

opentext™

ITSM : retour aux fondamentaux, malgré l'IA et les tensions budgétaires

La productivité au service de l'amélioration
de l'expérience utilisateur.



Étude ITSM 2024



Si les solutions ITSM sont bien implantées en entreprise, les faire évoluer est un défi de taille pour répondre aux attentes qu'elles suscitent. L'enjeu réside désormais dans les initiatives à mettre en place pour tirer le meilleur parti de ces outils : intégrer de l'IA, améliorer l'automatisation des processus, investir dans la gestion des assets pour répondre aux enjeux green ou bien encore ouvrir son utilisation à d'autres métiers (ESM). Quelle évolution les organisations vont-elles privilégier ? Quels défis se posent quant à la mise en place d'outils ITSM ? Quels gains comptent-elles en retirer ? Quels freins rencontrent-elles ? Tels sont quelques-uns des enjeux sur lesquels OpenText a recueilli l'opinion de plus de 100 décideurs IT (directeurs et responsables IT, directeurs et responsables SI) entre février et mars 2024 dans le cadre de son Etude ITSM 2024. Exerçant dans le secteur privé, les répondants sont issus à 78% d'entreprises de plus de 5000 salariés.

Pour rappel, entre janvier et février 2023, nous avons interrogé 106 décideurs IT, dont 93 % étaient issus d'entreprises de plus de 1 000 salariés et 79 % du secteur privé

Découvrez les principales tendances et évolutions attendues en matière d'ITSM en 2024.

Rappel. L'approche ITSM 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, sont visés des bénéfices tels que l'amélioration de l'efficacité opérationnelle des process, la diminution des durées d'exécution des services internes ou le renforcement de la satisfaction des utilisateurs et des clients.

Principales tendances 2024

Confirmation de la maturité du marché de l'ITSM

Forte progression du SaaS, malgré la résistance
du "on premise"

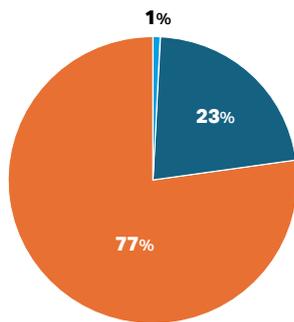
Fort impact de la contrainte budgétaire
sur l'évolution de l'ITSM

Automatisation et amélioration
de l'expérience utilisateur

Maturité en cours des effets de l'IA

GreenOps et FinOps en émergence

1. Profil des répondants



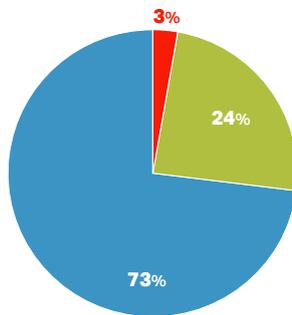
Répartition par taille d'entreprise

- 23%** De 1 001 à 5 000 salariés
- 77%** De 5 001 à 10 000 salariés
- 1%** Plus de 10 000 salariés



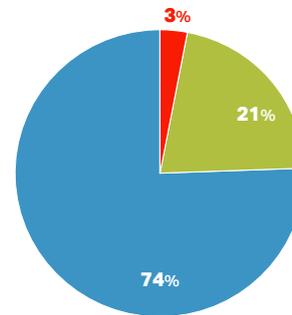
2. Stabilité du marché confirmée

Étude 2023



3% En cours de déploiement
24% Moins de 3 ans
73% Plus de 3 ans

Étude 2024

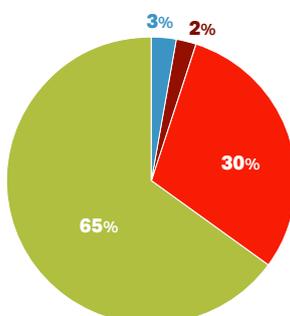


3% En cours de déploiement
21% Moins de 3 ans
74% Plus de 3 ans

Le maturité du marché de l'ITSM se confirme par rapport à l'année dernière et se stabilise à un niveau élevé. Trois quarts des professionnels IT (74 %) déclarent disposer d'une solution installée depuis plus de 3 ans – ils étaient 73 % en 2023, 55 % en 2022. Ces chiffres confirment la stabilité de l'usage de l'outil ITSM dans les organisations.

