

Un rapport de réflexion stratégique
élaboré par Forrester Consulting
à la demande de Dell EMC

Février 2019

Les leaders de l'innovation ont besoin de services IT pour tirer les fruits de la transformation

Un partenariat avec des prestataires de services
IT permet au personnel informatique interne
d'innover et de développer son expertise

Table des matières

- 1 Note de synthèse
- 2 La transformation : une question de survie et, plus encore, de réussite pour les entreprises
- 5 Les équipes informatiques face au pari difficile de l'innovation : le déploiement des technologies et leur support technique prennent du temps
- 6 La sous-traitance du déploiement et du support technique à des prestataires de services IT synonyme d'avantages manifestes
- 9 Principales recommandations
- 10 Annexe

Directrice du projet :

Lisa Smith,
Consultante principale – Impact
sur les marchés

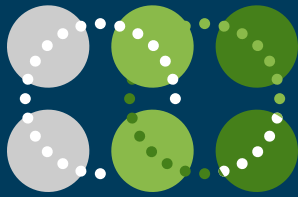
Recherche contributive :

Groupe de recherche Infrastructure &
Operations de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseil indépendants, fondés sur des recherches objectives, pour guider les dirigeants d'entreprise dans l'accomplissement de leur mission. De la courte session à vocation stratégique au projet personnalisé, ses services vous mettent en relation directe avec des analystes qui apportent leur regard d'expert pour résoudre les problématiques spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez le site forrester.com/consulting.

© 2019, 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, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site forrester.com. [O-0000044566]



L'impact des services IT :

36 % du temps du personnel interne est réaffecté à des initiatives d'innovation/stratégiques du fait que le déploiement et/ou le support technique sont confiés à un prestataire de services IT.

Le recours à des services de renfort du personnel augmente de 26 % la productivité des équipes internes.

Ces services de renfort réduisent de 17 % les coûts informatiques généraux.

Note de synthèse

À l'ère du client roi, les bouleversements liés à la transformation numérique s'enchaînent à un rythme sans précédent. Le comportement des consommateurs a connu un changement radical et, pour répondre à l'évolution constante de leurs exigences, l'innovation constitue le ressort que les entreprises doivent impérativement activer. Les données de Forrester montrent de fait que l'innovation et la transformation représentent les grandes priorités des hauts dirigeants, alors que les entreprises éprouvent des difficultés à conduire correctement l'innovation¹. À présent que les technologies sont devenues le catalyseur de l'entreprise moderne, l'informatique joue un rôle essentiel dans ses projets d'innovation. Les DSI doivent toutefois veiller à disposer des technologies adéquates, ainsi que des processus et des talents appropriés, afin de permettre une innovation à la fois rapide et rationalisée, mais aussi centrée sur le client et pilotée par les connaissances. Les entreprises doivent mettre davantage l'accent sur ce qui va propulser leurs activités et leur permettre de mieux réussir tout en se démarquant de la concurrence. Pour autant, cette impulsion ne suffit pas sans l'implication de l'équipe informatique qui, bien souvent submergée par son emploi du temps quotidien, ne peut se focaliser sur des tâches d'innovation de haut vol. Il est néanmoins possible de réorienter ces collaborateurs internes vers les initiatives de transformation numérique : pour ce faire, les décideurs peuvent tirer parti des capacités de prestataires de services IT.

Le rôle du département informatique au sein des entreprises continue d'évoluer, redéfinissant celui que tiennent les services IT dans le cadre du déploiement des nouvelles technologies et de leur support technique. Pour réussir leur transformation numérique, les entreprises doivent décider des tâches que doit accomplir son personnel informatique. Vont-elles lui confier la maintenance standard ou plutôt l'innovation, sachant que cette dernière pourrait bien influencer leurs interactions avec leurs clients, employés et parties prenantes ? Comme la donne continue de changer, elles doivent viser la croissance de leurs revenus, tout en transformant leurs modèles de recrutement de personnel et d'acquisition de services de déploiement et de support technique.

