

Baromètre de la supervision IT

2021-2023 - Rapport d'étude

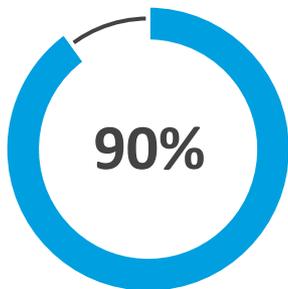
CE QU'IL FAUT RETENIR

Si l'étude fait ressortir que **la supervision IT dans les entreprises peut être considérablement améliorée**, l'enseignement principal est que **la supervision des SI est reconnue comme un sujet de premier ordre**.

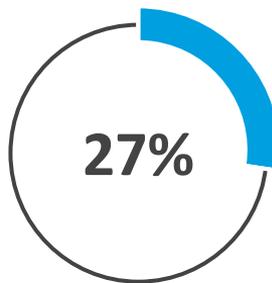
Cette année, **les budgets accordés à la supervision IT ont tendance à augmenter**, ce qui suggère que les entreprises reconnaissent l'importance de faire évoluer la supervision à mesure que l'IT évolue.

La supervision IT va encore gagner en importance à l'avenir. **KPIs centrés métiers et supervision du Cloud jusqu'à l'Edge et l'IoT seront des priorités** pour les DSI pour les 3 années à venir.

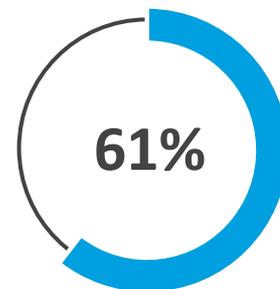
RÉSULTATS CLÉS



Des personnes interrogées estiment qu'il est très important ou assez important que leur équipe IT délivre et partage des KPIs orientés métiers à l'avenir



Des répondants, seulement, jugent la visibilité sur les niveaux de performance IT dans leur organisation excellente



Du SI, en moyenne, est actuellement supervisé dans les organisations interrogées

01

Baromètre de la supervision IT

02

Budgets et ressources alloués

03

Usage des outils de supervision IT

04

Grandes tendances de la supervision IT

05

Méthodologie

Baromètre de la supervision IT

01

L'essentiel

La supervision et la visibilité sur le SI pourraient être **significativement améliorées**, en particulier pour les personnes interrogées ayant un rôle opérationnel (équipes I&O).

Cependant, **la supervision IT** est tenue en haute estime par les entreprises, la plupart des personnes interrogées déclarant qu'elle **est une priorité élevée ou absolue et que son importance va encore grandir à l'avenir**.

L'importance de **la supervision IT** est **particulièrement bien reconnue en Amérique du Nord**, ce qui signifie que les organisations de la région pourraient chercher, dans un avenir proche, à investir dans des solutions qui optimisent leur système de supervision.



La supervision et la visibilité sur le SI restent encore à améliorer

Avec 39% du SI en moyenne qui n'est pas supervisé actuellement, les équipes IT peuvent manquer d'informations cruciales sur les performances IT. Les personnes interrogées semblent vouloir améliorer ce chiffre au sein de leur organisation.

61%

Du SI, en moyenne, est actuellement supervisé dans les organisations interrogées

Quel pourcentage de votre SI actuel est supervisé dans votre organisation ?

Seulement 27%

Des répondants jugent la visibilité sur les niveaux de performance IT dans leur organisation excellente

Comment évaluez-vous la visibilité dont vous disposez sur les performances IT et les niveaux de service dans votre organisation ?

Les opérationnels I&O sont moins enclins à qualifier d'excellente, la visibilité sur les performances IT et les niveaux de services

Ces répondants, qui effectuent probablement une plus grande partie du travail de supervision au quotidien, semblent plus sceptiques quant à leur visibilité. Cela suggère une légère déconnexion entre les équipes I&O et les managers IT en matière de supervision IT.

29%

Managers IT

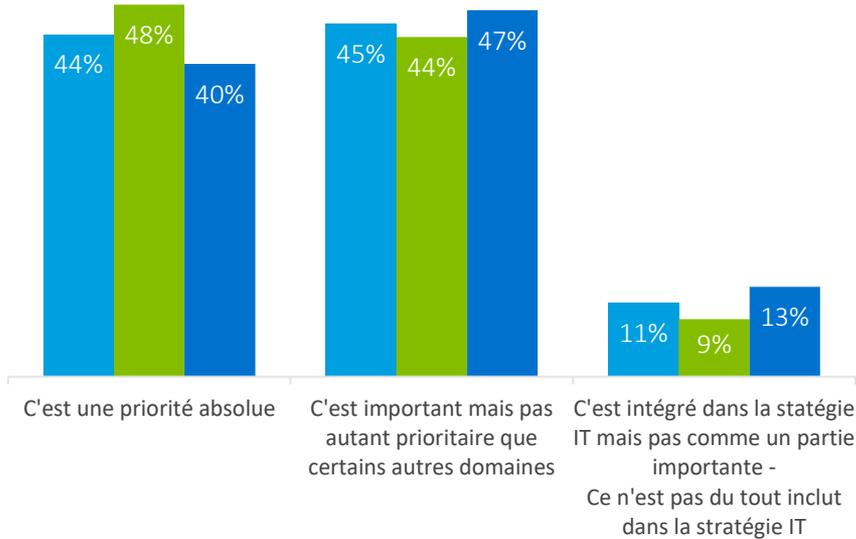
25%

Équipes I&O

Proportion des répondants qui jugent excellente la visibilité dont ils disposent sur les performances IT et les niveaux de service dans leur organisation.



■ Total ■ Amérique du Nord ■ Europe



Quelle est l'importance de la supervision IT pour la stratégie IT de votre organisation ? Répartition par région.

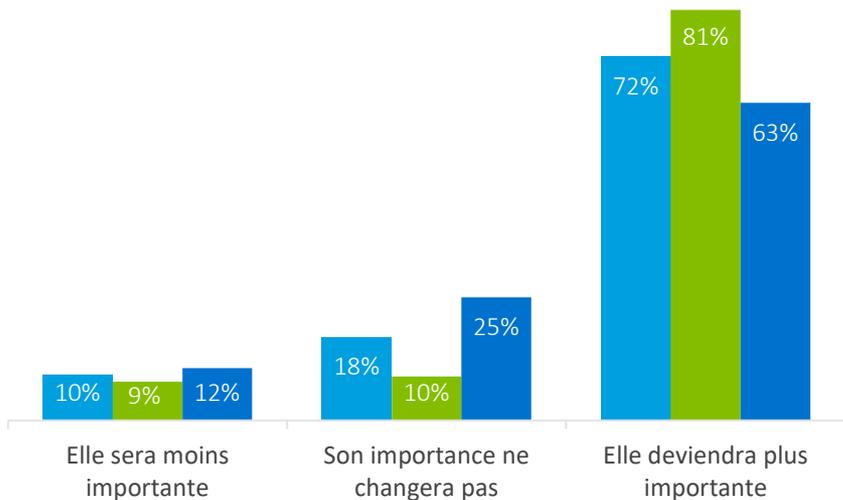
La supervision IT se révèle d'une grande importance pour la plupart des organisations

Bien que la supervision des SI ne soit peut-être pas aussi étendue que le souhaiteraient les organisations, il est encourageant qu'elles en reconnaissent l'importance. C'est particulièrement le cas en Amérique du Nord, où elle est plus susceptible d'être une priorité absolue qu'en Europe.

Avec déjà un bon niveau d'intégration dans les stratégies IT de nombreuses organisations, il est probable que la supervision IT en deviendra un pilier dans un avenir proche.



■ Total ■ Amérique du Nord ■ Europe



Comment pensez-vous que l'importance de la supervision IT pour votre organisation va évoluer à l'avenir ? Répartition par région.

L'importance de la supervision IT ne fera que croître à l'avenir, particulièrement en Amérique du Nord

La supervision IT étant déjà très importante dans les stratégies IT de nombreuses organisations [page 9], il faut noter qu'elle devrait encore gagner en importance à l'avenir.

Avec une telle tendance, les organisations peuvent justifier de dépenses accrues pour des outils qui peuvent les aider à améliorer leur supervision IT.

