



IT & DATA MANAGEMENT RESEARCH,
INDUSTRY ANALYSIS & CONSULTING

L'ITAM moderne dans l'entreprise digitalement transformée

Novembre 2022 - eBook EMA
Par Valerie O'Connell

Pour

ivanti

Sommaire

- 1 Les entreprises modernes exigent une ITAM moderne**
- 2 Connexion ITAM/IT**
 - 2 Qualité de service IT et budget
 - 3 Le facteur transformation digitale
 - 4 Un tournant pour l'ITAM
- 5 L'ITAM est un vecteur de valeur métier pour l'entreprise**
 - 5 Les métriques de l'efficacité de l'ITAM
 - 6 Une sécurité efficace commence par une ITAM efficace
 - 8 Cloud, ITAM et FinOps
 - 10 L'impact de l'ITAM sur l'expérience collaborateur
 - 11 Les diverses utilisations des informations sur les actifs
- 12 Et ensuite ?**
 - 12 Une portée qui va au-delà de l'audit
 - 13 L'automatisation intelligente
- 16 Le point de vue de l'EMA**

Les entreprises modernes exigent une ITAM moderne

Les équipes IT ne peuvent pas s'appuyer sur des approches et des outils ITAM conçus pour une époque où les besoins étaient beaucoup moins complexes.

Pour fournir des services IT d'excellence, il est essentiel de disposer d'informations exactes sur les actifs IT. Cela est encore plus vrai dans des environnements de plus en plus hybrides, de plus en plus complexes et en constante évolution.

La **transformation digitale** fait émerger de nouveaux défis et permet aux entreprises digitales de s'appuyer sur de nouvelles technologies pour gérer leurs actifs IT.

Les **avancées récentes en matière d'AIOps, de ML, de fonctions d'analyse et d'automatisation** remodelent les workflows transverses et le périmètre des initiatives d'entreprise, aussi bien en termes d'efficacité que d'innovation.

La possibilité de **travailler de n'importe où** a contribué à la dispersion des actifs : ils sont désormais partout.

La **définition même d'un « actif IT »** englobe le Cloud, les lieux de travail hybrides, et s'étend de l'IoT, à la périphérie et aux nouveaux actifs d'entreprise, en plus des domaines traditionnels.

Cet environnement volatil combinant innovation stratégique de l'entreprise et habilitation technologique présente de nouveaux défis, mais aussi de nouvelles opportunités pour les équipes ITAM. Dans le cadre de cette étude internationale indépendante, 250 responsables IT ont été interrogés sur la gestion des actifs dans leur entreprise. C'est l'occasion de dresser un état des lieux de la fonction ITAM et d'envisager son évolution future. Cette vision transversale sur l'IT soulève la question suivante :

Qu'est-ce qu'une gestion moderne efficace des actifs IT dans l'entreprise digitalement transformée ?

Principale conclusion :

Des informations ITAM complètes, exactes et à jour ont un impact positif sur l'entreprise et sur les équipes ITAM. Cela se traduit par une augmentation de la qualité de service de l'IT qui bénéficie en contrepartie d'augmentations de budget. La fonction ITAM, quant à elle, s'en trouve valorisée.

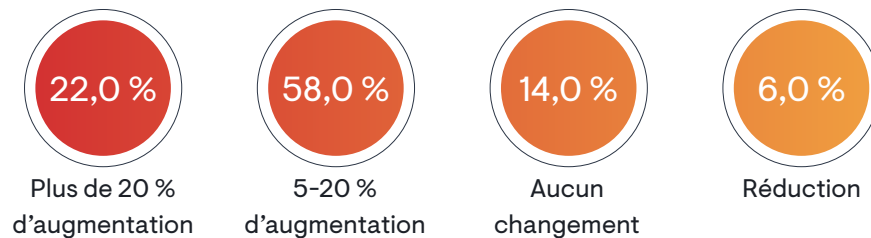
Connexion ITAM/IT

Qualité de service IT et budget

Partout dans le monde, les professionnels interrogés ont été invités à évaluer la qualité globale du service fourni par le département IT à leur entreprise. Voici leurs notes :



On leur a aussi demandé comment leur budget IT annuel a évolué entre l'an dernier et cette année :



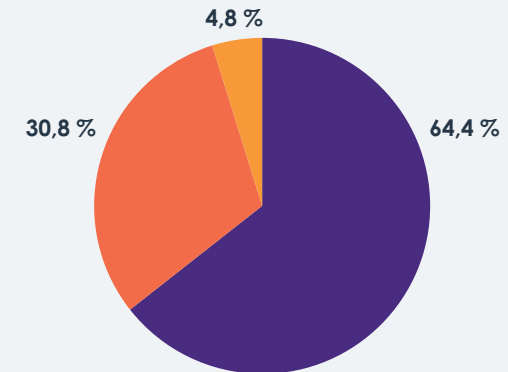
Les répondants ayant mentionné une excellente qualité de service IT sont ceux qui rapportent la plus forte augmentation de budget. Au moins un tiers des professionnels de la catégorie Excellent ont reçu une augmentation de budget de plus de 20 %, contre seulement un dixième de ceux dont le service IT est noté Moyen.

La forte corrélation entre qualité de service IT et augmentation de budget est logique d'un point de vue stratégique. Plus la génération de valeur est élevée, plus elle est récompensée par un bon financement. Ce financement, à son tour, permet des investissements qui améliorent la qualité de service, en un cycle de réciprocity productif.

De plus en plus, le département IT est tenu responsable de l'impact stratégique de l'utilisation qu'il a de son budget. Ainsi, 76 % des entreprises dont le budget a augmenté de plus de 20 % considèrent que le département IT est responsable de l'impact stratégique de ses investissements.

Le budget est interdépendant de la qualité de service IT et de l'impact stratégique.

Quelle affirmation décrit le mieux le domaine de responsabilité du département IT ?



