

Les services IT sont des catalyseurs de l'innovation et de la croissance

Comment les fournisseurs de services IT contribuent à la modernisation et libèrent le plein potentiel de l'intelligence artificielle

UN DOCUMENT FORRESTER CONSULTING SUR LE LEADERSHIP ÉCLAIRÉ RÉALISÉ À LA DEMANDE DE DELL, MARS 2025



Table des matières

- 3 [Synthèse](#)
- 4 [Principales conclusions](#)
- 5 [Les fournisseurs de services IT favorisent la réussite à chaque étape de la transition vers l'IA](#)
- 9 [Les prestataires de services IT accélèrent la modernisation de l'espace de travail et des datacenters](#)
- 12 [L'impact révolutionnaire des partenariats stratégiques avec les fournisseurs de services IT](#)
- 15 [Principales recommandations](#)
- 17 [Annexe](#)

Équipe de projet :

[Rachel Baum](#),

Market Impact Consultant

[Sarah Brinks](#),

consultante principale sur l'impact sur le marché

Recherche connexe :

Groupe de recherche [Tech Architecture And Delivery](#) de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester fournit des conseils indépendants et objectifs, [basés sur des études](#), pour aider les leaders à atteindre des résultats clés. Grâce à nos [études axées sur le client](#), les consultants expérimentés de Forrester accompagnent les leaders dans l'exécution de leurs priorités spécifiques à l'aide d'un modèle d'engagement unique qui garantit un impact durable. Pour plus d'informations, consultez la page 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. [E-60323]

Synthèse

Depuis 2018, le cabinet de conseil Forrester, mandaté par Dell, a étudié comment les décideurs informatiques et d'entreprise utilisent les fournisseurs de services IT pour obtenir des résultats informatiques, opérationnels et commerciaux. Aujourd'hui, les décideurs se concentrent particulièrement sur les possibilités de transformation offertes par l'IA, en reconnaissant son influence au-delà de l'IT et en comprenant son potentiel pour améliorer la sécurité, rationaliser les opérations et optimiser les workflows. Pour libérer le potentiel de l'IA, les décideurs se tournent vers des fournisseurs de services IT pour obtenir l'expertise nécessaire pour gérer et mettre en œuvre ces initiatives interservices à grande échelle.

L'IA révolutionne également l'expérience client, en améliorant les fonctions de vente, de support et de service et en permettant aux entreprises de mieux fidéliser et servir la clientèle. De l'analytique prédictive qui personnalise les parcours au support automatisé pour des résolutions plus rapides, l'IA redéfinit la façon dont les organisations apportent de la valeur ajoutée.

Les décideurs s'appuient de plus en plus sur les fournisseurs de services IT pour stimuler l'innovation, renforcer la différenciation concurrentielle et identifier l'impact interorganisationnel au-delà du service IT. En plus de moderniser leur infrastructure, les décideurs se tournent vers des fournisseurs de services IT pour que ces derniers les aident à gérer la préparation, la planification, le déploiement, la formation et le développement des compétences en tenant compte de l'IA. La sécurité, l'évolutivité et le développement durable sont également essentielles, car les décideurs cherchent à ajuster l'IA à leurs futurs objectifs métier.

Auparavant considérés comme des ressources pour soutenir l'innovation, les fournisseurs de services IT sont désormais impliqués très tôt dans le développement de la stratégie. Ils apportent une expertise qui favorise l'innovation et qui sert également de catalyseur pour la transformation. En consolidant leur rôle de conseillers de confiance, les fournisseurs de services IT aident les organisations à relever les défis, à innover et à atteindre leurs objectifs à l'échelle de l'entreprise.

Principales conclusions

Les décideurs informatiques et d'entreprise recherchent un accompagnement complet en matière de stratégie et de mise en œuvre auprès de leurs fournisseurs de services IT, en particulier en ce qui concerne l'intelligence artificielle. L'adoption d'une solution d'IA complète avec des fonctionnalités de bout en bout, y compris le matériel, les logiciels et les services, est une priorité absolue pour 72 % des personnes interrogées. De même, 72 % des sondés recherchent des fournisseurs de services IT disposant des connaissances nécessaires pour les guider de la stratégie à la mise en œuvre.

Les fournisseurs de services informatiques sont des conseillers de confiance qui aident à élaborer une stratégie relative à l'IA en stimulant le changement, en encourageant l'innovation et en permettant aux employés des organisations de faire de même. Près des trois quarts des personnes interrogées (70 %) ont indiqué avoir besoin d'une expertise externe pour les aider à modifier les processus métier et à obtenir des résultats opérationnels transformateurs, en particulier en matière d'IA. De même, 69 % des sondés privilégient les fournisseurs de services IT ayant l'expertise nécessaire pour les aider à aligner les décisions IT avec les résultats commerciaux.