Budgets et ressources alloués à la supervision IT

02

L'essentiel

Les budgets IT ont augmenté dans plus de la moitié des organisations cette année, probablement en raison de l'expansion du digital workplace en réponse à la pandémie COVID-19. **Les budgets de supervision IT ont augmenté dans presque autant d'organisations**, signe du renforcement de l'importance des services IT et de la supervision.

En effet, **la supervision IT est une priorité budgétaire clé**, en particulier dans les organisations d'Amérique du Nord, ce qui reflète l'importance que les organisations de cette région accordent à la supervision IT.

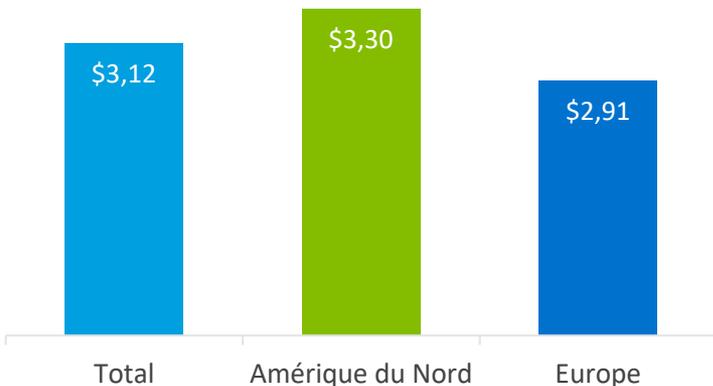
Outre l'augmentation des budgets de supervision IT, de nombreuses organisations recrutent dans leurs équipes Infrastructures et Opérations, **les fonctions de supervision IT étant celles qui ont le plus de chances d'être renforcées**.



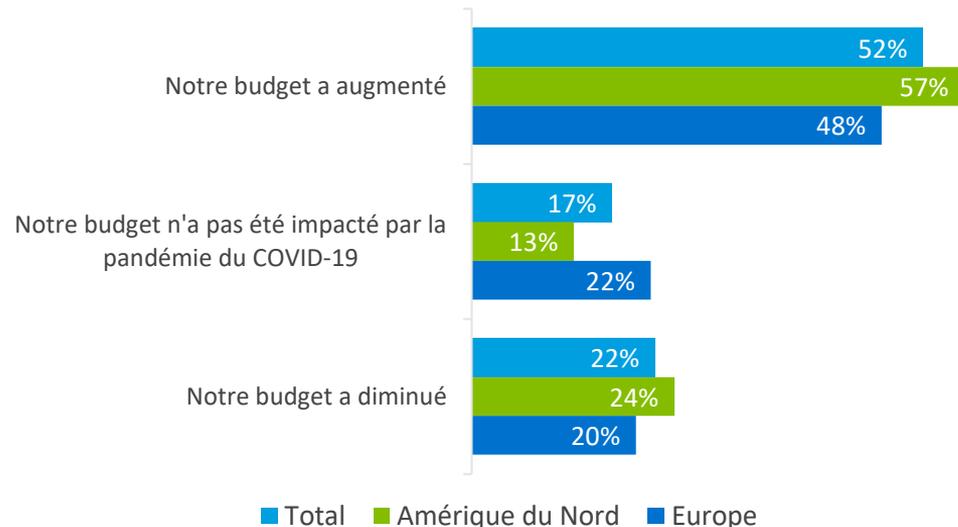
L'impact de la pandémie COVID-19 est plus fort sur les budgets IT des entreprises d'Amérique du Nord que d'Europe

En raison de la pandémie du COVID-19, de nombreuses organisations ont soudainement généralisé le télétravail. Les organisations ont reconnu que des investissements étaient nécessaires pour soutenir cette transition afin que les collaborateurs disposent des outils et services IT dont ils ont besoin pour travailler efficacement et en toute sécurité. À l'inverse, d'autres ont subi les effets négatifs du COVID-19, avec un resserrement des budgets IT, pour assurer la survie de leur entreprise.

Millions de Dollars US



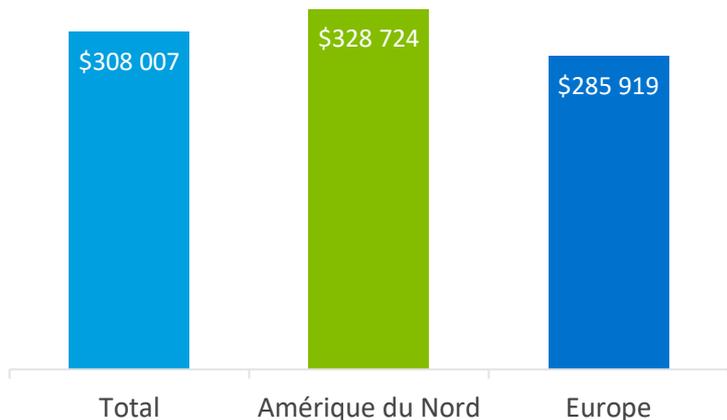
Budget annuel moyen pour l'IT (incluant les salaires des équipes IT) au début de 2020. Répartition par région.



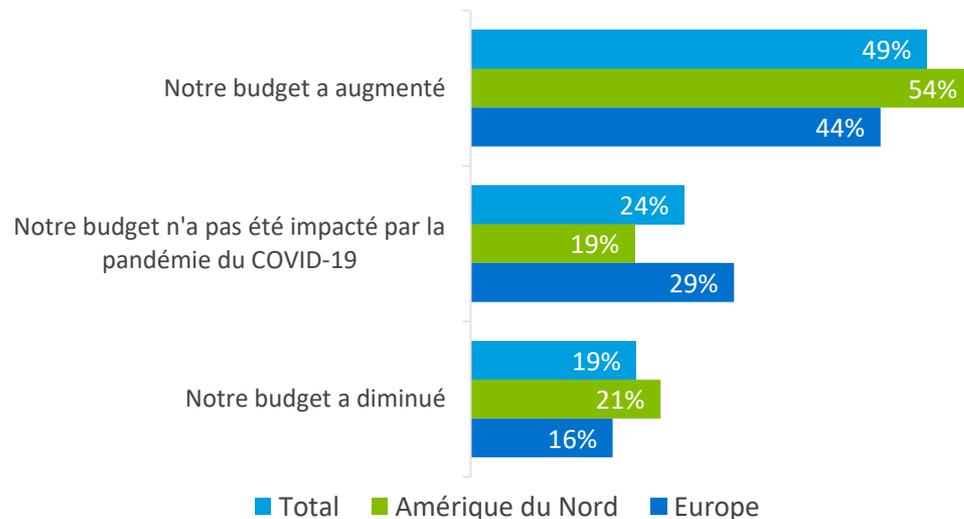
Quel a été l'impact de la pandémie du COVID-19 sur le budget IT de votre organisation ? Répartition par région.

Les budgets de supervision IT ont été impactés de la même manière

A l'identique des budgets IT [page 13], les budgets de supervision IT ont été particulièrement impactés par la pandémie du COVID-19. Bien que les organisations se concentrent sur d'autres domaines tels que l'adaptation des services numériques, le renforcement du collaboratif et la sécurité pour protéger les dispositifs de travail à distance, il est clair que la supervision IT est tout aussi importante. Il est impératif que les entreprises veillent à ce que la supervision IT s'adapte aux nouvelles pratiques de travail à distance.



