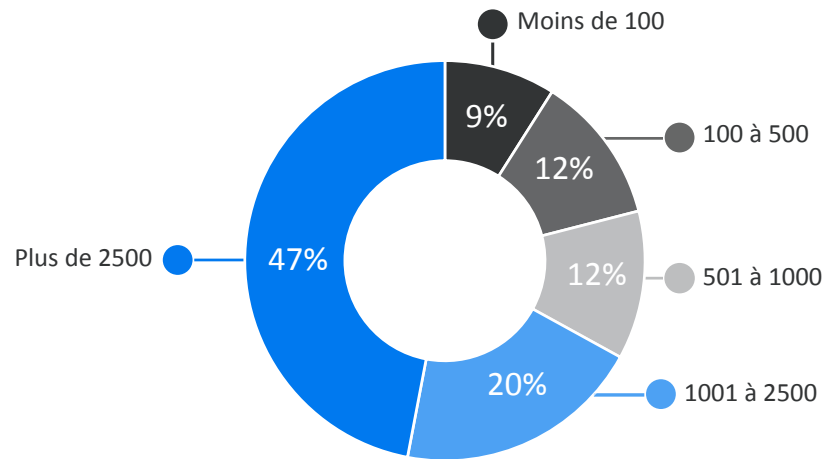


### 2. QUEL EST VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ ?

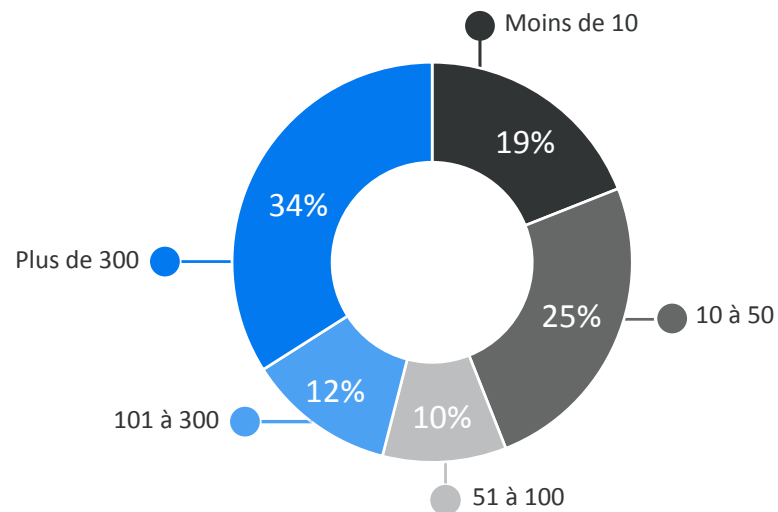
LA MAJORITÉ DES RÉPONDANTS TRAVAILLE DANS **L'INDUSTRIE, LA BANQUE/ASSURANCE** ET LE SECTEUR **SANTÉ/ SECTEUR PUBLIC**.



### 3. QUEL EST VOTRE EFFECTIF ?



### 4. QUEL EST L'EFFECTIF DU DÉPARTEMENT INFORMATIQUE ?



# 67%

DES RÉPONDANTS TRAVAILLENT DANS DES ORGANISATIONS DE PLUS DE 1000 EMPLOYÉS.

# 56%

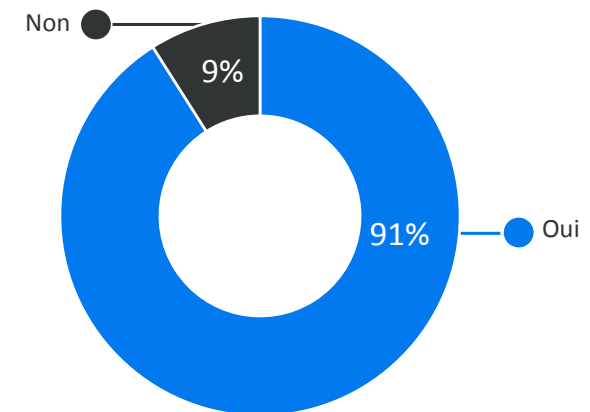
DES DÉPARTEMENTS INFORMATIQUES ONT UN EFFECTIF DE PLUS DE 50 EMPLOYÉS.

## L'ITSM DANS VOTRE ENTREPRISE

L'application des bonnes pratiques ITIL® au cœur de la fourniture et du support des services a incité les Directions Informatiques à acquérir des solutions pour outiller leur démarche, et ce de façon massive dès le début des années 2000. Celles-ci sont essentielles pour intégrer les processus de gestion des services mais également pour automatiser les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée.

Depuis de nombreuses années, les DSI sont soucieuses d'améliorer durablement la qualité des services informatiques tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de leurs employés.

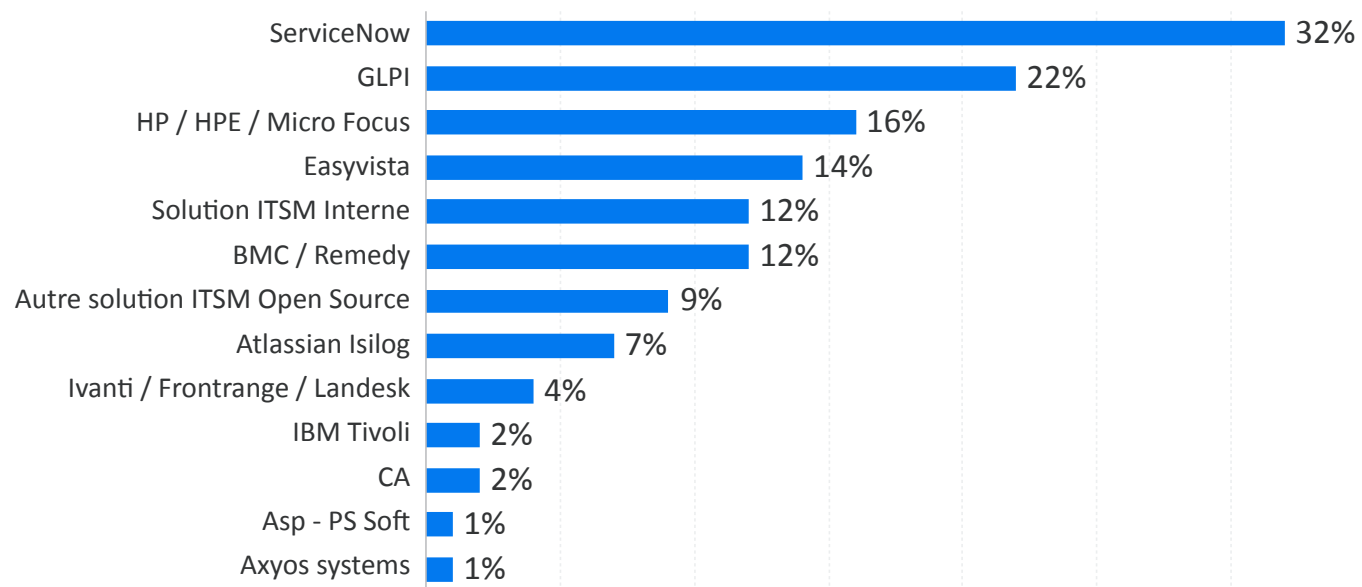
### 5.1. UTILISEZ-VOUS DÉJÀ UNE SOLUTION ITSM EN SUPPORT DE LA GESTION DE VOS INCIDENTS ET DEMANDES ?



