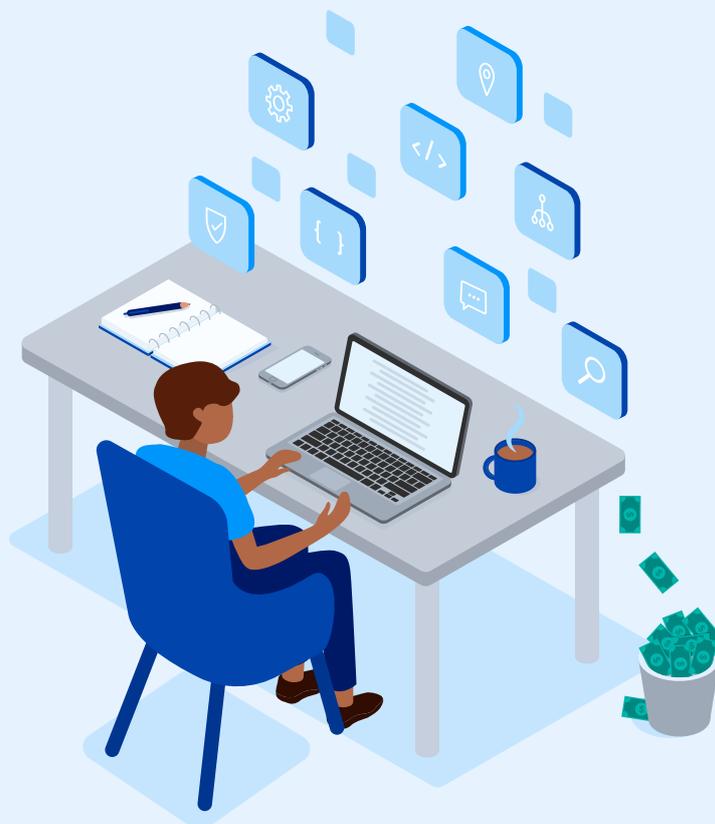


Logiciels : le coûteux casse-tête de l'IT

Des responsables IT témoignent de leurs difficultés à gérer leur parc logiciel d'entreprise. Nous leur offrons des solutions éprouvées pour réduire les coûts dans un contexte économique tendu.



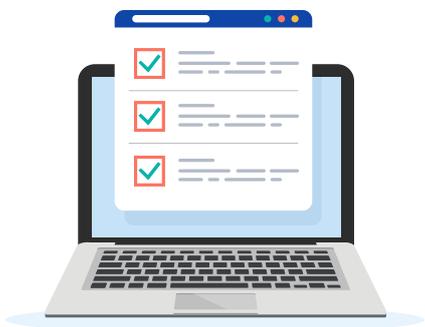
Introduction

La lecture de la presse économique n'incite guère à l'optimisme. Tandis que le spectre d'une longue récession se profile à l'horizon, le FMI prévoit pour sa part une « période de turbulences » pour l'économie mondiale¹.

Dans le domaine de l'informatique d'entreprise, les pressions pour réduire les coûts, notamment logiciels, compliquent d'autant plus l'équation que les responsables IT tentent tant bien que mal de juguler la prolifération d'applications (le fameux « sprawl »), sans compromettre la productivité des collaborateurs. D'après une étude indépendante, la valeur des contrats SaaS annuels a plus que quintuplé ces six dernières années. Le SaaS représente désormais 70 % du parc logiciel total des entreprises². Certes, les travailleurs du savoir dépendent de dizaines d'outils logiciels. Il n'empêche que, dans bien des cas, l'IT dépense des sommes astronomiques dans des licences inutilisées.

En collaboration avec Gartner Peer Insights, nous avons interrogé 200 responsables IT en Amérique du Nord, en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA). L'objectif : cerner leurs défis logiciels et les aider à mieux rentabiliser chaque centime investi, sur fond de conjoncture économique difficile.

Bien qu'alarmants, les résultats de cette enquête ne sont pas une fatalité. Pour chaque problème coûteux de visibilité et de remédiation que déplorent de nombreux sondés, il existe en effet des solutions dont bénéficient déjà les clients Nextthink. Nous les présentons en fin de rapport.