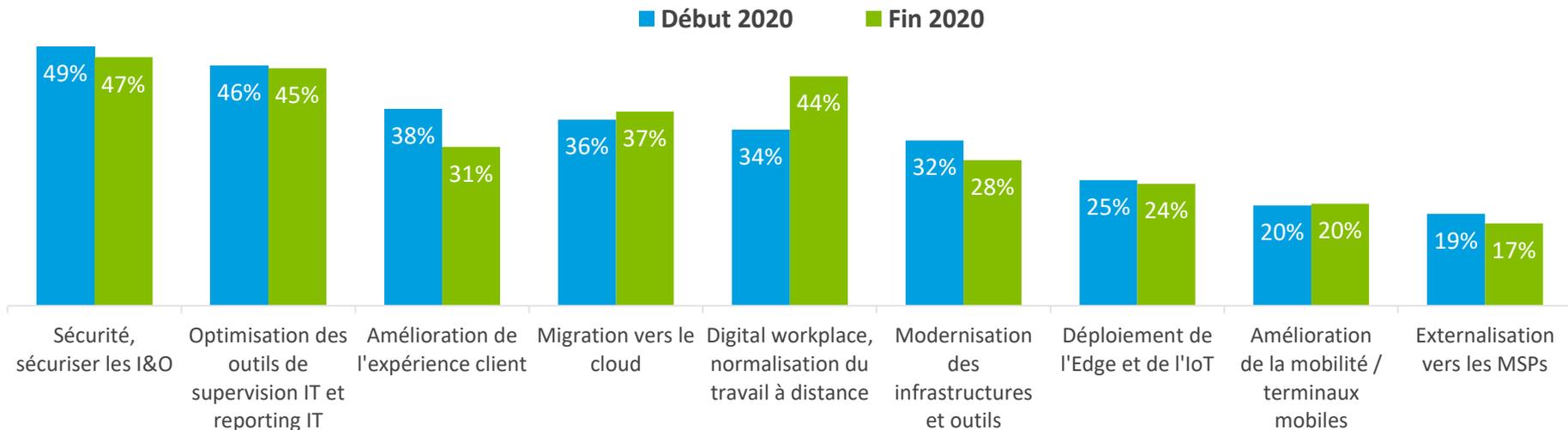
Budget annuel moyen pour la supervision IT.
Répartition par région.



Comment votre budget de supervision IT a-t-il été affecté par la pandémie du COVID-19 ?
Répartition par région.

L'optimisation des outils de supervision IT reste une priorité budgétaire

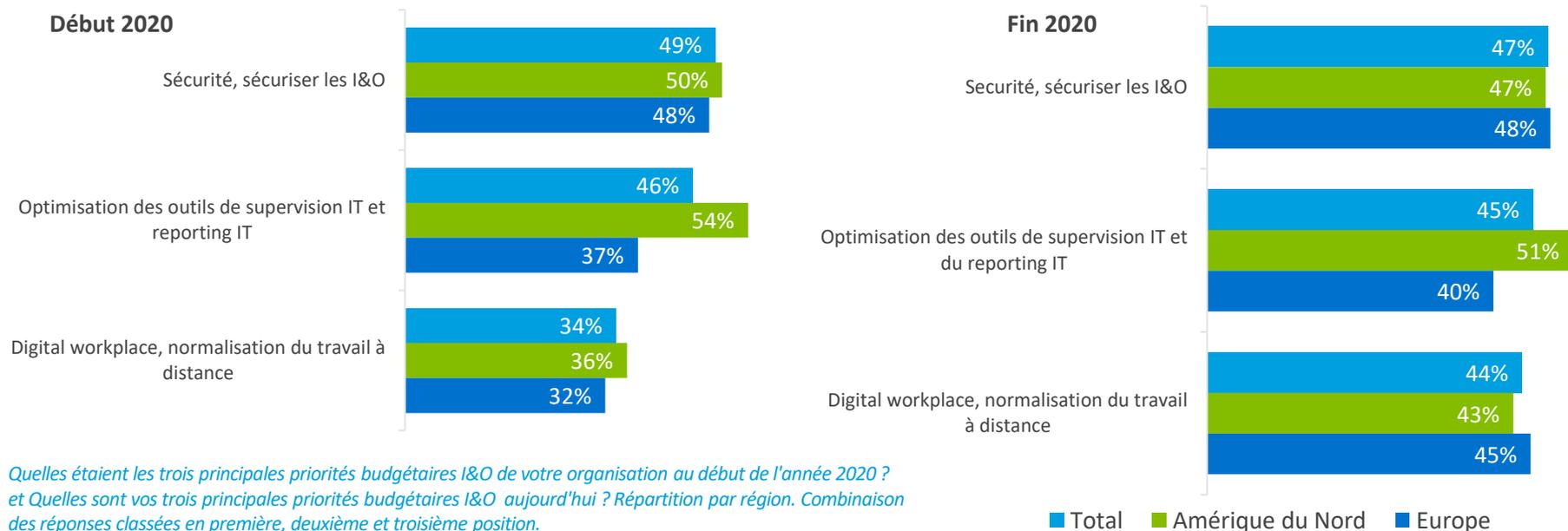
Les changements apportés aux priorités budgétaires cette année montrent que les organisations s'engagent fortement dans la mise en place du digital workplace et la normalisation du travail à distance. Si l'amélioration de l'expérience client ou la modernisation des infrastructures et des outils existants sont moins prioritaires fin 2020, l'optimisation des outils de supervision IT conserve le même rang de priorité aujourd'hui qu'au début de l'année, ce qui démontre l'importance de la supervision IT pour le digital workplace.



Quelles étaient les trois principales priorités budgétaires de votre organisation en matière d'Infrastructures et d'Opérations IT (I&O) au début de l'année 2020 ? Et quelles sont vos trois principales priorités budgétaires I&O aujourd'hui, fin 2020 ? Combinaison des réponses classées en premier, deuxième et troisième position.

Même si la tendance augmente en Europe, l'optimisation du budget de supervision IT est une plus grande priorité en Amérique du Nord

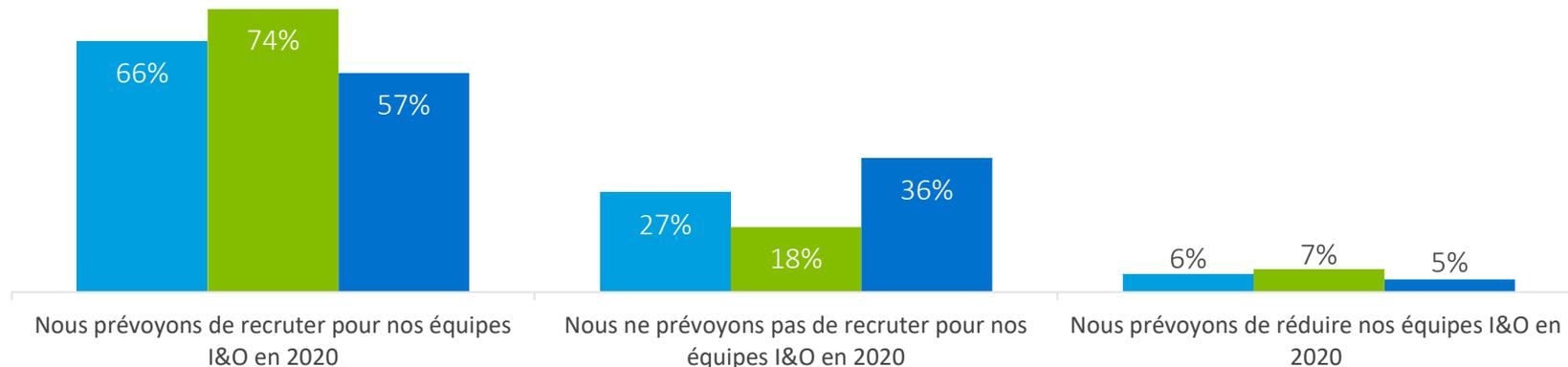
Contrairement à la sécurisation des I&O et à la mise en place du digital workplace, qui sont des priorités de même importance pour l'Europe et l'Amérique du Nord, il existe un fossé entre les deux régions lorsqu'il s'agit de donner la priorité à la supervision IT. Toutefois, cet écart pourrait être en train de se réduire, car la proportion de ceux qui donnent la priorité à la supervision IT en Europe a augmenté cette année, alors qu'elle a diminué en Amérique du Nord.



La plupart des organisations prévoient de renforcer leurs équipes I&O en 2020

À une époque où beaucoup s'inquiètent de l'avenir, il est encourageant de voir que les entreprises interrogées prévoient de renforcer leurs équipes I&O en 2020. En effet, les entreprises sont plus nombreuses à prévoir de renforcer leurs équipes I&O cette année que d'augmenter leurs budgets informatiques [page 13]. Si les budgets ont pu être réduits dans certaines organisations en réponse au COVID-19, il faut noter l'importance pour les organisations de disposer de ressources suffisantes pour les I&O.