En octobre 2018, Dell EMC a chargé Forrester Consulting d'évaluer l'impact de l'évolution des besoins en dotation de personnel informatique dans le cadre du déploiement des technologies et de leur support technique, ainsi que des outils et des services permettant d'obtenir les résultats attendus. Afin d'analyser ces questions, Forrester a réalisé une enquête en ligne auprès de 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- › **Le rôle du département informatique évolue, tout comme celui des services IT.** Par le passé, ce département avait pour principale fonction de permettre à l'entreprise d'être performante dans ses domaines de compétences. Les attentes ne sont plus les mêmes aujourd'hui, et il est désormais perçu comme une des clés de voûte de la transformation de l'entreprise et de l'innovation.
- › **Réaliser les objectifs de transformation numérique et d'innovation exige une nouvelle approche des services IT.** 95 % des entreprises estiment que la transformation est nécessaire, et deux tiers se sont déjà engagées dans ce processus. Or, tandis que les équipes informatiques s'efforcent de créer des expériences plus attrayantes pour les clients et les employés, elles n'ont généralement pas les ressources et/ou l'expertise suffisantes pour mettre au point des solutions novatrices.
- › **Le recours à des prestataires de services IT permet aux entreprises de recentrer les priorités de son personnel vers les tâches axées sur l'innovation.** En fait, 36 % du temps de l'équipe interne est réaffecté aux initiatives d'innovation/stratégiques grâce à la sous-traitance du déploiement et/ou de l'assistance technique à ces prestataires. Ces derniers peuvent être d'une aide inestimable pour la mise en œuvre et la gestion de fonctions répétitives et néanmoins critiques, telles que le déploiement des technologies et l'assistance technique. Les DSI peuvent ainsi concentrer l'énergie de l'équipe informatique — ressources capitales mais limitées — sur les activités à plus forte valeur ajoutée et plus payantes d'un point de vue commercial.

1 | Les leaders de l'innovation ont besoin de services IT pour tirer les fruits de la transformation

La transformation : une question de survie et, plus encore, de réussite pour les entreprises

La transformation numérique métamorphose la manière dont les clients, les employés et les partenaires interagissent avec les entreprises, ainsi que la façon dont ils en tirent de la valeur. Loin de la simple création de points de contact numériques, elle revitalise les méthodes utilisées par les entreprises pour créer et obtenir de la valeur ajoutée, que ce soit par l'amélioration de l'expérience des clients et du personnel, celle des capacités informatiques pour favoriser l'agilité et/ou l'innovation, ou encore la réduction des coûts. Voici ce que révèlent les données que nous avons recueillies :



- › **La survie des entreprises passe par leur transformation.** Deux tiers des entreprises interrogées signalent que leur processus de transformation numérique est en cours ou qu'elles le poursuivent de façon continue (voir la figure 1). Dans 17 % des entreprises, l'exécution de cette transformation est à l'étude, mais aucun projet dans ce sens n'a encore été lancé. La transformation numérique est devenue un impératif tel que seul 1 % des entreprises déclarent ne pas encore l'envisager.

Figure 1

« Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux votre approche actuelle de la transformation numérique ? Répondez en pensant aux initiatives de votre entreprise en la matière. »

14 % Nous avons achevé notre transformation numérique au cours des 24 derniers mois.

57 % Nous sommes en pleine transformation numérique.

10 % Notre transformation numérique ne s'achèvera pas définitivement à un certain point ; c'est un processus continu.

17 % Nous réfléchissons à l'exécution d'une transformation numérique, mais nous ne nous sommes pas encore lancés.

1 % Nous n'envisageons pas de transformation pour le moment.

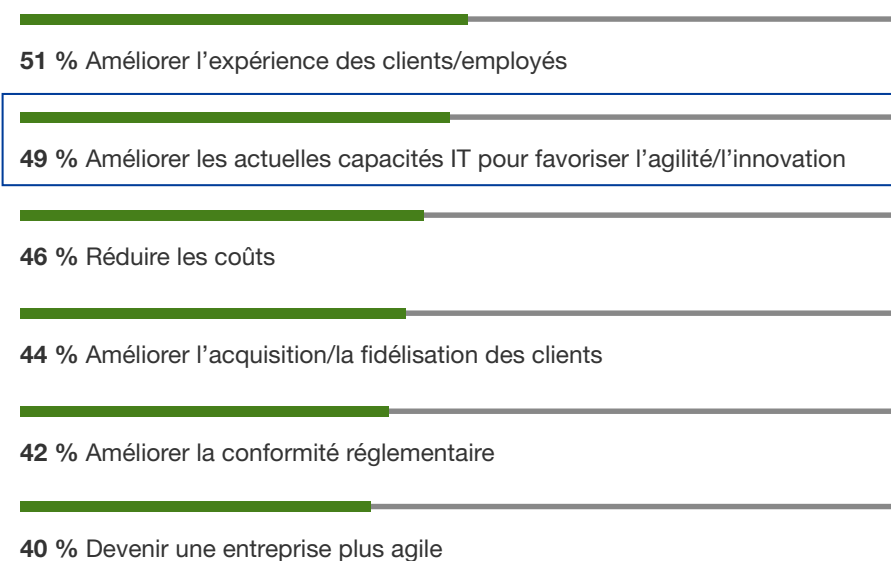
Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud

Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

- › **L'expérience des clients et des employés motive les initiatives de transformation numérique.** L'attention portée au client est déterminante pour la réussite commerciale et, de fait, la moitié des entreprises interrogées affirment que l'amélioration des expériences offertes aux clients et aux employés suscite le besoin de transformation (voir la figure 2).
- › **L'innovation est indispensable à l'aboutissement du processus de transformation numérique.** 49 % des entreprises interrogées citent l'amélioration de leurs actuelles capacités informatiques pour favoriser l'agilité et l'innovation en tant que principal déclencheur des initiatives de transformation numérique (voir la figure 2). Dans l'ensemble, elles reconnaissent la nécessité de permettre à leur personnel informatique de privilégier les tâches orientées vers l'innovation et le développement des activités (en dehors des opérations quotidiennes), d'autant qu'il s'agit d'un puissant levier de la transformation numérique. Tant que l'effectif interne sera submergé par les tâches quotidiennes, à la fois fastidieuses et chronophages, il aura rarement, voire jamais, la possibilité de travailler sur des projets ambitieux et novateurs.

Figure 2

« Parmi les objectifs suivants, lesquels ont été des motivations décisives pour vos récentes initiatives de transformation numérique ? »



La moitié des entreprises interrogées (49 %) citent l'amélioration des actuelles capacités informatiques pour favoriser l'agilité/l'innovation en tant que principal déclencheur des initiatives de transformation numérique.

Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud

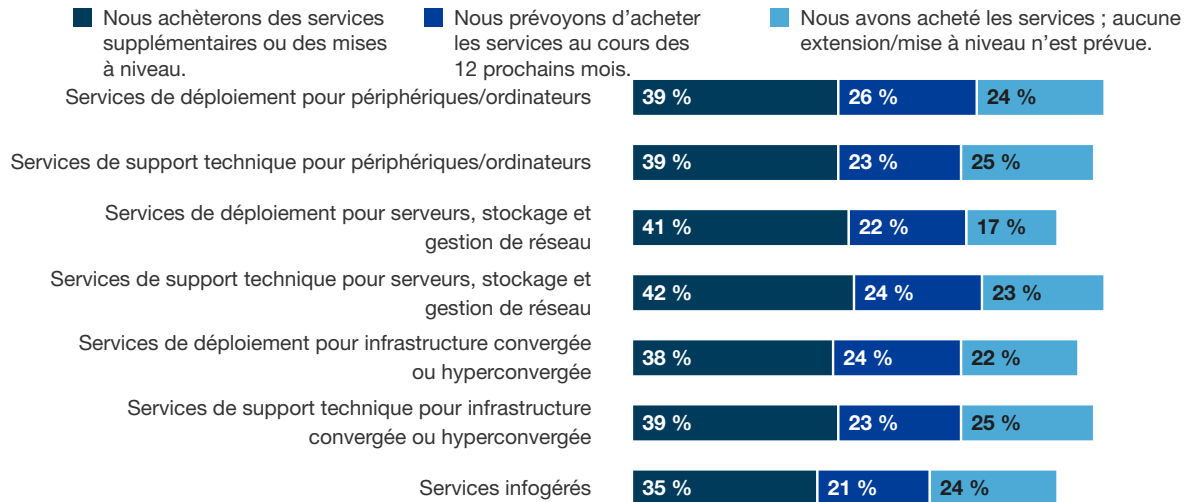
Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

- › **Seuls 36 % des entreprises disposent du nombre voulu de professionnels informatiques pour mener à bien leurs actions dans le cadre du processus de transformation numérique.** C'est pour cette même raison que 44 % des entreprises se tournent vers des prestataires de services IT afin de doter leur personnel informatique d'un renfort d'expertise sur site ou à distance, tandis que plus de la moitié (53 %) recourent à ces prestataires pour intégrer de nouvelles technologies dans leur environnement.

› **Les entreprises confient à des prestataires de services IT le déploiement et l'assistance technique afin de libérer du temps en faveur de l'innovation pour leur équipe informatique.** Notre étude montre qu'environ 60 % des entreprises achètent des services de déploiement/support technique complémentaires ou prévoient de le faire au cours des 12 mois à venir (voir la figure 3).