¹ New York Times. <https://www.nytimes.com/2022/10/11/business/imf-world-economy-forecast.html>

² 80+ SaaS Statistics and Trends (2022). <https://explodingtopics.com/blog/saas-statistics>

Sommaire

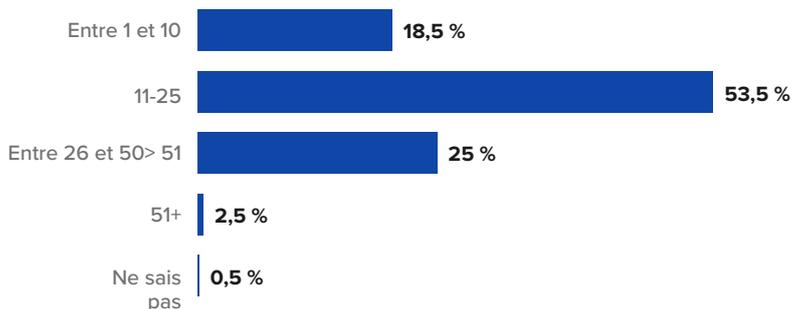
Adoption des logiciels par les collaborateurs : une opacité coûteuse	3
Des équipes IT submergées par les problèmes d'applications	5
Réduction des coûts ou expérience collaborateur : le dilemme de l'IT	7
Conclusion et recommandations	8
À propos de ces chiffres	10

Adoption des logiciels par les collaborateurs : une opacité coûteuse

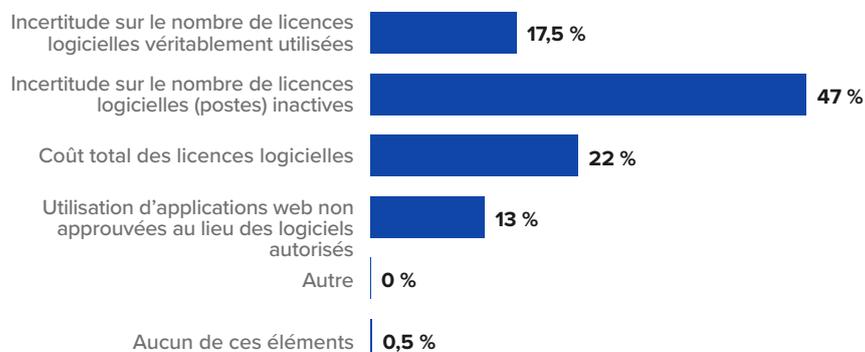
Le manque de clarté sur l'adoption et l'usage des applications par les collaborateurs est, non sans ironie, ce qui ressort le plus clairement de notre enquête auprès des responsables IT.

Sans surprise, la majorité d'entre eux estiment à entre 11 et 50 le nombre d'applications utilisées chaque jour par les collaborateurs. Cependant, beaucoup ignorent la proportion de celles véritablement utilisées et le nombre de postes (licences) inactifs. Par ailleurs, au rang des problèmes les plus urgents cités par les sondés figurent « les dépenses logicielles totales » pour 22 % d'entre eux, et le « Shadow IT » (utilisation de services et d'applications non approuvés) pour 13 %.

En moyenne, combien d'applications logicielles vos collaborateurs utilisent-ils au quotidien pour être pleinement productifs ?



Parmi les problèmes de licences logicielles suivants, lequel est le plus urgent à régler aujourd'hui pour votre entreprise ?



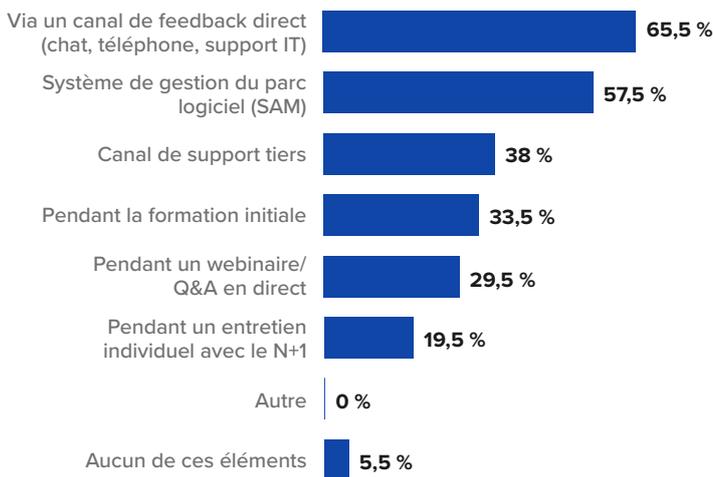
« La majorité des collaborateurs utilisent entre 11 et 50 applications logicielles chaque jour. »



