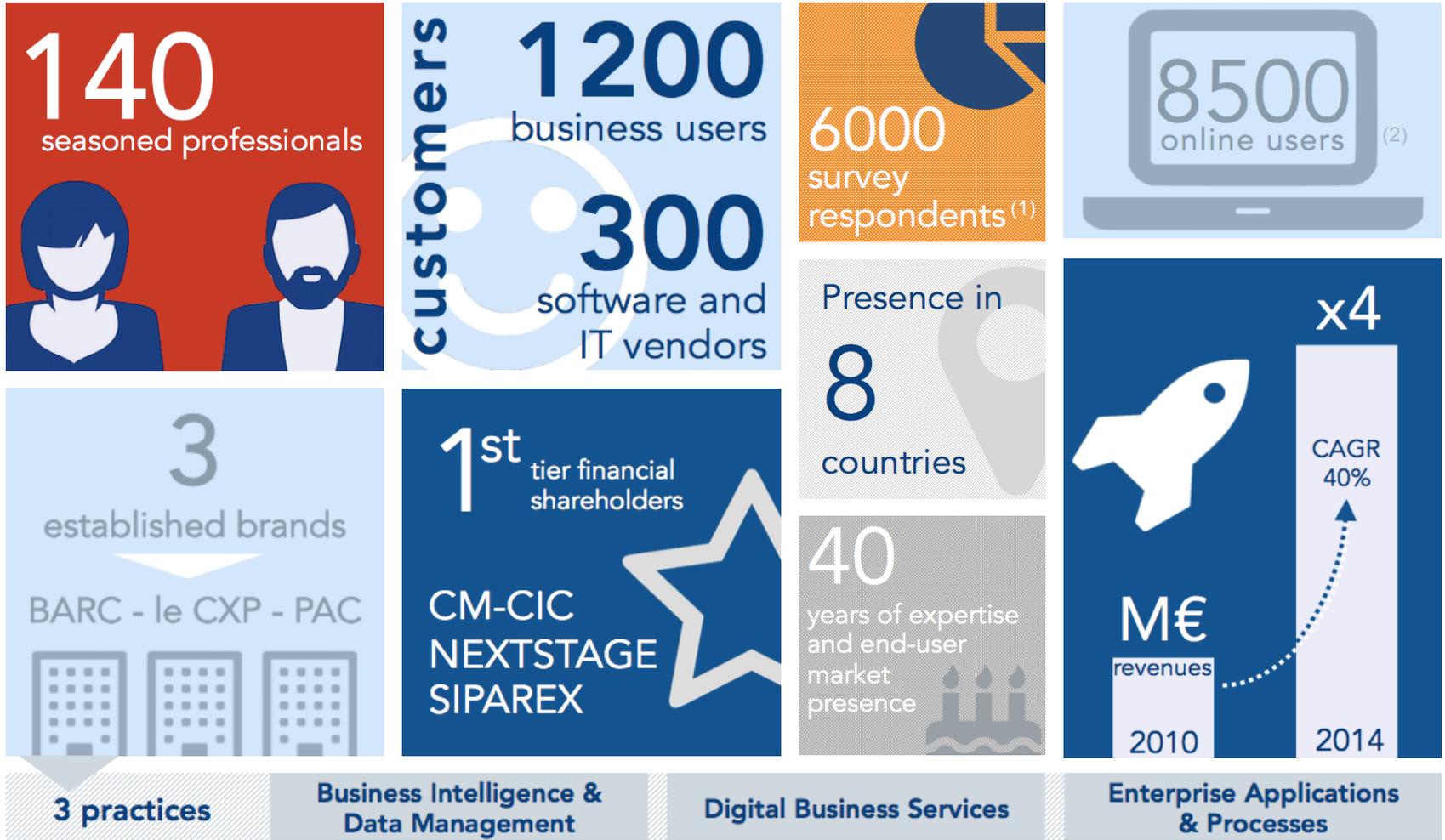


# Quels impacts pour les DSI de la montée en puissance des directions métiers ?

3 décembre 2015

# CXP Group en chiffres



(1) BI survey, PAC & le CXP surveys – (2) PAC SITSi® & CXP Global Offer users

# Agenda

---



