

# L'ESM, tour de contrôle de la transformation digitale et de la sécurité

Easyvista vient de livrer son dernier baromètre de l'ITSM en interrogeant 222 entreprises et près de 30 000 responsables IT. Les résultats donnent des éclairages sur l'adoption des solutions de gestion des services IT et les grandes orientations à venir.

Premier enseignement, une grande majorité des entreprises (près de 90%) sont équipées de solutions ITSM ou sont en projet d'acquisition. Jamal Labeled, PDG d'Easyvista, indique : « *Il y a une maturité dans l'équipement de l'ITSM, mais on constate qu'une partie du parc est obsolète.* » La plupart des solutions sont installées sur site (69%), mais le SaaS progresse en représentant un tiers de l'équipement.

Autre point, la gestion des services est indissociable du référentiel ITIL, mais son déploiement reste cantonné à quelques processus. En tête d'affiche, on retrouve la gestion des incidents (déployée à 100%), puis la gestion du parc, du catalogue de services et le déploiement des mises à jour. « *Cette faiblesse dans le déploiement de l'ensemble du référentiel ITIL s'explique par un manque de compétence et de personnel. La contrainte RH est aussi forte pour mettre en œuvre d'autres processus* », constate Jamal Labeled.

Progressivement l'ITSM bascule vers l'ESM (Enterprise Service Management) pour aller au-delà de l'IT. Il suffit pour s'en convaincre de constater les 3 métiers les plus demandeurs dans ce domaine : support clients (57%), les études et la production (51%) et les services généraux (50%). On retrouve derrière ce tiercé, les RH et les services administratifs/finances (41%). « *Il y a une dimension transverse dans l'ESM qui va de l'intégration d'un nouveau salarié dans la société jusqu'à son départ* », analyse le dirigeant d'Easyvista.

## **Transformation digitale et sécurité pour avenir**

Et l'avenir pour l'ESM se décline en 2 tendances, l'accompagnement de la transformation digitale des entreprises et la sécurité. Sur le premier point, l'étude met en exergue la volonté de donner aux collaborateurs des outils de collaboration et de prendre en compte la consomérisation de l'IT. « *Dans cette démarche, l'ITSM est perçu comme facilitant la satisfaction de l'utilisateur (70%) à travers l'exigence de la qualité de service via des outils de pilotage. Vient ensuite l'aide à la mise en place de portails et d'outils en libre-service* », résume Jamal Labeled.

Sur le plan de la sécurité, « *l'ESM apporte des éléments fondamentaux pour la sécurité des entreprises avec la visibilité sur le parc, sur le catalogue de service, sur les usages, les mises à jour* », rapporte le responsable. Il avoue que l'ESM n'est pas une solution active de sécurité, mais c'est un « *lien essentiel* » avec les solutions de sécurité. Le dirigeant va même plus loin en précisant qu'au-delà de la sécurité, les solutions de gestion de services IT ont toute leur place dans la politique de conformité des entreprises, surtout dans l'optique de la mise en œuvre du règlement général de protection des données.

**A lire aussi :**

[ITSM : la Française des Jeux parie sur le Cloud](#)

[Airbus accélère sa stratégie Open Source](#)