



FORRESTER®

Les leaders IT ont besoin de services IT pour obtenir des résultats opérationnels

Gros plan sur la valeur de l'expertise stratégique et technique des prestataires de services IT

Synthèse

Ces dernières années, à travers le monde, nous avons assisté à des changements qui nous ont résolument poussés vers le numérique, avec notamment une transition massive vers des environnements de travail distants/hybrides, une accélération plus marquée vers le Cloud et une augmentation des attentes des clients et des collaborateurs. Ainsi, le rôle joué par l'IT dans la transformation des organisations et la garantie de sécurité et de résilience de l'entreprise a pris de l'ampleur, présentant aux leaders IT à la fois des opportunités et des défis. Malgré les difficultés, cependant, le département IT doit fournir des solutions innovantes et transformationnelles aptes à faire avancer son organisation.

Nous constatons désormais que les leaders IT utilisent de plus en plus de services IT externes pour atteindre leurs objectifs plus rapidement. Les prestataires de services IT disposent généralement d'une expertise ciblée bien établie, apportant aux leaders IT des conseils fiables et des ressources techniques supplémentaires. Cette assistance peut couvrir différents types de services IT, du consulting et des conseils stratégiques à la délégation de compétences sur site client, en passant par la sécurité et les services managés, permettant aux leaders IT de progresser en toute confiance dans ce nouveau contexte.

En novembre 2022, Dell a demandé à Forrester Consulting d'évaluer la façon dont les organisations font appel ou prévoient de faire appel à des prestataires de services IT pour répondre à leurs besoins. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 515 décideurs informatiques (DI) dans le monde et les a notamment interrogés sur le consulting, le déploiement, le support, les services managés, la formation, la sécurité, le Cloud et la mise au rebut des actifs, afin d'explorer ce sujet. Nous avons constaté que les organisations se servent surtout de l'expertise approfondie des prestataires de services IT pour des domaines stratégiques comme la sécurité/la résilience de l'entreprise, la productivité des collaborateurs et l'expérience client.

Principales conclusions

Les relations avec les prestataires de services IT représentent un facteur de réussite capital. Les organisations réalisent tout l'intérêt de disposer de prestataires de services IT comme conseillers de confiance. Avec l'évolution des priorités vers le travail hybride, la transformation numérique, les pratiques de développement durable et la résilience, les DI font appel à des prestataires de services IT pour bénéficier de conseils stratégiques.

Les DI apprécient l'expertise approfondie et spécialisée que les prestataires de services IT peuvent offrir. Cela est particulièrement vrai pour les domaines prioritaires émergents tels que la sécurité, le Cloud et l'Edge Computing. Les leaders IT peuvent faire appel aux connaissances des prestataires de services IT pour soulager les collaborateurs des complexités du travail technique afin qu'ils consacrent du temps à des projets et des innovations plus stratégiques ou bien pour développer les compétences de leur personnel informatique.

La résilience de l'entreprise a toujours fait plus ou moins partie des plans IT, mais elle fait désormais figure de grande priorité. Les leaders IT indiquent que l'activation de la sécurité est au premier plan de leurs priorités et de leurs investissements pour l'année à venir. Cela s'explique par l'augmentation du travail hybride/à distance et par la nécessité de permettre aux collaborateurs d'assurer la sécurité des données et de l'infrastructure de l'entreprise.

Les prestataires de services IT améliorent l'expérience collaborateur (EX), ce qui permet d'obtenir des avantages en matière d'expérience client (CX) et de réputation de la marque. Avec l'augmentation du travail hybride, les sociétés se concentrent sur ce dernier ainsi que sur la résilience, le Cloud, l'IA et les solutions flexibles/modèles as-a-service (aaS). Les avancées dans ces domaines permettent aux collaborateurs de mieux travailler, ce qui les aide à fournir une meilleure expérience client.