Principales tendances sur le marché français – DSI vs métiers



Les nouveaux usages numériques



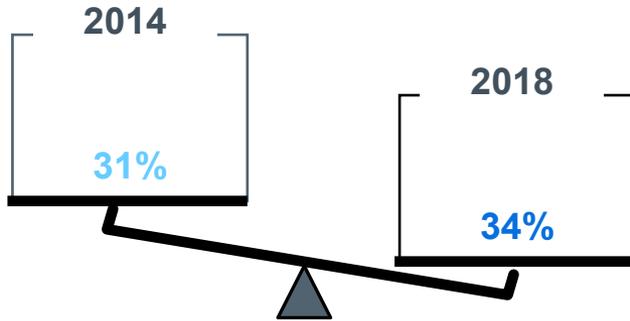
Conclusion



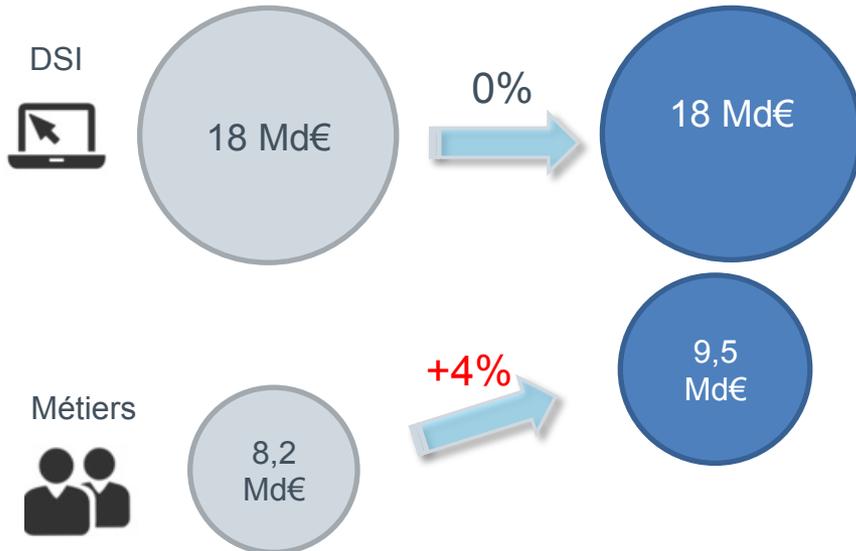
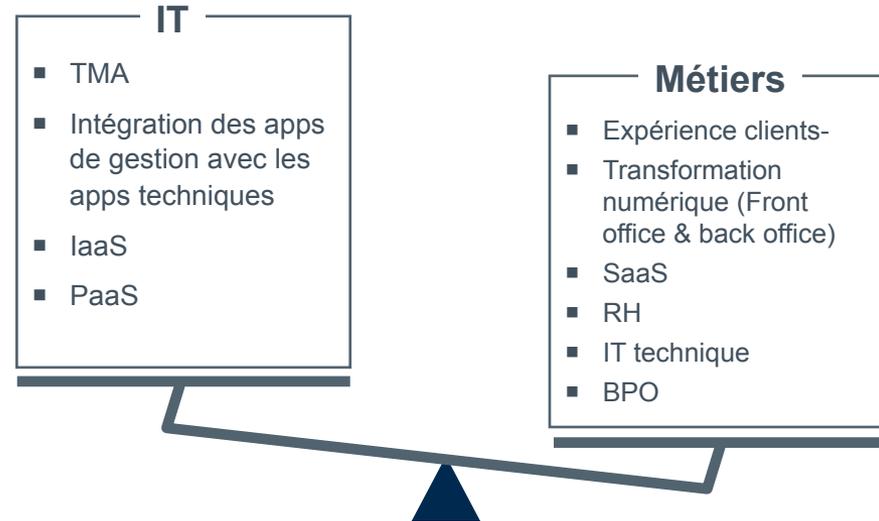
# Principales tendances sur le marché français – DSI vs métiers