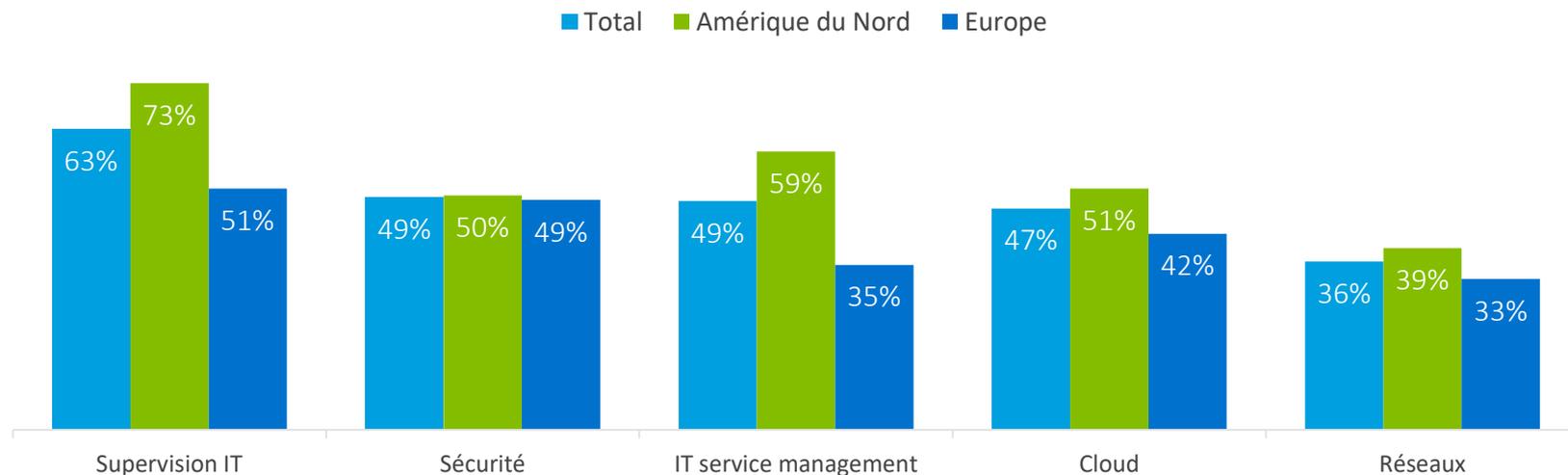
■ Total ■ Amérique du Nord ■ Europe



Compte tenu de la pandémie du COVID-19, votre organisation prévoit-elle de renforcer ses équipes Infrastructures et Opérations IT (I&O) en 2020 ? Répartition par région.

Globalement, la supervision IT est le domaine des I&O où les entreprises recrutent le plus

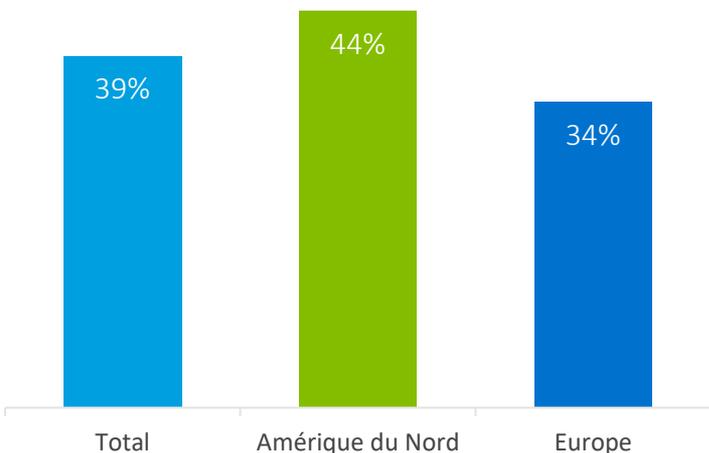
La supervision IT est un domaine d'intérêt évident pour les organisations qui prévoient d'élargir leurs équipes. A noter, les organisations d'Amérique du Nord reconnaissent peut-être plus immédiatement la nécessité d'ouvrir des postes de supervision IT, là où il apparaît que celles d'Europe pourraient prendre du retard.



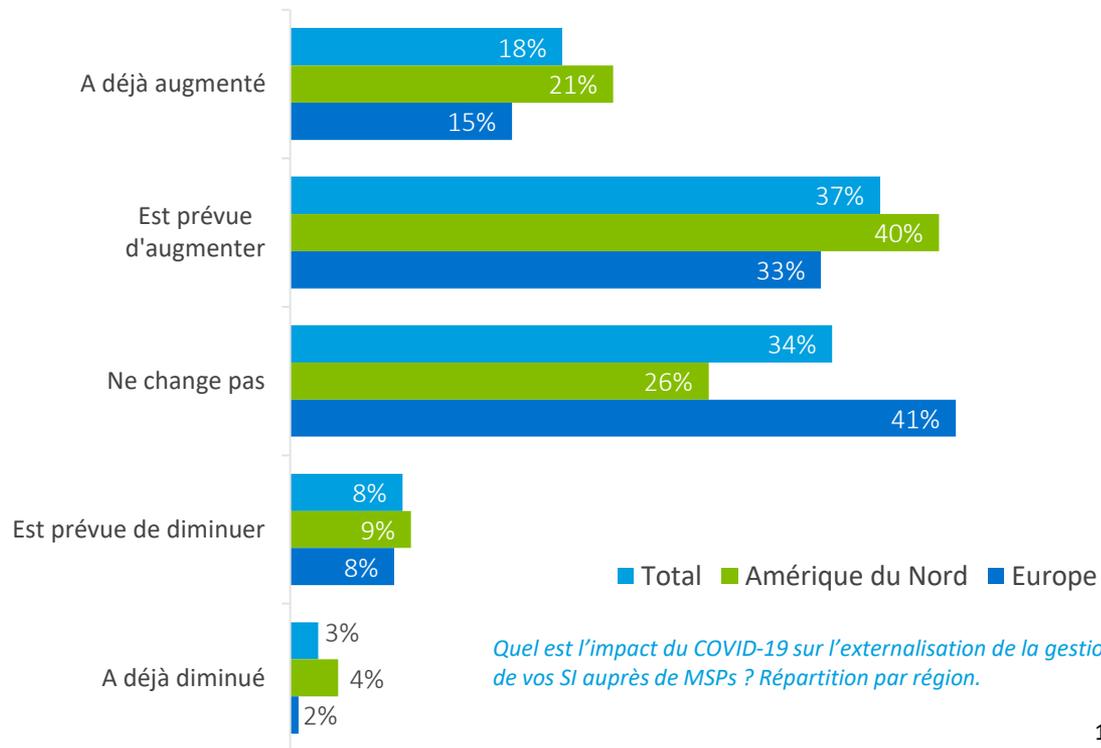
Dans quels domaines des I&O votre organisation prévoit-elle de recruter ? Répondants d'organisations qui prévoient de renforcer leurs équipes d'I&O en 2020.

Du fait du COVID-19, beaucoup d'organisations ont ou vont avoir recours aux Managed Service Providers (MSPs)

La pandémie mondiale a clairement impacté tous les domaines et de nombreuses organisations recourent ou vont recourir à l'externalisation de certains services. Une proportion importante du SI des organisations n'étant actuellement pas supervisée [résultat page 7], il est crucial pour les organisations de s'assurer que les MSPs avec lesquels elles choisissent de s'associer ont la capacité de les soutenir dans cette démarche.



Part moyenne du SI des organisations dont la gestion est externalisée à des MSPs. Répartition par région.



Quel est l'impact du COVID-19 sur l'externalisation de la gestion de vos SI auprès de MSPs ? Répartition par région.

