

Avec les Nuls, tout devient facile !



2e édition spéciale de  
Nexthink

# L'expérience numérique des collaborateurs

pour  
**les nuls**®



Optimisez  
vos budgets IT

Améliorez la productivité  
et l'engagement

Modernisez votre  
service IT en adoptant  
une approche  
proactive

Avec les  
compliments de

**nexthink**

Tim Flower

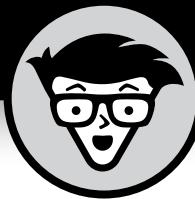
## À propos de Nexthink

Analytique temps réel, résolution instantanée, automatisation, collecte du ressenti sur toutes les machines et applications... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques. Nexthink est la seule solution qui permet aux entreprises de visualiser, d'agir et d'interagir avec les employés dans l'ensemble de leur écosystème IT, afin de réduire les coûts informatiques et d'améliorer l'expérience numérique de leurs collaborateurs.

[nexthink.com/fr](http://nexthink.com/fr)

# L'expérience numérique des collaborateurs

pour  
**les nuls**®



# L'expérience numérique des collaborateurs

2e édition spéciale de Nexthink

par **Tim Flower**

pour  
**les nuls**®

# L'expérience numérique des collaborateurs pour les Nuls®, 2<sup>e</sup> édition spéciale de **Nexthink**

Publié par

**John Wiley & Sons, Inc.**

111 River St.

Hoboken, NJ 07030-5774

[www.wiley.com](http://www.wiley.com)

Copyright © 2023 de John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey

Aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite, conservée dans un système d'extraction, ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, par voie électronique ou mécanique, photocopie, enregistrement, numérisation ou autre, sans l'accord écrit préalable de l'éditeur, sauf si les articles 107 et 108 de la loi des États-Unis de 1976 relative au droit d'auteur (<< United States Copyright Act >>) l'autorisent. Les demandes d'autorisation auprès de l'éditeur doivent être adressées à Permissions Department, John Wiley & Sons, Inc., 111 River Street, Hoboken, NJ 07030, (201) 7486011, fax (201) 7486008, ou en ligne à l'adresse <http://www.wiley.com/go/permissions>.

**Marques commerciales :** Wiley, pour les Nuls, le logo Dummies Man, The Dummies Way, Dummies.com, Avec les Nuls, tout devient facile!, et les appellations commerciales afférentes sont des marques de commerce ou des marques déposées de John Wiley & Sons, Inc. et/ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays, et ne peuvent pas être utilisés sans autorisation écrite. Toutes les autres marques déposées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. John Wiley & Sons, Inc. n'est associée à aucun produit ou distributeur mentionné dans cet ouvrage.

**EXCLUSION DE GARANTIE ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ :** BIEN QUE L'AUTEUR ET L'ÉDITEUR AIENT FAIT TOUS LES EFFORTS POSSIBLES LORS DE LA PRÉPARATION DE CE LIVRE, ILS DÉCLINENT TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À L'EXACTITUDE OU L'EXHAUSTIVITÉ DU CONTENU DE CET OUVRAGE ET REJETTENT EN PARTICULIER TOUTE GARANTIE IMPLICITE À CARACTÈRE COMMERCIAL OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. AUCUNE GARANTIE NE PEUT ÊTRE CRÉÉE OU ÉTENDUE PAR DES REPRÉSENTANTS COMMERCIAUX, DES DOCUMENTS DE VENTE ÉCRITS OU DES DÉCLARATIONS PROMOTIONNELLES POUR CET OUVRAGE. LA MENTION D'UNE ORGANISATION, D'UN SITE INTERNET OU D'UN PRODUIT DANS LE PRÉSENT OUVRAGE, EN CITATION ET/OU COMME SOURCE POTENTIELLE DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES, NE SIGNIFIE PAS QUE L'ÉDITEUR ET LES AUTEURS ENTÉRENT LES INFORMATIONS OU LES RECOMMANDATIONS QUE PEUT FOURNIR L'ORGANISATION, LE SITE INTERNET OU LE PRODUIT. LE PRÉSENT OUVRAGE EST VENDU ÉTANT ENTENDU QUE L'ÉDITEUR N'OFFRE PAS DE SERVICES PROFESSIONNELS. LES CONSEILS ET STRATÉGIES QUE CET OUVRAGE CONTIENT PEUVENT NE PAS CONVENIR À VOTRE SITUATION. NOUS VOUS CONSEILLONS, S'IL Y A LIEU, DE CONSULTER UN SPÉCIALISTE. LES LECTEURS DOIVENT PAR AILLEURS SAVOIR QUE LES SITES MENTIONNÉS DANS LE PRÉSENT OUVRAGE PEUVENT AVOIR CHANGÉ OU DISPARU ENTRE LE MOMENT OÙ L'OUVRAGE A ÉTÉ RÉDIGÉ ET CELUI OÙ IL EST LU. NI L'ÉDITEUR NI LES AUTEURS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUTE Perte DE PROFIT OU DE TOUT AUTRE PRÉJUDICE COMMERCIAL, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES PRÉJUDICES SPÉCIAUX, ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS OU AUTRES.