Les prestataires de services IT fournissent des conseils stratégiques et une expertise technique

En étudiant la situation actuelle des leaders IT et leurs efforts de transformation numérique, nous avons constaté qu'ils éprouvent des difficultés à trouver et à retenir les talents disposant des diverses compétences techniques nécessaires pour s'adapter à l'évolution de leur environnement IT. Ainsi, les leaders IT se tournent de plus en plus vers les prestataires de services IT pour mieux aligner leur orientation stratégique sur leurs objectifs IT et métier, et disposer ensuite de l'expertise approfondie nécessaire à la mise en œuvre des préconisations qui leur sont faites. En 2020, 90 % des personnes interrogées avaient indiqué qu'elles prévoyaient d'investir dans les services autant ou davantage qu'auparavant. Deux ans plus tard, ce chiffre a dépassé les 94 %¹. Pour l'année à venir, les sociétés concentreront leurs investissements et leurs priorités sur le renforcement de la sécurité et de la résilience métier, l'accélération de leur transition vers le Cloud et l'optimisation de leur environnement technologique. Ces tâches, souvent fastidieuses, correspondent aux priorités de la transformation numérique et aux principaux critères que les organisations recherchent lors de la sélection de nouvelles technologies/nouveaux fournisseurs. Voici ce que notre enquête nous amène à conclure :

- **Les leaders IT sont conscients des avantages significatifs qu'ils peuvent tirer des conseils stratégiques des prestataires de services IT.**

Les leaders IT sont prêts à améliorer leur stratégie dans le but d'optimiser le retour sur investissement des solutions technologiques qu'ils ont acquises dans des domaines clés comme la sécurité, la résilience de l'entreprise ainsi que le déploiement et l'implémentation du Cloud. Afin de revoir leur approche de la planification et de la mise en œuvre de ces priorités, ils prévoient de s'appuyer sur l'assistance de prestataires de services IT externes. 71 % des personnes interrogées s'accordent à dire que les prestataires de services IT peuvent les aider à relever les défis de la transformation informatique et numérique, en les conseillant et en les guidant dans leurs décisions pour atteindre les résultats opérationnels souhaités, et en les assistant dans la gestion des silos internes. 67 % indiquent également que le déploiement de nouvelles technologies prend souvent du retard, car les équipes IT internes ont

94 %

des personnes interrogées prévoient d'investir autant ou davantage dans les services à l'avenir.

75 %

des organisations des personnes interrogées ont besoin d'une expertise externe pour atteindre des résultats spécifiques.

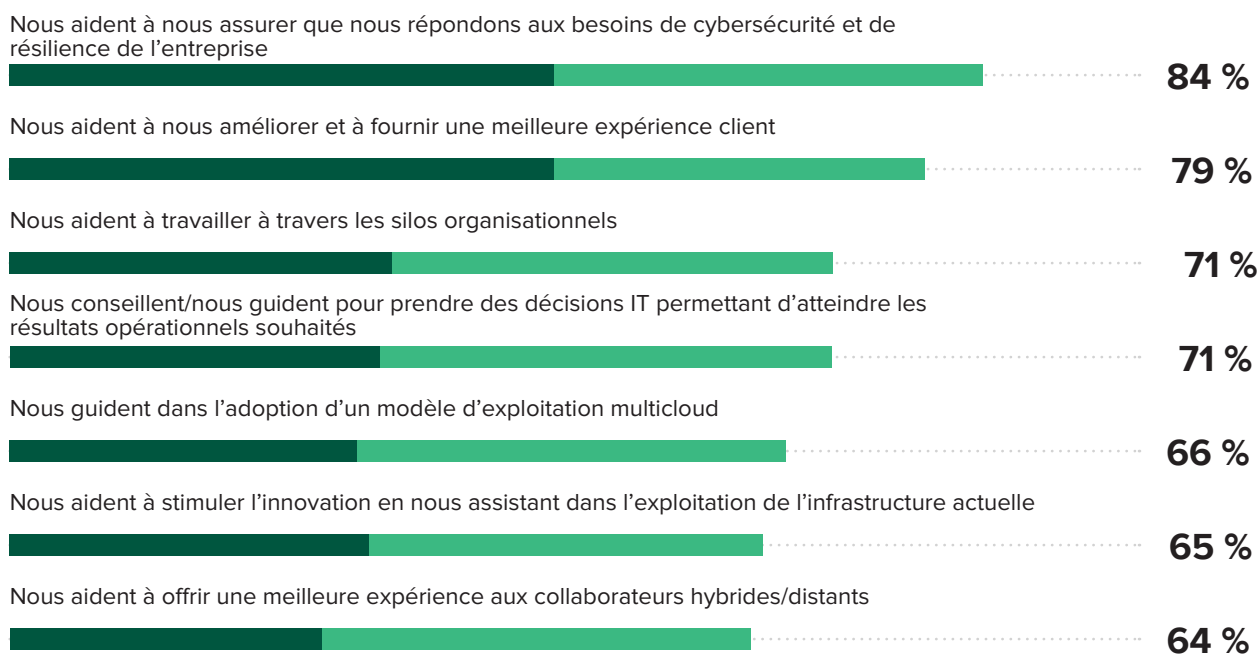
d'autres priorités à traiter dans le même temps. Nouer des relations avec des prestataires de services IT peut aider les leaders IT à améliorer leur stratégie globale. Ces relations peuvent également permettre aux organisations d'accéder à de nouvelles technologies, pratiques d'excellence et perspectives afin d'affiner leurs plans pour mieux répondre aux besoins des collaborateurs et des clients. Elles peuvent également les aider à s'adapter à ces dynamiques en constante évolution, tout en réduisant les risques encourus par leurs données et leur activité.

