

Gartner®

Agenda du DSI

2023

4 mesures pour que vos investissements
technologiques génèrent des dividendes
numériques

Quatre mesures à adopter aujourd'hui pour engranger de plus grands dividendes numériques demain

Gartner research montre que quatre PDG sur cinq multiplient les investissements dans les technologies numériques pour contrer les pressions économiques actuelles, notamment l'inflation, la rareté des profils de candidats qualifiés et les contraintes d'approvisionnement.

Les DSI et autres responsables technologiques sont appelés à mettre en œuvre la stratégie informatique numérique. En dépit des nombreuses initiatives numériques engagées, peu d'entre elles produisent encore les dividendes numériques attendus par la haute direction.

L'agenda 2023 des DSI et des cadres technologiques de Gartner identifie quatre actions que les DSI peuvent entreprendre pour accélérer les résultats dans ce domaine :

1. Identifiez avec précision les retombées financières souhaitées par le PDG et donnez la priorité aux projets numériques qui les soutiennent (et suspendez ou interrompez les autres).
2. Mettez au point une hiérarchisation visuelle des indicateurs pour communiquer les interdépendances entre les différents projets connexes.
3. Mettez à la disposition de l'entreprise des spécialistes informatiques chevronnés afin de catalyser une équipe mixte chargée d'accélérer les projets numériques prioritaires.
4. Faites appel à des talents provenant de sources non conventionnelles pour faire progresser des projets internes moins prioritaires qui ont une incidence indirecte sur les finances.

Plus de la moitié des projets numériques ne répondent pas aux attentes des PDG et des dirigeants



prennent trop de temps pour être achevés



prennent trop de temps pour générer de la valeur

Objectif prioritaire

Donner la priorité aux projets numériques

N'importe lequel des projets présentés ici peut générer des dividendes numériques, mais posez-vous la question suivante :

- est-ce que les projets numériques de l'entreprise permettront d'obtenir les retombées financières souhaitées par le PDG ? (Ces résultats souhaités peuvent avoir été amenés à évoluer en réponse aux récentes conditions économiques).
- Ces projets produisent-ils des dividendes dans les délais prévus par le PDG ? Dans un contexte économique plus tendu, l'entreprise doit réaliser des bénéfices encore plus rapidement.

Objectifs des investissements numériques au cours des deux dernières années

Pourcentage de personnes interrogées

Incidence sur le chiffre d'affaires

Améliorer l'expérience du client/citoyen

45 %

Augmenter le chiffre-d'affaires

27 %

Lancement de nouveaux produits/services

22 %

Incidence sur les résultats

Améliorer l'excellence opérationnelle

53 %

Augmenter la productivité des employés

25 %

Augmentation du rapport coût-efficacité

22 %

Améliorer l'expérience des employés

14 %

0 %

50 %

100 %

n = 2 200, les DSI et les responsables de la technologie ayant répondu, à l'exclusion des indécis

Q. Comment décririez-vous les principaux objectifs des investissements en technologie numérique de votre entreprise (c'est-à-dire de votre entreprise ou de votre gouvernement) au cours des deux dernières années ?

Source : Enquête Gartner de 2023 auprès des directeurs et des responsables informatiques

Objectif prioritaire

Créez une classification visuelle des mesures

Les mesures sont essentielles pour évaluer les progrès et mesurer les retombées. De nombreuses personnes dirigent des projets qui contribuent au résultat souhaité et chacune a ses propres mesures de réussite. Cela complique la prise en compte des bénéfices financiers du point de vue de l'entreprise.

Par exemple, le service informatique peut définir des paramètres opérationnels internes et avoir du mal à faire le rapprochement entre ces mesures et leur incidence finale sur les performances de l'entreprise.

Dans un premier temps, il convient de demander au directeur financier quels indicateurs financiers la numérisation est en mesure d'enrichir, dans quelle mesure et dans quel délai.

Les DSI doivent démontrer les interdépendances entre les différents projets numériques qui auront collectivement une incidence sur les performances financières de l'entreprise, en demandant, par exemple, comment les programmes opérationnels indirects soutiennent les programmes directs qui ciblent les indicateurs de résultats commerciaux axés sur le marché.

Demandez à vos responsables de définir les caractéristiques des progrès.