Usage des outils de supervision IT

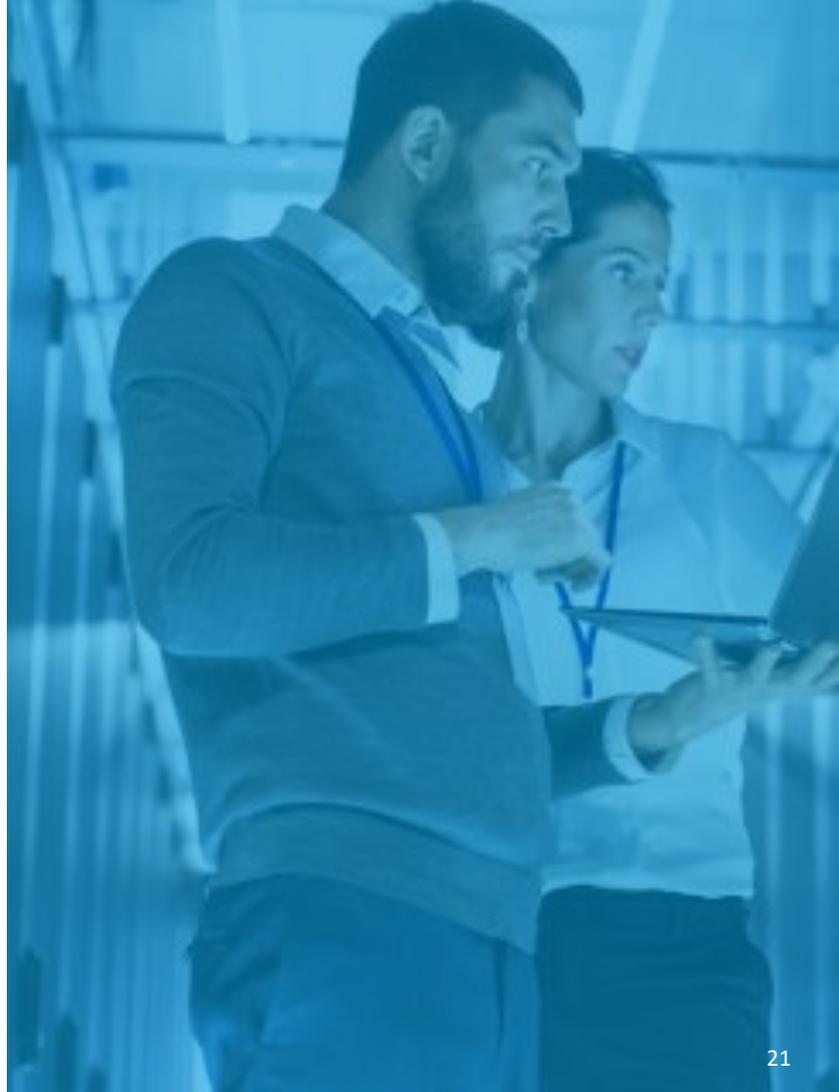
03

L'essentiel

La satisfaction sur les outils de supervision est un sujet d'amélioration pour les managers et équipes IT. L'une des raisons d'insatisfaction les plus courantes est **l'incapacité des outils de supervision IT à fournir une visibilité unifiée et totale**, suivie de près par la mauvaise intégration des solutions de supervision avec d'autres outils. Le nombre élevé d'outils de supervision IT utilisés au sein des organisations est une autre préoccupation commune.

Les avantages pouvant être tirés de l'utilisation d'un outil de supervision IT sont bien connus et, de ce fait, les organisations peuvent envisager d'investir dans de nouveaux outils à l'avenir pour les aider à en tirer profit.

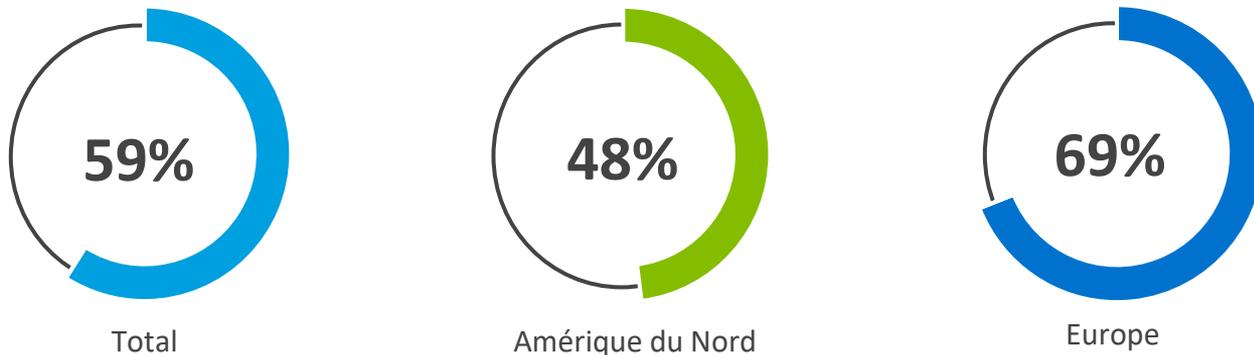
L'un des bénéfices apportés par la supervision informatique est sa capacité à mettre à disposition des indicateurs orientés métiers, **sujet que la plupart des entreprises reconnaissent comme important.**



Les outils de supervision IT utilisés ne donnent pas entière satisfaction

La supervision informatique va prendre de plus en plus d'importance dans les organisations [page 10]. Aussi, les entreprises chercheront probablement à remplacer les outils dont elles ne sont pas satisfaites par des solutions capables de mieux répondre à leurs besoins et attentes. Les entreprises interrogées en Europe semblent encore moins satisfaites de leurs outils que leurs confrères nord-américains. Cela suggère qu'elles pourraient donner une priorité plus élevée à la supervision IT [page 9], pour se donner la capacité d'investir dans les meilleurs outils pour rester compétitifs à l'échelle mondiale.

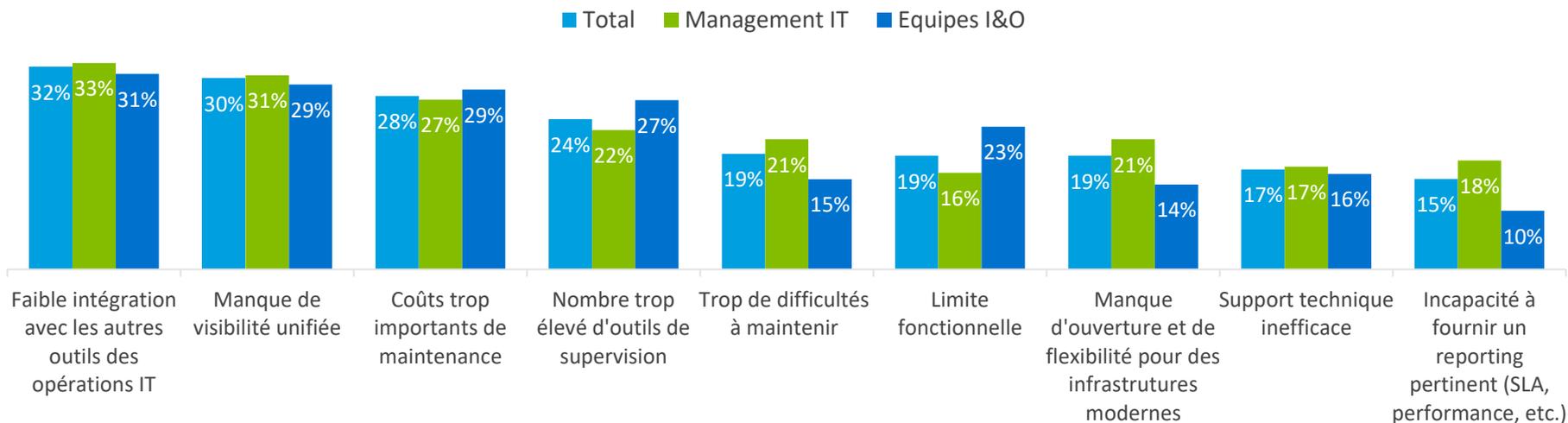
Part des entreprises qui ne sont pas entièrement satisfaites de leurs outils de supervision IT



Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service fourni par vos outils de supervision actuels ? Proportion de répondants utilisant un outil de supervision dans leur organisation, qui ont déclaré être « plutôt satisfaits », « plutôt insatisfaits » ou « complètement insatisfaits » de leurs outils actuels.

Premiers motifs d'insatisfaction : mauvaise intégration des outils et incapacité à fournir une visibilité unifiée et holistique

L'incapacité des outils de supervision informatique à fournir une visibilité unifiée pourrait expliquer que les organisations ne supervisent, en moyenne, que 61% de leur périmètre IT. Les équipes I&O sont plus préoccupées que les managers IT par le nombre d'outils utilisés et la limite fonctionnelle de ces derniers, suggérant ainsi que l'utilisation et l'intégration efficaces des outils restent une difficulté à laquelle elles sont régulièrement confrontées.



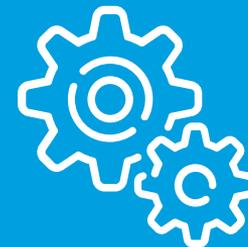
Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'êtes pas entièrement satisfait de vos outils de supervision informatique actuels? Personnes interrogées qui ne sont pas entièrement satisfaites des outils de supervision IT utilisés dans leur organisation, par type de fonction.

