

Quels usages aujourd'hui et demain de l'ITSM ?

La productivité au service de l'amélioration de l'expérience utilisateur.



Découvrez les résultats de l'étude réalisée par CIO LMI auprès de plus de 20 000 décideurs IT entre janvier et février 2023. 106 personnes ont participé. Les répondants sont des directeurs et responsables issus à 79% du secteur privé et dont la taille d'entreprise est à 93% de plus de 1000 salariés. Ils ont mis en lumière les différentes tendances du marché de l'ITSM. Découvrez leurs retours et leurs orientations.

Un marché de l'ITSM vraiment mature:

97%

sont équipés.



Dont 73% de puis plus de 3 ans



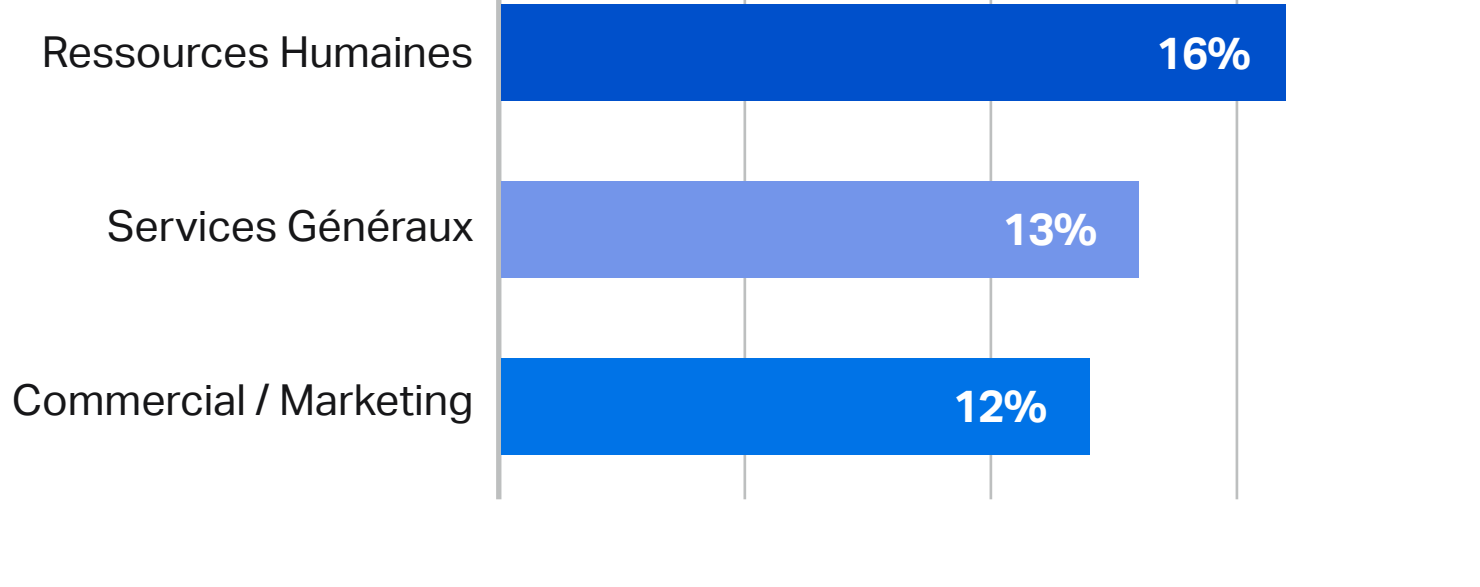
Toujours

55%

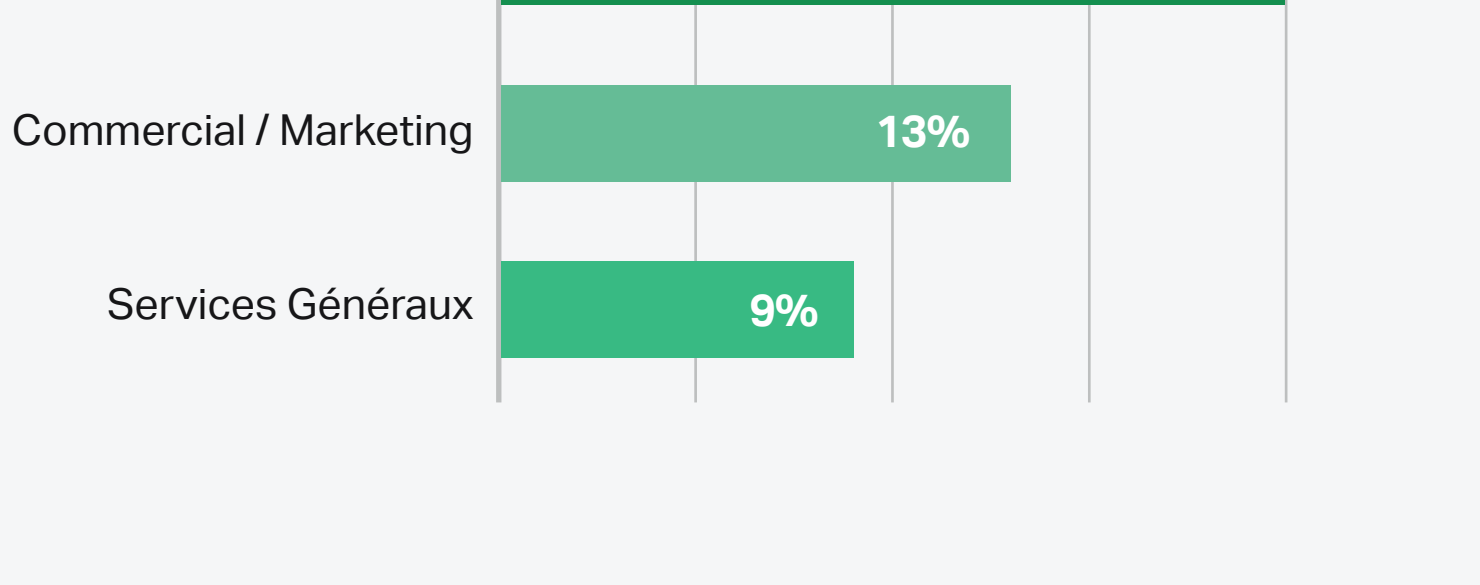
sont gérés sur site, le Cloud et le SaaS progressent cependant avec 37%.

77%

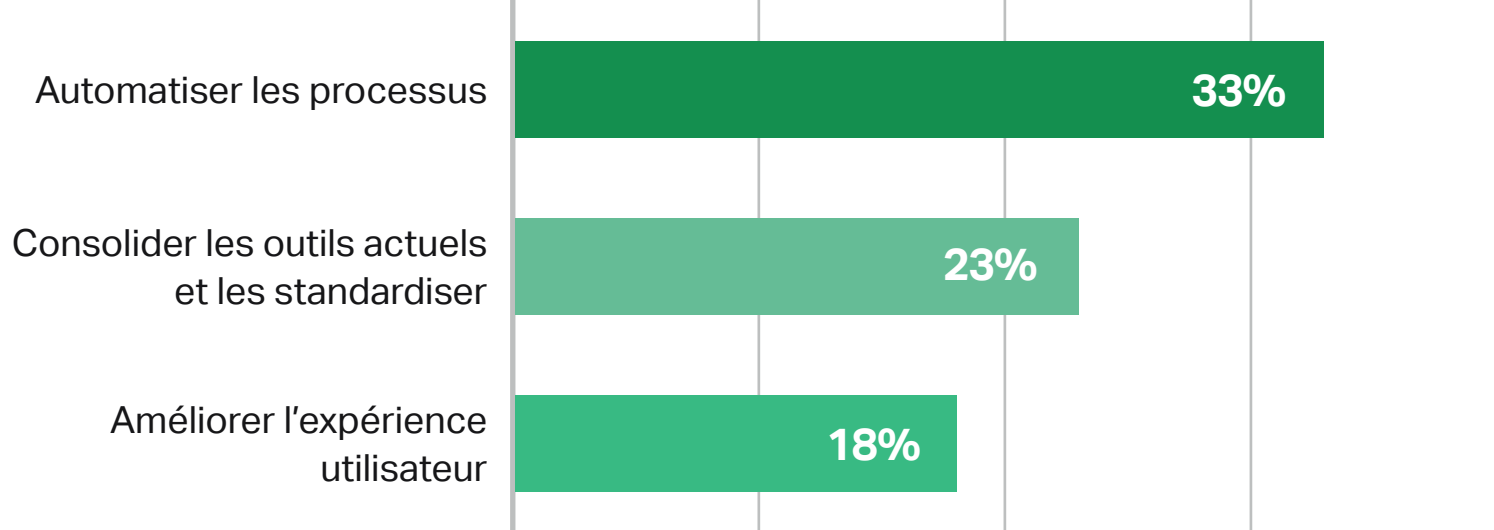
des DSI déclarent avoir ouvert leur ITSM à d'autres métiers