La sécurité reste un sujet essentiel pour l'infrastructure, les collaborateurs et, bien sûr, l'IA, mais elle constitue également un défi majeur. Garder une longueur d'avance sur les menaces de sécurité et leur évolution est une préoccupation essentielle pour 7 décideurs sur 10. Par conséquent, 79 % des sondés privilégient les services IT qui peuvent les aider à garantir la sécurité, la continuité de l'activité et la résilience.

Les fournisseurs de services IT jouent un rôle crucial dans la modernisation des technologies et des processus. Près des deux tiers des personnes interrogées (63 %) estiment que les fournisseurs de services IT les aident à optimiser leur technologie, leurs performances, leurs opérations IT et leur gestion. De la modernisation du datacenter à l'autonomisation de l'IT et des utilisateurs finaux dans le cadre de l'espace de travail numérique, les services sont essentiels pour relever les principaux défis et s'assurer que les organisations sont parées pour l'avenir.

Les fournisseurs de services IT favorisent la réussite à chaque étape de la transition vers l'IA

En tant qu'impératif organisationnel autonome et en tant qu'élément intégré dans d'autres composants, technologies et déploiements, l'exploitation de l'IA est une priorité absolue pour les décideurs en matière d'IT. Toutefois, ces derniers ne peuvent pas tirer le meilleur parti de l'IA sans les fournisseurs de services IT qui leur apportent des conseils et des solutions tout au long de leur transition vers l'IA.

Les personnes interrogées ont clairement indiqué qu'elles recherchaient l'expertise et l'expérience des fournisseurs de services IT pour les aider à aligner l'IT avec leur organisation, afin qu'elles puissent effectuer rapidement leur transition vers l'IA. Les sondés ont indiqué qu'ils recherchaient des fournisseurs de services IT qui deviennent des partenaires clés pour établir une stratégie globale en matière d'IA et recommander une infrastructure et/ou des plateformes en déployant des solutions d'IA et en hiérarchisant les cas d'utilisation à mettre en œuvre.

En pensant de manière transversale et au-delà du service IT, les DSI et autres décideurs en matière d'IT peuvent exploiter la puissance de l'IA pour gagner en efficacité opérationnelle. Ils peuvent également créer des connexions plus profondes avec la clientèle, en augmentant la fidélité à la marque, en améliorant l'expérience client et en atteignant des niveaux de différenciation inédits.

En outre, nos conclusions montrent que :

- **Les personnes interrogées recherchent des fournisseurs de services IT qui prennent en charge l'ensemble du processus d'adoption de l'IA.**
Près des trois quarts des personnes interrogées (72 %) ont déclaré qu'elles privilégiaient un fournisseur de services offrant une solution complète avec des capacités de bout en bout et les connaissances nécessaires pour les accompagner de la stratégie en matière d'IA à la mise en œuvre (voir Figure 1). Plus de deux tiers des décideurs interrogés (68 %) souhaitent travailler avec un leader du secteur expérimenté dans le développement de stratégies efficaces en matière d'IA. 70 % d'entre eux conviennent qu'un fournisseur de services IT disposant de méthodologies et de processus éprouvés pour les aider à hiérarchiser les cas d'utilisation à forte valeur ajoutée et à élaborer des plans pour les atteindre est essentiel à la réussite. L'expertise en matière de sécurisation de l'IA et des données (79 %), l'offre de programmes de perfectionnement et de formation (76 %) et l'alignement avec les objectifs de développement durable (70 %) constituent d'autres critères majeurs de sélection des fournisseurs de services d'IA.

FIGURE 1

Fonctionnalités clés pour les services d'IA

● Très important ● Extrêmement important

Détient de l'expérience et réussit à aligner l'entreprise et l'IT pour maximiser l'agilité



Bénéficie d'une expertise pour garantir la sécurité des solutions d'IA et des données utilisées



Propose des formations et du contenu pédagogique pour les personnes qui ont besoin de se perfectionner ou qui ne possèdent pas encore de compétences en matière d'IA



Connaît les politiques et réglementations émergentes régissant l'utilisation de l'intelligence artificielle, et participer à leur développement



Offre des capacités de bout en bout et possède les connaissances nécessaires pour accompagner les organisations de la stratégie en matière d'IA jusqu'à la mise en œuvre



Bénéficie d'une expertise pour aligner une stratégie en matière d'IA avec les objectifs de développement durable d'une organisation



Dispose de méthodologies et de processus éprouvés pour aider les organisations à hiérarchiser les cas d'utilisation d'IA à forte valeur ajoutée et à élaborer des plans pour les réaliser



Est leader du secteur grâce à son expertise et son expérience dans le développement de stratégies d'IA réussies



Bénéficie d'une expertise en gestion de réseau d'IA hautes performances



Bénéficie d'une expertise pour aligner les stratégies de datacenter avec les besoins uniques des charges applicatives de l'IA



Dispose de partenariats stratégiques et peut servir d'intégrateur de systèmes d'IA générative couvrant l'infrastructure, l'écosystème et les services



Base : 516 décideurs et influenceurs internationaux dans les services IT, les services managés, l'IA, l'IA générative et le conseil IT.

