

BYOD, les responsables sont prêts, mais pas les équipes

Dans une étude réalisée par **Dell** auprès de 250 responsables informatiques, le constructeur s'est intéressé de près au phénomène du BYOD (*Bring Your Own Device*) et à la capacité des équipes de support à l'assumer.

Si les résultats de l'étude sont assez tranchés, au final il apparaît que les deux tiers (67%) des équipes de support informatique ne sont pas prêtes à assurer l'intégration des équipements qui ne proviennent pas des services de la DSI.

Ainsi en aval, un tiers des entreprises interrogées ont déclaré ne pas être prêtes à supporter le BYOD, soit un refus catégorique pour 15% d'entre elles et une incapacité reconnue à prendre en charge les équipements pour 18%.

Et en amont, un tiers seulement (32%) des entreprises se sont déclarées capables de prendre en charge les nouveaux terminaux. Entre les deux, il reste un tiers qui se limite à la prise en charge des équipements mobiles traditionnels qui équipent l'entreprise et s'intègrent au réseau.

« *Cet aveu d'incapacité ou de refus de prendre en charge le BYOD n'est pas vraiment surprenant* », explique **Eric Vincent**, Ingénieur Système chez Dell. « *Pourtant les entreprises ne peuvent pas fermer les yeux sur cette tendance de fond. Il va vite devenir essentiel que les services de support se donnent les moyens d'accueillir et d'intégrer à leur système informatique – via leur solution d'administration système – des équipements supplémentaires provenant de l'extérieur de l'entreprise.* »

La stratégie du help-desk

L'étude de Dell d'où ont été extraites les informations sur le BYOD portait plus largement sur le support en entreprise, un métier sur lequel le fabricant entend promouvoir son intéressante solution Dell Kace acquise récemment.

L'occasion d'évoquer la perception du help-desk dans l'entreprise... et son équipement, une solution commerciale pour la moitié d'entre elles (49%), une solution propre développée en interne pour un tiers (32%) ou encore tableaux et/ou emails pour le reste (18%).

Les deux tiers des entreprises interrogées ont montré une certaine satisfaction dans l'identification et certainement la résolution de leurs problématiques puisque 29% ont déclaré disposer d'une « *excellente visibilité* » et 36% une « *assez bonne visibilité* » sur leurs problèmes IT.

Concernant l'aspect stratégique du help-desk, 24% le considèrent comme une « *figure de proue du département informatique* », tandis qu'à l'inverse 23% estiment qu'il n'est pas un élément stratégique. Notons que 31% les utilisateurs ne font appel au service de support qu'en cas de problème.

Voir aussi

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)