Pour obtenir des renseignements généraux sur nos autres produits et services, ou sur la publication d'un livre pour les Nuls destiné à votre entreprise ou organisation, veuillez contacter notre service de développement commercial aux États-Unis, par téléphone au 877-409-4177, par email à [info@dummies.biz](mailto:info@dummies.biz), ou consulter notre site [www.wiley.com/go/custompub](http://www.wiley.com/go/custompub). Pour obtenir des informations sur les licences relatives à la marque pour les Nuls pour des produits ou services, veuillez contacter [BrandedRights&Licenses@Wiley.com](mailto:BrandedRights&Licenses@Wiley.com).

ISBN 978-1-394-19493-3 (pbk); ISBN 978-1-394-19494-0 (ebk)

## Remerciements de l'éditeur

**Éditeur de développement :**

Rachael Chilvers

**Rédacteur projet :**

Tamilmani Varadharaj

**Rédacteur chargé des**

**acquisitions :** Traci Martin

**Responsable éditorial :** Rev Mengle

**Agent de développement**

**commercial :** Molly Daugherty

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	1
À propos de ce livre	1
Icônes utilisées dans ce livre	2
Au-delà de ce livre	2
<b>CHAPITRE 1: Introduire la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs au sein de votre organisation</b>	3
Comprendre le statu quo et les défis du service IT	4
Examen d'un modèle réactif obsolète	5
Les conséquences d'une mauvaise DEX	6
Assurer une visibilité en temps réel des problèmes	6
Dynamiser le travail avec une stratégie DEX intelligente	7
Découvrir tout ce que vous pouvez réaliser grâce à une stratégie DEX efficace	7
Comprendre les composantes d'une bonne stratégie DEX	9
Obtenir des résultats	9
<b>CHAPITRE 2: Mesurer l'expérience numérique des collaborateurs</b>	11
Analyser les composants clés de la DEX	11
Observer l'univers de la DEX	12
Calculer le DEX Score	12
<b>CHAPITRE 3: Combler le fossé entre le service IT et les collaborateurs</b>	15
Reconnaître l'existence d'un fossé	15
Démontrer comment le ressenti des collaborateurs change la donne	16
Reconnaître les limites des enquêtes	16
Tirer parti des commentaires	17
Créer une campagne d'engagement des collaborateurs	18
Identifier les collaborateurs désengagés	18
Mettre en lumière le Shadow IT	19
Comprendre le problème du Shadow IT	19
Renforcer les relations avec vos collaborateurs	20