# Poids des métiers dans la dépense en services IT

## Poids des métiers

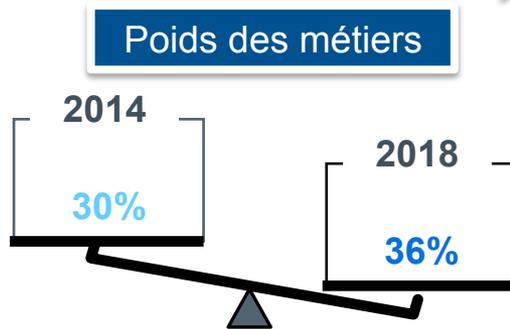


## Répartition des sujets



# Les processus qui vont le plus évoluer vers les métiers

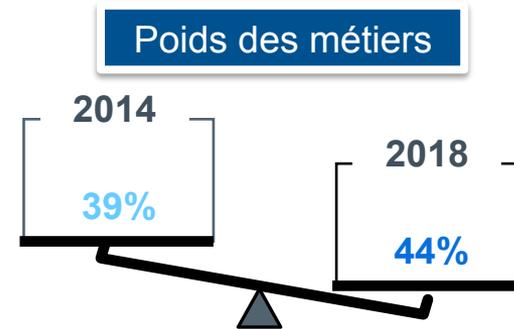
CRM



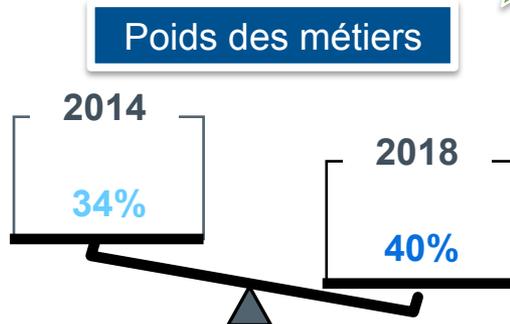
+ 6pts

+ 5pts

Sales & Services (Distribution)



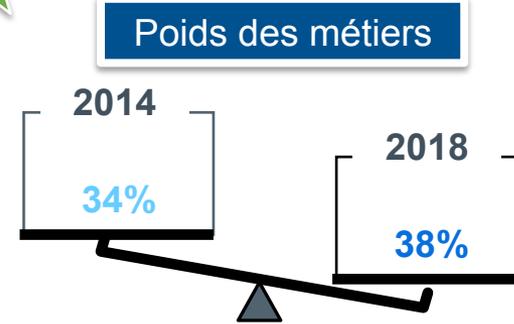
Customer care & billing (Utilities)



+ 6pts

+ 4pts

Sales & after sales (Industrie)