Posez-vous la question : Quels sont les indicateurs avancés qui permettent de mesurer la progression vers notre objectif commun ?

Par exemple, si l'objectif est d'améliorer les marges bénéficiaires grâce à une expérience client supérieure, vous pouvez demander au directeur marketing de définir précisément comment se traduit cette amélioration. S'agit-il...

d'une plus grande utilisation de services fournis par des agences ?

d'une augmentation des ventes ?

de la migration d'un plus grand nombre d'interactions en personne vers des canaux numériques ?

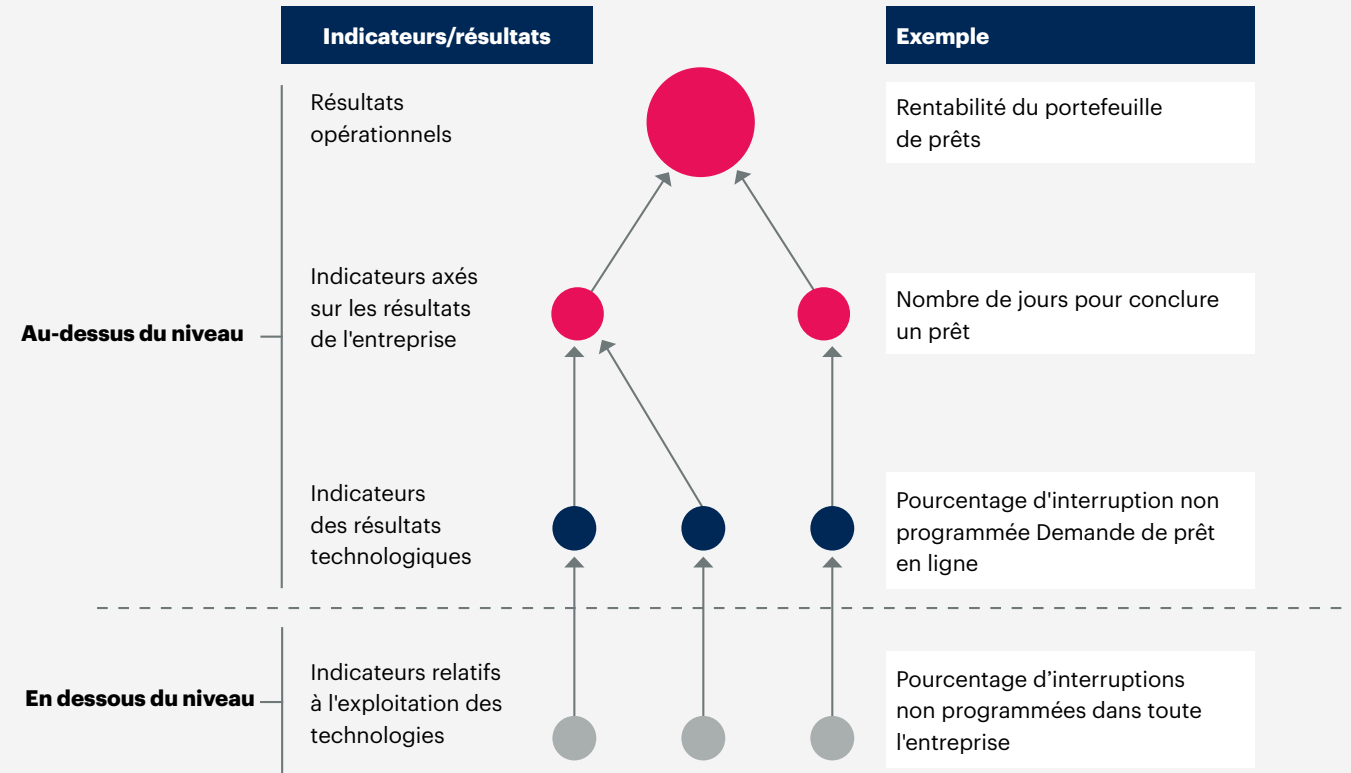
Action

Structurez les indicateurs en fonction des résultats souhaités

Une harmonisation intégrale des mesures des résultats techniques et commerciaux révèle la contribution des performances de tous les participants et de tous les projets au regard des objectifs commerciaux communs. Les mesures plus en aval sont moins directes, mais elles sont toujours liées aux mesures hiérarchiques supérieures.

