

## 8 CHIFFRES CLEFS A RETENIR AUTOUR DE LA MISE EN PLACE D'UN ITSM AGILE

Dans un contexte de crise, l'agilité a une influence décisive : **la quasi-totalité des entreprises (93 %)<sup>1</sup>** ayant adopté un modèle agile avant la Covid ont été plus performantes que les autres. Ceci explique qu'en 2020, **71 %<sup>2</sup> des entreprises ont souhaité mettre en place la méthode agile.**

# ITSM

L'institut Gartner prévoit que d'ici à 2023, **80 %<sup>3</sup> des équipes IT qui n'auront pas adopté cette approche** pourraient perdre la confiance des métiers vis-à-vis de l'IT, avec pour conséquence l'externalisation des projets numériques initiés par les métiers.

Tout l'enjeu dès lors consiste à **concilier la souplesse de l'agilité avec le cadre très normé du référentiel ITIL.**

## LA MÉTHODOLOGIE AGILE, C'EST :

- Gérer les projets de manière collaborative avec plus de réactivité grâce à un ensemble de techniques et procédés spécifiques
- Faire progresser et ajuster ses actions grâce au feedback régulier

## LES 7 GRANDS BÉNÉFICES DE L'APPROCHE AGILE :

-  Accélérer le rythme de livraison des projets
-  Être en mesure de gérer des priorités fluctuantes
-  Mieux maîtriser les dates de rendu de projets
-  Permettre la symbiose entre le service IT et le business
-  Améliorer la qualité intrinsèque des logiciels produits
-  Augmenter la productivité globale
-  Réduire les risques associés aux projets

## LES CHIFFRES DE L'AGILITÉ



**98 %<sup>4</sup>**  
des équipes ont amélioré leurs résultats



**75 %<sup>5</sup>**  
de réduction du temps nécessaire au déroulement des cycles d'innovation



**71 %<sup>6</sup>**  
des entreprises s'adaptent plus facilement aux changements de cap et de priorités



**62 %<sup>7</sup>**  
constatent une accélération dans la livraison des projets



**60 %<sup>8</sup>**  
rapportent une croissance de leurs bénéfices

# AGILE

## L'ITSM AGILE : DES ÉCUEILS À ÉVITER

- Prendre gare à ne pas limiter l'approche agile au seul service IT
- Refuser une approche top-down descendant exclusivement de la hiérarchie
- Sous-estimer l'importance de la culture d'entreprise, des démarches collaboratives et d'une communication transparente avec les équipes pour un vrai consensus autour de l'agile
- Forcer le changement au prétexte de l'agilité alors qu'aucun bénéfice tangible n'est mesurable

## LES BONNES PRATIQUES À RETENIR

- Combiner intelligemment l'agile et le référentiel ITIL pour instaurer une meilleure collaboration avec le client
- Se focaliser sur la création de valeur pour les clients mais aussi pour les collaborateurs
- Placer l'humain au cœur des réflexions et initiatives : plus le collaborateur est épanoui, plus les clients sont satisfaits
- Procéder étape par étape : privilégier des objectifs atteignables
- Embrasser la culture du feedback pour permettre des améliorations en continu
- Étendre l'agile au-delà de l'IT, à l'ensemble des services de l'entreprise : RH, marketing, service client etc.

Découvrez les principes de la méthodologie Agile appliqués au Service Management, ainsi que les bénéfices pour votre Service Desk.

**TÉLÉCHARGER**