- Les leaders IT se tournent vers des prestataires de services IT pour obtenir des conseils afin d'affiner leur stratégie dans des domaines techniques clés de la transformation numérique.** Les leaders IT recherchent également une aide extérieure dans des domaines techniques complexes où ils ont du mal à fidéliser les talents ou dans lesquels ils ne possèdent pas d'expertise. Les prestataires de services fiables et dignes de confiance comblent leur manque d'expertise, leur font profiter de partenariats avec d'autres leaders du secteur et les aident à créer des stratégies globales pour protéger et optimiser leurs opérations. Notre enquête a révélé que 66 % des leaders IT faisaient appel à des prestataires de services IT pour les guider dans l'adoption d'un modèle d'exploitation multicloud (voir Figure 1).

Figure 1

Raisons poussant les organisations à faire appel à des prestataires de services IT

● Tout à fait d'accord ● Plutôt d'accord



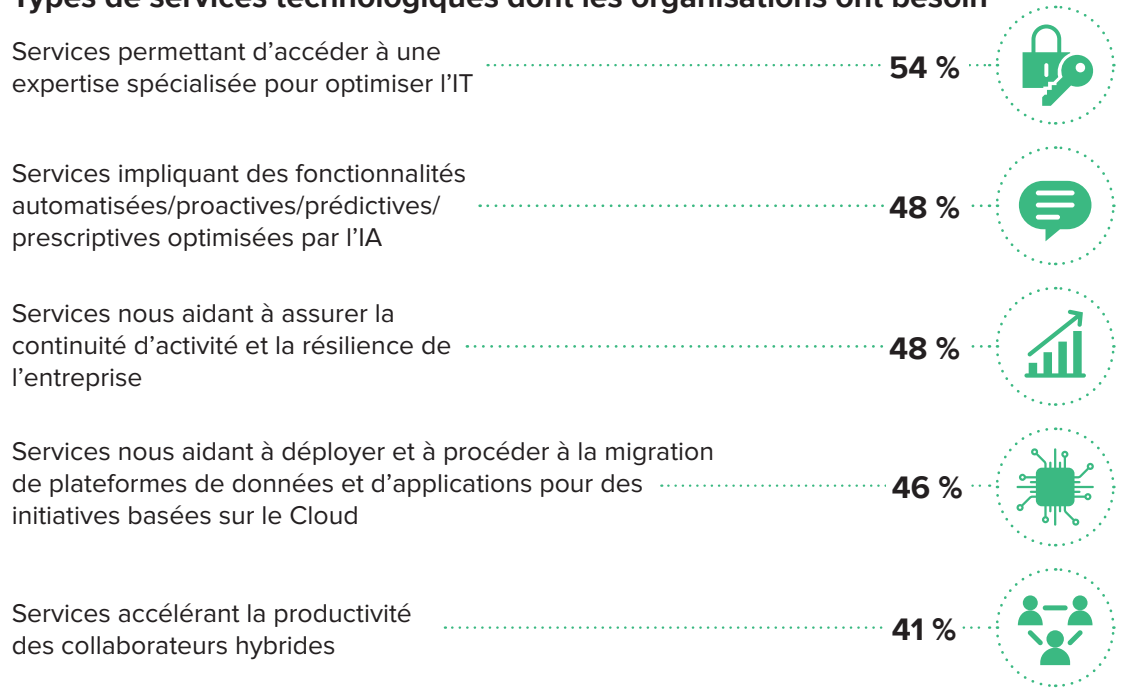
Base : 515 décideurs et influenceurs internationaux dans les services IT, les services managés et le conseil IT.
 Remarque : sept réponses affichées ; les pourcentages totaux peuvent ne pas être égaux aux valeurs distinctes, car ils ont été arrondis.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, novembre 2022.