Figure 3

« **Quels sont les projets de votre entreprise concernant l'achat des services suivants ?** »



Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud
 Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

Les entreprises sont conscientes que la transformation numérique est devenue une nécessité. La plupart d'entre elles (67 %) ont entrepris ce processus pour la première fois ou l'exécutent de façon continue, tandis que 14 % l'ont terminé (voir la figure 1). Elles sont cependant confrontées à des difficultés, notamment un nombre insuffisant d'effectif informatique à dédier à l'innovation du fait qu'il est absorbé par ses tâches courantes. Aussi les entreprises confient-elles à des prestataires de services IT le support technique, le déploiement et l'infogérance, pour que le personnel interne puisse investir le temps ainsi gagné dans les initiatives axées sur la transformation.

Les équipes informatiques face au pari difficile de l'innovation : le déploiement des technologies et leur support technique prennent du temps

Sachant que le personnel informatique est aussi crucial que limité, recentrer son action sur l'innovation n'est pas une mince affaire. En moyenne, les entreprises déclarent que 20 % du temps de leur équipe informatique interne est consacré à la planification, au déploiement, à l'installation et à la mise en œuvre de nouvelles technologies. Cela limite les ressources de cette équipe, et nuit à sa rapidité d'exécution, à son agilité et à sa capacité à se focaliser sur des tâches autres que la maintenance journalière. Nous avons constaté ce qui suit :

- **Les difficultés liées au déploiement varient selon le type de technologie déployée.** Voici celles qui ont été citées le plus souvent :

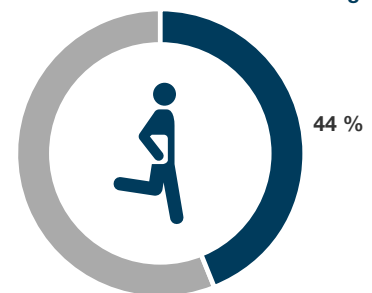
 - **Périphériques/ordinateurs** : Support éloignant le personnel informatique d'autres priorités (45 %).
 - **Serveurs, stockage et gestion de réseau** : Perturbation des processus et/ou les opérations (43 %).
 - **Infrastructure convergée ou hyperconvergée (HCI)** : Gestion des risques posés à la sécurité (48 %) et effectif informatique dépourvu de l'expertise nécessaire pour déployer efficacement les technologies (48 %).
- **Les tâches de déploiement prennent trop de temps au personnel informatique interne.** Les décideurs informatiques indiquent que les questions suivantes doivent être traitées afin d'alléger ce fardeau : exigences de sécurité/réglementaires (48 %), intégration avec d'autres systèmes (46 %) et automatisation dans le processus de conception (45 %).
- **La gestion des risques pour la sécurité constitue le principal défi pour les entreprises dans le cadre du support associé à leurs technologies.** Le support technique détourne le personnel informatique d'autres priorités et peut perturber des processus. Pourtant, dans ce domaine, c'est la gestion des risques pour la sécurité qui a été le plus souvent citée comme principale préoccupation, et ce pour les trois catégories : périphériques/ordinateurs (37 %) ; serveurs, stockage et gestion de réseau (42 %) ; et infrastructure convergée et hyperconvergée (HCI) (48 %).
- **Les services de support technique pèsent sur le temps du personnel informatique.** La moitié des entreprises interrogées (47 %) estiment que la formation et l'éducation constituent une solution de choix pour libérer l'équipe informatique de la pression qu'elle subit. La mise en œuvre de processus de gestion du changement (43 %) et celle de technologies de support innovantes (41 %) figurent également en haut du classement des solutions possibles.
- **Il existe un déficit de compétences informatiques.** À l'heure où les entreprises déploient de nouvelles technologies, 62 % d'entre elles admettent que l'expertise nécessaire pour ce faire fait défaut au sein de leur équipe informatique. Ainsi, elles sont 44 % à déplorer le manque de ressources IT adéquates pour déployer efficacement les nouvelles technologies et 65 % à être incapables de tirer le meilleur parti de ces dernières (voir la figure 4).
- **Le point de vue peut biaiser la visibilité sur les défis de l'entreprise.** Prenons comme exemple la question posée au sujet des difficultés de dotation en personnel : seuls 28 % des cadres dirigeants (chefs de la direction et vice-présidents) ont répondu que le support technique pour les périphériques/ordinateurs éloignait le personnel informatique d'autres priorités, alors que 36 % des cadres intermédiaires (responsables/chefs de service et directeurs) partagent cet avis. Cet exemple montre que, de toute évidence, la haute direction n'a probablement pas une vision claire des besoins en personnel, ce qui l'amène à sous-estimer les besoins effectifs de l'entreprise en la matière.