Trois hypothèses permettent d'expliquer cette stabilité :

- les solutions et projets ITSM, structurants pour les entreprises et relevant du long terme, ne nécessitent pas de renouvellement sur le court terme, d'une année sur l'autre.
- A ceci s'ajoute le niveau élevé de satisfaction (65%) émis par les répondants à l'égard de l'ITSM qui n'incite pas les organisations à renouveler leur ITSM.
- Enfin, les objectifs de réduction de coûts dans les entreprises peuvent impacter les décisions de renouvellement.



Quel est votre niveau de satisfaction de votre solution ITSM ?

30% Très satisfait
65% Satisfait
3% Pas du tout satisfait
2% Ne sait pas

3. Hébergement : forte progression du SaaS, malgré la résistance du "on premise"

A l'inverse de la vague 2023, on assiste cette année à des évolutions significatives en matière d'hébergement.

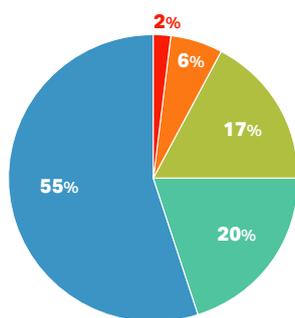
Bien qu'en recul, le mode d'hébergement sur site reste dominant auprès des entreprises (46 %, -9 par rapport à 2023). Mais parallèlement, on assiste à une accélération de l'hébergement en mode SaaS : 29 % des répondants (+9 points par rapport à 2023) déclarent héberger leur ITSM en mode SaaS. Quant à l'hébergement en mode cloud, il connaît lui aussi une progression (20 %, +3).

On peut émettre plusieurs hypothèses concernant la forte progression de l'hébergement en mode SaaS :

- Tout d'abord, le renouvellement des services ITSM historiquement on premise s'effectue désormais au profit de services hébergés en mode SaaS et, dans une moindre mesure, dans le cloud.
- Ensuite, cette évolution révèle la maturité d'un marché qui offre désormais toutes les garanties en matière de personnalisation, de sécurité et de déploiement, ce qui constituait autrefois l'apanage du on premise. L'inertie du marché à migrer vers le cloud ou en mode SaaS semble désormais s'estomper.

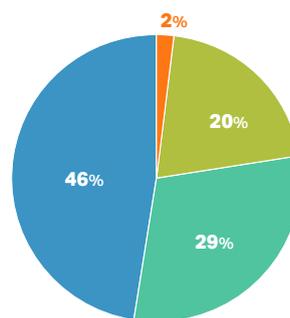
Développement du mode SaaS en 1 an

Étude 2023



2% Ne sait pas
6% Externalisée en infogérance
17% Dans le cloud
20% En mode SaaS
55% Sur site

Étude 2024



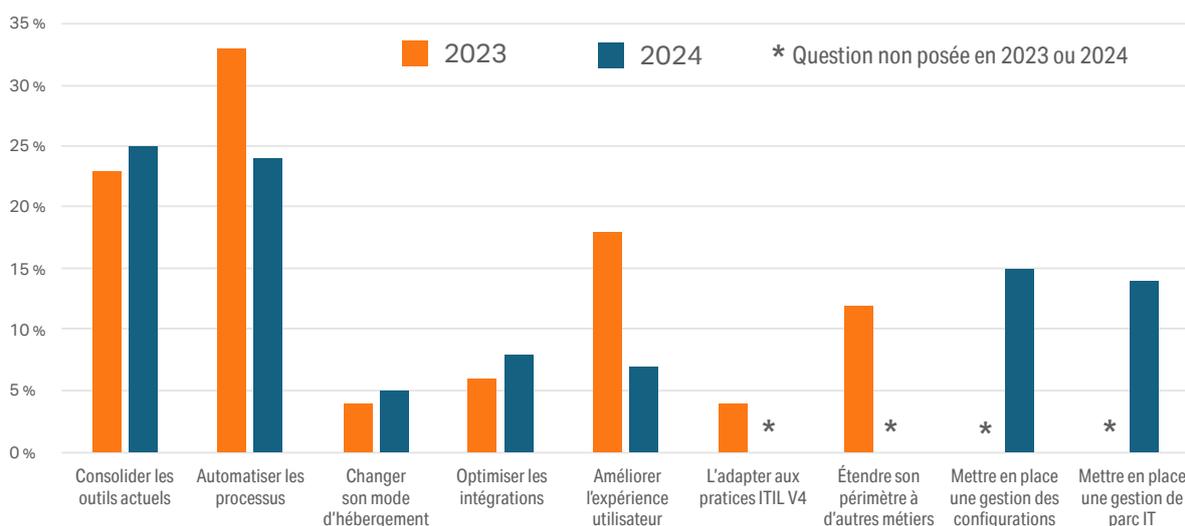
2% Externalisée en infogérance
20% Dans le cloud
29% En mode SaaS
46% Sur site