## 5.2. SI OUI, CONNAISSEZ-VOUS L'ÉDITEUR DE LA SOLUTION ?

(plusieurs réponses possibles)

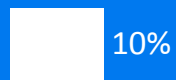
AVEC UN FORT TAUX DE PÉNÉTRATION (91%), LES SOLUTIONS ITSM SONT TRÈS PRÉSENTES SUR LE MARCHÉ, LES PRINCIPALES ÉTANT SERVICENOW, GLPI ET MICRO FOCUS (EX-HPE).



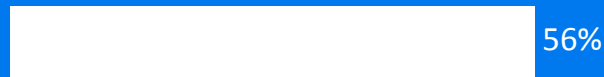
ServiceNow, leader en parts de marché ITSM arrive naturellement en tête, suivi de près par une solution open-source qui reste populaire dans les DSI et notamment dans le secteur public, bien que limitée fonctionnellement. Micro-Focus et EasyVista montrent une présence remarquable, ainsi qu'une croissance régulière et soutenue depuis plusieurs années.

## 6. EST-CE QUE VOUS PENSEZ QUE CETTE SOLUTION RÉPOND À VOS ENJEUX ITSM ?

Oui à 100%



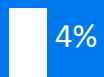
Plutôt oui 75%



Moyennement non 50%



Plutôt non 25%



Non 0%



**34% DES RÉPONDANTS SONT MOYENNEMENT OU PAS SATISFAIT DE LEUR SOLUTION ITSM.**

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce résultat.

D'une part, certaines solutions ITSM, en particulier On-Premise, n'ont pas bénéficié de montées de versions régulières, et ainsi ne bénéficient pas des dernières innovations produit.

Deux raisons principales :

- La première, une personnalisation à outrance avec des développements spécifiques qui ont complexifié l'évolutivité et la maintenabilité de la solution, faisant d'une montée de version un projet risqué et coûteux. Par ailleurs, les nouvelles versions des solutions ITSM, avec l'offre SaaS, sont en rupture technologique avec leurs versions précédentes et la migration constitue aussi un projet à part entière.
- La seconde, le constat d'un déficit persistant de maîtrise d'ouvrage ITSM professionnalisée ou de product owner de la solution ITSM, capable de concilier les besoins des professionnels de la DSI, des utilisateurs finaux, l'alignement sur les bonnes pratiques ITIL. Par ailleurs, le marché étant orienté de plus en plus vers le SaaS, il existe aussi un déficit de compétences concernant la maîtrise des aspects techniques du « Onpremise » de la part des sociétés d'intégration.

De plus, les besoins des DSI évoluent et certaines solutions ont dû mal à y répondre :

- La maturité des processus ITSM, l'apparition de nouveaux besoins fonctionnels plus avancés
- L'Agilité / le Continuous Delivery / le DevOps : l'industrialisation de l'ensemble de la chaîne de bout en bout et de manière fluide qui induit de nouvelles pratiques et de nouveaux modes de fonctionnement
- L'interfaçage avec l'écosystème du SI, l'augmentation de l'automatisation, et la réduction des interventions humaines de double saisie
- L'ouverture vers l'extérieur (portail client final, portail fournisseur)
- La personnalisation : intégration des processus « maison » et customisation (champs, règles de gestion...)
- La possibilité de s'affranchir des migrations de versions longues et coûteuses
- La garantie d'un niveau de performance quel que soit le lieu d'accès
- L'ergonomie : simplifier les écrans, réduire le nombre de clicks, permettre un usage intuitif
- La mobilité : utiliser des terminaux mobiles tablettes, smartphones de manière confortable (écrans "responsives")



Si l'enquête ici montre un panel de répondants dotés de solutions majoritairement en On-Premise, le marché de l'ITSM se porte de manière plus significative sur des solutions SaaS. Selon les récentes études du Forrester, la satisfaction des utilisateurs est plus grande pour les solutions SaaS que pour les solutions On-Premise. Les solutions SaaS se retrouvent dans plus de 4 cas sur 5 en shortlist selon Gartner. De plus, certains acteurs du marché vendent désormais plus de 80% de leurs solutions en SaaS vs 20 % On-Premise.

Les DSI voient de nombreux bénéfices au mode SaaS :

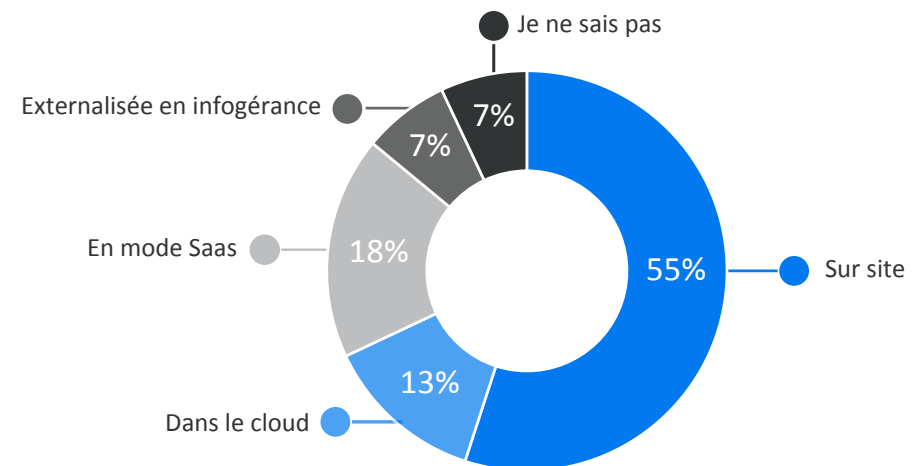
- Implémentation rapide
- Elasticité
- Engagements de service
- Coûts par souscription (OPEX vs CAPEX)

**L'approche codeless de certaines solutions est un argument de poids, mais le terrain montre que le script a encore de beaux jours devant lui.**

Cependant les éditeurs travaillent à réduire les développements spécifiques dans les projets d'intégration chez le client car cela compromet le modèle SaaS avec ses montées de versions beaucoup plus fréquentes (1 à 2 par an).