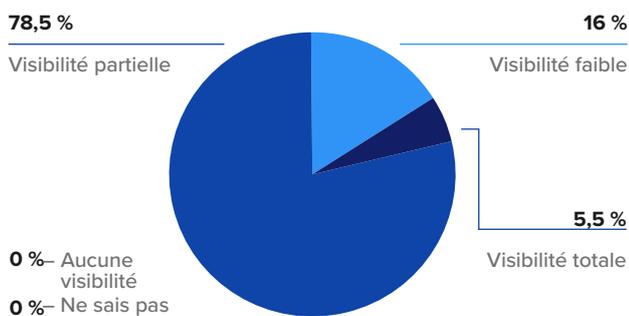
Malgré les efforts des responsables IT pour recueillir le feedback des collaborateurs via une multitude de canaux, seulement 5 % des sondés disposent d'une visibilité à 360° sur le nombre total des employés qui adoptent et utilisent les applications autorisées par leur entreprise. Si nous prenons ce chiffre à l'envers, cela signifie qu'environ 95 % des responsables IT ne savent absolument pas si les collaborateurs utilisent les applications mises à leur disposition.

Chat, téléphone et support IT sont les trois méthodes les plus couramment utilisées (soit 65,5 %) pour recueillir le ressenti utilisateur.

Comment recueillez-vous le ressenti de vos collaborateurs sur l'adoption et les modes d'utilisation de vos applications métiers ?



Quelle visibilité votre département IT a-t-il sur le nombre total de collaborateurs qui ont adopté et utilisent activement chaque application ?



Faisons le calcul...

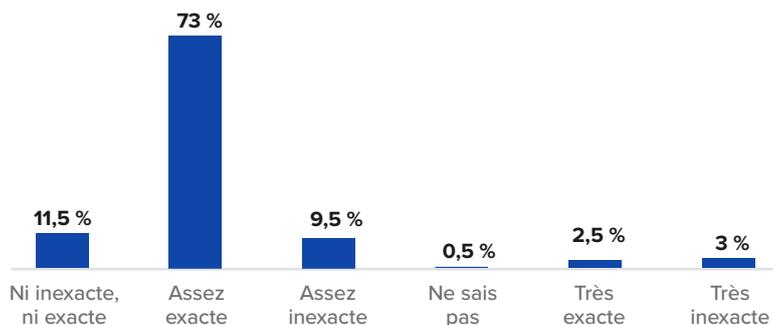
Partons des résultats de notre étude, et imaginons que vous gérez un parc de 10 000 licences pour une application métier spécifique. Avec un prix standard de 100 \$ par utilisateur, le coût annuel total pour votre département est d'environ 1 M\$. Or, si seulement 500 collaborateurs utilisent cette application, **le gaspillage s'élève alors à 950 000 \$!**



Des équipes IT submergées par les problèmes d'applications

Prenons un peu de recul. Après tout, les problèmes de l'IT ne se limitent pas aux seules applications locales et SaaS. Peut-être exagérons-nous l'impact des applications... Hélas, non. Nos chiffres sont formels : c'est sur les applications SaaS tierces ou web personnalisées que portent la plupart des interventions de support IT.

L'affirmation suivante est-elle exacte ? : Les applications SaaS tierces ou web personnalisées de nos collaborateurs représentent la majorité des problèmes IT à résoudre.



Si les dysfonctionnements logiciels accaparent les équipes IT, intéressons-nous aux types d'incidents et de tickets signalés. Il s'avère que ce sont les applications locales et binaires installées sur les machines qui posent le plus problème. Autre constat, les collaborateurs semblent davantage disposés à « souffrir en silence » pour les problèmes de moindre importance rencontrés sur les applications web SaaS commerciales et les applis hybrides.