4. Évolutions ITSM : priorité à l'automatisation et la standardisation

Concernant les évolutions de l'ITSM, la consolidation et la standardisation des outils actuels progressent (25 %, +2) et font cette année quasiment jeu égal avec l'automatisation des processus, en recul (24 %, -9).

L'amélioration de l'expérience utilisateur diminue significativement et passe de 18 à 7 % et se situe désormais en 6e position. Elle semble désormais ne plus constituer un objectif en tant que tel aux yeux des professionnels de l'IT. Elle reste cependant un objectif indirect. Comme on le voit à travers le report de leurs priorités, leurs choix se focalisent sur les processus (automatisation et standardisation) et des points techniques (chatbot, portail), c'est-à-dire des moyens permettant d'améliorer l'expérience utilisateur.

Quelles évolutions avez-vous prévues/mises en place concernant votre démarche ITSM ?



Parmi les priorités 2024, deux points saillants sont à relever :

- Les priorités des DSI en matière d'ITSM (automatisation et standardisation) se complètent tout naturellement avec leur volonté cette année de mettre en place une meilleure gestion de leur parc IT (14%) et des configurations (15%). Les approches FinOps et GreenOps s'imposant à l'agenda des entreprises, la gestion de parc redevient un point important. C'est pourquoi on voit également apparaître la gestion des configurations, qui répond à une recherche de maîtrise, voire d'optimisation des coûts.
- Fait notable cette année : aucun répondant n'a cité l'extension du périmètre de l'ITSM à d'autres métiers. Un constat qui reflète le recentrage des DSI sur les fonctions historiques de l'ITSM : gérer des services informatiques à l'échelle d'une organisation.

5. Evolutions de l'ITSM : les DSI ont besoin d'une pause

L'IA générative s'est imposée dans l'entreprise, sous l'effet de la diffusion massive de Chat GPT, mais pas seulement. Rappelons que l'IA était déjà utilisée depuis plusieurs années dans de nombreux secteurs, notamment dans l'industrie.

Néanmoins, beaucoup de projets internes aux entreprises tournant autour de l'IA générative, nul étonnement à retrouver ce sujet en tête des futurs impacts sur l'ITSM (48%), loin devant l'extension du périmètre géré par l'ITSM (24 %).

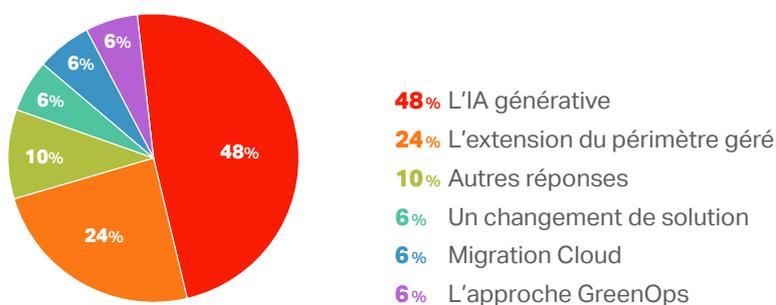
L'IA, et en particulier l'IA générative, doit être considérée comme facteur de changement de long terme, et non comme un vecteur d'évolution actuel. Ce n'est pas un sujet de court terme. C'est pourquoi elle n'apparaissait pas dans les priorités des DSI.