C'est pourquoi, les éditeurs ont fortement fait évoluer leurs interfaces d'administration et de design, un cadre permettant une customisation plus accessible, tout en limitant les régressions sur les montées de version.

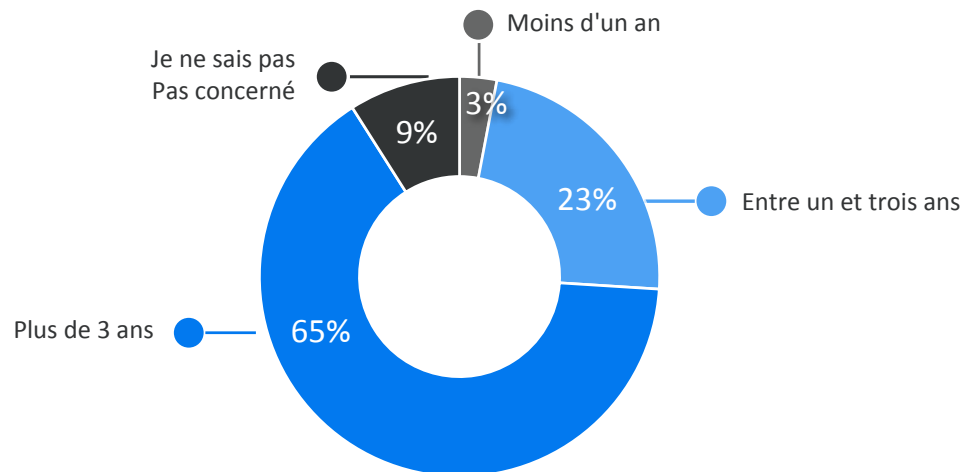
## 7. COMMENT EST HÉBERGÉE VOTRE SOLUTION ITSM AUJOURD'HUI ?



55%

L'HÉBERGEMENT SUR SITE RESTE ENCORE MAJORITAIRE.

## 8. DEPUIS COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS OUTILLÉ ?

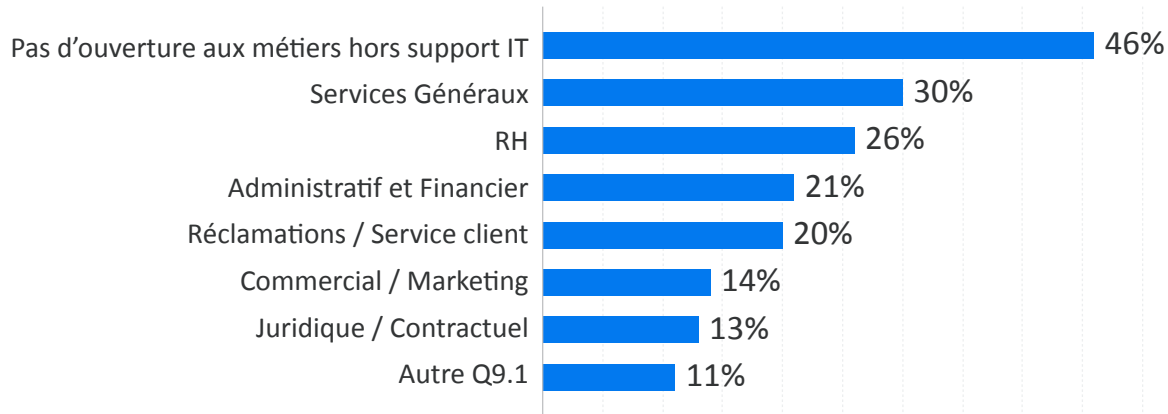


LE MARCHÉ DE L'ITSM EST MÛR AVEC UNE DATE D'ÉQUIPEMENT REMONTANT À **PLUS DE 3 ANS** POUR PRÈS DE **2/3** DES RÉPONDANTS.

Bien que la plupart des DSI soient équipées, il est à noter qu'une bonne partie du parc est obsolète avec des versions logicielles qui n'ont pas bénéficié des évolutions majeures éditeurs depuis plus de deux ans. Cependant, nous constatons une accélération des projets de migration. Plusieurs raisons :

- La version n'est plus maintenue par l'éditeur
- La solution ITSM n'est plus adaptée aux besoins actuels ou futurs
- L'écosystème d'outils ITSM fait preuve de lourdeur et de lenteur
- Les coûts de maintenance et d'administration sont importants
- De nombreux outils « legacy » doivent disparaître du paysage

## 9.1. À QUELS SERVICES MÉTIERS AVEZ-VOUS OUVERT L'UTILISATION DE L'ITSM ?

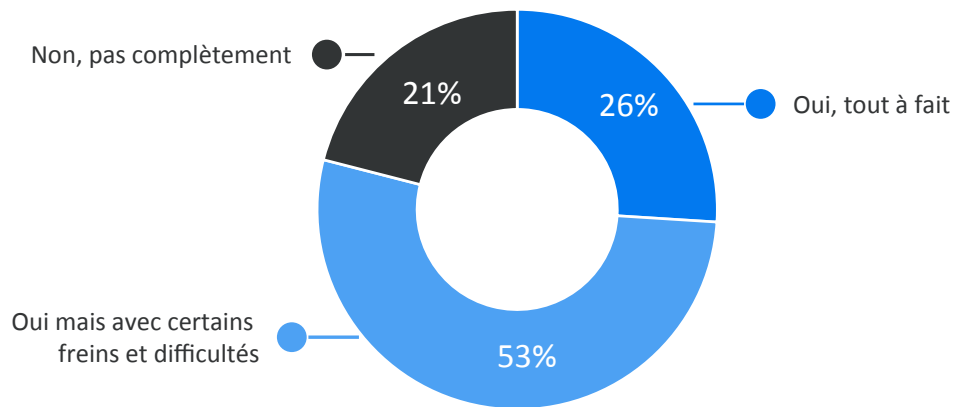


PRÈS DE **LA MOITIÉ** DES RÉPONDANTS **N'ONT PAS OUVERT L'ITSM AUX MÉTIERS**. PARMI LES SERVICES Y AYANT ACCÈS, LES SERVICES GÉNÉRAUX, RH ET ADMINISTRATIFS / FINANCIERS SONT LES PLUS COMMUNS.