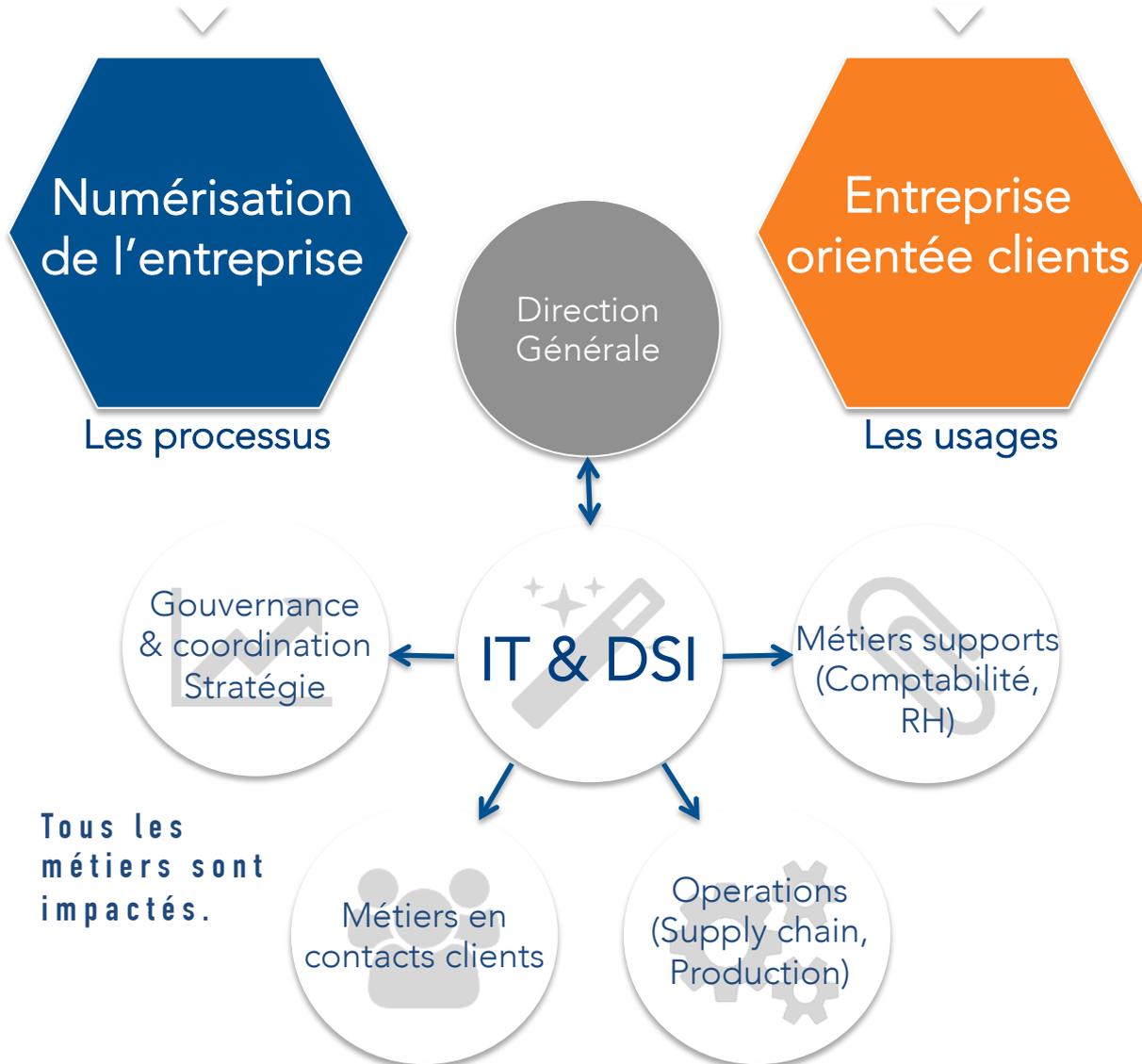




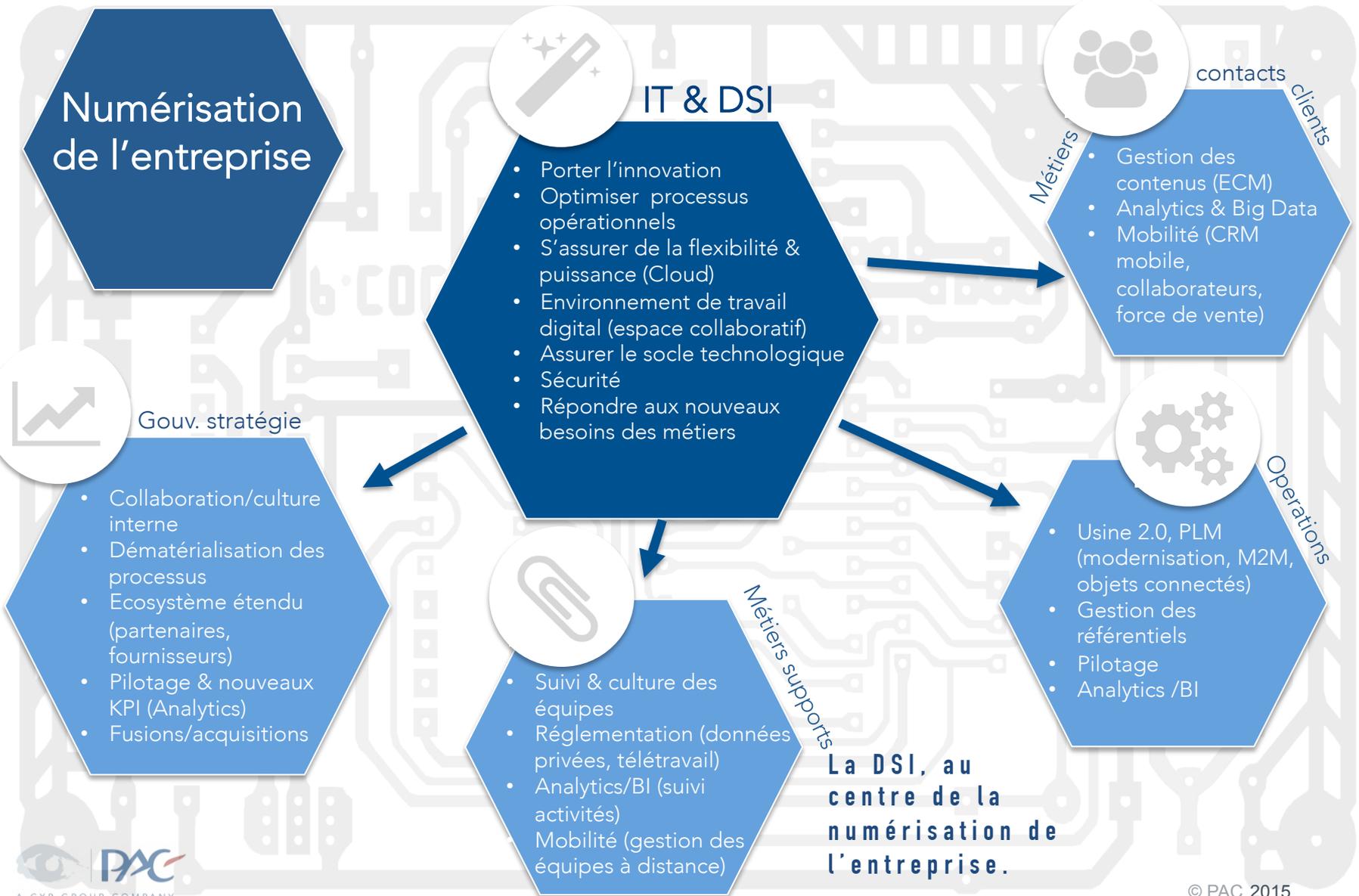
# Les nouveaux usages numériques

# La transformation numérique se bâtit sur 