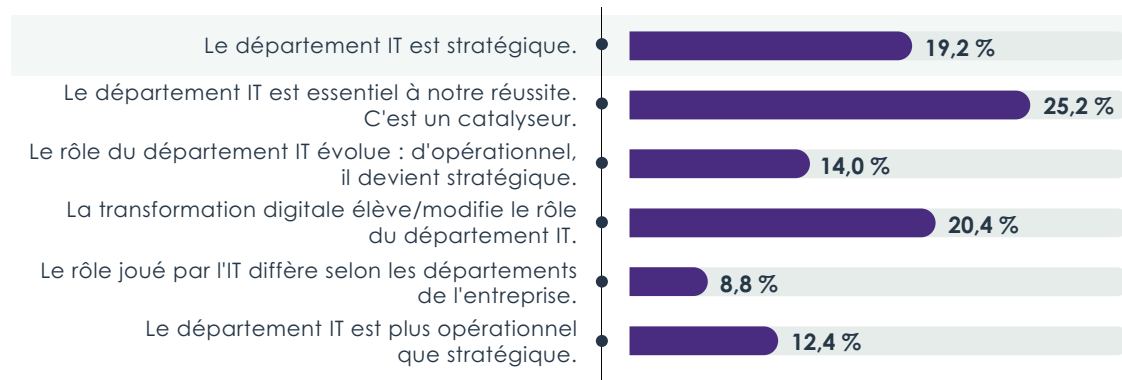
- Le département IT est directement responsable de l'impact stratégique de ses investissements.
- Le département IT est uniquement responsable des performances et de la disponibilité des services qu'il fournit.
- Le département IT dispose d'un budget et l'utilise totalement à son gré.

Il s'avère que la précision des données ITAM est étroitement liée à la qualité du service IT fourni. Les raisons de cette corrélation sont nombreuses. La principale est que la visibilité des actifs est essentielle pour être capable de servir, sécuriser, contrôler et optimiser les composants des services IT. Les performances, les coûts et la sécurité dépendent de l'exhaustivité et de la précision des informations ITAM.

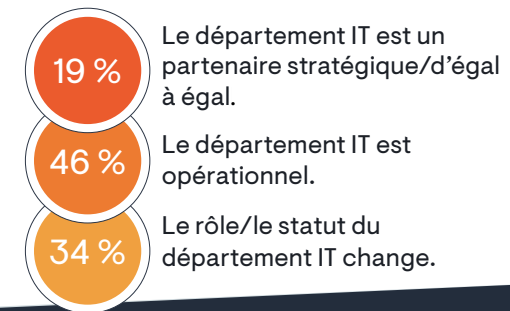
Le facteur transformation digitale

Le département IT et l'entreprise

Aussi étonnant que cela puisse paraître, l'égalité entre le département IT et l'entreprise est loin d'être universelle. À la question, « **Quelle affirmation décrit le mieux l'état de l'IT dans votre entreprise ?** », le panel de responsables IT a fourni des réponses cohérentes avec les autres études EMA sur l'ensemble des fonctions IT.



La quantité étonnamment faible (19 %) de professionnels qui considèrent aujourd'hui le département IT comme un partenaire stratégique est quelque peu compensée par les 34 % combinés de personnes qui disent que le rôle du département IT passe d'opérationnel à stratégique (14 %), et que la transformation digitale élève le rôle du département IT (20%). À ce jour, la répartition est la suivante :



ITAM et IT

La transformation digitale a aussi un impact direct sur le rôle de l'équipe ITAM dans l'entreprise. Selon la maturité de l'ITAM, cet impact est perçu comme positif ou négatif. À la question « Quelle affirmation décrit le mieux l'effet des projets de transformation digitale sur le rôle de l'ITAM dans votre entreprise ? », les réponses se répartissent de façon quasiment égale en deux groupes :

La dépendance accrue envers le département IT a renforcé le rôle et l'influence de l'ITAM.

L'étendue et la rapidité de l'innovation ont contribué à une multiplication des outils (en nombre et en types).

L'un des groupes considère que la transformation digitale est une force positive qui élève l'entreprise, alors que l'autre la ressent comme une force négative qui renforce la complexité.

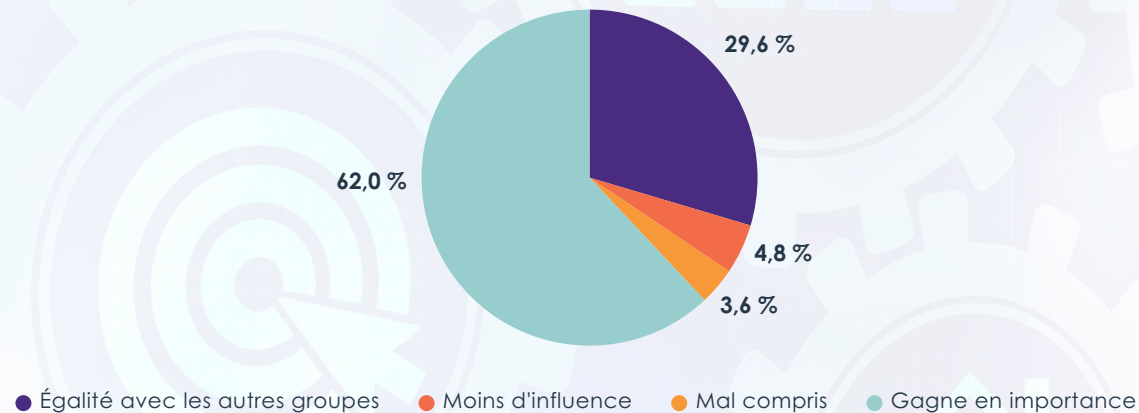
Pourquoi cette différence ? Le niveau de maturité ITAM fait systématiquement la différence entre les deux groupes. Les entreprises dont la maturité ITAM est moyenne ont ressenti la transformation digitale comme une vague supplémentaire de changements et de complications. À l'opposé, celles dont le niveau de maturité ITAM est élevé ont pu répondre avec agilité et efficacité à l'évolution des exigences de l'entreprise.