Le nombre d'outils de supervision IT utilisés dans les organisations peut être source d'inquiétude

Avec autant d'outils utilisés, les organisations font face à des problématiques d'intégration et de visibilité sur l'ensemble de leur infrastructure.

En effet, pour 24% des répondants, le nombre trop élevé d'outils est une cause d'insatisfaction [page 23]. Les managers IT devraient se pencher sur la question et s'en préoccuper autant que les opérationnels.

14

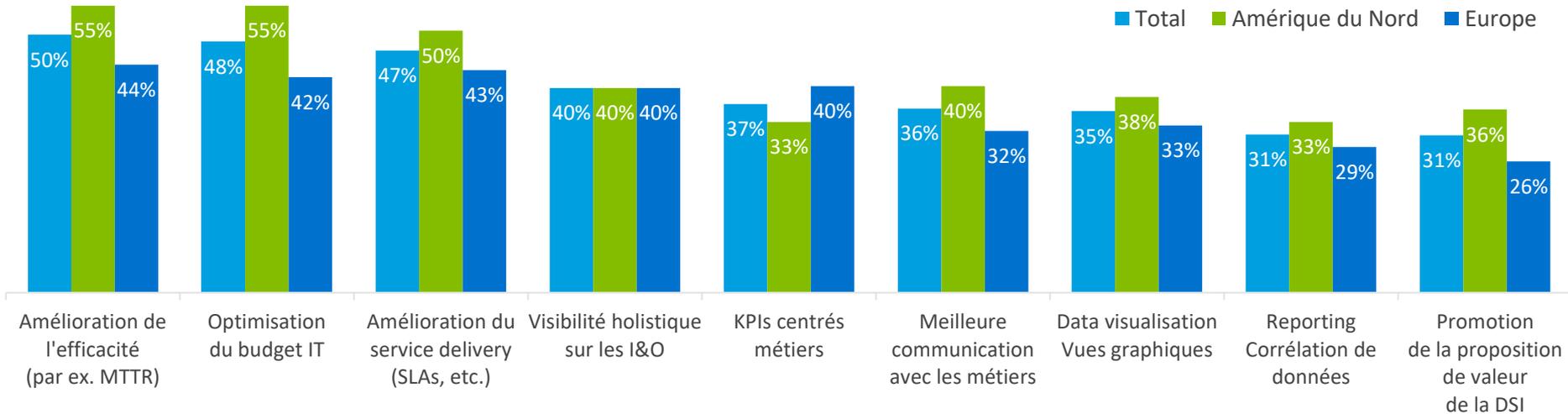


14
outils de supervision
informatique, en moyenne, sont
utilisés dans les organisations

Combien d'outils de supervision informatique utilisez-vous dans votre organisation?

Malgré tout, les bénéfices offerts par les outils de supervision IT sont connus et reconnus

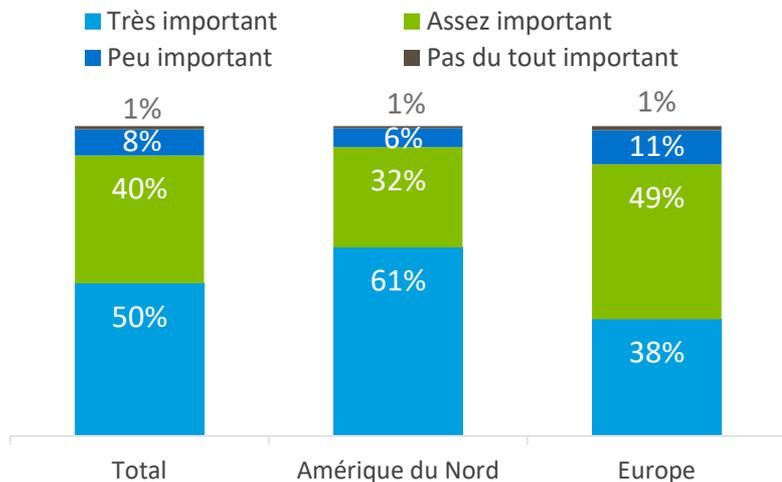
Par conséquent, les organisations, et plus particulièrement celles qui ne sont pas satisfaites de leurs outils de supervision [page 22], pourraient se mettre en quête de nouveaux outils capables de leur apporter ces bénéfices. Parmi les principaux avantages offerts par la supervision informatique, on citera des gains pour l'IT (équipes plus efficaces, meilleure qualité de service), mais aussi des bénéfices pour l'organisation dans son ensemble, grâce à la mise à disposition de KPIs de supervision orientés métiers et une meilleure communication avec les métiers.



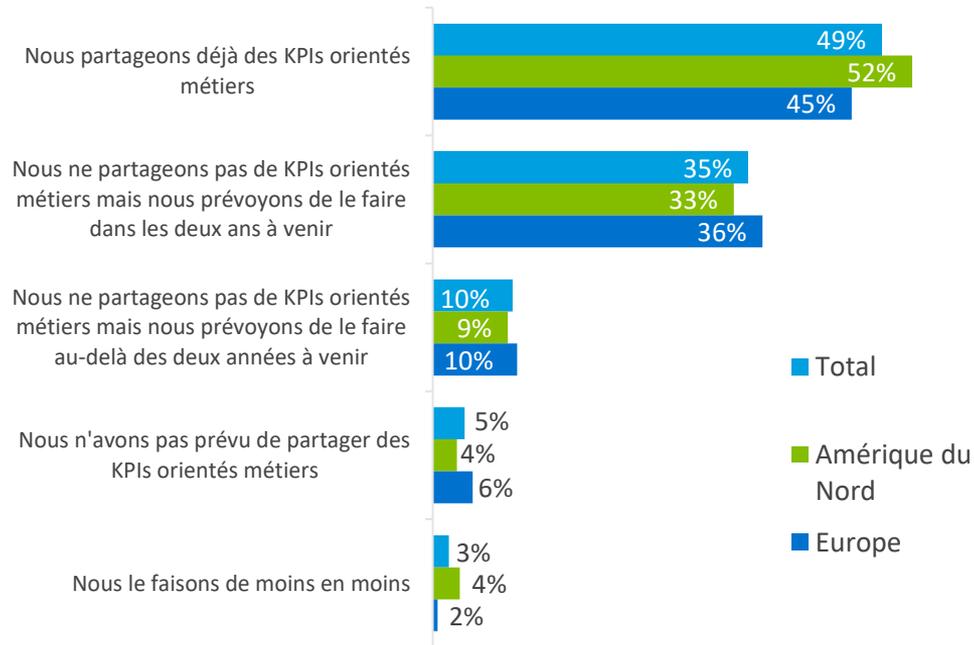
Quels sont selon vous les plus grands bénéfices apportés par un outil de supervision informatique? Répartition par région.

Fournir et partager les indicateurs orientés métiers est d'une grande importance pour les managers et équipes I&O

Le nombre élevé d'entreprises qui prévoient de partager des KPIs métiers dans les deux années à venir (et après) souligne l'importance du sujet. Ces organisations pourront être à la recherche d'outils de supervision pour les aider à atteindre cet objectif, tout comme celles qui le font déjà majoritairement manuellement.



Dans quelle mesure pensez-vous qu'il sera important pour votre équipe IT de fournir et de partager des KPI orientés métiers dans votre organisation, par opposition à des KPI uniquement techniques ? Répartition par région.



Votre équipe fournit-elle actuellement ou prévoit-elle à l'avenir de fournir et de partager des indicateurs de performance orientés métiers avec le reste de votre organisation ? Répartition par région.

Grandes tendances de la supervision IT

04

L'essentiel

Avec **une augmentation de la part du Cloud, de l'Edge et de l'IoT, notamment en Europe**, le visage des infrastructures IT devrait évoluer au cours des 3 prochaines années.

De nombreuses personnes interrogées reconnaissent que cela aura un impact sur leurs méthodes et leurs pratiques de supervision IT. Cependant, les Européens sont légèrement moins enclins que les Nord-Américains à prévoir une extension de leur supervision au Cloud, alors même qu'ils prévoient une plus grande augmentation de la part du Cloud dans leurs infrastructures pour les 3 années à venir.