<b>CHAPITRE 4: Une résolution plus rapide des problèmes .....</b>	21
Comprendre les capacités clés nécessaires pour réagir plus rapidement .....	21
Identifier les problèmes qui importent.....	22
Mettre en place un canal d'engagement ciblé.....	22
Apporter de la visibilité à vos projets de transformation et votre gestion des versions .....	22
Déployer une solution automatisée de résolution des problèmes .....	23
Résoudre des problèmes à grande échelle grâce à des analyses basées sur l'IA.....	23
Fournir une solution de self-help aux collaborateurs.....	24
Bénéficier d'une réponse plus rapide aux problèmes.....	25
Créer un service d'assistance proactif.....	25
Développer une équipe de support mieux informée .....	26
Aider les employés à résoudre leurs problèmes .....	26
Résoudre les problèmes de demain .....	26
<b>CHAPITRE 5: Créer un centre d'excellence DEX et tirer parti des accords de niveau d'expérience (XLA) .....</b>	29
Monter une équipe opérationnelle en charge de l'expérience numérique .....	30
Mettre en place une équipe opérationnelle responsable de l'expérience numérique.....	30
Identifier les compétences requises pour l'équipe DEX .....	31
Appliquer des accords de niveau d'expérience (XLA).....	32
Passer d'un SLA à un XLA.....	32
Se concentrer sur la gestion de l'expérience numérique .....	33
Présenter le programme de gestion de l'expérience au plus grand nombre .....	33
<b>CHAPITRE 6: Envisager l'avenir du travail numérique .....</b>	35
Réflexions sur les leçons tirées de la pandémie de Covid-19.....	35
Offrir des expériences centrées sur l'humain .....	36
Comprendre l'impact sur l'organisation d'une approche centrée sur l'humain.....	37
Identifier les obstacles à une approche centrée sur l'humain.....	37
Développer des initiatives en faveur du Numérique Responsable...38	
De nouveaux rôles pour le service IT .....	39
<b>CHAPITRE 7: Dix termes à connaître dans le domaine de la DEX.....</b>	41

# Introduction

**D**ans notre vie quotidienne, nous sommes habitués à bénéficier d'un niveau de satisfaction élevé, que ce soit lorsque nous utilisons nos divers appareils électroniques ou en ce qui concerne notre expérience virtuelle. Par exemple, nous pouvons créer une liste de courses en ligne et nous faire livrer en une heure. Ou encore obtenir des produits provenant du monde entier et parler avec nos amis habitant dans des régions éloignées via FaceTime. Par conséquent, nous avons des attentes élevées quant à la qualité de service lorsque nous nous connectons pour travailler ou que nous nous rendons au bureau.

Malheureusement, ces attentes sont rarement satisfaites. Au lieu de cela, les collaborateurs sont confrontés à des problèmes de réseau et des machines qui ne fonctionnent pas correctement, ainsi qu'à la frustration de devoir solliciter le support technique ou d'avoir à résoudre leurs problèmes eux-mêmes. Pendant leur temps de travail, les employés veulent se sentir productifs, dynamiques et concentrés. Et le service IT peut contribuer à la réalisation de ces objectifs.

## À propos de ce livre

Bienvenue dans l'*Expérience numérique des collaborateurs pour les Nuls*, une 2<sup>e</sup> édition spéciale de *Nexthink*. Ce livre met en lumière les éléments à prendre en compte pour offrir une expérience numérique de qualité à vos collaborateurs (DEX, *Digital Employee Experience* en anglais).

Nous y abordons plusieurs sujets, notamment :

- » Comprendre ce qu'est la DEX
- » Mettre en place un DEX Score
- » Examiner l'écart entre l'expérience du service IT et celle des collaborateurs
- » Résoudre les problèmes plus rapidement
- » Passer d'un accord de niveau de service (SLA) à un accord de niveau d'expérience (XLA)
- » Tirer les leçons de la pandémie
- » Dix termes clés à connaître dans le domaine de la DEX

# Icônes utilisées dans ce livre

Dans ce livre, les informations importantes sont mises en évidence par plusieurs icônes. Voici ce qu'elles signifient :



CONSEIL

L'icône Conseil souligne des informations qui peuvent faciliter ou accélérer votre travail.



RAPPEL

L'icône Rappel indique les éléments à retenir.



L'icône Attention vous alerte sur les éléments susceptibles de vous causer du tort ou de nuire à votre entreprise.