Malgré une minorité forte de DSI qui n'ont pas ouvert leur ITSM au-delà de l'IT, il est un cas d'usage où la DSI a toujours joué un rôle prépondérant : il s'agit du cycle de l'intégration d'un nouveau salarié (on-boarding) dans la société, ses différents mouvements au sein de l'organisation, et son départ. La mise à disposition d'un environnement de travail informatique performant et opérationnel est considérée comme essentielle. D'une part, car il permet au collaborateur une prise de poste rapide. D'autre part, il s'agit de l'image de marque de la société qui est en jeu, avec en première ligne la DSI. Ces attentes ont pris une dimension transverse car au-delà du matériel informatique, le collaborateur se voit souvent remettre un badge d'accès aux sites de l'entreprise ainsi qu'aux parkings et des équipements de téléphonie mobile.

Ce sont souvent les **services généraux** qui ont pour mandat la gestion de ces artefacts. Viennent ensuite les cartes de paiement appartenant à la société, la gestion des notes de frais, où les services administratifs et financiers ont un rôle clés. Les RHs recueillent également des informations essentielles notamment la date d'arrivée du collaborateur, son matricule, son statut (CDI, CDD, stagiaire, etc.), sa fonction dans l'entreprise, etc. Ces informations sont cruciales pour orienter la gestion des droits et accès aux applications. Les solutions ITSM, par la consommation des référentiels de l'entreprise, par le biais de leur moteur de workflow et du portail utilisateurs, permettent une orchestration simplifiée des tâches à réaliser pour gérer les mouvements de personnel au quotidien.

## 9.2. SI L'ITSM EST OUVERT AUX BESOINS MÉTIERS, ARRIVEZ-VOUS À SATISFAIRE CES DEMANDES DE MANIÈRE OPTIMISÉE ?



# 26%

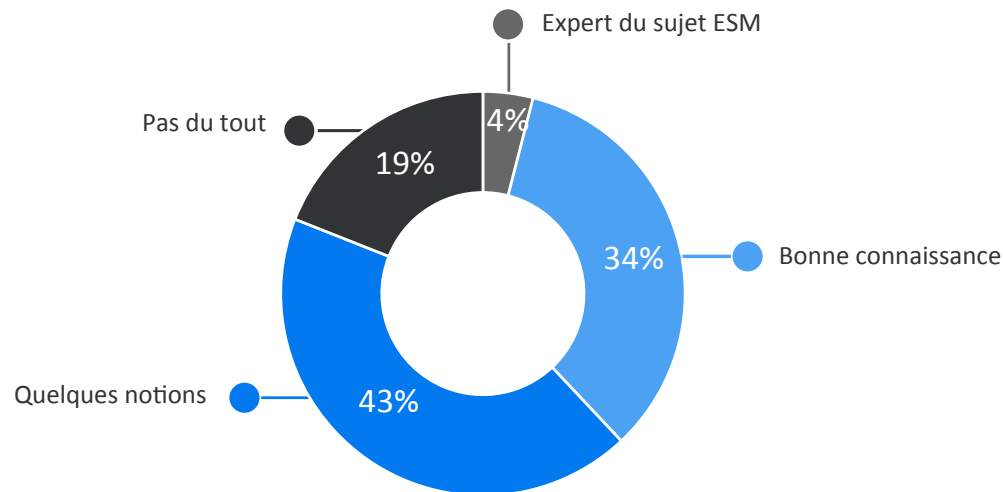
L'OUVERTURE AUX BESOINS MÉTIERS EST PLUTÔT MOYENNEMENT RÉUSSIE POUR L'INSTANT, AVEC SEULEMENT 26% DES RÉPONDANTS DÉCLARANT **SATISFAIRE PARFAITEMENT LES DEMANDES.**

Plusieurs raisons expliquent ce résultat :

- Les DSI n'ont pas encore vraiment réalisé un travail de sensibilisation auprès des autres fonctions support ou des métiers quant aux perspectives que pourrait offrir leur solution ITSM installée.
- Les métiers sont dotés d'outils pour leurs besoins propres, et raisonnent souvent en mode vertical, l'idée de décloisonner leurs activités et de partager leurs données constituant un point de résistance. La sensibilisation par la DSI est essentielle (point précédent).
- Parfois, l'écosystème IT est complexe et l'interopérabilité avec des systèmes vieillissants peut être difficile.
- L'interopérabilité est un investissement qui doit être maintenu et qui nécessite des compétences spécifiques en architecture et en développement (pour la construction de hub ou de ferme API par exemple).
- Les équipes d'intégration ITSM, souvent en sous-traitance, ont plus de difficultés à comprendre des besoins métiers versus les processus ITIL déjà quasi disponibles en sortie de boîte, où finalement l'enjeu de ces derniers est de mettre en musique les référentiels de l'entreprise.
- Enfin, les techniques du Lean Management (que nous évoquerons plus bas), encore méconnues dans les entreprises, peuvent faciliter la réussite de ces projets.

## VERS UNE DEMARCHE ESM

### 10. ETES-VOUS FAMILIER AVEC LES PRINCIPES RECOUVERTS PAR L'ENTREPRISE SERVICE MANAGEMENT (OUTILS, METHODOLOGIES, BONNES PRATIQUES) ?