La hiérarchie des projets permet de dégager collectivement le dividende numérique souhaité (dans ce cas, pour le secteur bancaire).

Modèle de classement des indicateurs utilisant un exemple bancaire



Source : Gartner

Objectif prioritaire

Assurez la contribution des spécialistes informatiques aux équipes de fusion

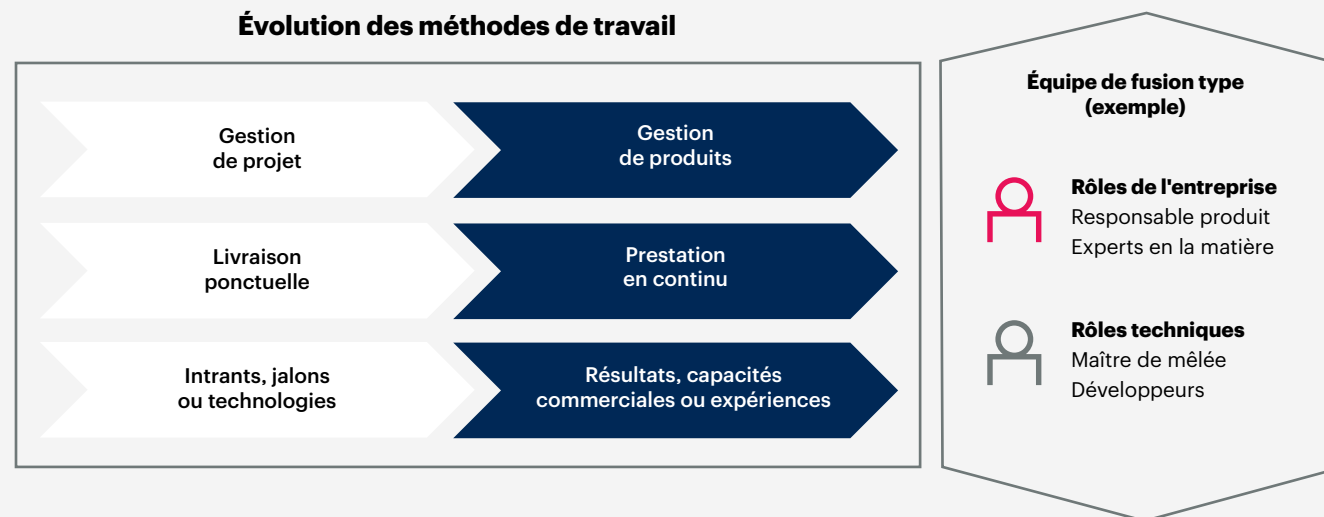
Une fois que le projet numérique le plus important a été identifié, les DSI doivent assister le responsable de l'entreprise qui se concentre sur ce projet.

Une équipe de fusion efficace axée sur les activités réunit les experts en la matière, les spécialistes en technologie commerciale et les experts en TI en fonction des résultats commerciaux souhaités, ce qui accélère le délai de rentabilité.

Souvent, les équipes de fusion efficaces :

- adoptent une prestation numérique continue (en délaissant la gestion de projet)
- se concentrent sur les objectifs et les mesures de performance qui permettent de rendre compte des risques et récompenses.
- utilisent une approche de gestion matricielle pour les ressources numériques clés (le DSI comme gestionnaire de carrière, le chef d'entreprise comme gestionnaire de performance)

Les équipes de fusion combinent l'expertise informatique et commerciale et partagent les objectifs et les responsabilités.