Deux résultats retiennent l'attention :

- 24 % des responsables IT interrogés estiment que le principal sujet qui impactera leur outil est l'extension du périmètre géré – un taux de réponse important, et paradoxal par rapport aux évolutions qu'ils prévoyaient (cf question précédente).
- Une proportion importante (10 %) de DSI déclare ne pas savoir quel sera le principal facteur d'impact concernant leur ITSM

Cette importante proportion de "Ne sait pas" et ces réponses paradoxales révèlent en creux à quel point les DSI se trouvent actuellement dans une phase à la fois de doutes sur leurs investissements futurs, et de profonds questionnements quant à l'évolution de leur ITSM : à quels types de changements fonctionnels futurs devra-t-il répondre (migration cloud, extension du périmètre, IA générative) ? Elles semblent signifier de leur part une volonté de faire une pause pour mieux appréhender leurs choix d'investissements.

Selon vous, quel est le principal sujet qui impactera votre solution ITSM ?



6. Effets attendus de l'IA : d'abord des bénéfices concrets

Amélioration du temps de traitement des demandes et des incidents (37 %), amélioration de l'expérience demandeur (29 %) : tels sont les principaux effets attendus de l'IA en matière d'ITSM selon les DSI, loin devant la simplification de la mise en œuvre de cas d'usage (10 %), la réduction des coûts (8 %) et la garantie de l'accès et la sécurité des données (8 %).

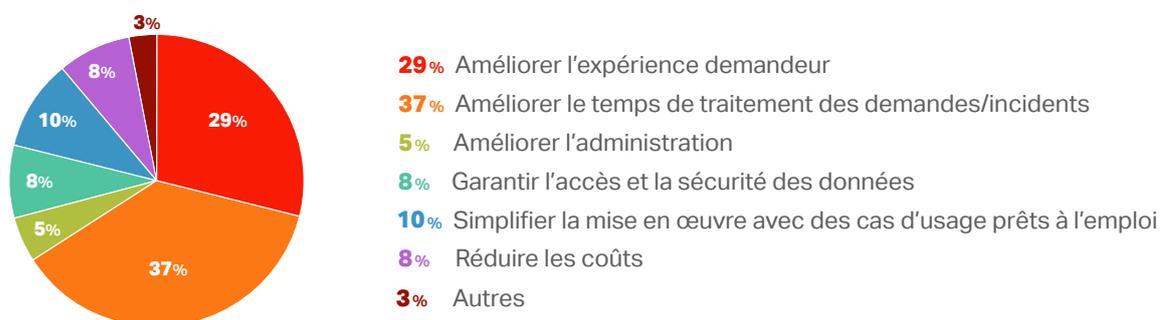
Les attentes des DSI à l'égard de l'IA en matière ITSM sont très fortes. Ainsi, les gains à l'égard de l'IA en matière de temps de traitement des demandes et incidents apparaissent au premier niveau. Effectivement, l'IA permet de gagner du temps sur la compréhension des incidents ou sur la proposition de suggestions, venant ainsi compléter les bénéfices de l'automatisation. Mais elle ne les remplace pas.

En outre, certaines attentes exprimées par les professionnels de l'IT apparaissent paradoxales :

- Premier paradoxe : le 2^e bénéfice attendu de l'IA générative – l'amélioration de l'expérience demandeur - se situe à un haut niveau là où les DSI ne souhaitent plus investir (cf question précédente).
- Deuxième paradoxe : la garantie à l'accès et la sécurité données, sujet majeur concernant l'IA, est citée à un faible niveau (8 %). Les risques liés à l'usage IA ne sont pas encore perçus.

Les DSI se focalisent sur les bénéfices concrets de l'IA, mais semblent sous-estimer les aspects risques et besoins de maîtrise des nouvelles technologies.

Quels gains attendez-vous de l'impact de l'IA/IA générative pour votre solution ITSM ?



7. De fortes contraintes budgétaires pèsent sur l'évolution de l'ITSM

Le manque de budget (40 %) constitue cette année aux yeux des décideurs IT le principal frein quant à l'évolution de leur solution ITSM. Cette forte contrainte financière augmente de 18 points en un an.