# 62%

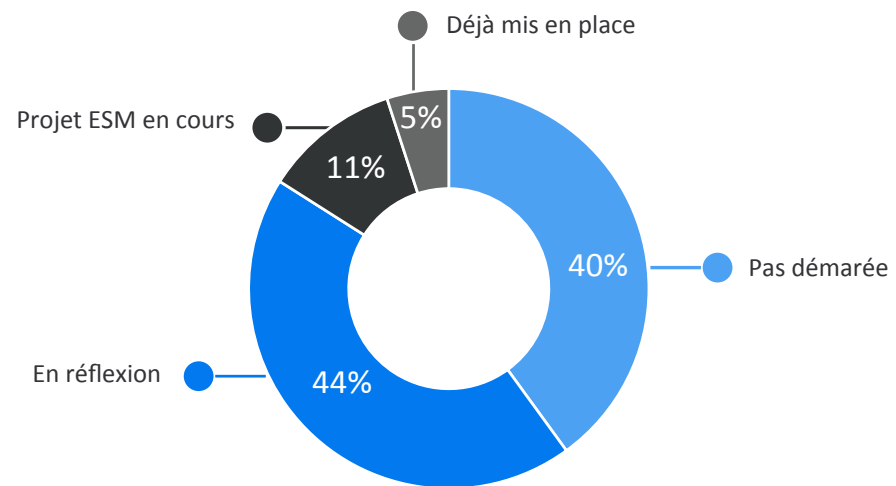
ON NOTE UN BESOIN IMPORTANT D'ÉDUCATION SUR LE SUJET, AVEC 62% DES CONTACTS **N'AYANT QUE QUELQUES NOTIONS, VOIRE AUCUNE.**

La publication ITILV3 parut en 2007 et sa mise à jour en 2011 abordent de façon marginale la problématique de l'ESM. Ce n'est que depuis la dernière publication ITIL 4 parue en 2019 que les concepts d'ESM sont largement diffusés. A ce jour, encore peu de collaborateurs au sein des DSI ont suivi des formations ou des sensibilisations à ITIL 4, le besoin d'éducation est important.

Un catalyseur important à la démarche ESM est la connaissance des techniques du Lean Management. Celles-ci accordent une importance à :

- L'identification de la valeur du point de vue du client,
- La cartographie de la chaîne de valeur en modélisant les processus métiers cibles,
- L'élimination si possible des étapes qui n'apportent aucune valeur,
- La mise en place d'un pull-system (flux tiré) pour réduire les goulets d'étranglement dans les flux de travail,
- L'écoute et le recueil fréquent des nouveaux besoins clients pour adapter la chaîne de valeur en conséquence.

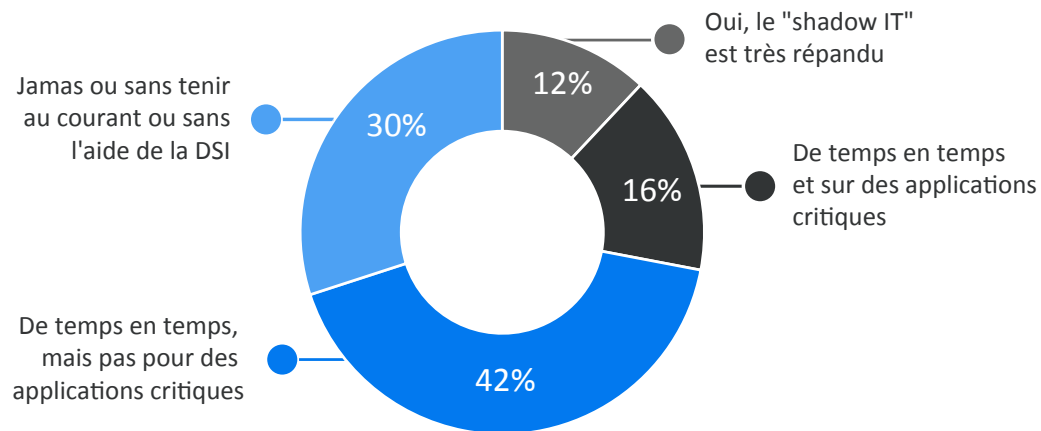
## 11. OÙ EN ÊTES-VOUS AVEC LA DÉMARCHE ESM (L'ENTREPRISE SERVICE MANAGEMENT) DANS VOTRE ORGANISATION ?



### Plus de la moitié

DES RÉPONDANTS A RÉFLÉCHI SUR LE SUJET  
OU A DÉJÀ ENTAMÉ UNE DÉMARCHÉ ESM.

## 12. LES MÉTIERS ONT-ILS TENDANCE À S'ÉQUIPER EUX-MÊMES DE SOLUTIONS HORS DSI ?



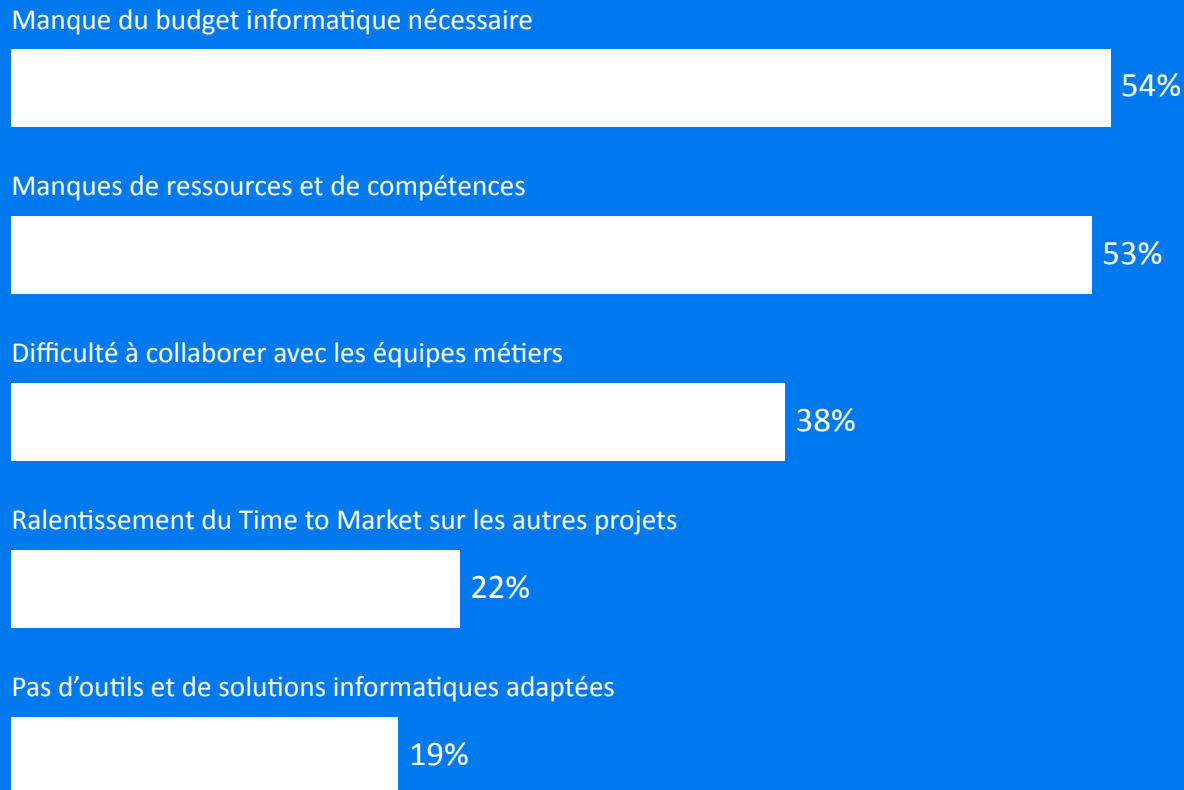
70%

LE **SHADOW IT EST FRÉQUENT** DANS LES ORGANISATIONS DES RÉPONDANTS, AVEC PLUS DE 2 TIERS D'ENTRE EUX CONSTATANT L'INSTALLATION DE SOLUTIONS HORS DSI.