Un tournant pour l'ITAM

Cette période de changement constitue un tournant potentiel pour les équipes ITAM. C'est l'occasion de promouvoir leur fonction et d'étendre leur influence en s'appuyant sur leur valeur métier. Historiquement, l'ITAM n'avait pas une influence ou un statut organisationnel comparable à celui de ses homologues dans le département IT.

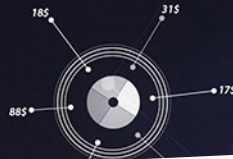
Cependant, l'ITAM semble entrer dans une nouvelle dynamique, comme le montrent les réponses à la question :

Lorsqu'il s'agit d'influencer votre entreprise, quelle affirmation décrit le mieux l'équipe ITAM par rapport aux autres groupes IT (DevOps, services IT, NetOps et FinOps) ?



Au premier regard, il peut être décourageant pour les professionnels de l'ITAM de constater qu'une majorité (70 %) considère que le département ITAM n'est pas égal aux autres divisions de l'IT. La bonne nouvelle, c'est que, même si cette disparité existe bel et bien, le changement a vraiment commencé. Pour 62 % des personnes interrogées, le rôle de l'ITAM gagne en importance. La vitesse et le niveau de cette croissance dépendent directement de la valeur que le département ITAM apporte à l'entreprise.

La structure hiérarchique de l'entreprise reflète et impacte à la fois le statut organisationnel de l'ITAM. En matière d'efficacité, les 31 % d'équipes ITAM qui dépendent hiérarchiquement du CIO ou du CISO obtiennent des résultats plus élevés que les 22 % qui dépendent d'un responsable IT. Il n'existe aucune corrélation évidente dans les autres groupes : 38 % relèvent des VP/directeurs IT et 9% du VP financier.



L'ITAM est un vecteur de valeur métier pour l'entreprise

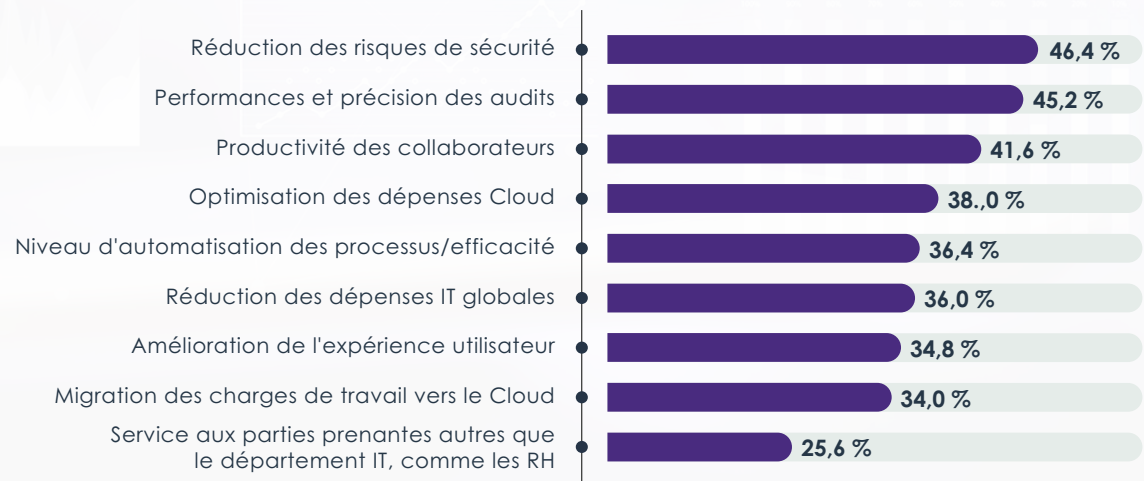
Les métriques de l'efficacité de l'ITAM

L'efficacité de l'ITAM est de plus en plus souvent mesurée par des métriques d'entreprise. Les équipes ITAM ne peuvent que s'en réjouir, car cela signifie que leur fonction est considérée comme étant un facteur de réussite essentiel pour l'entreprise.

Les métriques d'entreprise utilisées pour mesurer l'efficacité de l'ITAM reflètent les principales préoccupations de l'entreprise en général et les initiatives impulsées par l'équipe de direction en particulier :

- La sécurité
- Le Cloud (migration et dépenses)
- La productivité/expérience collaborateur
- Évitement et réduction des coûts

Quelles sont les métriques d'entreprise utilisées pour mesurer la réussite de vos programmes ITAM ?



Une sécurité efficace commence par une ITAM efficace

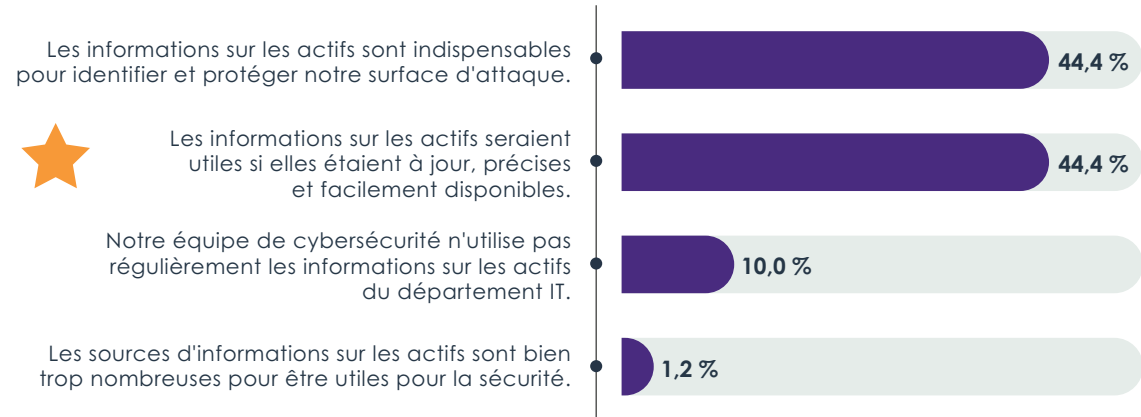
Ce que pense l'équipe de cybersécurité de l'ITAM