Les prestataires de services IT peuvent fournir la flexibilité, l'agilité et les ressources dont les organisations ont besoin pour optimiser leur environnement IT global, tout en pérennisant leurs stratégies autour d'initiatives techniques comme l'amélioration du travail hybride, la migration vers le modèle d'exploitation multicloud ou la réorientation vers des modèles d'engagement et d'achat plus flexibles. Par exemple, 79 % préfèrent sous-traiter entièrement ou travailler avec un prestataire de services IT pour l'implémentation de solutions de sécurité, de Cloud et de périphérie, 67 % des personnes interrogées ont besoin d'une expertise externe pour aider à la mise en place d'un modèle d'exploitation multicloud, et 66 % affirment qu'elles feront appel à un prestataire de services IT pour les guider dans ces activités complexes. Compte tenu des changements intervenus ces trois dernières années, les cinq principaux services que les leaders IT espèrent pouvoir obtenir des prestataires sont ceux qui donnent accès à une expertise et à des fonctionnalités spécialisées permettant de stimuler la productivité d'une main-d'œuvre hybride florissante (voir Figure 2). En profitant des fonctionnalités de service proactives et prédictives disponibles via la technologie de connectivité de leur prestataire de services IT, les leaders IT peuvent bénéficier d'interactions allant au-delà du support individualisé ; 63 % des personnes interrogées s'attendant à tirer parti des tendances historiques et de l'analytique disponibles via l'IA et les portails en libre-service.

Figure 2

Types de services technologiques dont les organisations ont besoin



Base : 515 décideurs et influenceurs internationaux dans les services IT, les services managés et le conseil IT.
 Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, novembre 2022.

Les leaders IT doivent rediriger les dépenses vers la sécurité et la résilience

De nombreux leaders IT craignent d'avoir délaissé la résilience de l'entreprise, ce qui les amène à lui accorder la priorité pour l'année à venir. Cela est dû, en grande partie, aux préoccupations croissantes liées à la sécurité de leurs collaborateurs hybrides et à la nécessité de garantir la productivité de tous. Ils doivent également répondre au manque d'expertise de leur personnel informatique existant. Heureusement, en cherchant de l'aide auprès de prestataires de services IT capables d'intervenir et de se poser en conseillers de confiance pour protéger les données et l'infrastructure des organisations, ces dernières peuvent combler le manque croissant de compétences. 60 % des personnes interrogées ont déclaré avoir besoin de conseils stratégiques pour implémenter un plan de cybersécurité plus global afin de garantir la réussite du personnel interne, tout en gérant les problèmes budgétaires. Pour améliorer leur situation, tout en faisant face à la volatilité croissante, les organisations devront agir et s'organiser différemment, en s'appuyant sur des plateformes, des pratiques et des partenaires modernes². Nous avons constaté que :

- **Les leaders IT considèrent les services de sécurité et de résilience de l'entreprise comme des critères clés lors de la sélection des fournisseurs.** Les sociétés estiment leur expertise interne insuffisante pour assurer la protection de leurs données. 83 % des personnes interrogées s'accordent à dire que des services externes sont nécessaires pour améliorer leurs initiatives de sécurité et accroître la résilience de l'entreprise, ce qui représente une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente³. La rigueur des exigences de sécurité et de résilience influencera la sélection des fournisseurs/OEM ; 85 % des personnes interrogées signalant que les services de sécurité/cybersécurité sont importants lors de la sélection des fournisseurs. 86 % des personnes interrogées s'accordent à dire qu'elles feraient appel à des prestataires de services IT pour s'assurer de répondre aux besoins de cybersécurité et de résilience de l'entreprise (la première raison).