L'utilisation de systèmes informatiques, d'appareils, de logiciels, d'applications et de services sans l'approbation explicite du département informatique pose bien entendu de nombreux défis à la DSI, notamment en matière de sécurité. L'essor du Cloud facilite ces adoptions, et selon Gartner, d'ici 2020, un tiers des cyberattaques menées avec succès contre les entreprises prendront pour cible leurs ressources shadow IT.

Outre la difficulté à intégrer ce shadow IT, cela complexifie davantage la démarche ESM car cela se fait souvent à l'encontre des principes d'urbanisation, et cela renforce l'effet silos sur les référentiels créés par ces outils déployés par les métiers.

### 13. QUELS SONT OU SERAIENT LES FREINS D'UNE DÉMARCHE 100% ESM ?



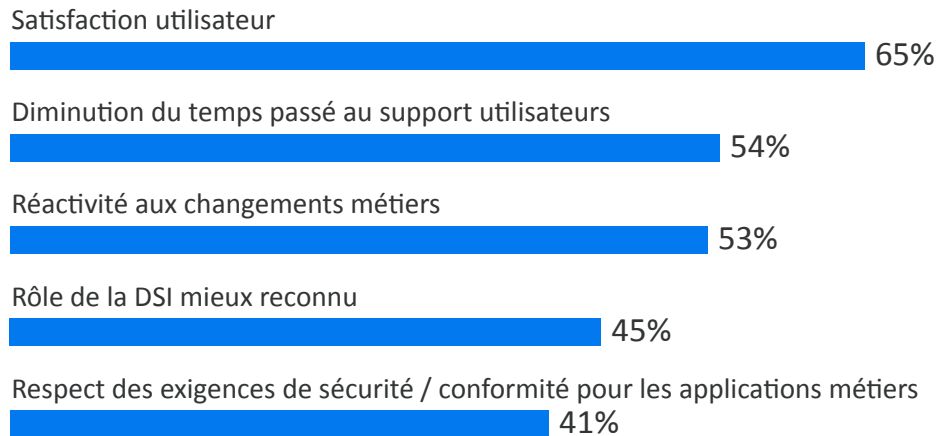
**LE MANQUE DE BUDGET ET DE RESSOURCES HUMAINES  
SONT LES PRINCIPAUX FREINS À LA DÉMARCHE ESM.**

Au-delà de l'impression d'un manque de budget IT, il est essentiel de considérer ces démarches comme de vrais projets, de les cadrer, d'en évaluer les opportunités, et également de réfléchir à plusieurs scénarii et bien sûr d'évaluer le retour sur investissement pour l'entreprise et les collaborateurs. L'outil le plus approprié pour obtenir le budget ad hoc reste le business case.

On peut également citer les compétences en Lean Management qui restent assez rares dans les entreprises, ainsi que les silos organisationnels, les organisations matricielles qui ne favorisent pas suffisamment le travail collaboratif, la nécessité de se recentrer sur la valeur délivrée pour un client, et non sur les tâches.



## 14. QUELS SONT OU SERAIENT LES AVANTAGES D'UNE DÉMARCHE 100% ESM ?

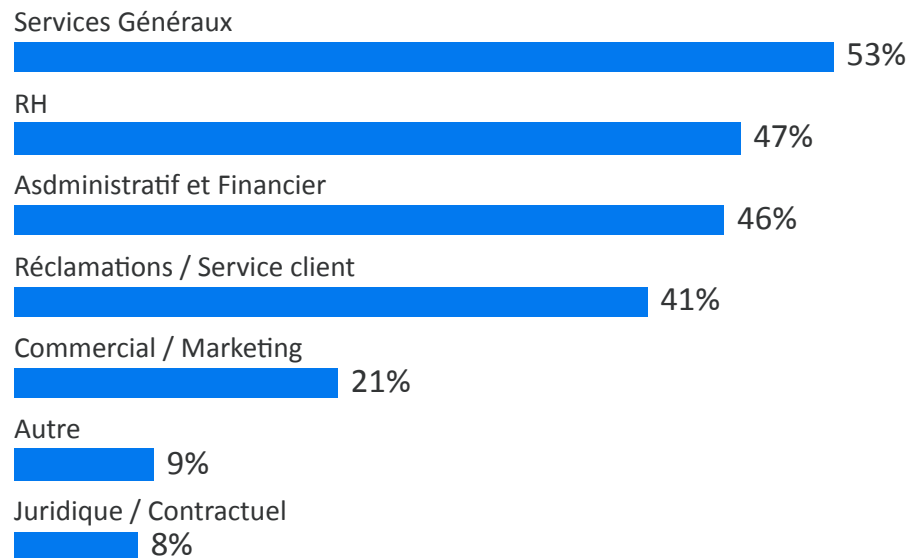


**AMÉLIORER LA SATISFACTION UTILISATEUR** EST LE PREMIER AVANTAGE PERÇU, SUIVI DE LA DIMINUTION DU TEMPS CONSACRÉ AU SUPPORT ET DE L'AMÉLIORATION DE LA RÉACTIVITÉ FACE AUX CHANGEMENTS MÉTIERS.

Au-delà de la satisfaction utilisateur, ce sont de véritables gains de productivité à la clé, un time to market fortement raccourci, notamment lorsque des services font intervenir de multiples acteurs internes et externes.

Par ailleurs, disposer d'une vision de bout en bout du service rendu est un atout pour toutes les parties prenantes.

## 15. DANS LE CADRE DE L'ÉVOLUTION DE L'ITSM VERS L'ESM, QUELS SONT OU SERAIENT LES 3 SERVICES MÉTIERS LES PLUS DEMANDEURS EN 2019 ?