ATTENTION  
JARGON  
TECHNIQUE

Nous vous donnons parfois des bribes d'information sur des recherches réalisées ou des sujets plus complexes. Cette icône vous signale des informations techniques approfondies.

## Au-delà de ce livre

Ce livre vous aidera à cerner l'intérêt que présente l'amélioration de l'expérience numérique de vos collaborateurs. Si vous souhaitez accéder à des ressources supplémentaires sur ce sujet, consultez la page [www.nexthink.com](http://www.nexthink.com).

- » Faire évoluer la relation entre les collaborateurs et le service IT
- » Adopter une démarche proactive
- » Dynamiser l'expérience numérique des collaborateurs

## Chapitre **1**

# Introduire la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs au sein de votre organisation

**N**ous croyons qu'il existe une meilleure façon de travailler. Imaginez un univers où les collaborateurs disposent des matériels et des logiciels qui répondent exactement à leurs besoins. Un environnement dans lequel ils débordent d'énergie et sont libérés des distractions numériques ou autres entraves. Ou encore un monde où la DSI peut consacrer son temps aux projets de recherche et développement plutôt qu'à gérer les incidents techniques. Imaginez un monde où les autres départements sollicitent le service IT pour les aider à identifier leurs propres dépenses excessives, et non l'inverse ! Et imaginez un monde où les entreprises font preuve d'une plus grande flexibilité pour répondre aux exigences professionnelles des collaborateurs, où elles peuvent retenir leurs talents, améliorer la fidélité client, la durabilité écologique et les bénéfices engendrés par leur stratégie commerciale. Ce monde-là ne relève pas de la fiction. Il est réellement accessible et commence avec votre service informatique !

On dit souvent que les meilleurs incidents IT sont ceux qui n'arrivent jamais. L'objectif du service IT est de fournir des technologies permettant aux entreprises de générer du revenu, d'obtenir un avantage concurrentiel, de rationaliser le travail et de protéger la propriété intellectuelle. Les opérations et le support informatiques sont là pour s'assurer que le

déploiement de ces technologies se fait sans perturbations. Et si les services IT aspirent à être proactifs dans leurs modèles d'assistance, ils peinent à identifier les problèmes avant qu'ils ne soient trop répandus.

De nombreux facteurs empêchent l'instauration d'un modèle de support informatique proactif ou la possibilité pour un collaborateur de s'auto-assister. Ces obstacles engendrent une énorme perte de temps et d'argent, tout en ralentissant l'innovation.

Il est essentiel de comprendre que notre vie professionnelle dépend grandement des performances et des expériences offertes par nos outils numériques. Ce chapitre examine les différentes composantes de la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX, *Digital Employee Experience* en anglais), un sous-ensemble de l'expérience des collaborateurs, et comment, grâce à une stratégie de gestion adaptée, la DSi peut contribuer à stimuler l'engagement des employés et leur permettre d'avoir un impact positif sur l'ensemble de l'entreprise.

## Comprendre le statu quo et les défis du service IT

Lorsque la pandémie de Covid-19 a éclaté, les entreprises ont dû remettre en question la viabilité du statu quo dans tous les domaines de leur activité. Dans le cas de la DEX, cette crise a mis en lumière un problème existant et a souligné la nécessité d'un changement rapide. Les services IT ne fournissaient pas le soutien dont les collaborateurs avaient besoin pour effectuer leur travail efficacement. Au lieu de cela, ils se contentaient de réagir aux problèmes signalés par les employés.

La mission du service IT est loin d'être facile. Il doit non seulement jongler avec des demandes provenant de tous les secteurs de l'entreprise, mais également fournir des outils et des services innovants aux collaborateurs tout en évitant de contribuer à la fatigue liée à l'utilisation de ces outils.