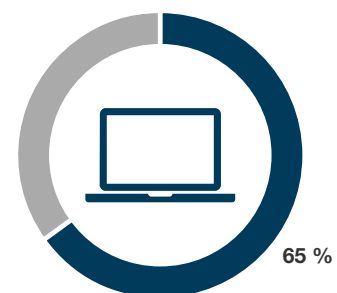
Figure 4



62 % n'ont pas les compétences informatiques ou l'expertise requises en interne pour tirer pleinement parti des investissements en technologies.



44 % ne disposent pas des ressources IT adéquates pour déployer efficacement les nouvelles technologies.



65 % sont incapables d'exploiter les nouvelles technologies de façon optimale.

Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud
 Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

- › **Un déploiement ou un support technique inefficace ou défaillant a comme effet négatif notable une augmentation du risque en termes de sécurité.** Se doter du personnel adéquat est capital pour l'innovation, mais un déficit de compétences peut engendrer des risques de sécurité accrus, mettant les activités de l'entreprise sérieusement en péril. Le coût total de possession plus élevé et les arrêts de service plus nombreux figurent également parmi les préoccupations majeures associées à un déploiement et un support non conformes aux attentes (voir la figure 5).

Figure 5



Préoccupations liées au déploiement/support

1. Augmentation du risque en termes de sécurité
2. Coût total de possession accru
3. Arrêts de service plus nombreux

Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud
Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

Concernant le déploiement et le support technique, les entreprises sont nombreuses à s'inquiéter du temps que ces tâches nécessitent, ainsi que de leurs risques de sécurité connexes. Ajoutez à cela un manque fréquent des compétences informatiques requises en interne pour déployer certaines technologies ou assurer leur support technique. Ces problèmes incitent les équipes informatiques à confier ces types de tâches à des prestataires de services IT.

La sous-traitance du déploiement et du support technique à des prestataires de services IT synonyme d'avantages manifestes

En transférant les responsabilités du déploiement et du support technique à des prestataires de services IT, les entreprises atténuent leurs difficultés et obtiennent des avantages mesurables. Investir dans les services de ces prestataires leur est en effet profitable à différents égards :

- › Les **services de déploiement** améliorent les performances et la stabilité des systèmes, tout en réduisant les coûts, les arrêts de service et la durée du cycle de provisioning.
- › Les **services de support technique** diminuent les temps d'arrêt, les coûts et les risques métier.
- › Les **services gérés** améliorent le suivi de la gestion du changement et de la configuration de conformité, tout en réduisant les risques métier et en augmentant la productivité du personnel informatique.

Les prestataires de services IT aident les entreprises à déployer les technologies plus rapidement tout en limitant les risques, apportent l'expertise nécessaire pour étoffer les connaissances de l'équipe informatique interne et permettent à celle-ci de se réorienter vers les initiatives d'innovation.

La collaboration avec ces prestataires offre d'autres avantages :

- **Le département informatique peut dédier plus de temps à l'innovation.** Les décideurs informatiques s'accordent à dire que le personnel de leurs équipes a plus de temps à accorder à l'innovation lorsqu'ils font appel à des prestataires de services IT pour le déploiement (80 %), le support technique (77 %) et l'utilisation de technologies et d'outils de support automatisés (81 %) (voir la figure 6).



- **Les entreprises peuvent déployer les technologies plus rapidement et à moindre risque.** 70 % d'entre elles déclarent que le recours à un prestataire de services IT leur permet de déployer les nouvelles technologies plus vite, et 63 %, que cela réduit le risque associé à ce déploiement (voir la figure 6).
- **L'équipe informatique développe son expertise et ses connaissances.** 66 % des entreprises indiquent que les experts en informatique externes ont réussi à renforcer les compétences et connaissances de l'équipe informatique interne, et à combler ses lacunes.

Figure 6

Avantages du recours à des prestataires de services IT :

Les équipes informatiques peuvent mieux répondre à la demande d'expertise en informatique



70 % des répondants font appel à ces prestataires pour **déployer plus rapidement les nouvelles technologies.**



63 % déclarent que l'emploi de services externes fournis par ces prestataires **réduit le risque associé au déploiement de nouvelles technologies.**



66 % pensent que leur **équipe informatique tire des avantages du recours à des experts IT externes.**



72 % affirment que les services fournis par ces prestataires aident le département IT à **gérer les fortes hausses de la demande d'expertise en informatique.**

Les équipes informatiques ont plus de temps à consacrer à l'innovation



80 % des répondants estiment que les **services de déploiement** proposés par ces prestataires **permettent au personnel informatique de consacrer plus de temps à l'innovation.**



77 % s'accordent à dire que l'emploi de **services de support technique** augmente le temps à accorder à l'innovation.