EN LIEN AVEC LA QUESTION 9.1, CE SONT LES **SERVICES GÉNÉRAUX, RH ET ADMINISTRATIFS/FINANCIERS** QUI SERAIENT PRIORITAIREMENT OUVERTS À L'ITSM.

On retrouve les services généraux avec la gestion de l'environnement de travail du collaborateur, les dispositifs de sécurité, les déménagements de bureaux, les badges d'accès aux locaux, et parfois la gestion de la flotte de téléphonie mobile.

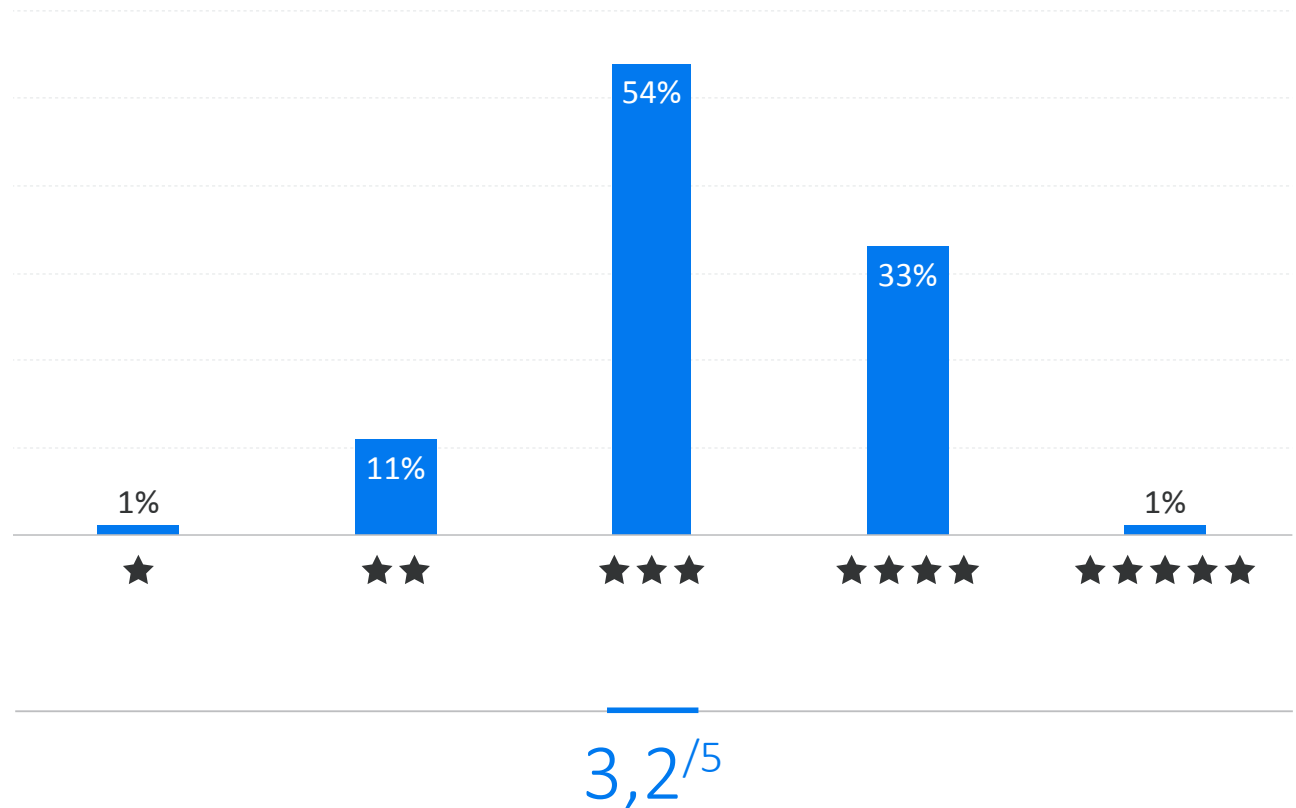
Les RHs sont également des demandeurs pour l'on-boarding \ off-boarding des collaborateurs. Dans certains cas, les demandes aux RHs se réalisent à travers des interfaces de support de type BOT (solde de congés, règles liées aux voyages d'affaires, ...)

Les services administratifs et financiers pour la gestion des notes de frais, des demandes de voyages, avances de frais etc.

Les métiers, pour les organisations qui rendent notamment des services digitaux à leurs clients (via des applications mobiles par exemple), traitent régulièrement de problèmes de nature IT qu'il faut escalader à la DSI. Les capacités de traiter et de suivre ces demandes omnicanales, constituent une vraie avancée pour toutes les parties prenantes.

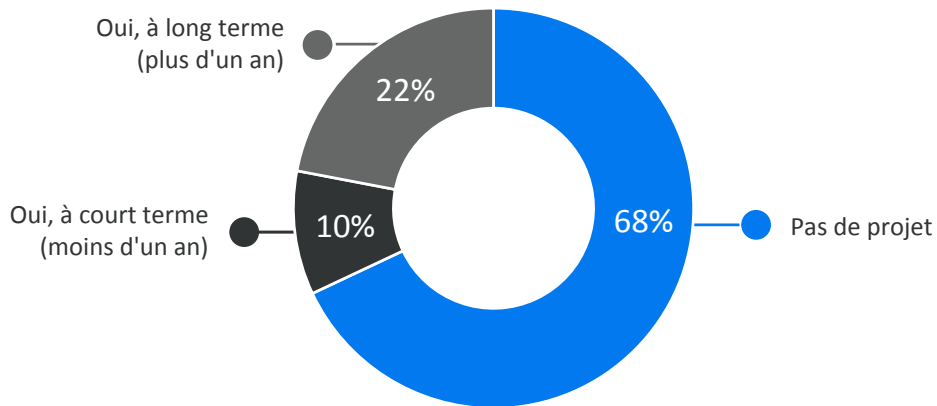
Ce résultat montre que les DSI sont de plus en plus matures. Les notions de service et d'engagement ne sont plus des concepts. Les prestations réalisées en interne ou sous-traitées sont désormais mieux pilotées. Les DSI, via leurs solutions ITSM ont fortement amélioré leurs capacités à marketer les offres de services auprès des utilisateurs via des portails user-friendly, mais ont également amélioré la qualité d'exécution au travers du contrôle des engagements de service, ce qui est un gage pour la satisfaction des utilisateurs et pour l'image d'une DSI.

## 16. VOTRE AVIS, QUELLE NOTE DONNERAIENT LES UTILISATEURS MÉTIERS À LA DSI POUR LES SERVICES 2019 ?



AVEC UNE NOTE DE 3.2/5, LA DSI PERÇOIT **L'IMPACT DE SON ACTION** SUR LES SERVICES COMME AU-DESSUS DE LA MOYENNE.