Source : Gartner

Action

Dynamiser l'équipe de fusion pour accélérer le numérique

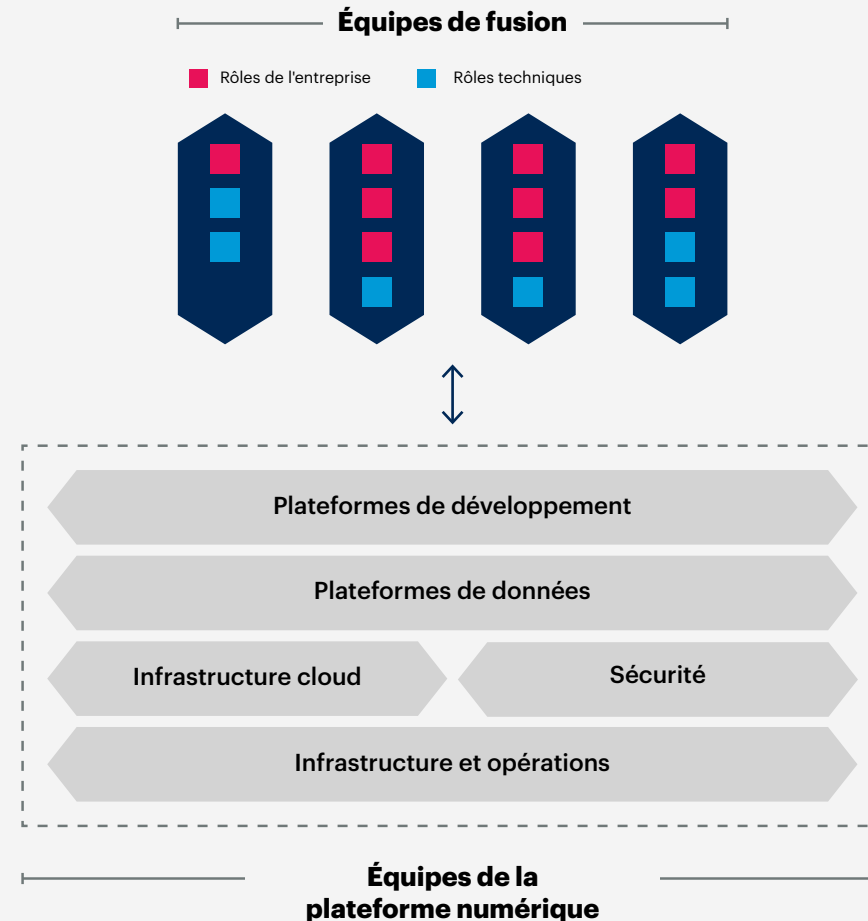
Les membres informatiques d'une équipe de fusion dirigée par l'entreprise jouent le rôle de conseillers du DSI pour mieux comprendre les capacités, les données et les technologies dont le projet a besoin.

Le chef de produit de la plateforme du DSI peut intégrer ces besoins dans les plateformes numériques qu'il fournit pour habiliter les autres équipes mixtes, ce qui permet de créer un circuit de retour autonome qui stimule les actions.

L'apport de personnel informatique à l'équipe mixte permet également de favoriser la réciprocité, tout comme le ferait l'intégration d'experts en la matière de l'entreprise dans une équipe de fusion dirigée par le service informatique. Cela permet de :

- doter les projets internes d'une perspective commerciale
- développer la sensibilité commerciale des équipes informatiques
- sensibiliser les commerciaux afin qu'ils prennent conscience des mesures de sécurité et d'architecture mises en place par le service informatique pour protéger l'entreprise

Modèle de collaboration entre les équipes de fusion et de la plateforme numérique