Le sujet de la sécurité et des risques est la principale préoccupation, le principal défi et la priorité des responsables IT de tous secteurs et toutes fonctions. Ce n'est donc pas une surprise de constater que c'est aussi la priorité de l'équipe ITAM. D'ailleurs, cette dernière nomme la sécurité comme sa principale priorité. La sécurité arrive aussi en tête des réponses à la question sur l'utilisation de l'ITAM ayant le plus d'impact sur l'entreprise.

La raison est évidente. La première étape pour sécuriser le parc IT consiste à savoir ce qu'il faut protéger. Qu'est-ce qui existe, et où ? La visibilité des actifs est une base non négociable pour une gestion efficace de la sécurité et des risques. Logiquement, les informations ITAM sont la pierre angulaire des actions de cybersécurité. Cependant, la réalité est différente.

Plus de la moitié des personnes interrogées déplorent une utilisation insatisfaisante des informations ITAM par les équipes de cybersécurité. La raison principale étant le manque de précision des informations.

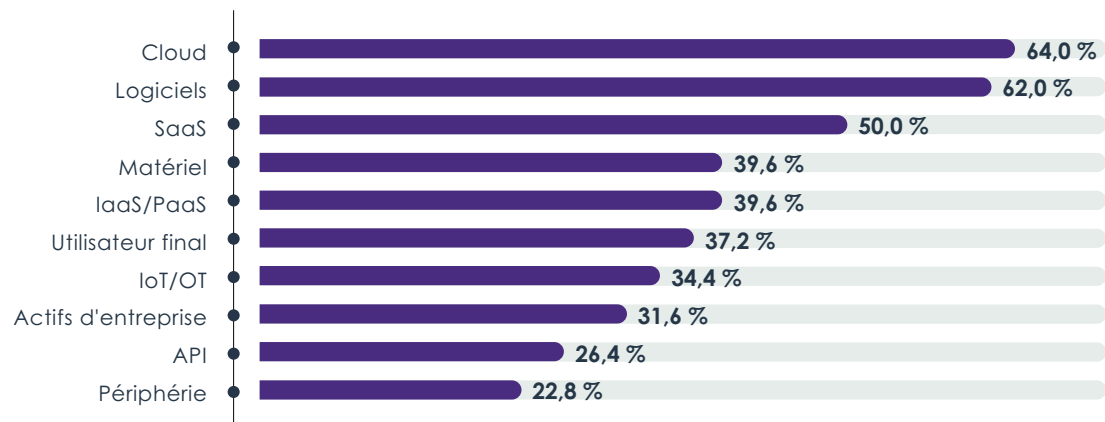
Comment l'équipe de cybersécurité de votre entreprise considère-t-elle les informations sur les actifs ?



Les informations sur les actifs qui intéressent le plus les équipes Sécurité

Les équipes Sécurité qui considèrent les informations sur les actifs comme un facteur critique d'identification et de protection des surfaces d'attaque et les utilisent dans ce sens se trouvent dans des entreprises ayant un niveau de maturité ITAM, d'automatisation et de précision des données plus élevé. Les départements avec un niveau de maturité ITAM faible n'utilisent pas ces informations dans ce sens.

Quels aspects des informations sur les actifs intéressent le plus vos équipes de cybersécurité ?



Les aspects des informations ITAM qui intéressent le plus les équipes de sécurité sont le Cloud, les logiciels et le SaaS. Et cela ne s'arrête pas là. La variété des intérêts est vaste, et s'étend dans toute l'entreprise au fur et à mesure que les types d'actifs et les utilisations se multiplient.



Cloud, ITAM et FinOps

Défis du Cloud et dépenses inutiles

Le Cloud ouvre une multitude de possibilités pour les entreprises qui souhaitent favoriser une innovation stratégique, rapide et à grande échelle. Toutefois, cela ne va pas sans difficulté. En fait, le « Cloud » apparaît comme le défi numéro 1, à la fois pour la prestation de services IT de qualité et pour l'efficacité de l'équipe ITAM. Il faut par ailleurs tenir compte du fait que les silos sont un autre obstacle commun à l'excellence.*

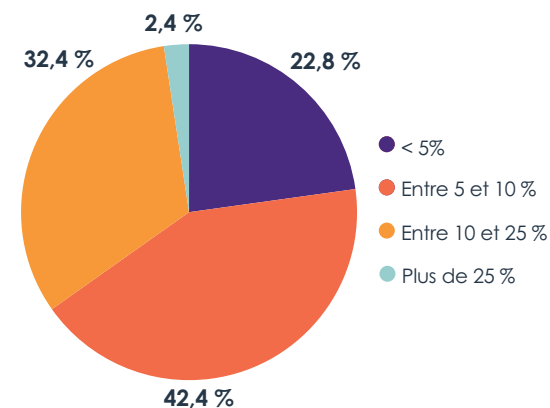
Quels sont les plus grands défis pour fournir un service IT de haute qualité ?

- 1 Cloud – Manque de visibilité et séparation des opérations
- 2 Manque de talents ou d'automatisation pour combler les lacunes
- 3 Lacunes dans la visibilité de bout en bout (impossibilité d'obtenir une vue unifiée)
- 4 Systèmes traditionnels
- 5 Découverte et cartographie du contexte de l'entreprise
- 6 *Systèmes et outils en silos**

Quels sont les principaux défis des équipes ITAM ?