83 %

des personnes interrogées s'accordent à dire que des services externes sont nécessaires pour améliorer leurs initiatives de sécurité et accroître la résilience de l'entreprise.



- **Les prestataires de services IT aident les sociétés à atteindre leurs objectifs de sécurité et de résilience.** L'avantage d'établir une relation avec un prestataire de services IT disposant de solides capacités et d'une grande expertise en matière de sécurité et de résilience est évident. 67 % des personnes interrogées déclarent qu'elles compteraient sur les prestataires de services IT pour réduire les risques de sécurité et accroître la résilience de leur entreprise afin d'atteindre leurs objectifs métier. Cela est particulièrement vrai pour les prestataires de services managés (59 %). Les leaders IT ressentent également les difficultés liées à l'augmentation des dépenses de cybersécurité. 71 % ponctionnent les budgets destinés à d'autres domaines, tandis que 53 % se sentent bloqués par le manque d'argent ou d'expertise (voir Figure 3). L'une des façons de rediriger ces coûts et d'acquérir cette expertise spécialisée consisterait à regrouper les dépenses en faisant appel à moins de prestataires de services IT.

Figure 3

Comment les organisations trouvent l'équilibre entre les exigences de cybersécurité et les budgets IT

● Tout à fait d'accord ● D'accord

La consolidation de nos dépenses auprès de fournisseurs IT proposant un ensemble holistique de services de cybersécurité contribuerait à réduire les pressions budgétaires.



Pour respecter nos contraintes budgétaires IT, nous réorientons notre personnel interne vers les initiatives de cybersécurité les plus urgentes, car nous ne pouvons pas tout traiter.



Nous redirigeons une partie de notre budget IT, destinée à d'autres domaines, vers la cybersécurité.



Nous avons du mal à trouver l'équilibre entre les investissements dans les opérations courantes et ceux visant à faire évoluer notre plan de cybersécurité.



Nous avons besoin de conseils stratégiques qui nous aideraient à implémenter un plan de cybersécurité plus global afin de garantir la réussite de notre personnel interne, tout en gérant les problèmes budgétaires.



Nous nous sentons bloqués par le manque d'argent ou d'expertise pour établir correctement un plan de cybersécurité solide.



Base : 515 décideurs et influenceurs internationaux dans les services IT, les services managés et le conseil IT.

Remarque : les pourcentages totaux peuvent ne pas être égaux aux valeurs distinctes, car ils ont été arrondis.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, novembre 2022.

Les prestataires de services IT améliorent l'expérience collaborateur et optimisent l'expérience client

Outre la sécurisation de leur infrastructure interne et métier, les leaders IT doivent également prendre en compte l'influence de l'adoption de nouveaux processus et nouvelles technologies sur l'expérience des collaborateurs, qu'elle soit positive ou négative. Les DI peuvent se servir des prestataires de services IT comme d'une précieuse source de connaissances sectorielles afin de combler le manque de compétences au sein de leur organisation et d'alléger la charge de travail du personnel IT ou de développer les compétences de leurs collaborateurs existants. 64 % des personnes interrogées déclarent avoir besoin d'une expertise technologique externe spécifique pour aider leur équipe IT interne à réussir, et plus de la moitié (58 %) des personnes interrogées affirment que l'utilisation de services de formation pour instruire leur personnel IT accélère l'adoption de technologies nouvelles et émergentes. Cela peut améliorer non seulement l'expérience collaborateur, mais aussi l'expérience client. Des collaborateurs plus satisfaits et habilités dans leur rôle peuvent fournir la meilleure expérience possible aux clients sur le long terme. À l'inverse, si les collaborateurs sont confrontés à des processus fastidieux et des inefficacités techniques, l'innovation et l'expérience client sont les premières à en pâtir. Nous avons constaté que :