Remarque : Toutes les options ne sont pas affichées ; la somme des valeurs en pourcentage individuelles n'est pas forcément égale à 100 %, car elles ont été arrondies.

Source : Enquête Forrester du 3e trimestre 2024 sur les services IT et l'IA [E-60323]

- **Les fournisseurs de services IT jouent un rôle clé dans l'alignement de la stratégie en matière d'IA sur les objectifs globaux de l'entreprise.** Plus de 8 sondés sur 10 ont déclaré que la réussite démontrée dans l'alignement de l'entreprise et de l'IT pour maximiser l'agilité faisait partie intégrante de leurs critères de sélection d'un fournisseur de services. Avec l'essor rapide de l'IA, la majorité des décideurs interrogés (61 %) ont indiqué qu'ils souhaitaient un fournisseur de services IT disposant de partenariats sectoriels stratégiques et capable de servir d'intégrateur de systèmes d'IA dans l'infrastructure, l'écosystème et les services de l'entreprise.
- **Les décideurs veulent mieux comprendre l'impact de l'IA sur leurs organisations.** Ils se tournent vers des fournisseurs de services IT pour transformer leurs lacunes actuelles en matière de connaissances en opportunités pour utiliser l'IA et des informations stratégiques. L'utilisation des technologies de connectivité optimisées par l'IA et des tableaux de bord en libre-service proposés par les fournisseurs de services IT permet d'obtenir une visibilité en temps réel sur les risques et les incidents (pour 64 % des sondés), de fournir des recommandations claires et exploitables sur l'intégrité et les performances des environnements IT (61 %), d'améliorer la productivité grâce à l'automatisation (68 %) et d'augmenter la satisfaction des collaborateurs (63 %).
- **Les fournisseurs de services IT peuvent servir d'accélérateurs et aider les organisations à agir rapidement et efficacement.** Plus de la moitié des personnes interrogées (53 %) ont déclaré que les fournisseurs de services IT pourraient contribuer à accélérer la mise en œuvre de l'IA, en les aidant à élaborer une feuille de route détaillée avec les résultats attendus et des étapes claires et concrètes. De même, 58 % des sondés soulignent la valeur d'une courte session de conseil ou d'un atelier axé sur les principaux défis et une vision commune de la réussite pour se lancer, et 63 % d'entre eux citent l'importance de l'orientation avant le déploiement pour assurer une bonne préparation. Une fois les cas d'utilisation identifiés, 64 % des personnes interrogées s'attendent à avoir besoin d'aide pour la préparation des données pour les bases de données vectorielles utilisées par les grands modèles de langage (LLM). De même, 56 % des sondés souhaitent obtenir de l'aide pour régler les LMS pour des cas d'utilisation spécifiques. En outre, 63 %

L'un des décideurs a déclaré : « Notre organisation a besoin d'aide extérieure pour identifier les meilleurs cas d'utilisation de l'IA qui correspondent aux besoins actuels de notre organisation. »

”

des personnes interrogées ont indiqué avoir besoin de conseils d'experts avant le déploiement, et d'une expertise en matière de gestion de réseau d'IA hautes performances (65 %) pour s'assurer qu'elles disposent d'une infrastructure entièrement opérationnelle prête à fonctionner dès le premier jour.

Faire appel à des fournisseurs de services IT peut accélérer les stratégies en matière d'IA, mais également les efforts de modernisation globaux. Les fournisseurs de technologie qui possèdent l'expertise nécessaire pour aider les responsables IT à prendre des décisions alignées sur les résultats commerciaux souhaités (69 %), et qui ont démontré leur expérience et leur capacité à répondre aux exigences rigoureuses du paysage IT d'aujourd'hui (63 %) sont essentiels pour réussir.

81 %



des personnes interrogées recherchent des fournisseurs de services IT ayant démontré leur expérience et leur succès dans l'alignement de l'entreprise et de l'IT pour une agilité maximale.

Les prestataires de services IT accélèrent la modernisation de l'espace de travail et des datacenters

En plus de l'intégration de l'IA, les décideurs réfléchissent à d'autres moyens de moderniser leurs organisations et de pérenniser leurs investissements. Ils se tournent vers leurs fournisseurs de services IT pour les aider à hiérarchiser et à atteindre ces objectifs. Cette étude aboutit aux informations suivantes :