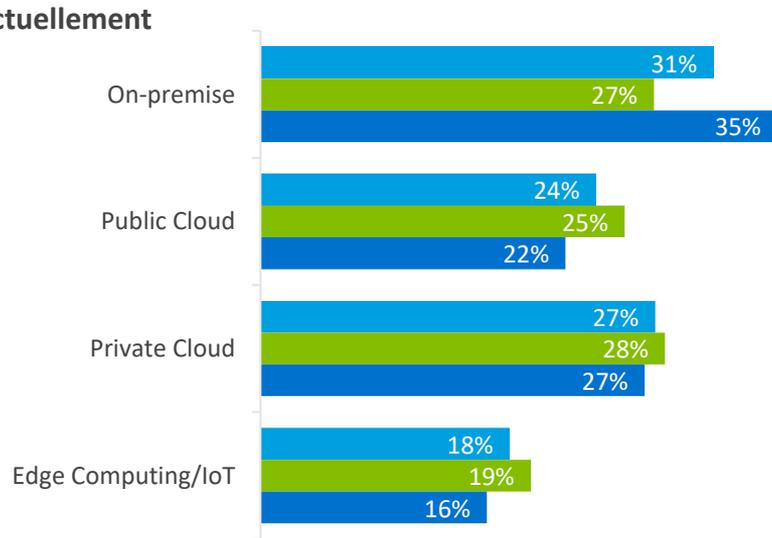
Outre l'extension de la supervision IT à de nouvelles infrastructures, un autre objectif partagé par de nombreuses organisations est de **faire évoluer, d'ici 3 ans, leur supervision IT pour passer de KPI techniques à des KPI orientés métiers.**



La part des infrastructures IT basées dans l'Edge et le Cloud devrait augmenter au cours des 3 prochaines années

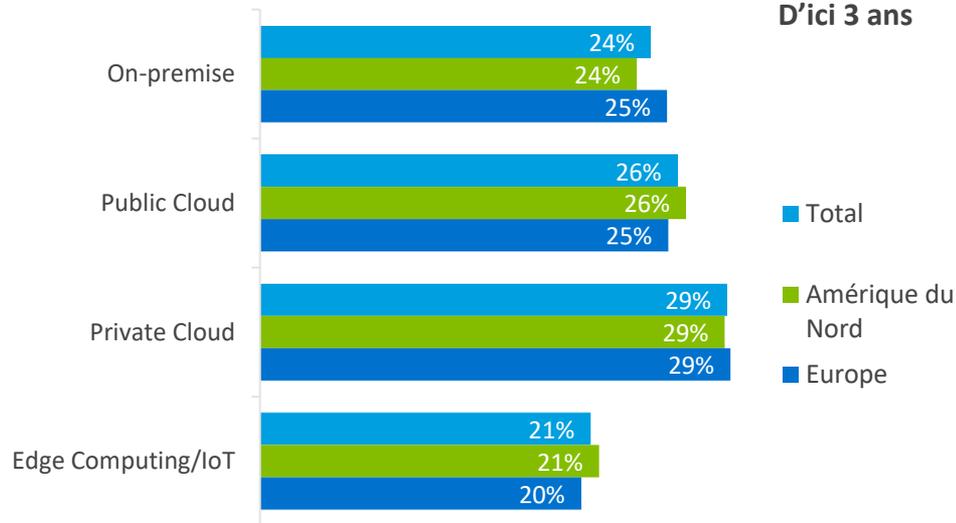
Au fil de l'évolution de leur SI, les entreprises devront s'assurer qu'elles sont en mesure de superviser leurs infrastructures IT, où qu'elles se trouvent. En Europe, les infrastructures on-premise représentent une part plus importante qu'en Amérique du Nord. Cependant, la tendance devrait s'inverser d'ici 3 ans, avec une répartition identique entre on-premise, Cloud public, Cloud privé et Edge/IoT, et ce quelle que soit la région. Les Européens auront probablement un effort plus important à faire pour s'assurer que leur supervision IT est adaptée pour faire face aux changements de leurs infrastructures.

Actuellement



Pourcentage moyen de l'infrastructure informatique actuellement on-premise, dans le Cloud public, dans le Cloud privé et dans l'Edge ? Répartition par région.

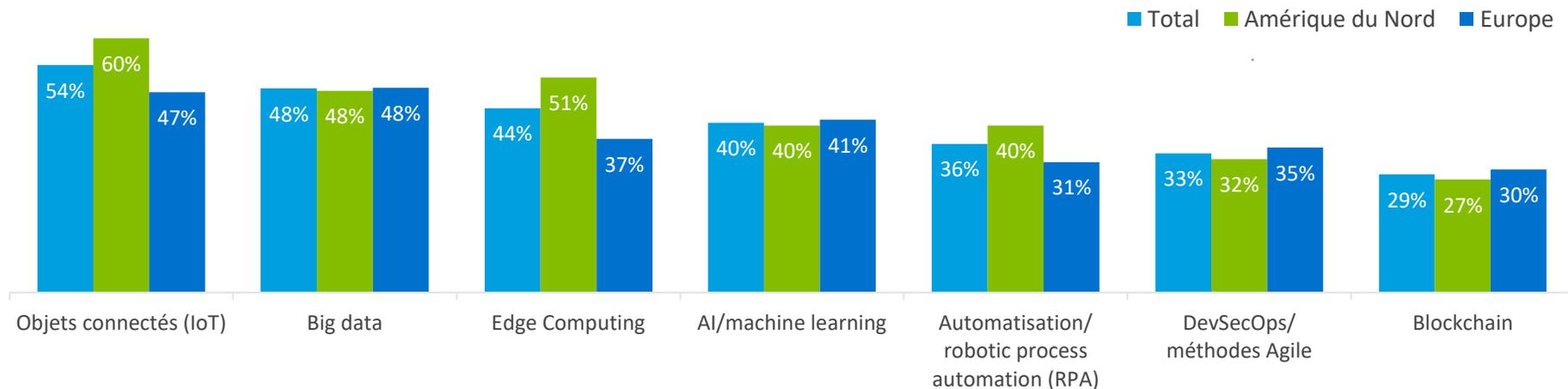
D'ici 3 ans



Pourcentage moyen de l'infrastructure informatique actuellement on-premise, dans le Cloud public, dans le Cloud privé et dans l'Edge d'ici 3 ans ? Répartition par région.

Les entreprises, en particulier en Amérique du Nord, prévoient qu'IoT et Edge Computing impacteront la supervision IT

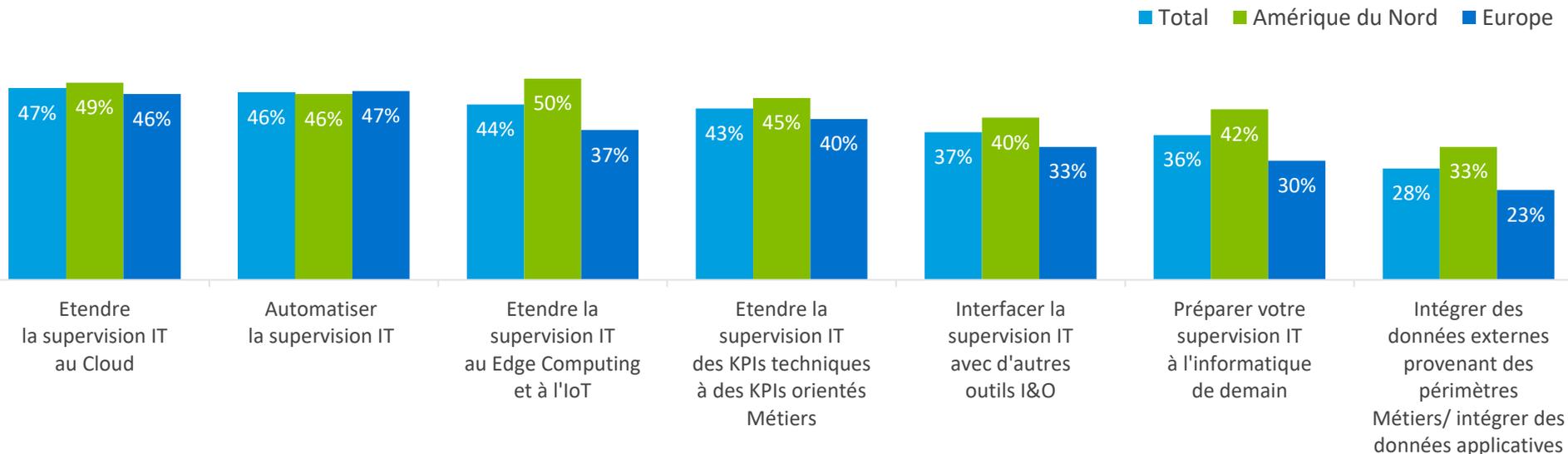
L'impact de ces technologies pourrait permettre d'améliorer les pratiques de supervision IT, mais elles nécessiteront aussi de relever de nouveaux défis. L'adoption de ces tendances impliquant la création de plus de données, le périmètre à superviser va s'élargir, ce qui plaide en faveur de méthodes de supervision IT plus matures. Il faudra rester attentif à la situation en Europe, où, bien que les répondants s'attendent à faire face à de plus grands changements dans leurs infrastructures IT [page 29], ils semblent moins enclins à penser que ces évolutions auront un impact sur leurs pratiques de supervision.