- 1 Cloud
- 2 Rapidité du changement
- 3 Budget
- 4 Augmentation des activités et des risques liés aux audits
- 5 Piètre valorisation de la fonction ITAM
- 6 *Outils et fonctions en silos**

Les difficultés du Cloud viennent de toutes les directions, notamment des ressources qui démarrent ou s'arrêtent en quelques minutes, ou qui restent sans surveillance pendant plusieurs jours facturables. La visibilité est un défi opérationnel mais aussi financier. À la question « **Pouvez-vous estimer l'importance du gaspillage dans l'utilisation des ressources Cloud publiques et privées (applications, instances, infrastructure) pour l'ensemble des départements et des utilisateurs ?** », les réponses s'orientent franchement dans le sens d'un gaspillage important. Il faut noter que, là encore, la maturité ITAM est étroitement liée à un gaspillage des ressources Cloud inférieur à 5 %. La majorité des professionnels interrogés estiment le gaspillage des ressources Cloud entre 5 % et 25 % des dépenses Cloud totales. **Et si vous vous intéressez aux FinOps ?**



FinOps et ITAM

L'approche FinOps (contraction des termes Finances et Opérations) se généralise et apporte beaucoup de valeur à la plupart des entreprises. Seuls 11 % des professionnels interrogés considèrent que leur entreprise en est à ses débuts ou commence à mettre des choses en place. Pour un aberrant 2 %, ce n'est pas applicable. Bien que la démarche FinOps offre un contrôle et une compréhension indispensables des dépenses liées au Cloud, la fonction FinOps est généralement séparée des équipes ITAM dans presque toutes les entreprises.

Dans cette étude, 12 % des professionnels interrogés signalent qu'il existe actuellement une dynamique pour intégrer la fonction FinOps aux autres équipes. Une meilleure collaboration entre FinOps et ITAM est le futur qu'entrevoient la plupart des entreprises. À la question « Quelle sera probablement la relation à long terme entre FinOps et ITAM ? », seulement 12 % des personnes interrogées répondent que les fonctions FinOps et ITAM sont fondamentalement différentes, et qu'elles resteront séparées. La majorité (88 %) pense que les deux fonctions vont se regrouper (sous forme d'un département fusionné ou non), sur la base d'outils spécialisés et standardisés en vue d'une utilisation conjointe sur une même plateforme d'entreprise.

En attendant, les équipes FinOps apportent une expertise spécialisée qui bénéficie directement aux équipes ITAM. Voici les principales réponses à la question **« Parmi les défis réalisés par l'équipe FinOps quels sont ceux qui sont utiles pour l'équipe ITAM ? »** :

1

Les frais de licence des logiciels utilisés par les instances Cloud ne sont pas toujours pris en compte dans les dépenses Cloud, ce qui complique le suivi et la gestion de la conformité des licences logicielles.

2

Les services Cloud ne sont pas toujours constitués d'actifs facilement identifiables.

3

Les actifs IT virtuels créés dans le Cloud sont très nombreux.

4

Les modèles de licence logicielle diffèrent entre le Cloud et les environnements on-premises.

5

L'utilisation de plusieurs Clouds rend difficile l'obtention d'une vue exhaustive des actifs utilisés.

6

Les actifs Cloud virtuels peuvent être créés et détruits très rapidement.

L'impact de l'ITAM sur l'expérience collaborateur

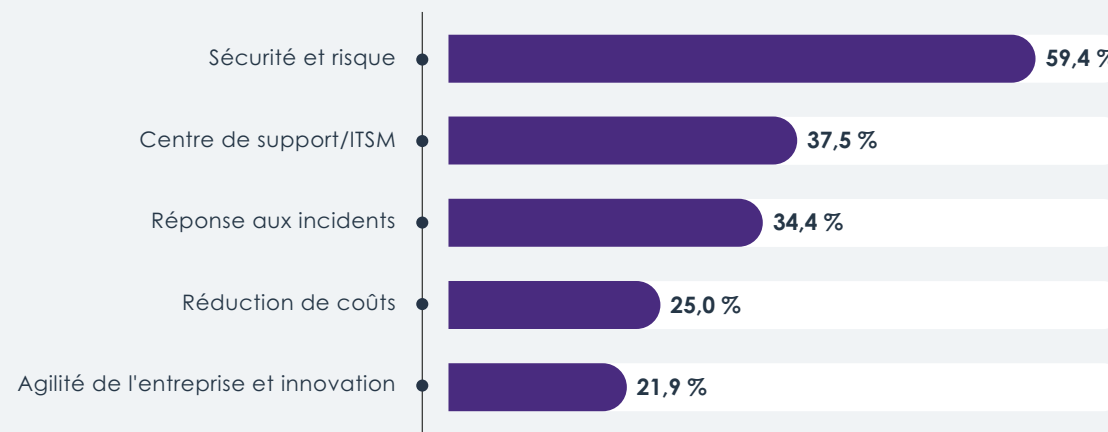
La possibilité de travailler de n'importe où entraîne la dispersion des actifs : ils sont désormais partout. En conséquence, l'équipe ITAM doit intervenir à l'échelle mondiale. Cela offre également à l'équipe ITAM une opportunité accrue de générer une valeur métier. La productivité des collaborateurs dépend de leur expérience avec les systèmes qu'ils utilisent. Dans l'isolement de l'« Anywhere Workplace », l'équipe ITSM est la bouée de sauvetage de la productivité lorsque les outils et les systèmes ne sont pas optimaux.