Source : Gartner

Objectif prioritaire

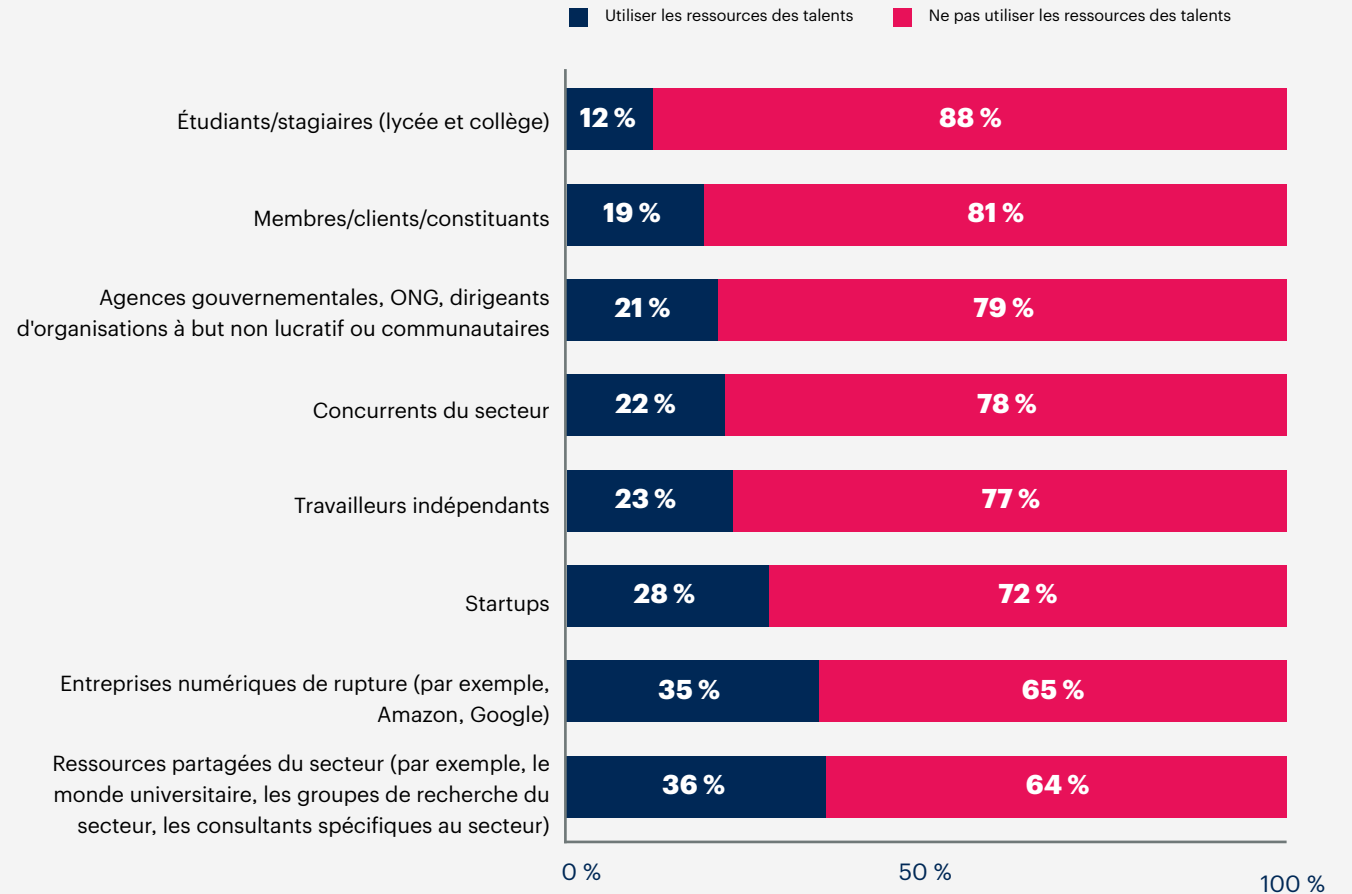
Rechercher plus de candidats qualifiés dans le numérique pour les activités quotidiennes

La concurrence pour le recrutement de spécialistes du numérique est toujours aussi acharnée, en dépit des ralentissements économiques. Alors que les équipes de fusion intensifient leurs efforts et commencent à dégager de la valeur, les DSI ont toujours besoin de professionnels du numérique pour mener à bien des projets internes moins prioritaires.

Nos recherches suggèrent qu'il existe de nombreuses sources inexploitées de candidats aptes à accomplir ce type de tâches. Par exemple, seules quelques entreprises font régulièrement appel à des étudiants ou coopèrent avec des concurrents du secteur pour pallier des besoins en capacités commerciales indispensables mais non différenciées. La plupart n'ont pas non plus recours aux travailleurs indépendants.

Utilisation de sources de recrutement non conventionnelles pour fournir des capacités technologiques

Pourcentage de personnes interrogées



n = 2 203 DSI et responsables technologiques ayant répondu

Q. Parmi les personnes ou entités externes suivantes, lesquelles fournissent des capacités technologiques ?

Source : Enquête Gartner de 2023 auprès des directeurs et des responsables informatiques

Agenda du DSI Gartner

L'agenda du DSI de Gartner est basé sur l'enquête Gartner de 2023 auprès des DSI et des responsables informatiques. Les participants sélectionnés sont les plus hauts responsables informatiques de leur entreprise ou de leur secteur d'activité.