## 17. DANS LE CADRE DE VOTRE DÉMARCHE ITSM ET ESM AVEZ-VOUS UN PROJET D'ÉQUIPEMENT D'UNE NOUVELLE SOLUTION ?



32%

LES PERSPECTIVES SONT BONNES POUR L'ESM AVEC 32% DE **TAUX DE PROJET**, À METTRE EN LIEN AVEC LES 44% DE RÉPONDANTS EN RÉFLEXION SUR LE SUJET (Q11).

Un tiers des répondants envisage un changement d'outil pour répondre aux besoins long terme pour répondre aux besoins de digitalisation de processus métiers. Ce résultat est cohérent avec la volonté d'adopter une posture de fournisseur de services interne. Les nouvelles générations d'outils ITSM offrent de plus grandes facilités de mise en œuvre puisqu'elles embarquent des modules prêts à l'emploi (pour les ressources humaines, les services généraux, la relation client...)

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

- Le marché de l'ITSM est mûr avec un fort taux de pénétration (91%) et une date d'équipement remontant à plus de 3 ans pour près de 2 tiers des répondants.
- Cependant, 34% d'entre eux sont moyennement ou pas satisfaits de leur solution ITSM.
- Le passage de l'ITSM vers l'ESM est un enjeu actuel : près de la moitié des répondants n'a pas ouvert l'ITSM aux métiers et plus de la moitié des répondants réfléchit sur le sujet ou a entamé une démarche.
- Ces perspectives positives sont confirmées par la volonté de 32% des répondants de s'équiper d'une solution à court ou long terme.
- Ce développement devra s'accompagner d'une bonne dose d'éducation, 62% des contacts n'ayant que quelques notions sur le sujet, voire aucune.

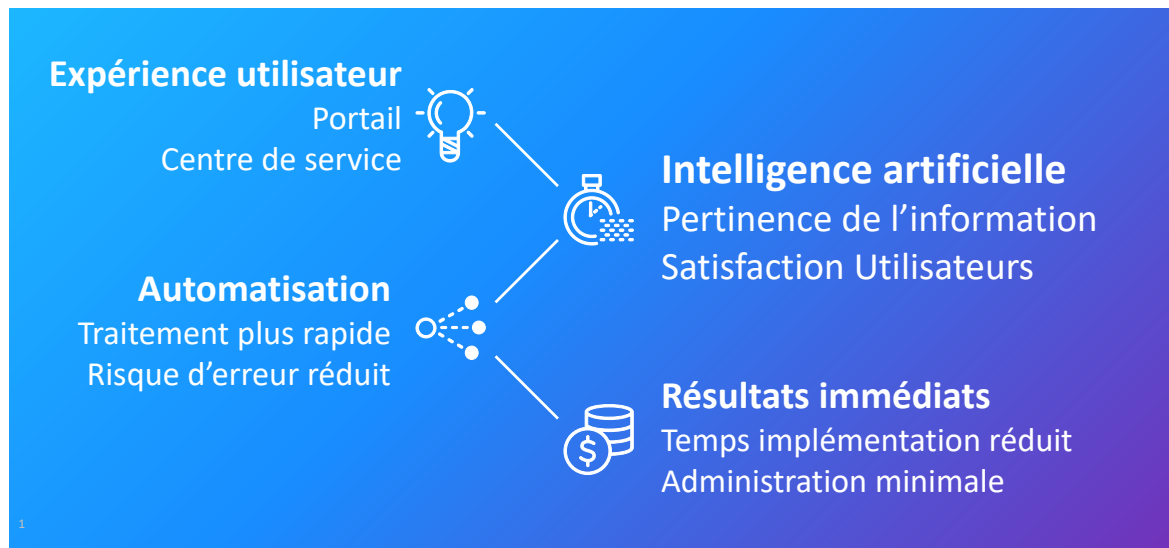
Le résultat de cette enquête démontre que l'ITSM n'est plus un sujet de questionnement. Les DSI ont largement investi dans leurs outils et leurs méthodes notamment pour délivrer et piloter les services offerts, très axés sur le service management (gestion des services). Les DSI désormais doivent se projeter pour élargir leurs prérogatives afin de proposer des offres encore plus proches des besoins métiers, des offres plus intégrées.

Pour délivrer des services créateurs de valeur, c'est à dire adaptés aux objectifs métiers et aux usages, il faudra probablement que les DSI investissent à nouveau sur deux dimensions complémentaires :

- Au-delà du service management, l'investissement devra porter sur les technologies qui supportent les services IT à savoir, les nouvelles architectures, ouvertes et interopérables, le développement de nouvelles applications mobiles ou non, l'IA, le "cognitive computing", etc...
- Le mode d'intégration de ces solutions, encore plus adapté à la culture de l'entreprise, car être à la pointe de la technologie n'apporte de la valeur que si elle trouve un sens dans les usages de l'organisation. Cet investissement correspond plus à la manière d'implémenter la technologie que la technologie elle-même. Le terrain de jeu se trouve à la croisée de la DSI, des fonctions supports et des métiers.

## LA VISION ESM MICRO FOCUS

Avec **SMA-X** de Micro Focus découvrez une nouvelle expérience utilisateur tant pour l'IT que pour vos besoins métier pour **soumettre une demande, suivre et traiter une demande et améliorer la satisfaction de vos utilisateurs.**



### Entreprise / Efficacité

- Tirer parti de la solution éprouvée d'ITSM pour les fonctions métiers
- Standardiser l'expérience utilisateur avec un portail utilisateur intuitif et centralisé
- Optimiser les traitements par l'automatisation des workflows et des tâches
- Répondre plus rapidement et plus efficacement grâce au machine learning intégré

### Services

- Disposer d'une Solution unique de service management
- Mesurer l'activité et améliorer les processus

### Management / Minimal

- Agilité et rapidité de mise en œuvre des besoins avec l'administration Codeless
- Contenu prêt à l'emploi



Chez Micro Focus, nous vous aidons à gérer votre entreprise et à la transformer. Notre offre logicielle fournit les outils essentiels dont vous avez besoin pour construire, exploiter, sécuriser et analyser votre entreprise. De par leur conception, nos solutions comblent le fossé entre les technologies existantes et émergentes, vous pouvez ainsi innover plus rapidement et à moindres risques, dans la course à la transformation digitale.