- **Les espaces de travail prêts pour l'avenir constituent un élément essentiel des efforts de modernisation.** Lorsqu'elles pensent à un espace de travail prêt pour l'avenir, les personnes interrogées pensent en premier lieu à une productivité, une collaboration et des workflows optimisés par l'IA sûrs. Les fournisseurs de services IT peuvent simplifier les grands cycles d'actualisation des systèmes d'exploitation et des PC IA, tout en respectant les objectifs de développement durable. Les sondés espèrent également rationaliser et automatiser les services IT et améliorer l'expérience numérique des collaborateurs en personnalisant et en optimisant l'adoption des technologies. 71 % des personnes interrogées ont également souligné l'importance des services qui accélèrent la productivité des collaborateurs, augmentent l'efficacité et permettent aux employés d'innover et de donner le meilleur d'eux-mêmes. Plus de la moitié des personnes interrogées (53 %) ont indiqué que les services de formation qui accélèrent l'adoption de technologies nouvelles et/ou émergentes par leurs équipes IT peuvent les aider à répondre à ces priorités.
- **La modernisation et l'optimisation de l'infrastructure sont essentielles à la réussite de l'entreprise.** Les sondés cherchent à moderniser leurs opérations et leurs environnements de datacenters pour le multcloud et la périphérie. Ils se tournent vers des services pour obtenir de l'aide. Près des trois quarts d'entre eux (73 %) souhaitent travailler avec des fournisseurs de services IT disposant d'une expérience démontrée en matière de modernisation et d'optimisation des opérations de datacenter (voir Figure 2). Plus de la moitié des sondés (59 %) souhaitent également que leurs fournisseurs aident leurs organisations à s'adapter en toute transparence à ces changements, tout en continuant à favoriser la modernisation du datacenter. Fait essentiel, 64 % des personnes interrogées veulent un fournisseur de services ayant l'expertise nécessaire pour aligner ces stratégies de modernisation des datacenters sur les besoins uniques des workflows d'IA, ce qui indique la prolifération attendue de l'IA dans d'autres technologies et dans les efforts de modernisation.