64 %

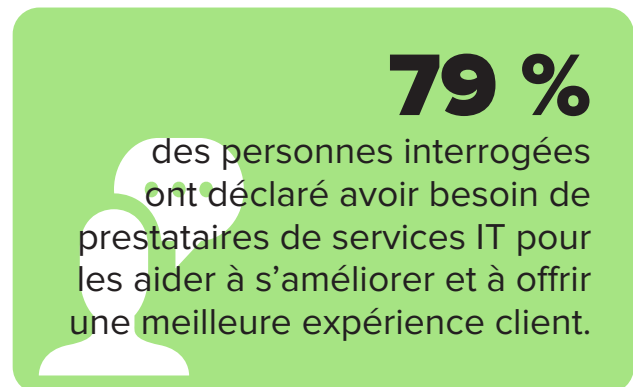
des personnes interrogées déclarent qu'elles ont besoin de prestataires de services IT pour les aider à offrir une meilleure expérience à leurs collaborateurs hybrides/distants.

- **Les sociétés s'attachent à permettre aux collaborateurs de s'épanouir, quel que soit leur lieu de travail.** Après les événements de ces dernières années, en particulier la précipitation à mettre en place le télétravail au début de la pandémie de COVID-19, les sociétés tentent désormais d'optimiser l'infrastructure et les processus qu'elles ont adoptés. Cependant, elles ne peuvent pas le faire seules. 64 % d'entre elles confirment qu'elles ont besoin de prestataires de services IT pour les aider à offrir une meilleure expérience à leurs collaborateurs hybrides/distants. Cela se traduira par une augmentation de la productivité. 41 % des personnes interrogées ont déclaré avoir besoin de services accélérant la productivité des collaborateurs hybrides. Ces sociétés utilisent notamment des technologies et outils de support automatisés fournis par leurs prestataires de services IT (par exemple, surveillance proactive, analytique prédictive, tableaux de bord, portails en libre-service), ce qui permettrait à leur personnel IT interne de consacrer plus de temps à l'innovation et aux initiatives stratégiques. Ce sentiment a augmenté

au cours de l'année dernière, passant de 62 % à 76 %. Tout au long de leur parcours, les organisations doivent également relever des défis de niveau intermédiaire tels que l'intégration des données, la gestion des réseaux de diffusion de contenu et la sous-traitance de processus métier. De nombreuses fonctionnalités, disponibles sous forme de services, peuvent résoudre ces problèmes. Il est essentiel que les sociétés déchargent leurs équipes principales de ce travail contextuel afin qu'elles puissent se concentrer sur les besoins et les expériences des clients⁴.

- **Les prestataires de services IT contribuent à améliorer l'expérience collaborateur, et les collaborateurs satisfaits, disposant de moyens adéquats pour travailler, offrent la meilleure expérience client possible.**

L'un des types de services dont les collaborateurs et les organisations peuvent tirer parti à parts égales est celui de la formation (62 %). Les personnes interrogées qui y font appel s'attendent à voir augmenter la rétention des talents/la satisfaction du personnel IT et le temps d'activité/la disponibilité (56 %). Les leaders IT pensent également retirer d'importants avantages de l'utilisation des services IT pour soutenir leurs collaborateurs IT internes. 75 % d'entre eux préfèrent sous-traiter entièrement ou travailler avec/se faire aider par un prestataire de services IT pour assurer le support de leurs utilisateurs finaux/collaborateurs (plutôt que de le faire eux-mêmes). Faire appel à des prestataires de services IT est également devenu un moyen important de permettre aux collaborateurs d'exceller dans l'exécution de leurs responsabilités quotidiennes. 62 % des leaders IT s'attendent à maximiser la disponibilité des charges applicatives, 58 % à augmenter la productivité du personnel IT et 54 % à augmenter la satisfaction des collaborateurs/utilisateurs finaux vis-à-vis de l'IT et du support. La plupart du temps, cette augmentation de la satisfaction des collaborateurs se traduit par une augmentation de la satisfaction des clients. C'est une bonne nouvelle, car 79 % des personnes interrogées ont déclaré avoir besoin de prestataires de services IT pour les aider à s'améliorer et à fournir une meilleure expérience client.