Les CxO (Chief Experience Officer) reconnaissent le rôle essentiel de l'ITAM pour

permettre à l'équipe Services de fournir des services aux collaborateurs. En fait, lorsqu'on leur a demandé de citer l'utilisation des informations de gestion des actifs IT ayant le plus d'impact, les dirigeants interrogés citent le centre de support/l'équipe ITSM en deuxième, juste après la sécurité et la gestion des risques. Toute personne ayant été bloquée dans son travail, impuissante, et réduite à attendre qu'un agent du centre de support exerce ses compétences connaît l'importance de disposer d'informations rapides, précises et exhaustives sur les actifs IT lorsqu'il s'agit d'identifier et de résoudre un problème.

En termes d'expérience utilisateur, l'ITAM offre plus que de la visibilité : il apporte une plus grande compréhension. La connaissance des modèles d'utilisation, des performances, des licences et des informations de garantie facilite la gestion de l'expérience utilisateur final. **Les collaborateurs « voient le travail » du centre de support, mais ce sont les informations ITAM qui l'alimentent.**

Parmi les utilisations possibles des informations ITAM, lesquelles ont le plus d'impact sur votre entreprise ?



Les diverses utilisations des informations sur les actifs

Lorsque les informations sur les actifs IT sont exactes, exhaustives et accessibles, elles sont largement utilisées par plusieurs groupes. S'il manque l'un de ces critères, les groupes qui ont besoin de ces informations créent tout simplement leur propre système de gestion des actifs.

À la question « **Plusieurs groupes différents utilisent les informations ITAM. Quels groupes utilisent leurs propres outils et processus de gestion des actifs ?** », voici les catégories de réponses obtenues :

Premier choix, de loin

- » ITAM (matériel et logiciels)

Plus souvent cités

- » Finances IT
- » ITSM (gestion des services)
- » CoE/Opérations Cloud

Bien représentés

- » RH (Ressources humaines)
- » SAM (logiciels)
- » Approvisionnement
- » ITOps

Sans surprise, les informations de ces différents systèmes de gestion des actifs ne concordent que rarement les unes avec les autres. Au niveau d'un département ou sur un seul site, cette disparité peut être sans importance. Cependant, elle a de graves conséquences lorsqu'il s'agit de mettre en place des initiatives à l'échelle de l'entreprise (comme c'est le cas pour l'automatisation et les workflows transverses).

Quel effet les informations ITAM incomplètes, en silos, conflictuelles ou insuffisantes ont-elles dans votre entreprise ? (Indiquez les 2 réponses les plus vraies)



Il est normal que des fonctions spécialisées aient des exigences particulières en matière d'information sur les actifs. Toutefois, il n'est pas normal que des systèmes concurrents avec des données conflictuelles soient un frein à l'innovation stratégique de l'entreprise.

En fait, 32 % seulement des professionnels interrogés considèrent que les besoins des différents groupes sont tellement différents qu'il leur faut des systèmes distincts. Une large majorité, tout en reconnaissant la légitimité des besoins spécialisés, affirme qu'une collaboration basée sur des données rationalisées et enrichies, au sein d'un système (ou plateforme) ITAM partagé est idéale. 80 % des personnes interrogées citent la facilité d'intégration comme l'un des principaux facteurs pour une adoption réussie de la plateforme.

Et ensuite ?

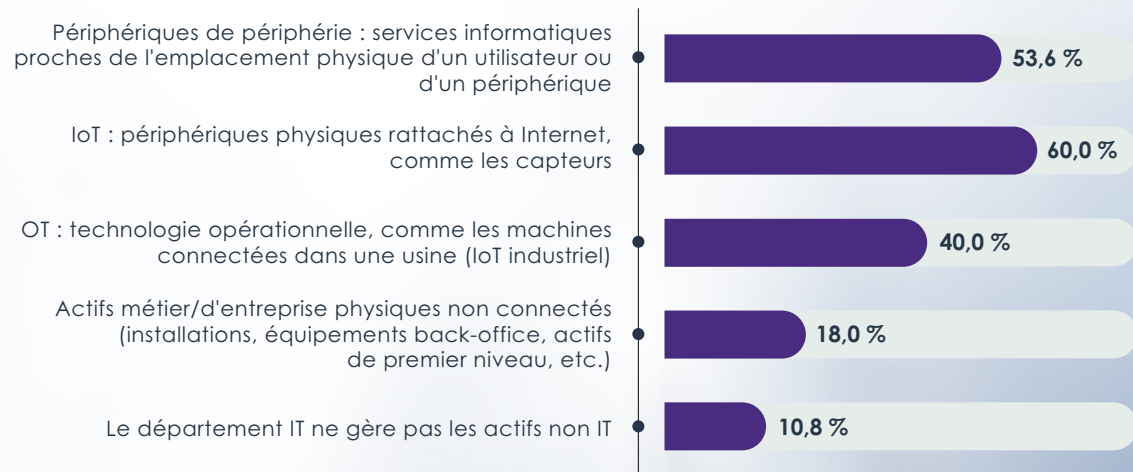
Une portée qui va au-delà de l'audit

Le rôle de l'ITAM a évolué. Il ne se limite plus à la seule préparation des audits de conformité. Même si les informations ITAM sont toujours utilisées pour préparer les audits et constituent un pilier pour leur accomplissement, elles ont maintenant une autre portée dans un contexte où les audits gagnent en fréquence et en difficulté. En effet, la transformation digitale et les événements mondiaux ont permis à l'ITAM d'endosser un nouveau rôle qui va bien au-delà de la réduction des coûts : il s'impose comme le partenaire stratégique du département IT.

L'envergure de l'ITAM va croissante, car son rôle se concentre sur la valeur métier que les informations sur les actifs apportent à l'entreprise. Par exemple, lorsqu'il s'agit d'optimiser l'utilisation et les dépenses de logiciels, le principal facteur pris en compte est désormais la « valeur apportée à l'entreprise », avant des critères plus traditionnels comme le « coût des logiciels » et le « budget ».

Ce champ d'action s'étend également avec la prise en compte de nouveaux types d'actifs, notamment la périphérie, l'IoT, les API, les conteneurs et les actifs non IT gérés par le département IT.