2 axes complémentaires qui impactent toute l'organisation

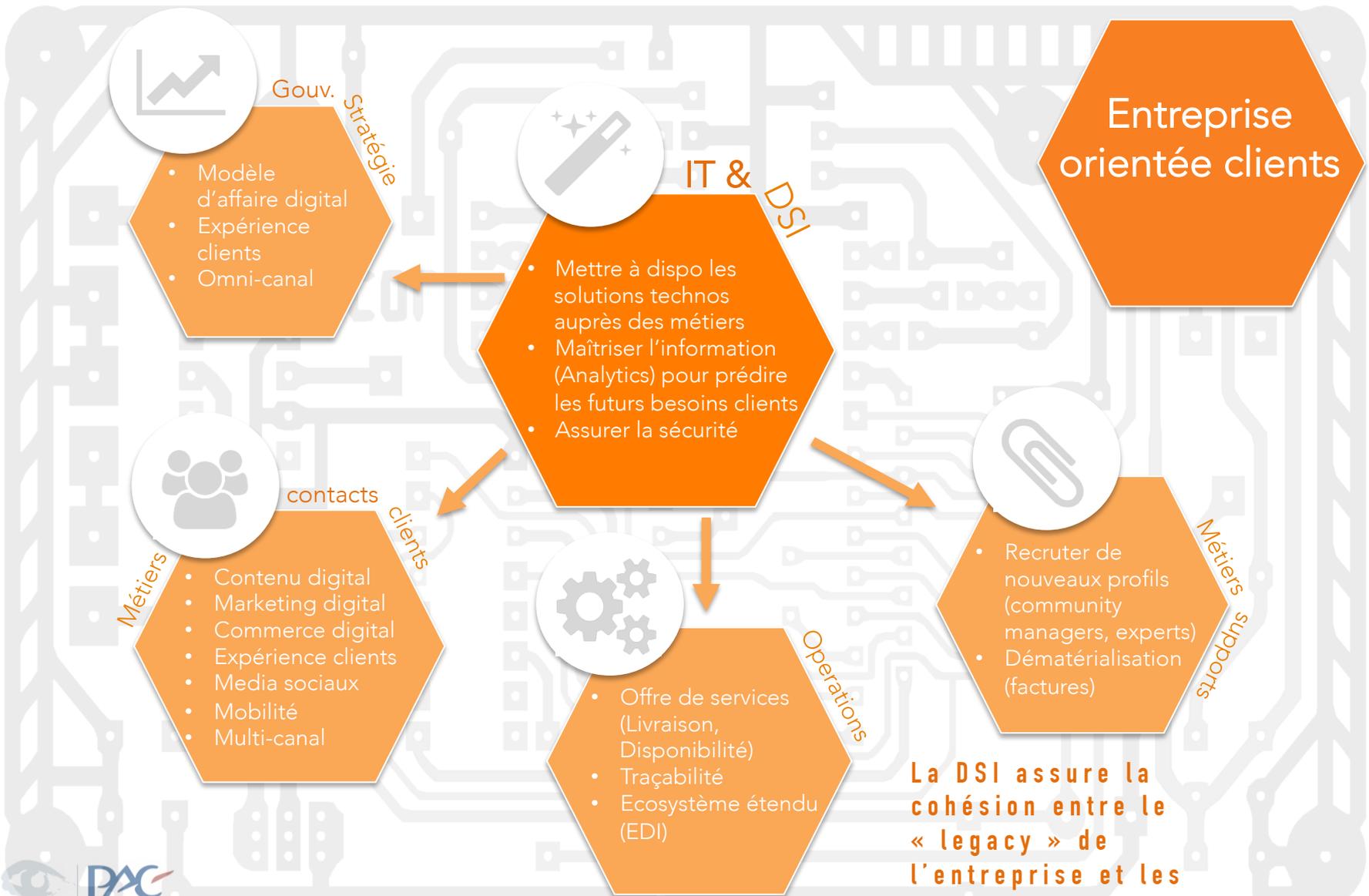
L'entreprise numérique se bâtit sur 2 axes complémentaires