- **Les services IT peuvent avoir un impact positif sur l'expérience client et la réputation de la marque.** Si les leaders IT font appel aux prestataires de services IT pour donner les moyens de travailler à leurs collaborateurs et bénéficient des avantages de l'amélioration de l'expérience client (CX) qui en découlent, ils se servent également de leur expertise pour améliorer l'expérience client directement. 56 % des personnes interrogées ont attribué une amélioration de l'expérience client aux services de consulting et de conseil. La capacité des prestataires de services IT à améliorer la réussite et les indicateurs des clients est l'une des quatre principales façons dont ces prestataires ont aidé les sociétés à atteindre leurs objectifs métier et à obtenir les résultats escomptés, mais il ne s'agit pas seulement de mesurer les résultats directs. Près de 40 % des personnes interrogées s'attendent à ce que les services de mise au rebut et de développement durable des actifs IT améliorent la satisfaction des clients, en traduisant leur engagement à implémenter des pratiques métier plus responsables et respectueuses de l'environnement. Ce type d'amélioration de la réputation de la marque est devenu de plus en plus important non seulement pour les clients, mais également pour les talents internes que les sociétés espèrent ainsi retenir tandis qu'elles continuent de pérenniser leur activité.

Principales recommandations

L'enquête approfondie menée par Forrester auprès de 515 décideurs et influenceurs du monde entier dans le domaine des services IT nous conduit à faire plusieurs recommandations importantes :

Concentrez-vous sur la valeur lors de la mise à jour de vos capacités de gestion des fournisseurs et d'achat.

Les engagements des prestataires de services IT évoluent vers un modèle davantage axé sur la confiance, la co-crédation. Pour que de telles relations gagnant-gagnant puissent se développer, il faudra que les professionnels de la gestion des fournisseurs et des achats adoptent une nouvelle approche, que la création de valeur soit parfaitement orchestrée et que les aspects économiques soient maîtrisés. Toutefois, les retours potentiels que peuvent offrir des relations de services efficaces méritent d'y consacrer du temps. Les leaders IT doivent déterminer dans quels domaines ils peuvent tirer des avantages, depuis l'expertise de conseillers de confiance jusqu'aux avantages de l'automatisation et des fonctionnalités tactiques. Il leur faut définir une vision limpide de bout en bout et une voie claire pour la concrétiser.

Adoptez de nouvelles philosophies opérationnelles pour améliorer la résilience.

Le Cloud accélère la transition vers un nouveau type d'opérations connu sous différents noms tels que les opérations IT modernes ou le modèle d'exploitation Cloud. Dans le cadre de ce nouveau modèle, les organisations doivent se concentrer sur leur stratégie globale relative aux opérations Cloud. Cela implique qu'elles alignent leur utilisation des données, des processus et de la stratégie dans le but de générer de la valeur pour l'entreprise à mesure qu'elles augmentent la résilience et intensifient leur adoption du Cloud en parallèle. Alors que les sociétés adoptent des solutions ou des processus qui leur sont méconnus, elles peuvent compter sur l'expertise de prestataires de services IT externes pour les aider à prendre du recul et à créer un plan global sécurisé, en s'adaptant au changement avec eux. En utilisant des services de cybersécurité et de stratégie/consulting, les sociétés peuvent pérenniser leur activité à l'aide d'un plan à long terme, au lieu de jongler avec diverses solutions de points de terminaison.

Face aux incertitudes économiques, évitez toute réponse hâtive.

Les incertitudes économiques peuvent amener les clients à prendre des mesures correctives, telles que l'identification de nouvelles opportunités de sous-traitance pour faire face aux contraintes liées aux ressources et aux talents IT. Bien que la pénurie de talents puisse s'atténuer en 2023, les entreprises de toutes tailles sont susceptibles de rester dépendantes des prestataires de services IT pour trouver les principales compétences dont elles ont besoin. Les compétences requises peuvent concerner la maintenance quotidienne, des tâches stratégiques liées à la migration vers le Cloud ou à la gestion des données voire l'apprentissage de l'utilisation de fonctionnalités IA prédictives. Les prestataires de services IT peuvent faire monter les experts métier en compétences afin qu'ils soient capables de gérer des fonctionnalités qui n'étaient auparavant pas de leur ressort. Ils peuvent perfectionner les talents via des services de formation, partager leurs connaissances dans le cadre des relations ou combler le manque de talents, ce qui peut s'avérer précieux lors d'une période difficile.