Quels actifs non IT (appartenant à l'entreprise mais gérés par le département IT) le département IT gère-t-il dans votre entreprise ?



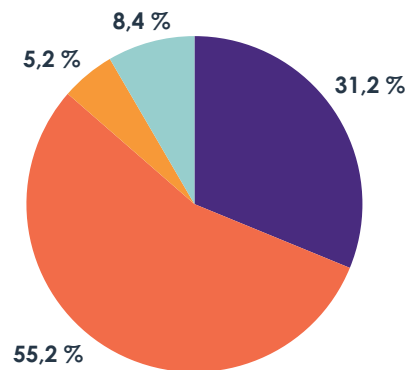
Au fur et à mesure que les innovations stratégiques et technologiques s'imposent, la signification même d'un « actif » IT évolue.

L'automatisation intelligente

Consolidation des outils de gestion des actifs

Les entreprises les plus audacieuses se sont déjà lancées dans une démarche ITAM. La transformation digitale a été poussée à la vitesse supérieure par les événements mondiaux des dernières années, qui ont accéléré les projets d'automatisation et d'IA/ML, ainsi que le passage au Cloud. L'IT a longtemps été la colonne vertébrale des initiatives de l'entreprise. La fin de cette dépendance passe par une automatisation intelligente capable d'appréhender l'ampleur et le rythme du changement. Les silos qui freinent cette automatisation sont un luxe que les entreprises ne peuvent plus se permettre.

La première étape pour y parvenir consiste à consolider les outils. En réponse à la question « **Existe-t-il un effort pour consolider les outils liés aux actifs ?** », l'énorme majorité (86 %) a répondu « Oui » et 8 % disent « Non, mais il le faudrait ». 5 % seulement des personnes interrogées se sont contentées de dire simplement « Non ».



- Oui, nous éliminons de nombreux doublons et chevauchements
- Oui, nous utilisons une plateforme pour unifier les workflows, l'automatisation et la visibilité sur les actifs
- Non
- Non, mais il le faudrait



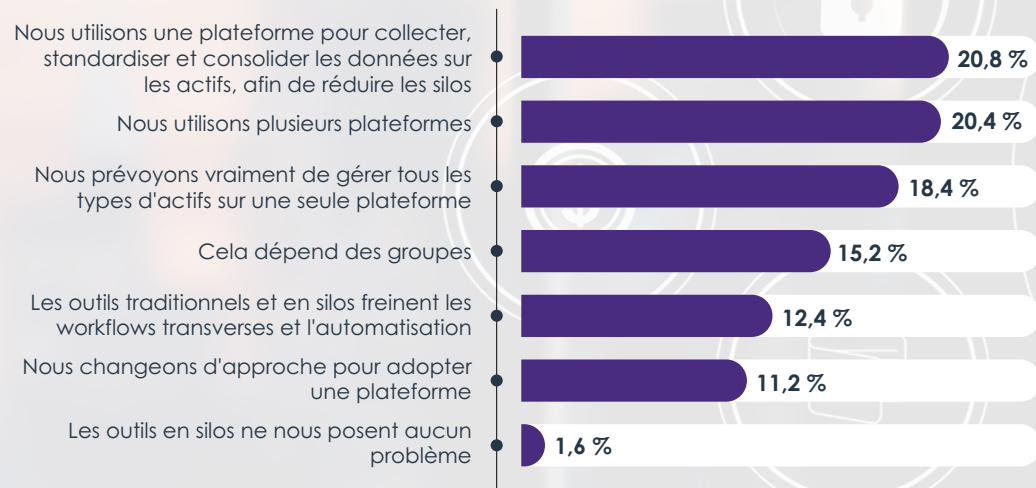
L'utilisation d'une plateforme est un élément clé pour réussir la consolidation des outils de gestion des actifs et l'unification de la visibilité sur les actifs.



L'utilisation d'une plateforme, un gage de bonne pratique

En collectant, standardisant et consolidant les données sur les actifs, les plateformes réduisent l'impact des silos, et ouvrent la voie vers une automatisation intelligente, y compris pour les workflows transverses. Dans le panel interrogé, le sujet de l'utilisation d'une plateforme domine la conversation sur les outils : 71 % des professionnels ont atteint un certain niveau d'adoption de la plateforme. 18 % des professionnels interrogés, très performants et tournés vers l'avenir, prévoient de gérer tous les types d'actifs sur une seule plateforme.

Quelle affirmation décrit le mieux l'état des outils ITAM dans votre entreprise ?



La corrélation entre l'utilisation d'une plateforme et la qualité du service IT, l'augmentation du budget, la plus grande précision des actifs, le degré d'automatisation et le statut de l'équipe ITAM dans l'entreprise est évidente.

L'automatisation dans la gestion des actifs

L'automatisation intervient dans la gestion des actifs partout où il existe des actifs. À la question « **Quelles fonctions liées aux actifs utilisent l'IA/ML et/ou l'automatisation dans votre entreprise ?** », voici les 3 principales réponses :

- 1 Cloud
- 2 Sécurité
- 3 Tickets et services ITSM

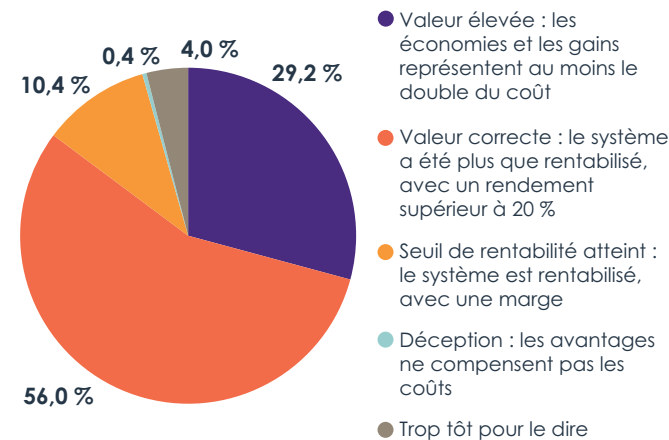
Et les réponses sont dans l'ordre :