# Le DSI au cœur de la transformation numérique interne



# Le DSI joue aussi un rôle clé dans la création des nouveaux services



La DSI assure la cohésion entre le « legacy » de l'entreprise et les nouveaux services. © PAC 2015

# Les trois chantiers prioritaires : gouvernance, budgets, compétences

## Gouvernance

1. L'informatique, accélérateur du changement des métiers
2. Mettre en place une organisation efficiente

30%  
PDG  
sponsor

## Budgets

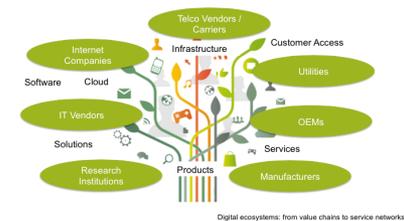
1. Changer la position de la DSI et des métiers
2. Gérer le transfert des budgets IT



## Compétences

1. Avoir une équipe alignée sur ses ambitions
2. Utiliser l'écosystème partenaires / fournisseurs.

**Digital Ecosystems**  
From value chains to service networks



# Pour soutenir la transformation numérique, les entreprises investissent...

**62%**

Une organisation  
a été mise en  
place

**GOUVERNANCE**

**74%**

Des ressources  
financières ont été  
alloués

**BUDGETS**

**69%**

Des ressources  
humaines ont été  
mises en place

**COMPETENCES**

Pour plus d'informations et de détails sur l'enquête, consultez :  
[www.maturitenumerique.com](http://www.maturitenumerique.com)

# Direction du 'digital' vs DSI ?

## • Avantages

- Adapté au besoin de rapidité
  - Usages
  - Techno
- Concentré sur des objectifs moyen/long terme
- Orientation sur la satisfaction du client (nouveaux services)
- Toujours en veille

## • Inconvénients

- N'adresse pas/peu le besoin d'efficience du SI
- Créer une IT à 2 vitesses ? (attention à l'intégration future)
- Organisation interne complexe

## - Etes-vous prêt ?

- Culture du « fail & learn »
- Ne pas avoir peur de gérer des clients internes (bonnes et mauvaises nouvelles). Ne pas prendre de décision à leur place mais être à valeur ajoutée
- Travailler en mode coopératif/transversal et non plus pyramidal

# Conclusion

---

- Le poids des directions métiers dans les processus d'achats informatiques se confirme. Ils seront les principaux moteurs de la dépense IT des prochaines années.
  - +4% de croissance annuelle moyenne entre 2014 et 2018 dans les projets décidés par les métiers (soit 1,3 milliard d'euros)
- Les domaines orientés client (CRM, ventes ...) vont le plus évoluer vers les directions métiers
- Evolution de la fonction du DSI / de la DSI
  - Processus de codécision entre DSI et métiers
    - Il n'y a pratiquement aucun projet IT sur lesquels les métiers sont "seuls"
    - Il y a de moins en moins de projets pour lesquels le DSI n'implique pas les métiers
  - La DSI doit connaître le mieux possible les enjeux métiers
    - Pour être force de proposition
    - Pour que sa valeur soit reconnue par les métiers
- La DSI ne doit pas « freiner » la transformation numérique... sinon elle risque de devoir se cantonner à l'exploitation des infrastructures



## Questions & réponses

Merci pour votre attention



BARC · le CXP · PAC

**FRANCK NASSAH**

**VICE-PRÉSIDENT RESEARCH &  
CONSULTING**

**F.NASSAH@PAC-ONLINE.COM**

**@FRANCKNASSAH**