

# Gestion des services IT : une modernisation à deux vitesses

Dans une [analyse](#) de marché, dont l'éditeur logiciel [EasyVista](#) s'est fait l'écho, le cabinet IDC\* livre les tendances de la modernisation du Service management.

Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire et économique, 63% des organisations ont réorienté leurs investissements IT. Elles cherchent ainsi à améliorer leur capacité d'adaptation, la productivité des équipes et l'engagement des clients.

« L'enjeu est de permettre l'avènement de l'entreprise de demain, que ce soit au niveau du futur du travail, du futur du service client, du futur de l'innovation numérique et des infrastructures », explique Jamal Labeled, directeur général et cofondateur d'EasyVista. Un spécialiste des services IT managés (ITSM) et de la gestion des services d'entreprise (ESM).

## **Automatisation et « self-help »**

IDC prévoit que, d'ici 2022, 70% des organisations auront accéléré la numérisation de leurs processus d'affaires existants. Elles le feront notamment en s'appuyant sur des solutions d'auto-réparation (self-healing). Celles-ci associent l'automatisation à base d'intelligence artificielle (IA) et différents outils, d'un portail à la demande pour les requêtes IT (self-service) à une appli de traitement de problèmes sans l'aide d'un tiers (self-help).

Les outils de type « self-help » permettraient de réduire de 28% le volume d'appels vers le support informatique, qui peut alors se concentrer sur des requêtes plus problématiques. Par ailleurs, l'utilisation d'outils et interfaces de support omnicanal « attrayants » peuvent augmenter d'un tiers la probabilité que les utilisateurs recommandent à leurs contacts un service, un produit ou une entreprise (indice Net Promoter Score).

Ce mouvement est amplifié par la migration de charges de travail dans le cloud et la généralisation du [travail hybride](#) (à distance et en présentiel). Toutefois, anticipe IDC, 50% des entreprises qui s'engagent dans l'hybridation des modes de travail ne parviendraient pas à obtenir de résultats probants à horizon 2023, faute d'investissements suffisants.

« Sur le long terme », ajoute Jamal Labeled, « l'automatisation des processus doit devenir l'ADN de l'entreprise, les données obtenues du Service management doivent pouvoir être exploitées avec pertinence et il faut penser avant tout en termes de résultats business ».

\* Rapport IDC « Doubling down on digital transformation », mai 2021, sponsorisé par EasyVista.