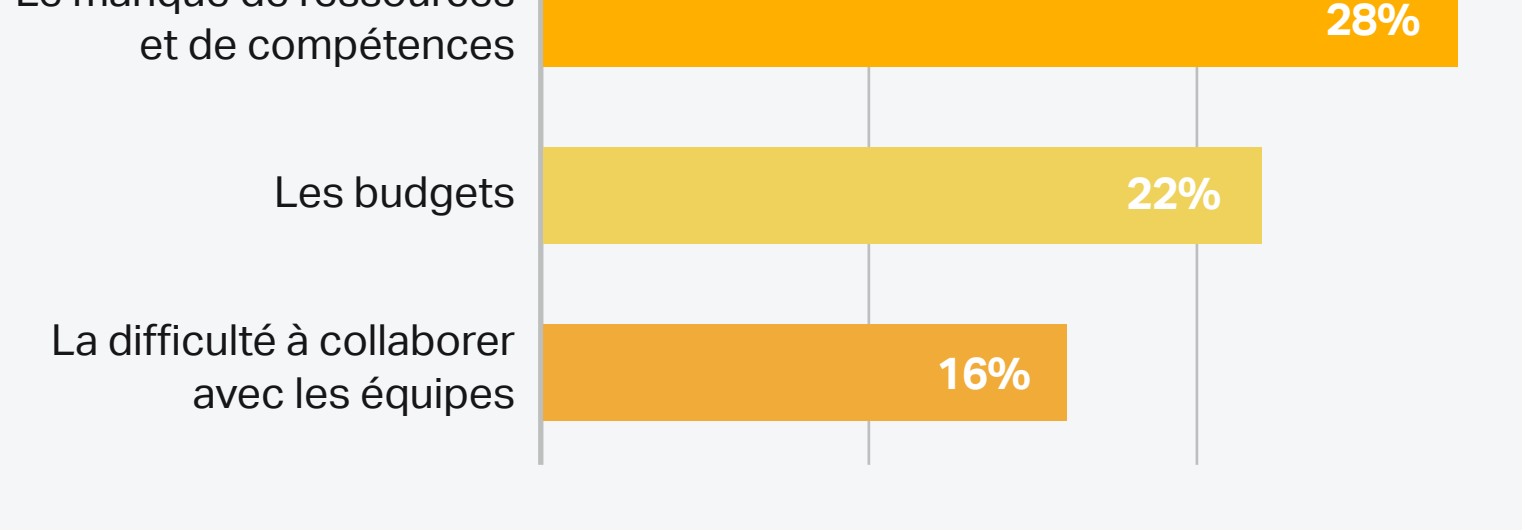
Certains métiers restent demandeurs



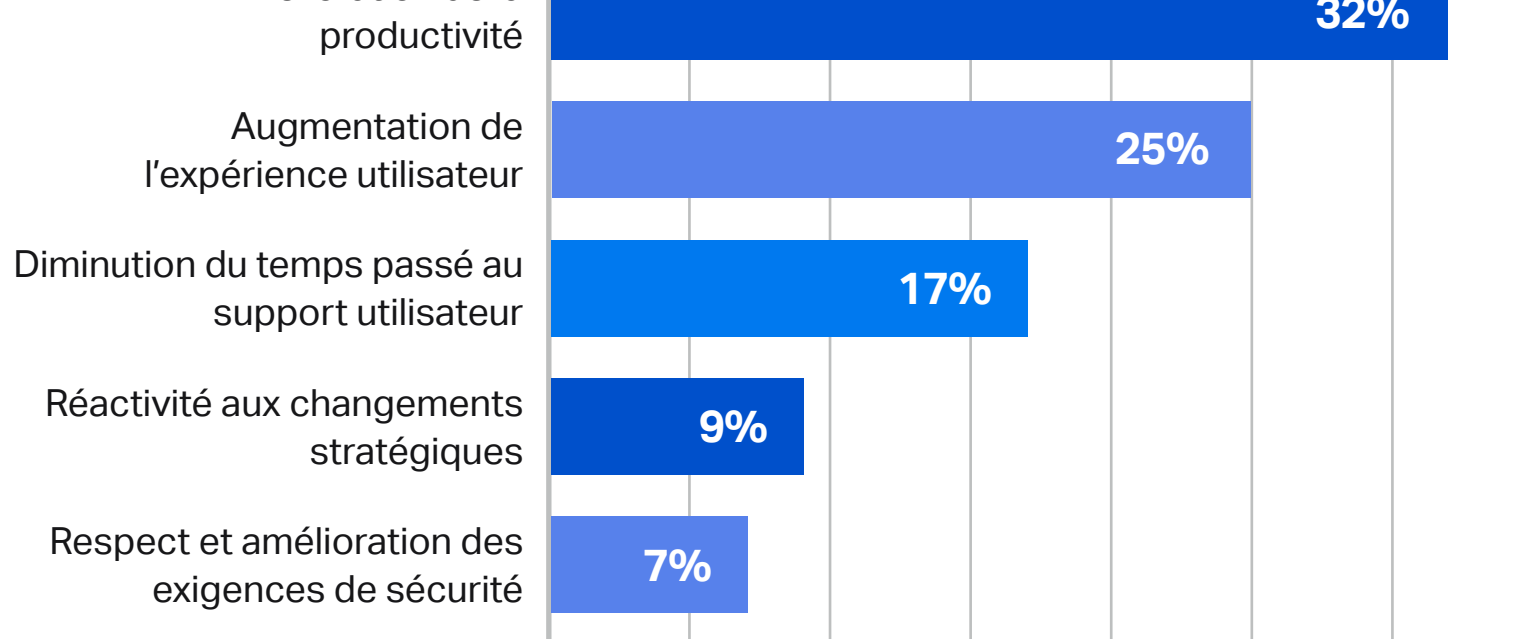
Les évolutions prévues de leur ITSM



Les freins de l'évolution de l'ITSM



Les gains attendus de leur solution ITSM



Les solutions ITSM sont plus faciles à mettre en œuvre avec une estimation de

38%

pour une durée inférieure de 20 jours nécessaires pour un nouveau périmètre



OpenText, « The Information Company™ », permet aux entreprises d'accéder à des informations stratégiques et pertinentes via l'utilisation de solutions de gestion de l'information reposant sur son offre OpenText Cloud Editions.

Pour en savoir plus sur OpenText,*

rendez-vous sur opentext.com ›

Portés par une innovation centrée sur le client, les logiciels OpenText fournissent les outils essentiels dont les entreprises ont besoin pour construire, automatiser, connecter, sécuriser prévoir et agir sur leur Système d'Informations.

Avec OpenText SMAX administrez tous vos services où qu'ils soient pour une meilleure rationalisation des coûts (Tableaux de bord, IA) et augmentez la satisfaction de vos utilisateurs (studio graphique, self-service intégré pour soulager vos équipes et une plateforme utilisateur au design agréable et personnalisable).

En savoir plus sur SMAX