Classez les types d'applications suivants sur la base du nombre de problèmes causés à vos collaborateurs, par ordre décroissant :

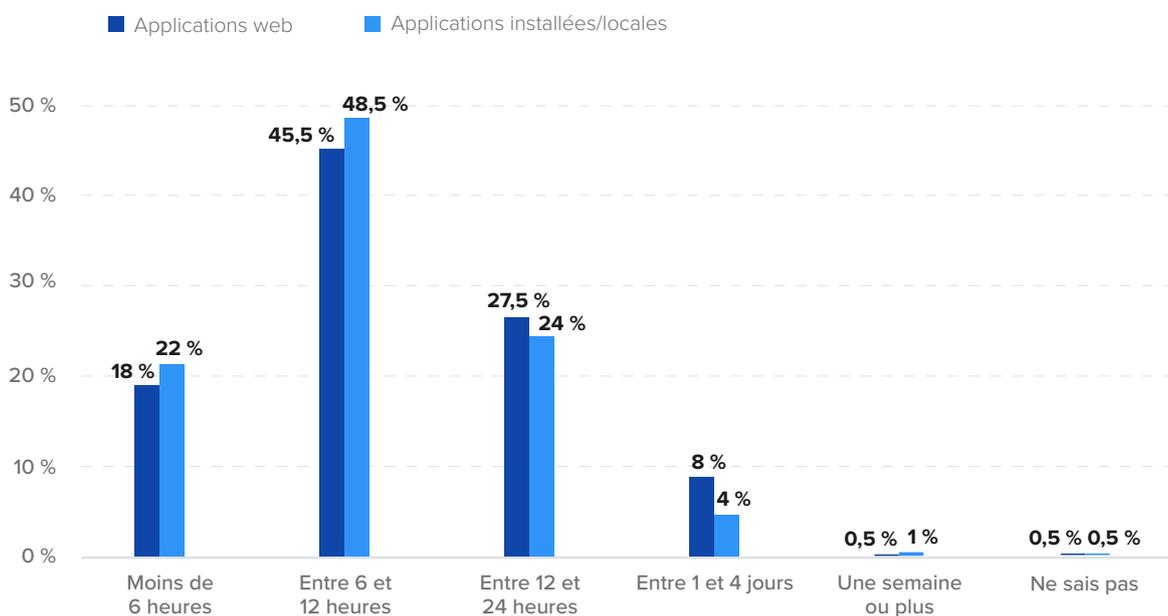


« Les collaborateurs semblent davantage disposés à « souffrir en silence » pour les problèmes de moindre importance rencontrés sur les applications web SaaS commerciales et les applications hybrides. »



Pour contextualiser ces données, nous avons ensuite demandé aux responsables IT d'estimer le temps de résolution de ces incidents en fonction du type d'application (applications locales vs. applications web). À notre plus grande surprise, pour plus de 70 % des sondés, la résolution complète d'un seul problème IT peut prendre entre 6 et 24 heures, que le problème concerne une application locale ou web.

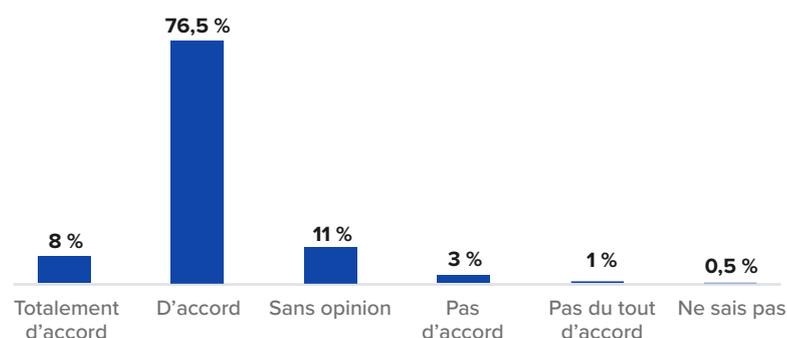
Combien de temps faut-il à votre équipe IT pour résoudre un problème causé par :



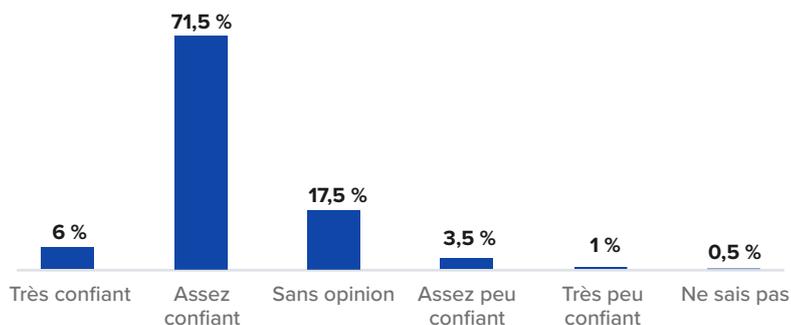
Réduction des coûts ou expérience collaborateur : le dilemme de l'IT

Vu le temps et le coût potentiels de résolution des problèmes logiciels des collaborateurs, nombre de responsables IT se retrouvent à devoir réduire les dépenses consacrées aux licences logicielles au détriment de l'expérience et de la productivité des collaborateurs de leur entreprise. Un vrai dilemme.