La fatigue liée à l'utilisation des outils est une réalité pour la plupart des entreprises. Les collaborateurs se retrouvent souvent submergés par un nombre excessif d'applications qui se chevauchent et les obligent à naviguer entre différents programmes, sans prendre en compte l'impact sur leur productivité. Les entreprises accumulent des applications logicielles redondantes qui ne sont jamais remplacées, ou qui ne sont plus utilisées à cause de projets obsolètes. À cela vient s'ajouter le fait que les collaborateurs ont désormais besoin d'une multitude d'outils pour accomplir leur travail : applications de collaboration, logiciels de sécurité, VPN, VDI, authentification unique, pour ne citer que quelques exemples. Auparavant, il suffisait de quelques applications pour travailler au bureau, alors qu'aujourd'hui, des dizaines d'outils sont nécessaires pour accomplir ses tâches.



JARGON  
TECHNIQUE

Pendant la pandémie, la transformation numérique et la capacité à fonctionner dans un environnement hybride à distance sont devenues des préoccupations essentielles pour les entreprises. Hélas, nombreuses sont celles qui ont dû se lancer en quelque sorte dans la construction d'un avion en plein vol, sans avertissement préalable ni aucun plan en place. C'est une situation qu'elles ne veulent pas répéter.



CONSEIL

La nécessité de fournir des services informatiques personnalisés à distance aux collaborateurs se poursuit après la pandémie. Selon le rapport « *Future of Jobs* » du Forum économique mondial, 44 % des employés souhaitent continuer à travailler à distance, ce qui implique que les entreprises doivent s'adapter en permanence pour offrir un support IT encore plus agile.

## Examen d'un modèle réactif obsolète

Avant même l'apparition de la pandémie, les départements IT fonctionnaient en mode réactif. À peine avaient-ils identifié un problème et commencé à le résoudre qu'un autre surgissait. Ils n'avaient pas de vue d'ensemble sur leurs systèmes ni les informations détaillées nécessaires pour identifier l'origine du problème. Ils se trouvaient dans l'impossibilité de répondre à des questions simples comme :

- » Est-ce qu'une version particulière de l'application a un impact négatif sur les collaborateurs ?
- » Les collaborateurs sont-ils à l'aise avec l'application ?
- » Ce problème est-il dû à un manque de formation des collaborateurs ? Le service IT peut-il identifier des utilisateurs avancés ?

Ce manque de connaissances, entre ce que les collaborateurs vivent et ce que les équipes IT savent et peuvent faire, est appelé le *fossé de l'expérience numérique des collaborateurs*. (Voir le chapitre 3 pour en savoir plus à ce sujet.)

La collaboration à distance exige une interaction avec différentes machines, applications et d'autres réseaux, et il est donc essentiel de les intégrer de manière transparente. Or, la pandémie a exacerbé certains problèmes. Les collaborateurs sont devenus plus dépendants que jamais d'une technologie fonctionnant sans heurts, alors qu'ils essayaient de travailler ensemble sur différents fuseaux horaires, créant ainsi une nouvelle relation avec les services IT. Ces nouvelles circonstances ont mis en évidence la nécessité d'avoir accès à d'autres outils et ont imposé une charge supplémentaire sur les outils existants. La pandémie a également mis en évidence le fait que les départements IT ne pouvaient pas :

- » **S'affranchir de toute réaction aux incidents au cas par cas :** lorsque le service IT réagit à un incident isolé, cela peut entraîner de la frustration pour les collaborateurs. Si les incidents s'accumulent, un cycle vicieux peut se mettre en place, avec une baisse de la productivité à la clé.

- » **Déterminer le nombre de collaborateurs subissant le même problème** : le service IT doit déterminer quelles autres machines rencontrent le même problème afin de trouver une solution pour l'ensemble des utilisateurs dans l'entreprise.
- » **Évaluer l'étendue et l'ampleur du problème** : le service IT doit déterminer l'ampleur du problème et les ressources nécessaires, ce qui peut demander un investissement important en temps et en budget.

## Les conséquences d'une mauvaise DEX

Pensez à la façon dont un collaborateur commence généralement sa journée de travail : en tendant la main vers son ordinateur, sa tablette ou son téléphone, et en s'attendant à ce que tout fonctionne immédiatement. Malheureusement, la réalité peut être tout autre, et les problèmes suivants peuvent notamment survenir :

- » Un problème de connexion avec le réseau
- » Un démarrage lent des machines ou des applications
- » Des applications qui plantent sans prévenir
- » Une notification intrusive l'invitant à mettre à niveau Windows ou à redémarrer sa machine

Bien que cette expérience ne soit pas rare, elle n'est évidemment pas idéale pour entamer une journée productive. Il n'est donc pas surprenant que, selon Deloitte, seulement 38 % des collaborateurs des grandes entreprises soient réellement satisfaits de leurs outils et technologies de travail.