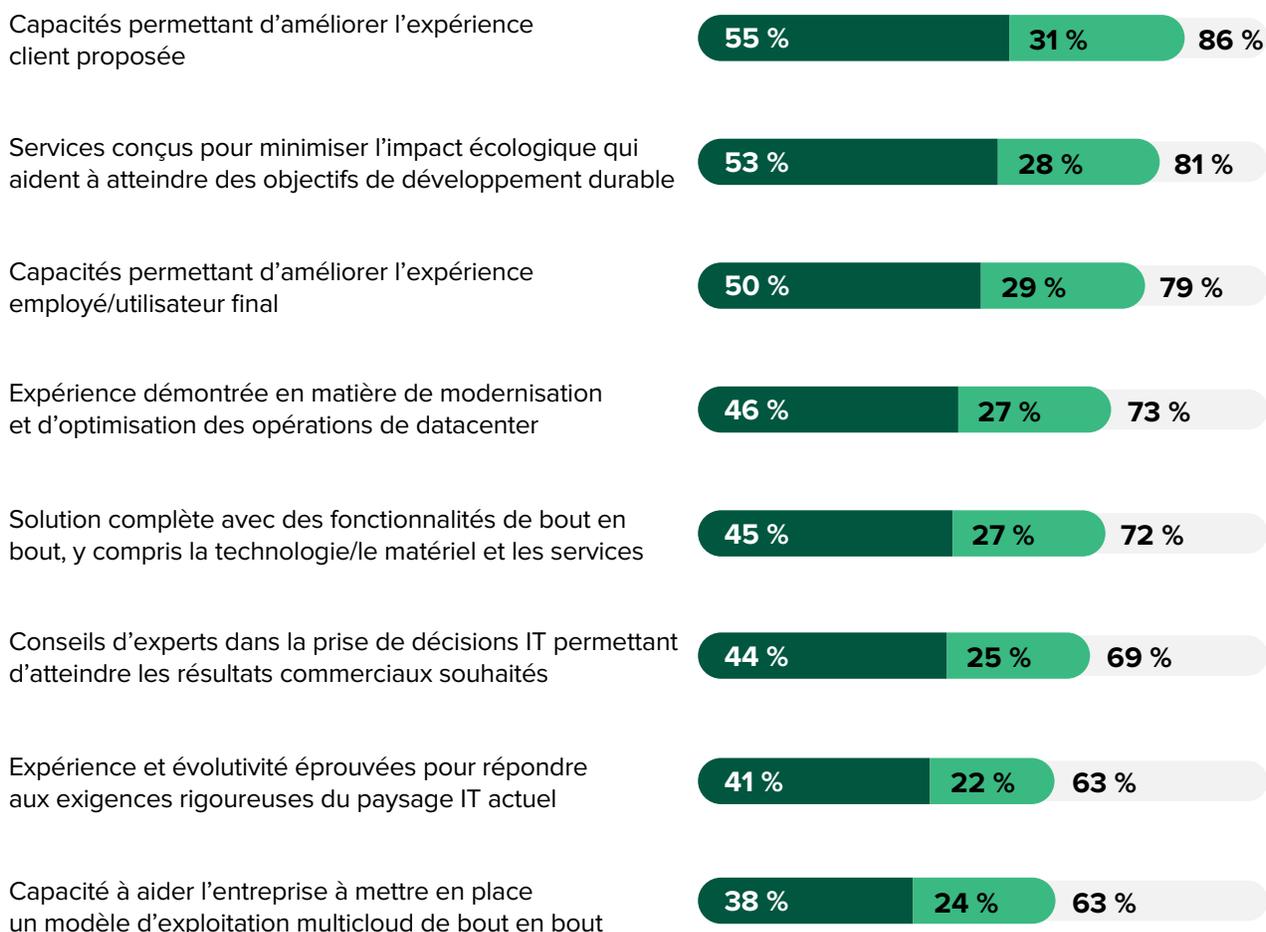
- **Les décideurs adoptent une approche mixte de la façon dont ils interagissent avec les fournisseurs de services IT.** L'étendue des partenariats des personnes interrogées avec des fournisseurs dépend de leur niveau d'expertise interne et des ressources disponibles. La plupart des sondés préfèrent externaliser complètement ou utiliser une approche hybride (c'est-à-dire travailler avec un fournisseur de services IT sans externaliser complètement), tandis que certaines ressources pour leurs initiatives sont entièrement internes. Dans l'ensemble, les solutions de sécurité/cybersécurité sont les plus susceptibles d'être entièrement externalisées. En outre, plus de 80 % des personnes interrogées utilisent en partie ou exclusivement des fournisseurs de services IT pour la mise en œuvre et l'adoption de technologies telles que des solutions de Cloud ou d'IA.
- **Les limitations en termes de ressources et d'expertise ralentissent la progression.** Près des trois quarts des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation ne disposait pas des ressources et des compétences nécessaires pour mettre en œuvre et exploiter pleinement la valeur des achats technologiques. Ces commentaires ont été observés régulièrement au cours des dernières années, en augmentant légèrement d'une année à l'autre. Les personnes interrogées recherchent de l'aide pour surmonter les limites liées à l'optimisation des performances technologiques (63 %), pour briser les silos afin de rapprocher les entreprises et les services IT (58 %), et pour réduire la complexité des environnements afin de consacrer plus de temps à l'innovation (53 %). La sécurité, une priorité absolue, constitue également un défi majeur pour les efforts de modernisation des personnes interrogées. 70 % d'entre elles déclarent ainsi que leur organisation a du mal à faire face à l'évolution des menaces. L'importance croissante du développement durable présente également des défis, avec 59 % des sondés indiquant qu'il reste difficile d'établir des pratiques durables qui répondent aux objectifs de responsabilité environnementale.
- **Les fournisseurs de services IT doivent être des partenaires techniques et stratégiques.** Plus que jamais, la technologie a un impact non seulement sur les objectifs IT, mais aussi sur les résultats souhaités dans l'ensemble des entreprises. Les personnes interrogées souhaitent que leurs fournisseurs les aident à atteindre ces résultats. Près des trois quarts des sondés attendent une expertise technique en matière de modernisation de datacenter et de fonctionnalités de bout en bout qui incluent la technologie/le matériel et les services, tandis que 63 % souhaitent une aide de bout en bout pour les opérations multicloud de leur organisation (voir Figure 2). Les personnes interrogées recherchent également des services qui les aident à atteindre les objectifs de l'entreprise, tels qu'une meilleure expérience client et une meilleure expérience employé (86 % et 79 %, respectivement). Enfin, 63 % des

sondés recherchent une expertise stratégique en matière de développement durable (81 %) et de réponse aux exigences rigoureuses du paysage IT actuel (voir Figure 2). En d'autres termes, une entreprise bien menée a besoin d'un fournisseur de services IT de confiance.

FIGURE 2

Les fournisseurs de services IT doivent être capables de s'aligner avec les résultats commerciaux des entreprises

● Très important ● Extrêmement important



Base : 516 décideurs et influenceurs internationaux dans les services IT, les services managés, l'IA, l'IA générative et le conseil IT.

Remarque : Tous les choix ne sont pas affichés ; la somme des valeurs en pourcentage individuelles n'est pas forcément égale à 100 %, car elles ont été arrondies.

