

Une feuille de route vers l'excellence opérationnelle

Selon les experts, les organisations doivent optimiser l'impact de la technologie sur leurs opérations pour prospérer et rester compétitives. Parmi les moyens d'y parvenir, on trouve la simplification et l'automatisation de l'IT, la cybersécurité, l'optimisation budgétaire et le développement durable. Le fait d'aborder ces domaines permettra d'améliorer les performances tout en maîtrisant les budgets, de passer à l'étape suivante de la transformation, d'améliorer les capacités d'exécution et enfin de rationaliser les opérations.

Empruntez la voie de l'excellence opérationnelle et récoltez des bénéfices tangibles.

Simplification et automatisation de l'IT

Les organisations sont entrées dans une nouvelle phase de leur transformation numérique, ciblant le modèle opérationnel IT grâce à des technologies de pointe pour simplifier et automatiser les tâches et les processus.

30 %

D'ici 2024, les organisations réduiront leurs coûts d'exploitation de **30 %** en combinant des technologies d'hyper-automatisation et des processus opérationnels repensés.¹



53 % 45 %

Au cours des deux dernières années, les deux principaux objectifs des DSI étaient d'améliorer **l'excellence opérationnelle** (53 %) et **l'expérience du client ou du citoyen** (45 %).²



Bénéfices

La simplification et l'automatisation de l'IT, grâce à des technologies de pointe, permettent aux entreprises d'accroître la satisfaction des utilisateurs en améliorant les temps de réponse, et de mobiliser les équipes sur des tâches à valeur ajoutée. En concentrant leurs efforts sur ce sujet, les organisations obtiendront des dividendes numériques et des bénéfices tangibles dans trois domaines clés : les opérations IT, l'expérience employé et l'expérience client.

Pour en savoir plus, consultez notre eBook : « Créer les conditions de l'excellence opérationnelle »

Cybersécurité

Le virage rapide vers le travail à distance, le volume croissant de données stratégiques et d'informations sensibles qui transitent entre les organisations et le nombre croissant de cyberattaques obligent les entreprises à mettre la priorité sur la sécurité tout en poursuivant leur transformation numérique.

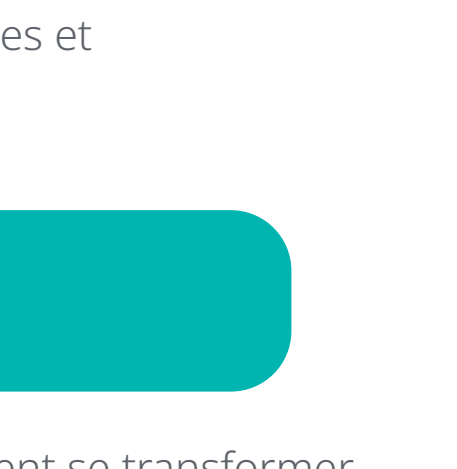
66 %

Parmi les principaux domaines d'investissement en hausse des DSI pour 2023 figurent la cybersécurité et la sécurité de l'information (**66 %**), la veille stratégique/l'analyse des données (55 %) et les plates-formes cloud (50 %).³



33 milliards

Plus de **33 milliards** de données seront volées par des cybercriminels en 2023, soit une augmentation de 175 % par rapport à 2018.⁴



60 %

D'ici 2025, **60 %** des organisations⁵ considéreront le risque de cybersécurité comme un facteur important dans les transactions avec des tiers, afin d'éviter de compromettre les informations, les systèmes et les infrastructures.



Bénéfices

Les investissements dans la cybersécurité peuvent se transformer en résultats tangibles pour les entreprises : garantir des moyens de communication et de collaboration sécurisés en tout lieu, assurer la continuité des activités, éviter tout préjudice juridique et financier, renforcer la réputation de la marque, maintenir la confiance des employés, des clients et des partenaires, et atteindre un nouveau niveau d'excellence opérationnelle.

Pour en savoir plus, consultez notre livre blanc : « Sécuriser les communications unifiées et la collaboration »

Optimisation budgétaire

Le virage vers le cloud et le modèle « as a Service » (infrastructure, plateforme, logiciel...) est le moyen le plus adéquat d'amener de la flexibilité au niveau des budgets de l'entreprise. Offrant souplesse et prévisibilité, ces modèles permettent aux organisations de se moderniser, d'accélérer leur transformation numérique, et de favoriser un mode de travail flexible, tout en atténuant les risques liés aux fluctuations budgétaires.