## Assurer une visibilité en temps réel des problèmes

Les services IT savent qu'ils doivent agir pour résoudre ce problème. Pouvez-vous identifier les problèmes de votre entreprise au moment où ils se présentent ? La solution consiste à cesser d'être réactif et à commencer à mettre en œuvre une stratégie proactive. Cette stratégie exige que vous :

- » Examiniez les performances de tous les composants du système
- » Comprenez toute la portée des problèmes d'environnement qui existent avant le déploiement
- » Comprenez les résultats des tests et des projets pilotes avant le déploiement
- » Identifiez le nombre de machines qui rencontrent le problème dès le départ
- » Créez une base de référence afin de repérer rapidement les anomalies et les problèmes naissants



JARGON  
TECHNIQUE

- » Résolviez les incidents avant qu'ils ne deviennent de gros problèmes pour l'organisation en adoptant une approche proactive de gestion des problèmes

Avez-vous entendu parler de la stratégie du *décalage vers la gauche* (ou *shift left*) ? Cette idée repose sur le constat que si l'on représente la progression d'un problème sous forme d'une ligne droite, il est préférable d'identifier et d'analyser le problème le plus tôt possible dans le processus, afin d'en comprendre l'origine. Cela permet de prévenir sa réapparition sur un plus grand nombre de machines.

## Dynamiser le travail avec une stratégie DEX intelligente

Lorsque les collaborateurs peuvent accomplir leur travail de manière efficace, toute l'organisation en bénéficie grandement. C'est pourquoi de nombreux dirigeants ont choisi d'investir dans la DEX. Les avantages sont nombreux :

- » Réduction des coûts opérationnels informatiques
- » Réduction du coût des logiciels et du matériel
- » Meilleur engagement des collaborateurs
- » Rétention des talents
- » Réduction des délais de mise sur le marché
- » Amélioration de la productivité du service IT et des collaborateurs
- » Amélioration de la sensibilisation à l'empreinte carbone et de la planification des actions
- » Meilleur retour sur investissement (ROI) grâce à l'innovation



CONSEIL

Le recrutement de talents techniques sur le marché actuel est un défi majeur pour de nombreuses entreprises. Lorsque les collaborateurs signalent à leurs collègues que leur entreprise a pour priorité de leur simplifier la vie, cela contribue à renforcer la réputation de l'entreprise et peut même en faire un aimant à talents pour d'autres candidats.

## Découvrir tout ce que vous pouvez réaliser grâce à une stratégie DEX efficace

Considérez les capacités que vous pouvez établir en suivant l'évolution de la DEX.

Pour ce faire :

- » **Étape 1 : Établissez une base de référence en mesurant et en quantifiant l'expérience numérique.** Déterminez les problèmes affectant l'expérience des collaborateurs en examinant les données, qui vous permettront d'établir une base et un point de référence

pour l'avenir. (Voir le chapitre 2 pour en savoir plus sur la mesure de la DEX.)

- » **Étape 2 : Engagez le dialogue avec les collaborateurs et recueillez leur ressenti de façon intelligente.** Essayez de comprendre l'expérience numérique de vos collaborateurs, de leur point de vue. (Voir le chapitre 3 pour en savoir plus sur comment combler l'écart entre les attentes des collaborateurs et les services informatiques fournis.)
- » **Étape 3 : Stabilisez votre environnement existant.** Déterminez les mesures à prendre pour résoudre les problèmes et suivez les progrès réalisés au fil du temps. (Voir le chapitre 4 pour en savoir plus sur la résolution accélérée des problèmes.)
- » **Étape 4 : Développez votre feuille de route pour le changement et créez une équipe dédiée à l'expérience numérique des collaborateurs.** Rassemblez votre équipe et suivez les mêmes règles. (Voir le chapitre 5 pour obtenir plus de détails sur la constitution de votre équipe.)
- » **Étape 5 : Remplacez votre accord de niveau de service (SLA) par un accord de niveau d'expérience (XLA).** Révisez vos accords de niveau de service (SLA) obsolètes pour permettre une croissance innovante. (Voir le chapitre 5 pour plus de détails sur l'évolution des accords de niveau de service (SLA).)

## CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE EXPÉRIENCE 2020

Nexthink a chargé Vanson Bourne de mener une enquête indépendante auprès de 1 000 décideurs IT seniors et 2 000 collaborateurs non-IT afin de déterminer le coût stratégique d'une mauvaise expérience numérique des collaborateurs. Intitulé « *Étude Expérience 2020 : État des lieux de l'expérience numérique des collaborateurs* », ce rapport présente notamment les conclusions suivantes :

- En moyenne, un collaborateur subit 100 perturbations informatiques par an, ce qui, pour une entreprise de 10 000 employés, peut coûter jusqu'à 25 millions de dollars.
- Les personnes interrogées admettent ne signaler qu'environ la moitié (55 %) de leurs problèmes techniques au service IT, et 79 % des répondants s'accordent sur le fait que le non-signalement des problèmes informatiques débouche systématiquement sur des problèmes plus sérieux.

Les perturbations et le manque de signalements ne sont que deux problèmes majeurs qui affectent le coût d'une mauvaise expérience numérique des collaborateurs.

# Comprendre les composantes d'une bonne stratégie DEX

Une excellente DEX doit relier toutes les parties importantes d'une organisation pour obtenir une vue d'ensemble de l'expérience des collaborateurs. Par exemple, dans la Figure 1-1, nous représentons les différentes composantes qui entrent dans le calcul d'un DEX Score.

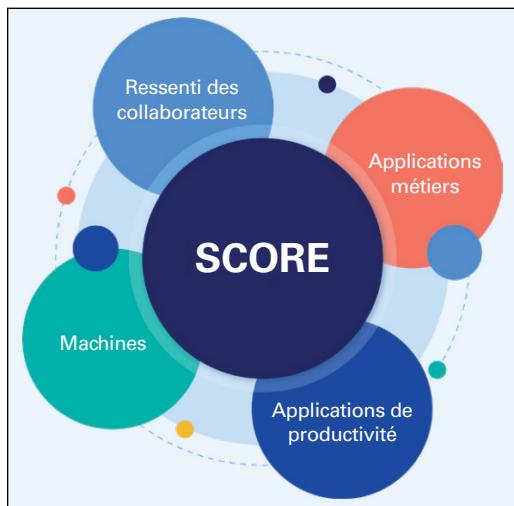


FIGURE 1-1 : Les composantes de l'expérience numérique des collaborateurs.

Les composantes de la DEX sont les suivantes :

- » Machines : vos collaborateurs bénéficient d'un matériel fonctionnel configuré pour être utilisé à distance
- » Applications métiers : les collaborateurs peuvent accéder à toutes leurs applications stratégiques sans interruption
- » Productivité et collaboration : les outils et les navigateurs Web dont dépendent vos collaborateurs sont stables, fiables et ne présentent pas d'erreur
- » Ressenti des collaborateurs : les retours directs des employés démontrent qu'ils sont satisfaits de leur expérience numérique

## Obtenir des résultats

Quels sont les résultats que vous êtes en mesure de fournir après avoir mis en place un DEX Score ? En reliant toutes les mesures du système au ressenti des collaborateurs, vous pouvez obtenir les avantages suivants :

- » Une visibilité accrue pour réduire vos incidents, qu'un collaborateur ait créé un ticket de support ou non
- » Une vue d'ensemble de l'expérience utilisateur
- » Des recommandations classées par ordre de priorité afin de fournir des informations exploitables
- » Des capacités d'automatisation puissantes pour vous permettre de vous concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée
- » Des données techniques temps réel qui vous permettent de prendre des décisions de haut niveau
- » Des diagnostics détaillés pour un dépannage rapide
- » Le ressenti des collaborateurs pour obtenir une vision basée sur la réalité de leur quotidien