Source : Enquête Forrester du 3e trimestre 2024 sur les services IT et l'IA [E-60323]

L'impact révolutionnaire des partenariats stratégiques avec les fournisseurs de services IT

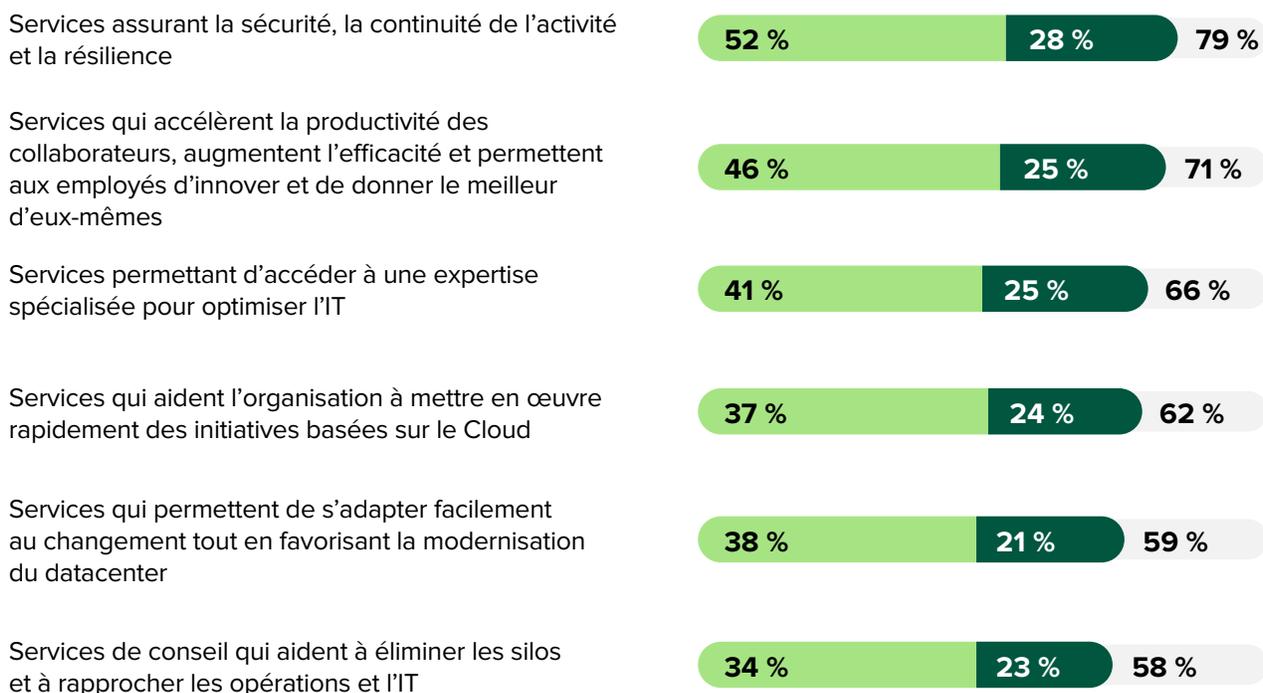
Alors qu'auparavant, les décideurs informatiques comptaient sur les services IT pour libérer du temps afin que les employés se concentrent sur l'innovation, les fournisseurs de ces services sont désormais perçus comme des partenaires stratégiques, aidant les organisations à encourager l'innovation dès le départ. Ce changement est nuancé, mais significatif : les fournisseurs de services IT sont devenus des conseillers de confiance qui peuvent aider les entreprises à atteindre leurs objectifs métier, en particulier en ce qui concerne les initiatives avancées telles que l'IA. Les fournisseurs de services IT qui font preuve d'expérience et de réussite dans l'orientation de la stratégie peuvent maintenant aller au-delà de l'accompagnement de l'innovation : ils peuvent aussi être le catalyseur qui la déclenche. Les fournisseurs de services IT doivent être prêts à répondre aux attentes élevées des décideurs en matière d'informatique. S'ils y parviennent, l'impact de ce partenariat stratégique avec leurs clients peut être transformateur. L'étude a révélé les éléments suivants.

- **Les décideurs se tournent vers les fournisseurs de services IT pour que ces derniers les aident à mettre en œuvre et à accompagner des initiatives métier.** Les partenariats techniques et stratégiques que les sondés souhaitent établir avec leurs fournisseurs de services IT se reflètent également dans les types de services qu'ils priorisent. Près de 8 personnes interrogées sur 10 déclarent que les services qui garantissent la sécurité, la continuité de l'activité et la résilience sont essentiels pour répondre aux priorités organisationnelles actuelles (voir Figure 3). Pour résoudre les défis actuels liés à l'innovation et l'expérience des employés, 71 % des personnes interrogées recherchent des services qui accélèrent la productivité de la main-d'œuvre, permettant ainsi aux collaborateurs d'innover. Pour combler les lacunes potentielles en matière de compétences, 66 % des sondés souhaitent optimiser l'IT en collaborant avec des fournisseurs de services qui ont accès à une expertise spécialisée. De même, 62 % des personnes interrogées souhaitent des services qui aident à mettre en œuvre rapidement des initiatives basées sur le Cloud.

FIGURE 3

Les services stratégiques et techniques font partie intégrante de la réponse aux principales priorités commerciales

● important
● Très important



Base : 516 décideurs et influenceurs internationaux dans les services IT, les services managés, l'IA, l'IA générative et le conseil IT.