Les personnes interrogées :

2 387
DSI/responsables
de la technologie


Tous les principaux
secteurs d'activité

81 pays

sont responsables pour
un volume de dépenses
informatiques s'élevant à

322
milliards
de dollars

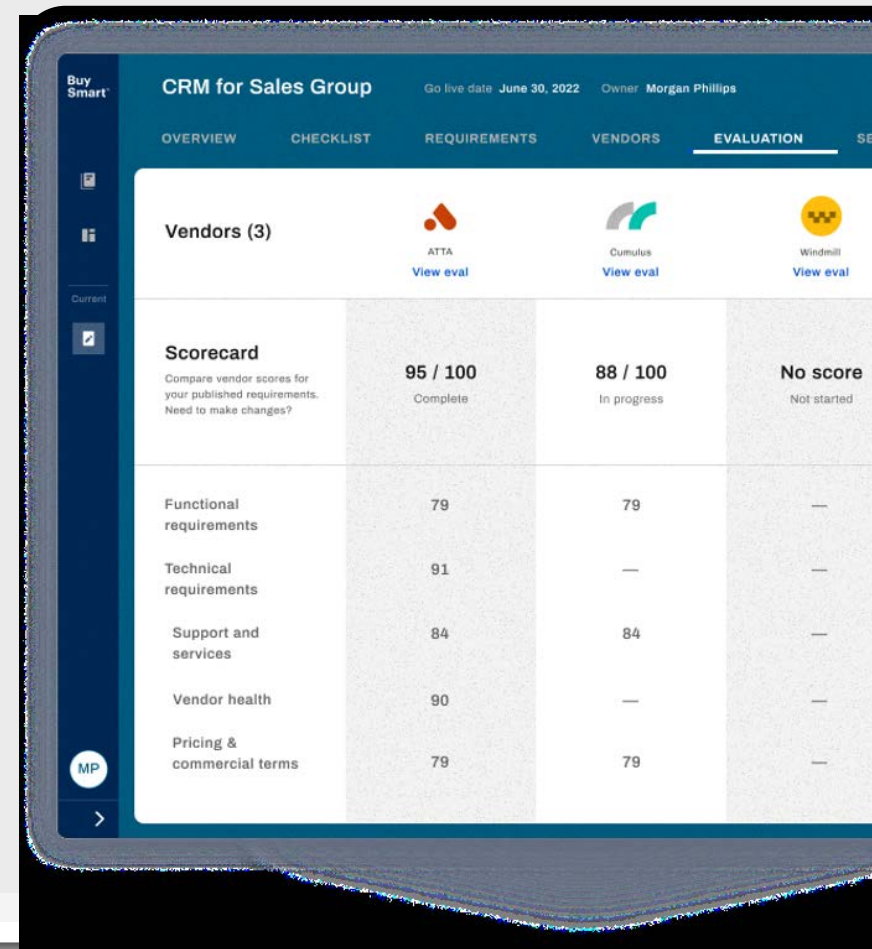
Gartner BuySmart™

Gérer en toute confiance le cycle de vie de la technologie

Rationalisez le parcours de votre équipe pour mieux alimenter les décisions d'achat technologique avec les experts et connaissances des pairs de Gartner à la pointe du secteur.

Ce que vous obtiendrez

- Des analyses objectives de Gartner à portée de main
- Évaluations des fournisseurs rationalisées
- Un flux de travail collaboratif au sein d'un processus structuré
- Sélectionnez le fournisseur adéquat en toute confiance



→ **En savoir plus**



Découvrir



Phase
d'évaluation



Sélectionner



Optimiser

Contactez-nous

Obtenez des connaissances à la fois exploitables et objectives qui vous permettront de concrétiser vos priorités stratégiques décisives. Nos conseils d'experts et nos outils permettent de prendre des décisions plus rapides et plus pertinentes et de stimuler les performances. Contactez-nous pour devenir client :

États-Unis : 844.262.4298

International : +44 (0) 03301 735 683

Devenez client

En savoir plus sur Gartner pour les responsables informatiques

<https://www.gartner.fr/fr/technologies-de-l-information>

Restez connecté pour recevoir les informations les plus récentes

