

DSI : 5 prévisions de Forrester pour 2020

Forrester Research a publié ses [prévisions 2020](#) (en accès payant) à l'attention des directions des systèmes d'information (DSI) et de leurs équipes. Entre Brexit et tensions commerciales mondiales, ces prévisions s'inscrivent dans un climat économique et politique troublé.

« Traditionnellement, les responsables informatiques réagissaient aux temps incertains en se recroquevillant et en passant en mode efficacité et réduction des coûts. Nous pensons que c'est une recette pour l'échec dans l'environnement actuel », a déclaré dans un [billet de blog](#) Brian Hopkins, vice-président et analyste principal chez Forrester.

Selon la société d'études et de conseil, les entreprises qui s'en sortent le mieux intègrent le changement et l'incertitude pour améliorer l'expérience utilisateur/employé/client, tirer parti des technologies « sans en être les esclaves » et innover, avec le soutien des DSI.

À leur attention, Forrester livre les prévisions suivantes :

5 prévisions à retenir

1. Automatisation au sein de la DSI >

Les DSI automatiseraient 10% des tâches informatiques dont ils ont la charge. Les tâches hautement standardisées et répétitives, comme l'assistance technique de premier niveau et l'approvisionnement de base en technologies, seraient les premières ciblées.

Ce mouvement vers davantage d'[automatisation](#) ne devrait pas se traduire par des destructions massives d'emplois. Les prévisions de Forrester concernant les effectifs IT mondiaux restent stables pour 2020.

2. L'humain toujours au top de l'agenda >

Les directions informatiques chercheront à élever les compétences des équipes pour opérer des tâches plus complexes en mode Agile et DevOps.

En 2020, les DSI devraient ainsi se [rapprocher des DRH](#) pour jouer un rôle clé dans l'acquisition de talents et la mise à niveau des compétences.

3. Hausse des budgets consacrés à la data >

L'investissement dans le Big data a baissé en 2018 et 2019, selon Forrester. Mais 2020 devrait être une année de reprise. Pour améliorer la compréhension des données, créer de nouveaux modes de gouvernance, changer les processus et [embaucher des talents](#).

Le mouvement devrait se renforcer avec les migrations applicatives vers le cloud et le choix de systèmes d'analyse en temps réel à la périphérie du réseau (Edge).

4. Innovation et gouvernance >

La complexité croissante des écosystèmes d'innovation est un défi à relever « au niveau du conseil d'administration », a souligné le cabinet de conseil.

Les DSI ont donc intérêt à se positionner pour influencer davantage la prise de décision. Une démarche qui ne passerait pas par une [allégeance au DAF](#).

5. Bienvenue au board ?

Selon Forrester, les entreprises dont les DSI relèvent des directeurs financiers (DAF) ou des responsables des opérations (COO) manqueront leurs objectifs de croissance en 2020. Faute de se concentrer sur l'intégration d'informations et sur l'expérience client de bout en bout.

Pour influencer davantage les décisions stratégiques, mieux vaut relever de la direction générale et se faire entendre au sommet. Un exercice parfois plus compliqué qu'il n'y paraît.

En effet, selon une autre analyse internationale (« 2019 Harvey Nash/KPMG CIO Survey »), près de [7 DSI sur 10](#) pensent gagner en influence au sein des organisations. Pourtant leur nombre diminue dans les conseils d'administration (boards).