81 % conviennent que l'utilisation des **technologies et outils de support technique automatisés fournis par ces prestataires** permettent au personnel informatique de **dédier plus de temps à l'innovation.**

Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud
Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

› **Les entreprises peuvent impliquer davantage leur personnel informatique dans les initiatives d'innovation.** En moyenne, 20 % du temps de ces ressources internes est consacré à la planification, au déploiement, à l'installation et à la mise en œuvre de nouveau matériel de datacenter. Les entreprises qui ont commencé à faire appel à des prestataires de services IT ont constaté divers effets positifs sur la charge de travail de l'équipe informatique interne :

- Cette dernière a vu 36 % de son temps réaffecté à des initiatives axées sur l'innovation ou plus stratégiques grâce à la sous-traitance des services de planification, de déploiement, d'installation et de mise en œuvre des technologies.
- Sa productivité a augmenté de 26 % grâce à l'utilisation de services de renfort du personnel.
- Les coûts informatiques généraux ont diminué de 17 % grâce aux services de renfort du personnel / experts informatiques dépêchés sur site.

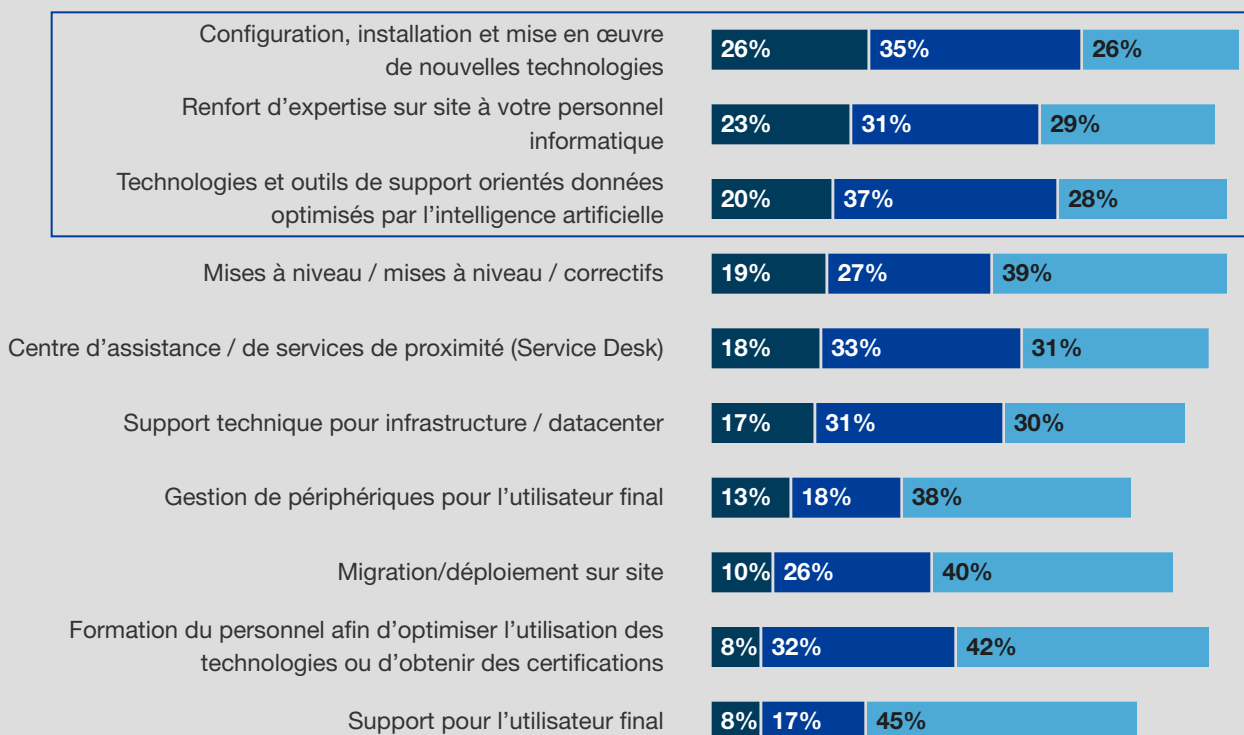
Ces avantages entraînent une hausse des investissements en services de déploiement et de support technique. En effet, 87 % des entreprises augmentent leurs investissements dans la configuration, l'installation et la mise en œuvre de nouvelles technologies, et 83 %, dans le recours à des experts sur site pour épauler leur équipe informatique (voir la figure 7).

Les investissements auprès de prestataires de services IT sont en hausse. 61 % des entreprises déclarent que leurs dépenses en configuration, installation et mise en place de nouvelles technologies vont augmenter de plus 10 % au cours de l'année à venir.