Les expériences de travail hybride continueront d'évoluer en 2023, ce qui nécessitera une nouvelle réflexion.

Au final, une meilleure expérience collaborateur améliore l'expérience client. Ainsi, l'investissement dans l'amélioration de l'expérience numérique des collaborateurs peut générer d'importants avantages commerciaux. La transition rapide vers des scénarios de télétravail, puis la préparation à des scénarios de travail hybride, ont donné un coup de fouet aux clients Grands Comptes de différentes tailles. À l'avenir, l'accent sera mis sur l'application et l'amélioration de stratégies de travail hybride, ce qui obligera à optimiser la résilience de l'entreprise et la sécurité. Préparez-vous à étudier les solutions appropriées avec vos partenaires de services IT pour planifier et gérer proactivement les risques potentiels.

Annexe A : Méthodologie

Dans le cadre de cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 515 décideurs et influenceurs internationaux dans les services IT, les services managés et le consulting IT afin d'évaluer les difficultés et les avantages que constatent les leaders IT qui s'associent à des prestataires de services IT. Les participants à l'enquête comprenaient des décideurs dans le domaine de l'IT, des RH/de la formation, du Cloud, ainsi que de l'infrastructure et des opérations. Les personnes interrogées ont reçu une petite gratification pour le temps consacré à cette enquête. L'étude a débuté en octobre 2022 et s'est achevée en novembre 2022.

Équipe de projet :

Madeline Harrell,
Market Impact Consultant

Jenna Bonugli,
Associate Market Impact Consultant

Recherche connexe :

Groupe de recherche Infrastructure and Operations de Forrester

Annexe B : Données démographiques

5 PRINCIPAUX PAYS

États-Unis	21 %
Brésil	11 %
Canada	10 %
Allemagne	8 %
Inde	7 %

5 PRINCIPAUX SECTEURS

Vente au détail	11 %
Services de santé	10 %
Fabrication et matériaux	9 %
Services financiers et/ou assurances	8 %
Secteur public	6 %

NOMBRE DE COLLABORATEURS

250 à 499 collaborateurs	10 %
500 à 999 collaborateurs	13 %
1 000 à 4 999 collaborateurs	51 %
5 000 à 19 999 collaborateurs	17 %
20 000 collaborateurs ou plus	10 %

DÉPARTEMENT

IT	44 %
Cloud	30 %
Infrastructure et opérations	22 %
Ressources humaines/formation	5 %

Remarque : le total des pourcentages n'est pas forcément égal à 100, car ils ont été arrondis.

Annexe D : Notes de fin

¹ Source : « Les leaders IT utilisent une expertise externe pour obtenir des résultats opérationnels : Gros plan sur les prestataires de services IT », étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, mai 2021.

² Source : « Deliver Modern, Resilient Operations », Forrester Research, Inc., 2 août 2021.

³ Source : « Les leaders IT utilisent une expertise externe pour obtenir des résultats opérationnels : Gros plan sur les prestataires de services IT », étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, mai 2021.

⁴ Source : « Deliver Modern, Resilient Operations », Forrester Research, Inc., 2 août 2021.

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester fournit des conseils indépendants et objectifs, basés sur des recherches, pour aider les leaders à obtenir des résultats clés en matière de transformation. Grâce à nos recherches axées sur le client, les consultants expérimentés de Forrester accompagnent les leaders dans l'exécution de leurs priorités à l'aide d'un modèle d'engagement unique qui s'adapte à divers besoins et garantit un impact durable. Pour plus d'informations, consultez le site forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations figurant dans ce document s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées dans ce document reflètent le point de vue des auteurs au moment de sa rédaction et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave™ et Total Economic Impact™ sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site forrester.com. [E-55723]