Dans quelle mesure souscrivez-vous au constat suivant : nous souhaitons réduire (optimiser) nos dépenses en licences logicielles, mais craignons d'impacter la productivité des employés.



Par ailleurs, en cas de fusion-acquisition, seulement 6 % des responsables IT se sentent très confiants dans leur capacité à consolider les postes de travail et les licences applicatives des collaborateurs tout en améliorant la productivité. Même si les fusions-acquisitions ont ralenti en 2020 sous le coup de la pandémie, elles ont enregistré un véritable rebond en 2021 et devraient poursuivre sur cet élan dans les prochaines années. D'après Statista, la valeur mondiale des fusions-acquisitions l'année dernière s'élevait à 5 900 milliards de dollars américains³.



³ Mergers and acquisitions worldwide – statistics & facts. https://www.statista.com/topics/1146/mergers-and-acquisitions/#dossierContents__outerWrapper



« Nombre de responsables IT se retrouvent à devoir réduire les coûts de licences logicielles au détriment de l'expérience et de la productivité des collaborateurs de leur entreprise. Un vrai dilemme. »



Conclusion et recommandations

Malgré le manque alarmant de visibilité et de contrôle sur les performances logicielles déploré par la majorité des responsables IT interrogés, nous sommes convaincus qu'il existe pléthore de solutions simples et efficaces à leur disposition. Et de surcroît, des solutions testées et approuvées par des clients Nextthink :

1. Analysez constamment les taux d'adoption et d'utilisation par vos collaborateurs

Une fois en possession des chiffres d'utilisation pour votre suite applicative SaaS, vous pourrez facilement échanger avec les collaborateurs qui boudent les applications officielles et leur demander l'autorisation de retirer les licences de leur machine (ou leur proposer une formation pour augmenter les chances d'adoption et d'utilisation). Dans le même esprit que pour le parc matériel, une approche de rationalisation du parc SaaS a vocation à réduire considérablement les coûts, sans pour autant impacter les collaborateurs qui dépendent véritablement de ces outils.

2. Misez sur une plateforme cloud d'intégration centralisée pour empêcher toute surintégration coûteuse

Le meilleur moyen de freiner l'explosion des coûts, c'est encore de limiter le nombre de connexions au sein de votre architecture. Les entreprises tombent souvent dans le piège de la surintégration lorsqu'elles introduisent un nouveau système dans leur environnement. Temps, ressources, argent... elles dépensent sans compter pour établir des connexions entre leur nouvel outil et leurs structures existantes. Pour éviter ces dépenses inutiles, les équipes opérationnelles peuvent d'une part consolider les logiciels et, d'autre part, prioriser les applications qui partagent déjà des données, ce qui leur évite de monopoliser des équipes pour la création d'intégrations. Une autre solution consiste à investir dans une plateforme d'intégration cloud qui élimine les intégrations point à point, avec à la clé une réduction des coûts à terme et la suppression des frais de transferts de données superflus.



3. Améliorez la productivité des collaborateurs grâce à une mesure continue de leur expérience

Face aux problèmes IT en général, et aux questions de performance et de licences logicielles en particulier, mieux vaut ne pas regarder par le petit bout de la lorgnette. Très souvent, une erreur applicative est le symptôme d'un dysfonctionnement réseau ou matériel bien plus profond, touchant l'ensemble de vos utilisateurs. Pour non seulement économiser de précieuses minutes, mais aussi éviter des problèmes technologiques d'envergure, une seule solution : se placer du point de vue du poste de travail et du collaborateur. Grâce à des sondages contextualisés sur les écrans des collaborateurs (comme Nexthink Engage) et à un score DEX précis (renfermant les données techniques et de ressenti utilisateur), vous aurez toutes les cartes en main pour mesurer la productivité des collaborateurs et planifier vos licences en conséquence.