En second lieu, le manque de ressources et de compétences (23 %) demeure également un frein important, et diminue de 5 points par rapport à 2023. La tension sur ce sujet n'a pas vraiment diminué, même si elle passe au second plan.

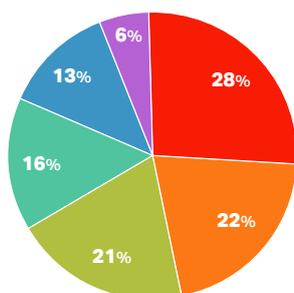
Les exigences en matière de sécurité (14 %) arrivent en 3^e position – une préoccupation liée avec l'accélération de l'adoption de l'hébergement en mode SaaS, relevée cette année dans notre étude.

L'inadaptation des outils et solutions (6 %) arrive loin derrière, ce qui confirme la maturité du marché sur les besoins actuels de l'IT.

Les difficultés à collaborer avec les équipes n'apparaissent désormais plus comme un frein important à l'évolution d'un ITSM, et passent de 16 % à 4 % cette année. Preuve supplémentaire de la maturité à l'égard des services IT.

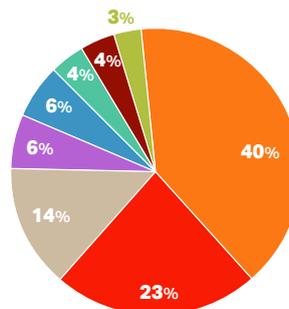
Les 3 freins principaux à l'évolution de votre ITSM ?

Étude 2023



- 28% Ressources et compétences insuffisantes
- 22% Manque de budget
- 21% Autres
- 16% Difficulté à collaborer avec les équipes
- 13% Outils et solutions informatiques inadaptées
- 6% Aucun

Étude 2024



- 40% Manque de budget
- 23% Ressources et compétences insuffisantes
- 14% Exigence sécurité
- 6% Aucun
- 6% Outils et solutions informatiques inadaptées
- 4% Difficulté à collaborer avec les équipes
- 4% Problèmes de conduite du changement
- 3% Autres

8. Gains attendus : l'augmentation de l'expérience utilisateur en premier

En matière de gains attendus, les professionnels de l'IT sont sans ambiguïté. Ils attendent de leur outil d'abord l'augmentation de l'expérience utilisateur (28 %, +2), devant l'amélioration de la productivité (24 %, -8), et la diminution du temps passé au support utilisateur (15 %, -2).

Au regard de la priorité accordée par les DSI à l'automatisation de l'ITSM, la première place occupée par l'augmentation de la satisfaction utilisateur n'est guère étonnante : qui dit automatisation des processus dit diminution des temps de réponse et augmentation de la qualité de réponse, et donc amélioration de la satisfaction utilisateur.

Relevons la part importante des DSI qui ont répondu "Autres" cette année (22 %, 3^e position). Une manière pour eux de préciser les gains qu'ils attendent de l'évolution de leur ITSM, à savoir la gestion des intégrations, l'ergonomie des interfaces, leur sécurité, la collaboration entre équipes, l'intégration de l'IA, l'automatisation et le reporting.

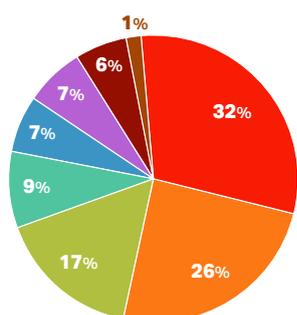
En termes de sécurité, les DSI sont peu nombreux à attendre de gains (3 %, -4). Ceci s'explique par le fait qu'ils reportent leurs exigences de sécurité sur les hébergeurs SaaS abritant leur solution ITSM.

En revanche, l'étude met en avant deux paradoxes :

- Etant donné la priorité que les DSI déclarent donner à l'automatisation des processus, il est étonnant que leurs attentes en matière de productivité baissent significativement de 8 points.
- En matière de réduction des coûts, alors que subsistent cette année de fortes tensions sur les budgets, les bénéfices attendus sur ce point-là restent à un faible niveau (4%).