- Onboarding/offboarding des collaborateurs par les RH
- Gestion des configurations
- Préparation et défense des audits
- Installations
- Découverte
- Cartographie des dépendances
- Mises à jour de la base CMDB

À la question « **Comment décririez-vous l'utilisation de l'automatisation dans votre programme de gestion des actifs ?** », la majorité des réponses tend vers l'automatisation :

- 43 % - Nous utilisons un haut niveau d'automatisation des processus, assisté par IA/ML et une plateforme de workflows
- 27 % - L'automatisation contribue de plus en plus à l'efficacité de notre gestion des actifs, mais c'est encore nouveau
- 30 % - Les outils, les équipes et les stratégies limitent l'automatisation des processus transverses

En matière de valeur, investir dans l'automatisation de la gestion des actifs est toujours synonyme de réussite. Nous avons posé la question « **En termes de coût, quelle est la valeur générée par votre investissement dans l'IA et l'automatisation de la gestion des actifs ?** ». Nous avons constaté que 85 % des personnes interrogées considèrent que l'investissement dans l'automatisation et l'IA est rentable, tandis que 10 % des autres y voient au moins un équilibre. Une minorité (0,4 %) des professionnels interrogés se déclare déçue que les avantages ne compensent pas les coûts. Pour 4 % du panel, il était trop tôt pour le dire.



Concernant la technologie, quatre répondants sur cinq envisagent de modifier leur système ITAM actuel, soit en le complétant, soit en le remplaçant complètement.

Le point de vue de l'EMA

Cette étude partait du principe que les équipes IT modernes ne peuvent pas compter sur des approches et des outils ITAM conçus pour des besoins moins complexes. Il s'avère qu'elles ne le font pas : quatre entreprises sur cinq prévoient activement de modifier leur système ITAM dans les 12 à 18 mois à venir. La plupart ont déjà mis leur système à niveau et même apporté des changements organisationnels.

Aujourd'hui, la gestion efficace des actifs est une fonction alignée sur l'entreprise, qui exécute des processus intelligemment automatisés sur des plateformes à l'échelle de l'entreprise. La plateforme unifiée est la meilleure approche pour l'agilité de l'entreprise, les projets d'automatisation et la capacité à s'adapter à l'évolution constante des besoins.

Ces besoins changeants sont à la fois technologiques et organisationnels. Ils évoluent à mesure que le rôle de l'ITAM s'étend pour inclure de nouveaux types d'actifs et de nouvelles utilisations des informations sur les actifs. La sécurité est l'une de ces nouvelles utilisations, dans le sens où des données ITAM précises jouent un rôle majeur dans la capacité d'une entreprise à identifier ses actifs et à se protéger. Ces données sont aujourd'hui essentielles pour tous les aspects de la sécurité et de l'intégrité opérationnelle de l'IT.

La visibilité sur les actifs est un véritable enjeu pour le département IT. L'étape suivante consiste à vraiment comprendre l'ensemble du parc IT. Pour avoir un plein contrôle de l'environnement IT, il faut tout savoir sur les actifs IT, à tout moment (emplacement, utilisation, état actuel, performances, licences et garantie).

La bonne compréhension du contexte métier des actifs IT permet à une ITAM moderne de générer une nouvelle valeur pour la plupart des fonctions à l'échelle de l'entreprise. Plus d'utilisations par plus de parties prenantes, cela signifie des budgets plus élevés pour automatiser et recruter, ainsi qu'un rôle accru des équipes ITAM dans la hiérarchie de l'entreprise.

L'avenir de l'ITAM restera lié à celui de l'IT dans l'entreprise digitalement transformée, si, et seulement si, les stratégies, processus et technologies ITAM fournissent des informations exactes, exhaustives, à jour et accessibles. Ce niveau d'information sur les actifs est utilisé, valorisé et financé. Cela nécessite également un investissement constant en personnes et en technologies, pour automatiser et exécuter la gestion du cycle de vie de tous les actifs, de bout en bout.

Un vaste champ des possibles s'ouvre pour les équipes ITAM, mais l'immobilisme n'en fait pas partie.



À propos d'Enterprise Management Associates, Inc.

Fondé en 1996, Enterprise Management Associates (EMA) est un cabinet d'études leader du secteur, qui réalise des études de fond pour l'ensemble des technologies IT et de gestion des données. Les analystes d'EMA s'appuient sur une combinaison unique d'expérience pratique, d'informations sur les meilleures pratiques du secteur et de connaissances approfondies des solutions existantes et à venir des différents fournisseurs, pour aider les clients d'EMA à atteindre leurs objectifs. Pour en savoir plus sur les services de recherche, d'analyse et de conseil d'EMA dédiés aux utilisateurs professionnels, aux professionnels de l'IT et aux fournisseurs IT, visitez le site www.enterprisemanagement.com Vous pouvez aussi suivre EMA sur [Twitter](#) ou [LinkedIn](#).

Aucune copie, reproduction, opération de stockage dans un système de récupération ou retransmission de ce rapport, même partielle, n'est autorisée sans l'accord écrit d'Enterprise Management Associates, Inc. Toutes les opinions et estimations formulées dans ce rapport expriment notre jugement à la date de publication et sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les noms de produits cités dans ce document sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs. « EMA » et « Enterprise Management Associates » sont des marques d'Enterprise Management Associates, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays.

©2023 Enterprise Management Associates, Inc. Tous droits réservés. EMA™, ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES® et l'anneau de Möbius sont des marques déposées ou des marques de droit commun d'Enterprise Management Associates, Inc.