Remarque : Tous les choix ne sont pas affichés ; la somme des valeurs en pourcentage individuelles n'est pas forcément égale à 100 %, car elles ont été arrondies.

Source : Enquête Forrester du 3e trimestre 2024 sur les services IT et l'IA [E-60323]

- **Les décideurs attendent ou constatent déjà des avantages considérables avec les services professionnels.** L'amélioration de l'expérience client (66 %), l'accélération de l'adoption des technologies nouvelles et émergentes pour un retour sur investissement plus rapide (59 %), l'alignement des stratégies technologiques et commerciales (57 %) et l'optimisation de l'efficacité (55 %) figurent parmi les principaux avantages que les décideurs IT souhaitent obtenir ou constatent déjà en travaillant avec des services professionnels. 70 % des personnes interrogées ont ainsi déclaré avoir besoin d'une expertise externe pour favoriser le changement des processus métier et obtenir des résultats commerciaux transformateurs. Ces décideurs comprennent l'importance des services professionnels pour atteindre ces résultats et en observent (ou le feront bientôt) les avantages.

- **Moderniser les environnements de travail avec l'IA peut favoriser une meilleure innovation et expérience des employés.** Près de 70 % des personnes interrogées ont déclaré qu'il était difficile de continuer à moderniser les environnements de travail pour répondre aux besoins et aux attentes des collaborateurs, malgré la priorité élevée de cette question. Elles ont indiqué que les fournisseurs de services IT, en particulier ceux qui proposent des fonctionnalités d'IA, pouvaient les aider à atteindre ces objectifs. L'un des décideurs a déclaré : « Les fournisseurs de services [IT] extérieurs à notre société peuvent nous aider à développer les compétences de nos collaborateurs et à mettre en place des programmes de formation efficaces à l'aide de l'IA. » Une autre personne interrogée ajoute : « [Les partenaires externes peuvent] nous aider à gérer les changements culturels au sein de l'entreprise afin de stimuler l'intégration de l'IA. »
- **Les services et outils externes comblent les lacunes grâce à l'automatisation et à la formation.** Les fournisseurs de services IT sont essentiels pour doter le personnel informatique des outils et des compétences dont il a besoin pour réussir à évoluer dans un paysage technologique en constante évolution. 77 % des décideurs estiment que les équipes internes peuvent consacrer plus de temps à l'innovation et aux priorités stratégiques lorsqu'elles utilisent des outils et technologies automatisés proposés par les fournisseurs de services IT. Pour atteindre cet objectif, près de la moitié des personnes interrogées recherchent des fournisseurs de services IT qui les aident à identifier les opportunités pour tirer parti de l'automatisation réduire les tâches manuelles. De même, 56 % des personnes interrogées constatent ou s'attendent à constater une augmentation de la productivité grâce à l'automatisation systématisée, qui automatise des corrections et des correctifs autrefois manuels. En plus de l'automatisation de tâches supplémentaires, plus des trois quarts des personnes interrogées ont déclaré que l'utilisation des services pédagogiques pour former le personnel IT accélère l'adoption des technologies nouvelles et émergentes par leur organisation.



De plus en plus, les fournisseurs de services IT stimulent l'innovation et permettent aux organisations d'atteindre leurs objectifs. Près de 60 % des personnes interrogées déclarent que leur fournisseur de services IT dispose de l'expertise nécessaire pour atteindre des étapes clés technologiques plus rapidement et garder une longueur d'avance sur la concurrence. En jouant le rôle de conseillers de confiance, depuis l'alignement de la technologie et de la stratégie d'entreprise jusqu'à la mise en œuvre et l'extension de la technologie et des initiatives, en passant par l'agilité, les fournisseurs de services IT aident les organisations à prospérer.

Les avantages des services de déploiement s'alignent avec les objectifs globaux, notamment **l'augmentation de la productivité des collaborateurs (63 %)** et **l'amélioration des performances et de la stabilité du système (59 %).**

Principales recommandations

De l'identification et de la mise en œuvre de stratégies et de solutions d'IA à l'augmentation de l'agilité et de la résilience, en passant par un environnement IT plus moderne et durable, les responsables métier et IT collaborent avec des fournisseurs de services IT pour l'innovation et les conseils. L'étude approfondie de Forrester a abouti aux recommandations suivantes :

Admettez que vous ne pouvez plus fournir tout ce dont vous avez besoin avec vos sources internes. Certains pensent que l'essor de l'automatisation et l'accent mis sur l'autonomie et le contrôle limiteront les opportunités pour les fournisseurs de services IT. En réalité, la dépendance des entreprises vis-à-vis des services externes augmente. Non seulement les personnes disposant des compétences nécessaires sont plus difficiles à recruter et à conserver dans les entreprises que jamais auparavant, mais le délai pour bénéficier des avantages techniques et commerciaux ne cesse de raccourcir. Les services qui contribuent à une résilience plus élevée, à une meilleure sécurité et à une meilleure continuité de l'activité restent essentiels. Toutefois, les entreprises souhaitent également travailler avec des fournisseurs de services IT pour stimuler le changement, encourager l'innovation et collaborer en tant que partenaires.