Figure 7

« Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux la façon dont votre entreprise projette d'investir dans des services fournis par ses prestataires de services IT au cours de l'année à venir ? »

■ Augmentation de plus de 20 % ■ Augmentation comprise entre 11 % et 20 % ■ Augmentation comprise entre 1 % et 10 %



Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud

Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

Principales recommandations

Compte tenu du rythme rapide de la transformation numérique, le personnel informatique interne ne peut plus se permettre que des activités sans lien direct avec l'innovation et la croissance le détournent de ces priorités. Ainsi, les tâches associées au déploiement et au support technique, bien que nécessaires, ne contribuent pas à ce réel virage vers le numérique qui vise à répondre aux attentes du client. Et quand bien même il ne serait pas nécessaire d'affecter le personnel à des initiatives plus stratégiques, les départements informatiques éprouvent malgré tout de plus en plus de difficultés à assurer de façon optimale, à eux seuls, le déploiement et le support technique de leur environnement. Lorsqu'ils s'y risquent, cela se traduit souvent par des problèmes qui auraient pu être évités et par une incapacité à tirer pleinement parti des technologies. Nous recommandons aux entreprises d'envisager de faire appel à un partenaire externe, en gardant à l'esprit les points suivants :



Déterminer si les équipes informatiques internes ont toutes les cartes en main pour générer de la valeur stratégique. Bien que le support technique et le déploiement soient importants pour les opérations commerciales, ces tâches empêchent ces professionnels de consacrer un temps précieux à l'avancement de leurs efforts d'innovation. En intégrant le savoir-faire de prestataires de services IT, le personnel informatique interne peut apporter de la valeur plus stratégique et directionnelle à son entreprise.



Développer les bons partenariats avec des prestataires de services IT qui sont flexibles et répondent aux besoins essentiels de l'entreprise. Les prestataires qui satisfont ces deux critères (souvent en assurant des fonctions tactiques) permettent aux collaborateurs internes de démontrer des capacités qui soutiennent la croissance future. Les entreprises qui tirent parti des capacités de prestataires de services IT s'ouvrent à des domaines d'expertise que leur personnel informatique interne ne pourrait probablement pas posséder par lui-même.



Réaffecter le personnel informatique à des tâches plus innovantes. Une véritable transformation de l'entreprise exige d'être résolument tourné vers l'innovation, sans avoir l'esprit absorbé par les tâches répétitives. Dès lors que celles-ci sont sous-traitées à des prestataires de services IT, le personnel informatique interne peut se focaliser sur des solutions inventives pour dynamiser la transformation numérique de l'entreprise.



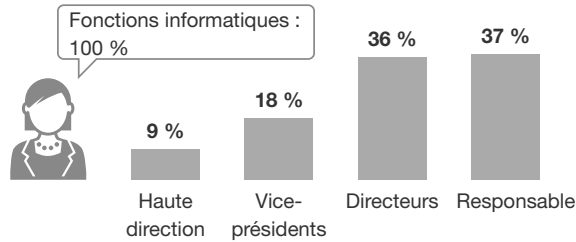
Faire en sorte que les ressources techniques soient satisfaites de leur travail. Bien souvent, les technologues sont très motivés par les défis créatifs, mais déçus lorsqu'ils doivent accomplir des tâches routinières sans grand intérêt sur le plan stratégique. Sur le marché de l'emploi des talents techniques, la concurrence est rude, et la menace de voir des employés mécontents débauchés par d'autres entreprises est bien réelle. Les employés les plus innovants d'une entreprise la quitteront à moins que celle-ci ne leur offre une expérience plus stimulante². Les études de Forrester prouvent à quel point l'amélioration des expériences proposées aux employés se traduit par un accroissement des revenus. Le personnel chargé des technologies doit être libre de savourer les défis de l'innovation. Qui dit collaborateurs heureux dit clients satisfaits. Et cette satisfaction rime avec stabilité, ce qui enchante les parties prenantes.

Annexe A : Méthodologie

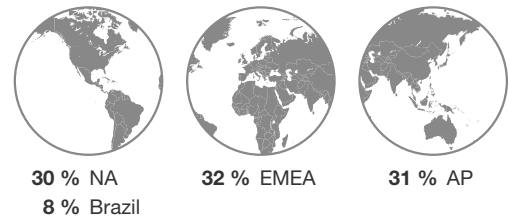
Pour les besoins de cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 684 décideurs informatiques issus des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud, l'objectif étant d'évaluer l'impact de l'évolution des modèles de dotation en personnel informatique et des besoins en talents dans le cadre du déploiement des technologies et de leur support technique, ainsi que des outils et des services de sous-traitance procurant des avantages à l'entreprise. Les participants à l'enquête étaient des décideurs occupant un poste de cadre ou de niveau supérieur. L'étude a débuté en octobre 2018 et s'est achevée en novembre 2018.