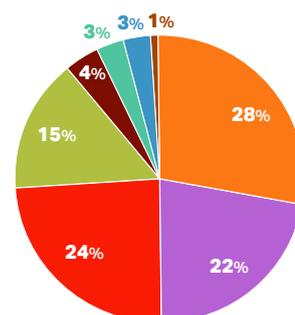
Quels gains attendez-vous de l'évolution de votre ITSM ?

Étude 2023



- 32%** Amélioration de la productivité
- 26%** Augmentation de la satisfaction client
- 17%** Diminution du temps passé au support utilisateur
- 9%** Réactivité aux changements stratégiques
- 7%** Respect et amélioration des exigences de sécurité
- 7%** Autres
- 6%** Aucun
- 1%** Accroissement de la reconnaissance du rôle de la DSI

Étude 2024



- 28%** Augmentation de la satisfaction client
- 22%** Autres
- 24%** Amélioration de la productivité
- 15%** Diminution du temps passé au support utilisateur
- 4%** Réduire les coûts de la solution
- 3%** Réactivité aux changements stratégiques
- 3%** Respect et amélioration des exigences de sécurité
- 1%** Accroissement de la reconnaissance du rôle de la DSI

Conclusion

Cette année, si on note peu de bouleversements sur le marché de l'ITSM, on assiste à sa consolidation.

Ainsi, son usage se stabilise à un niveau élevé, tandis que de plus en plus d'organisations recourent à un hébergement en mode SaaS. En raison de fortes contraintes budgétaires qui s'exercent dans les entreprises, les DSI recentrent leurs priorités sur les fondamentaux techniques de l'ITSM : la standardisation et l'automatisation, avec pour objectif principal l'amélioration de la satisfaction demandeur.

Pour autant, de très nombreux sujets structurants pour l'avenir et l'évolution de l'ITSM émergent à l'esprit des DSI : un intérêt marqué pour l'IA, dont la perception des effets demande encore un peu de maturité ; l'apparition de nouvelles tendances, encore timide, mais bien présente, autour d'approches types FinOps, GreenOps, ou gestion de parc ; enfin, plus précisément, se confirme, dans les propos des DSI, leur volonté d'améliorer l'intégration des outils et la collaboration entre les équipes, tout en continuant de travailler sur l'ergonomie des outils ITSM.

Comment évoluera le marché ? Quel sera l'impact de ces tendances, choix et priorités de 2024 dans les années à venir ? Rendez-vous l'année prochaine.



À propos d'OpenText

OpenText, The Information Company™, permet aux organisations de gagner en visibilité grâce à des solutions de gestion de l'information leaders sur le marché, optimisées par OpenText Cloud Editions. Pour plus d'informations sur OpenText (NASDAQ : OTEX, TSX : OTEX), visitez le site opentext.com

OpenText™ SMAX utilise l'IA et l'analytique intégrées pour offrir une gestion intelligente des services informatiques (ITSM), une gestion des actifs informatiques (ITAM) et une gestion des services d'entreprise (ESM). Piloté par un chatbot d'IA génératif privé - OpenText IT Operations Aviator - SMAX donne aux utilisateurs les moyens de résoudre eux-mêmes les demandes d'assistance courantes. Oui, le chatbot intelligent dont tout le monde rêvait est enfin là.

Gestion des services IT moderne

Faites progresser la productivité et les expériences de service grâce à des options de travail faciles, flexibles et alimentées par l'IA. Changez rapidement avec des configurations sans code et des modèles basés sur les meilleures pratiques ITIL. Transformez l'assistance de niveau 1 avec l'IA générative privée.

Gestions des actifs de bout en bout

Supervisez tous les aspects de vos actifs matériels et logiciels en combinant les informations contractuelles, financières et l'empreinte carbone dans un seul outil. Optimisez vos coûts et assurez la conformité de vos logiciels.

Des services au-delà de l'informatique

Appliquez les principes et les capacités de l'ITSM à des fonctions métiers telles que les ressources humaines, la recherche et le développement, les services généraux, les finances et le marketing. Proposez des expériences de service consistantes pour tous.