Selon vous, laquelle des technologies / tendances suivantes aura un impact sur vos pratiques de supervision informatique au cours des deux prochaines années ? Répartition par région.

Être capable d'adapter la supervision IT à l'évolution des infrastructures est un objectif partagé par tous

Certes, les organisations estiment que l'Edge Computing et l'IoT auront un impact sur la supervision IT [page 30], mais elles reconnaissent également que l'extension de la supervision IT au Cloud devra être une priorité pour les années 2021-2023. Les entreprises d'Amérique du Nord ont légèrement plus tendance à accorder la priorité à l'extension de la supervision IT à l'Edge Computing et à l'IoT, alors même que les entreprises européennes anticipent une croissance plus importante de la proportion de leurs infrastructures dans l'Edge Computing et l'IoT.



Quelles sont les priorités en matière de supervision informatique dans votre organisation pour les années 2021-2023? Répartition par région



La volonté d'améliorer le partage de KPIs est susceptible d'influencer les décisions de supervision IT

La **production d'indicateurs orientés métiers** est un bénéfice communément admis de la mise en œuvre d'un outil de supervision IT, devant la visualisation des données, le reporting et la corrélation des données. Logiquement, les organisations estiment que générer des KPIs orientés métiers sera leur 4^{ième} priorité en matière de supervision IT sur les 3 années à venir.

37%

Voient la production d'indicateurs orientés métiers comme un bénéfice apporté par une solution de supervision IT.

Quels sont, selon vous, les plus grands bénéfices apportés par la mise en place d'un outil de supervision ?

43%

Considèrent qu'étendre la production d'indicateurs de supervision IT à des KPIs orientés métiers sera une priorité dans les années 2021-2023

Quelles sont les priorités en matière de supervision informatique dans votre organisation pour les années 2021-2023? Répartition par région

Méthodologie

05

Méthodologie

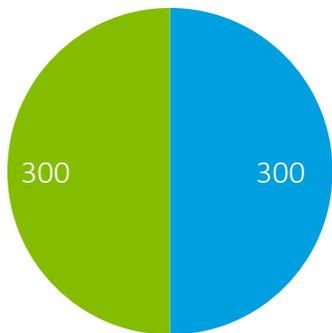
Centreon a mandaté le cabinet conseil Vanson Bourne pour réaliser une étude indépendante : « Baromètre de la supervision IT ». L'étude a été menée en août et septembre 2020 auprès de 600 personnes (Managers IT et équipes Infrastructures et Opérations), aux États-Unis, au Canada, en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Espagne et en Italie.

Tous les entretiens ont été menés à l'aide d'un processus de sélection rigoureux à plusieurs niveaux afin de garantir que seules des personnes qualifiées participent à l'étude.

Vanson Bourne est un cabinet d'études spécialisé dans le secteur des nouvelles technologies. Sa solide réputation en matière d'études est fondée sur des principes d'enquête rigoureux et sur sa capacité à solliciter les opinions des décideurs de haut niveau dans toutes les fonctions techniques et commerciales, dans tous les secteurs d'activité et sur les principaux marchés.

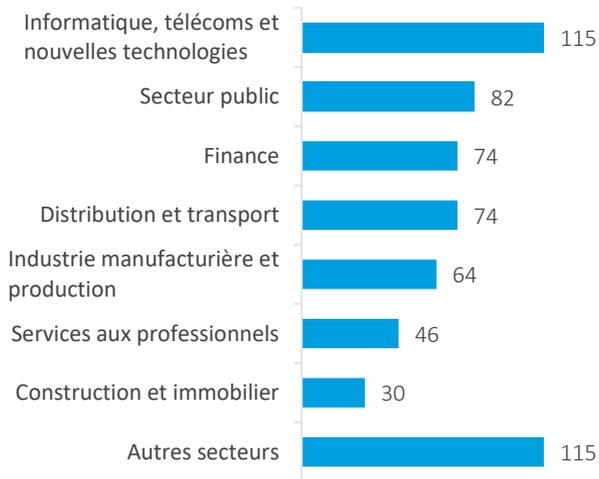
Pour plus d'informations : vansonbourne.com

- 500-5.000 collaborateurs
- 5.000 collaborateurs et plus



Par taille d'entreprise

Combien de collaborateurs votre entreprise compte-t-elle dans le monde ?

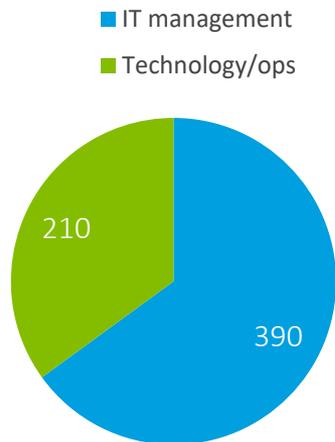


Par secteur d'activité

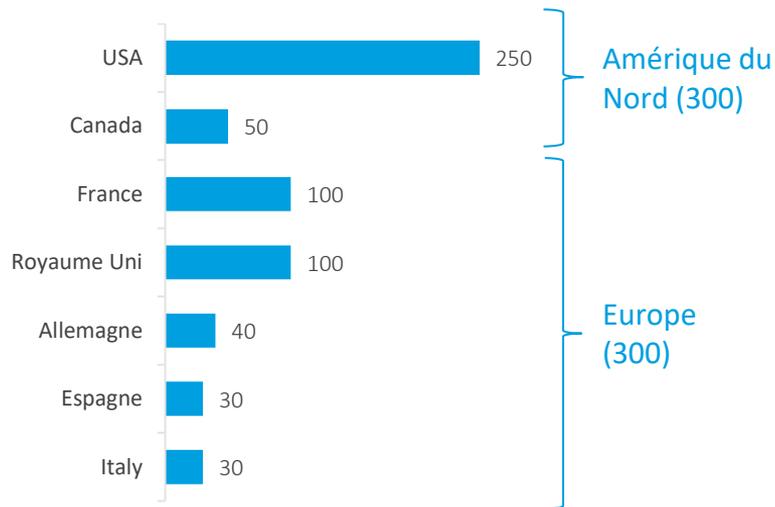
Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

600 personnes ont été interrogées en août et septembre 2020, selon la répartition suivante.

Données démographiques (suite)



Par fonction



Par pays

Comment pouvons-nous vous aider ?

Référence reconnue sur le marché international en matière de supervision IT, Centreon fournit aux entreprises de l'ère numérique des informations critiques ainsi que des vues unifiées sur des systèmes d'information modernes mixant on-premise, Cloud et Edge Computing, nécessaires à l'excellence des opérations informatiques. Nos clients nous confient leur bien le plus précieux : la performance de leurs opérations informatiques et leur évolutivité.

La plateforme de supervision intégrée de Centreon couvre de manière exhaustive les besoins opérationnels des entreprises et des professionnels de l'IT, en fournissant une visibilité de bout en bout sur les performances des opérations informatiques et en les alignant sur les objectifs de l'entreprise. Prête pour l'AIOPS, la plateforme de supervision informatique de Centreon supporte les entreprises et les DSI dans leurs projets d'innovation et d'adoption des nouvelles technologies de demain.

Visitez notre site web: www.centreon.com