Cas client Nexthink

✓ Comment Anheuser-Busch inBev a économisé 261 000 \$ sur ses licences PowerBI

Numéro 1 mondial de la bière en volume et en chiffres d'affaires, le brasseur AB InBev est à la tête de quelque 600 marques dans plus de 150 pays. En quête de sources d'économies potentielles, son équipe Global Digital Workplace souhaitait également mesurer et améliorer l'expérience numérique des collaborateurs (DEX). Pour ce faire, elle a centré son action sur l'optimisation des licences logicielles, et tout naturellement fait appel à Nexthink.

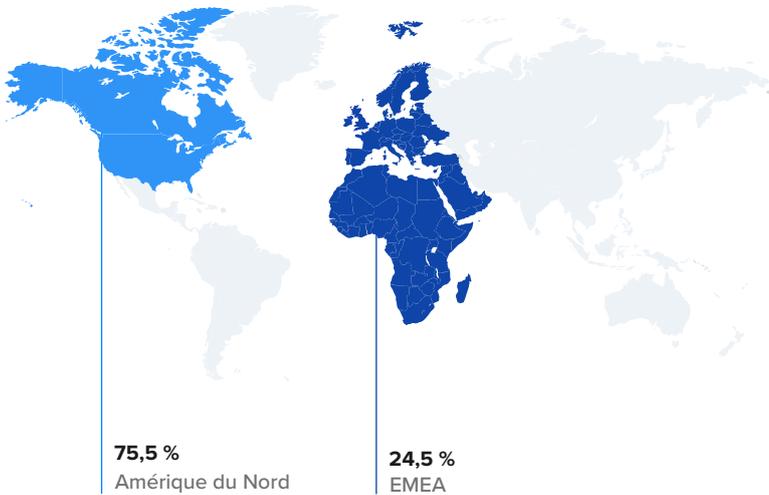
Sa console intelligente de gestion du parc logiciel a offert à l'équipe AB InBev une parfaite visibilité sur le coût et l'utilisation des différentes licences. PowerBI est la première application à laquelle l'équipe s'est attelée. Et pour cause. Nexthink a révélé que sur les 10 000 licences achetées pour accompagner les collaborateurs dans leur travail, 99,9 % d'entre elles restaient inutilisées. Soit seulement 7 licences utilisées sur 10 000.

Un verdict sans appel ! L'équipe a ainsi décidé de ne conserver que les 7 licences PowerBI en cours d'utilisation et de résilier les autres. Résultat : 261 000 \$ d'économies pour le brasseur, et ce, sans aucun impact négatif sur l'expérience de ses collaborateurs.

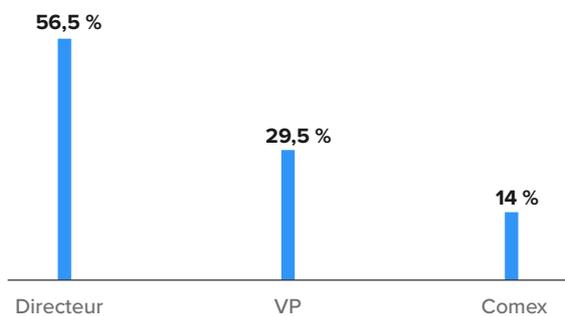
Car AB InBev s'est fixé un triple objectif : améliorer constamment ses services IT, trouver des sources d'économies et optimiser au maximum. Dans cette optique, la même équipe a repéré des licences Microsoft Visio et Project inutilisées. Au final, près de 80 % de ces licences ont été désinstallées, dégageant quelque 24 000 \$ d'économies supplémentaires.

À propos de ces chiffres

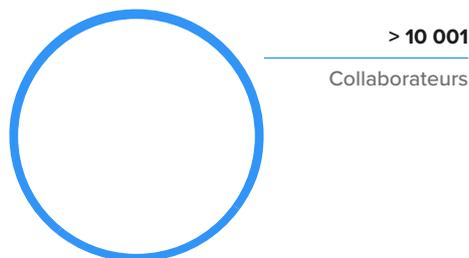
Répartition géographique des personnes interrogées



Fonction des personnes interrogées



Taille des entreprises



Ce rapport ne représente que les avis des utilisateurs interrogés, et en aucun cas le point de vue de Gartner. Gartner ne cautionne ni ne garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations présentées.

À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché mondial des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos produits permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

Des questions sur la plateforme Nexthink ?

[NOUS CONTACTER](#)