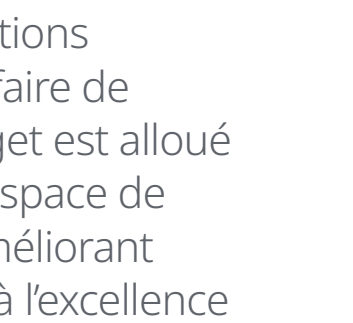
50 %

D'ici 2027, plus de **50 %** des entreprises utiliseront des plateformes cloud pour développer leur activité.⁶



85 %

des organisations adopteront une approche donnant la priorité au cloud dès 2025 et ne pourront exécuter pleinement leurs stratégies numériques qu'en ayant recours à des architectures et des technologies cloud natives.⁷



39 %

Selon Gartner, avant la fin 2023, **39 %** des professions intellectuelles dans le monde travailleront de manière hybride, contre 37 % en 2022.⁸



Bénéfices

Les modèles de cloud et de "pay per use" (as a Service) dans le domaine des communications permettent aux organisations d'accélérer leur transformation numérique sans avoir à faire de compromis. Ce modèle permet de s'assurer que le budget est alloué pour répondre aux priorités de l'entreprise et équiper l'espace de travail d'outils et d'applications favorisant l'innovation, améliorant l'expérience des clients et des employés, et contribuant à l'excellence opérationnelle.

Pour en savoir plus, consultez notre eBook : « Créer les conditions de l'excellence opérationnelle »

Développement durable

Le développement durable est devenu une nécessité face à l'augmentation des coûts de l'énergie et à la prise de conscience croissante en matière d'éco-responsabilité. En effet, pour la première fois, les chefs d'entreprise ont placé le développement durable parmi les 10 plus importantes priorités de leur entreprise.

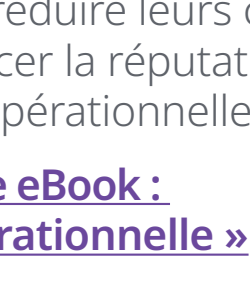
30 %

D'ici 2024, **30 %** des organisations amélioreront leurs mesures ESG* afin de générer des avantages concurrentiels liés au développement durable.⁹



91 %

des chefs d'entreprise estiment que leur entreprise a la responsabilité d'agir sur les questions ESG*.¹⁰



86 %

des salariés préfèrent encourager les entreprises ou travailler pour des entreprises qui ont les mêmes préoccupations qu'eux.¹¹



* Environnement, société et gouvernance (ESG)

Bénéfices

En prenant en compte les risques ESG, les entreprises peuvent mieux gérer leur exposition face aux risques liés à la finance, à la réputation et à la réglementation. Elles peuvent réduire leurs coûts, accroître la motivation de leurs employés, renforcer la réputation de leur marque, contribuant ainsi à l'excellence opérationnelle.

Pour en savoir plus, téléchargez notre eBook : « Créer les conditions de l'excellence opérationnelle »

Résumé

Les départements IT continuent leur exploration du monde de la transformation numérique et son application possible sur leurs opérations. L'automatisation et la simplification de l'IT, la cybersécurité et les modèles financiers sont au cœur de cette nouvelle génération de services IT. Il s'agit désormais d'une priorité majeure dans l'esprit de nombreux décideurs qui y voient un moyen d'atteindre l'excellence opérationnelle et d'obtenir des bénéfices business et financiers tangibles.

Pour en savoir plus sur l'excellence opérationnelle à l'ère des communications numériques

Sources

- 1 Gartner Forecasts Worldwide Hyperautomation, Gartner Newroom, 2021.
- 2 CIOs reveal need to accelerate time-to-value from digital investments, Gartner Survey, 2022.
- 3 Ibid.
- 4 34 Cybersecurity Statistics to Lose Sleep Over, TechTarget, janvier 2023.
- 5 Leadership Vision for Security and Risk Management, Gartner, janvier 2023.
- 6 Gartner Identifies Top 10 Technology Trends for 2023, Gartner, octobre 2022.
- 7 Gartner Says Cloud Will Be Centerpiece of New Digital Experiences, Gartner, novembre 2021.
- 8 Gartner Predicts 39 Percent of Global Knowledge Workers Will Work Hybrid by the End of 2023, Gartner, mars 2023.
- 9 IDC FutureScape: Top 10 Predictions for the Future of Trust, IDC, novembre 2022.
- 10 Consumer and Employee ESG Expectation, PWC, 2021.
- 11 Ibid.