Annexe B : Données démographiques / Chiffres

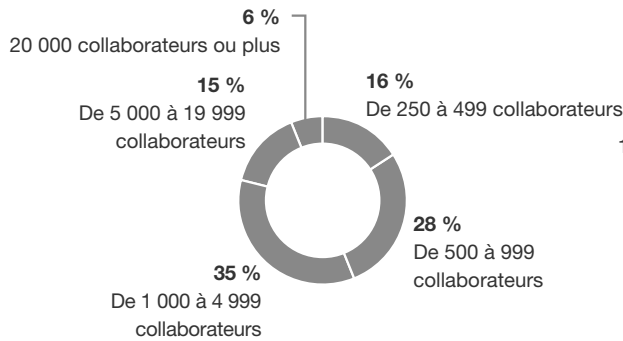
ÉCHELON HIÉRARCHIQUE DES RÉPONDANTS



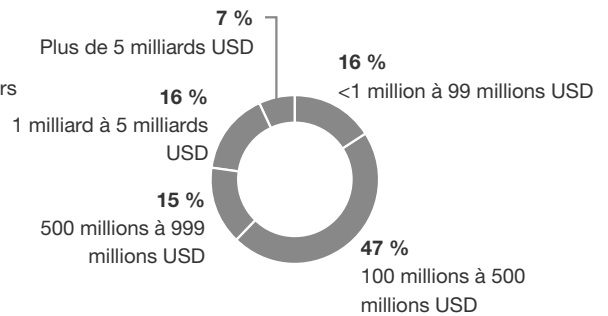
GÉOGRAPHIE



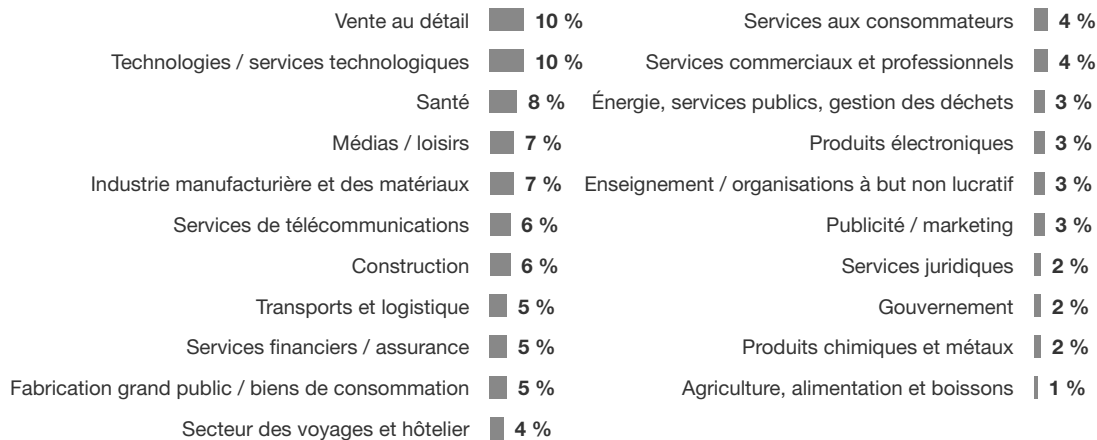
TAILLE DE L'ENTREPRISE (EFFECTIF)



TAILLE DE L'ENTREPRISE (CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL)



SECTEUR D'ACTIVITÉ



Base : 684 décideurs informatiques des régions EMEA, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud
 Source : Une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell EMC, octobre 2018

Annexe C

ÉTUDES FORRESTER ASSOCIÉES

« Technology Innovation Chains Create Breakthrough Opportunities », Forrester Research, Inc., 21 juin 2018.

« Expand Your Ecosystem To Set Your Tech Organization On A Path To Excellence », Forrester Research, Inc., 20 février 2018.

« Technologists — And The Business — Must Execute At The Speed Of DevOps », Forrester Research, Inc., 20 février 2018.

« The Best Tech Leaders Develop Creative People For Customer Obsession », Forrester Research, Inc., 20 février 2018.

Annexe D : Notes de fin

¹ Source : « Not All Innovations Are Created Equal », Forrester Research, Inc., 18 juillet 2018.

² Source : « The Employee Experience Imperative », Forrester Research, Inc., 17 décembre 2017.