Reconnaissez que le rôle des fournisseurs de services IT dans l'accélération des avantages de l'IA est particulièrement important. Les fournisseurs de services IT peuvent jouer un rôle essentiel dans l'alignement de la stratégie en matière d'IA avec les objectifs commerciaux globaux, en aidant les parties prenantes à comprendre l'impact de l'IA sur leurs organisations et en agissant en tant qu'accélérateurs pour tirer parti des avantages de l'adoption de l'IA plus rapidement et plus efficacement. Cela est d'autant plus important que les technologies de l'IA n'en sont qu'à leurs débuts et que les avancées technologiques sont par nature imprévisibles.

Prenez en compte les multiples dimensions de la modernisation.

De nombreuses personnes estiment que la modernisation concerne principalement les applications, en particulier leur adaptation aux modes de livraison basés sur le Cloud et, de plus en plus, sur l'intelligence artificielle.

Bien que la modernisation des applications soit un élément essentiel, le rôle de la modernisation des données est tout aussi important à certains égards.

En outre, la modernisation de l'infrastructure, en particulier celle de l'espace de travail dans lequel la productivité sécurisée, la collaboration et les workflows optimisés par l'IA sont prioritaires, est essentielle pour augmenter la productivité des collaborateurs.

Mettez à jour vos processus de gouvernance pour favoriser

la cocréation avec les fournisseurs de services IT. Le partenariat avec les fournisseurs de services IT n'est pas un mode de fonctionnement indépendant ou une approche contradictoire fondée sur des pénalités et des crédits. Il vise à encourager la coopération et le travail d'équipe afin d'obtenir des résultats notables. Ce partenariat nécessite une interaction à plusieurs niveaux, y compris opérationnel, tactique et stratégique, et doit inclure l'équipe de direction. Planifiez des interactions intentionnelles au niveau stratégique dès le début de la collaboration avec les fournisseurs de services IT pour stimuler l'innovation.

Tenez compte des aspects opérationnels et de transformation

de la prestation de services par un fournisseur externe. De plus en plus, les clients recherchent des partenaires qui ne se contentent pas de fournir des services, mais qui contribuent à la transformation de l'entreprise elle-même. Il s'agit de faire appel à des partenaires qui fournissent des prestations efficaces, mais qui partagent aussi leurs connaissances et assurent la gestion du changement organisationnel dans des scénarios de cocréation, laissant dans leur sillage un environnement amélioré pour les clients de l'entreprise.

Annexe A : Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a réalisé une étude en ligne auprès de 516 décideurs internationaux en matière d'IA, d'infrastructure et d'opérations, de Cloud et d'IT, évoluant dans différents secteurs. L'étude visait à évaluer le rôle des fournisseurs de services IT dans leurs organisations en matière d'intelligence artificielle, de transition numérique et de modernisation. Les personnes interrogées ont reçu une petite gratification pour le temps consacré à cette enquête. L'étude a débuté et s'est achevée en septembre 2024.

Annexe B : Données démographiques/Données

RÉGION/PAYS		TAILLE DE LA SOCIÉTÉ		DÉPARTEMENT	
Amérique du Nord	30 %	250 à 499 collaborateurs	13 %	IT	48 %
EMEA	30 %	500 à 999 collaborateurs	12 %	Cloud	29 %
APAC	29 %	1 000 à 4 999 collaborateurs	50 %	IA ou IA générative	12 %
Brésil	10 %	5 000 à 19 999 collaborateurs	13 %	Infrastructure et opérations	11 %
SECTEUR (CINQ PRINCIPAUX)		20 000 collaborateurs ou plus	12 %	POSTE (CINQ PRINCIPAUX)	
Services financiers et/ou assurances	14 %			Manager	33 %
Vente au détail	12 %			Director	25 %
Technologies et/ou services technologiques	11 %			Vice-président(e)	10 %
Fabrication et matériaux	11 %			Développeur de logiciels	8 %
Services de santé	7 %			Architecte Cloud	5 %

Remarque : La somme des valeurs en pourcentage n'est pas forcément égale à 100 %, car elles ont été arrondies.

Annexe C : Ressources supplémentaires

ÉTUDES FORRESTER CONNEXES

[Forrester's application Modernization and migration services Buyer's Guide, 2024](#), Forrester Research, Inc., 22 juillet 2024

[GenAI, Trust, And Your Services Partner](#), Forrester Research, Inc., 4 novembre 2024.

[Get AI Right With AI Service Providers](#), Forrester Blogs, 13 septembre 2022

[Understanding The Cloud Service Provider Ecosystem](#), Forrester Research, Inc., 6 août 2024



FORRESTER®