ATTENTION

Lorsque les collaborateurs sont confrontés à de nombreux problèmes sans aucune solution, ils peuvent facilement s'épuiser et perdre leur motivation. Ces employés frustrés ont pourtant la volonté de bien faire leur travail, mais peuvent avoir l'impression de ne jamais pouvoir fournir le niveau et la qualité d'assistance qu'ils souhaiteraient. En prévenant ce scénario, vous pouvez éviter le départ de collaborateurs.

## QUELS SONT LES OBJECTIFS ATTEINTS PAR LES ENTREPRISES GRÂCE À LA DEX ?

En permettant au service IT d'adopter une démarche proactive, vous pouvez faire gagner du temps et de l'argent à votre entreprise, comme les statistiques le prouvent. Un rapport Forrester de 2021 sur le retour sur investissement de l'amélioration de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) a ainsi révélé les résultats suivants :

- Valeur nette actuelle de 14,7 millions de dollars
- 294 % de retour sur investissement sur 3 ans
- Rentabilisé en moins de 6 mois
- Plus de 9,2 millions de dollars grâce à l'augmentation de la productivité des collaborateurs

Rapport disponible au lien suivant (en anglais) : <https://www.nexthink.com/resource/forrester-total-economic-impact-study/>

- » Recueillir le ressenti des collaborateurs
- » Analyser le DEX Score
- » Pratiquer le Numérique Responsable

## Chapitre **2**

# Mesurer l'expérience numérique des collaborateurs

**D**e nombreux événements ont mis en évidence l'importance de l'expérience des collaborateurs pour les résultats financiers. La pandémie de Covid-19 a rendu le télétravail et la collaboration à travers le monde indispensables. Cela a non seulement eu un impact sur la technologie, mais également sur l'expérience des collaborateurs qui ont dû s'adapter à un nouvel environnement de travail. En effet, avec le télétravail, l'expérience numérique des employés (DEX) occupe de fait un rôle central.

Ce chapitre examine les éléments qui entrent dans la mesure de l'expérience numérique des collaborateurs, ainsi que les avantages qu'elle vous offre pour être à l'écoute des besoins de votre organisation.

## Analyser les composants clés de la DEX

Le DEX Score mesure la satisfaction et l'efficacité d'un collaborateur dans le cadre de ses interactions avec son environnement informatique. Chaque journée de travail est différente de la précédente. La seule constante est que les collaborateurs sont frustrés lorsque les outils techniques ne fonctionnent pas correctement.

Nexthink a développé le DEX Score pour :

- » Comprendre où, quoi et comment améliorer en se basant sur des données factuelles et indiscutables
- » Écouter la voix des collaborateurs tout en surveillant les indicateurs de performance
- » Utiliser plusieurs points de référence pour l'analyse comparative entre les différentes équipes et les différents départements (par exemple, les États-Unis par rapport à la région EMEA, les ventes par rapport au marketing)
- » Définir la base des accords de niveau d'expérience (XLA)

## Observer l'univers de la DEX

Bien que l'expérience numérique des collaborateurs puisse varier d'une organisation à l'autre, certains éléments doivent impérativement être pris en compte pour tout indice ou score :

- » **Ressources** : il s'agit des ressources technologiques utilisées par les collaborateurs, par exemple les machines, le matériel, les systèmes d'exploitation, les applications, les packages, les réseaux, les destinations distantes et les ports.
- » **Actions** : les ressources mentionnées ci-dessus effectuent des actions qui sont dirigées soit par l'utilisateur, comme les ouvertures de sessions et les installations, soit par les machines, comme les exécutions et les connexions.
- » **Événements** : il s'agit du résultat des actions effectuées par les ressources, par exemple les avertissements sur les machines, les erreurs et les alertes d'exécution.
- » **Ressenti des utilisateurs** : le ressenti des collaborateurs qui est spécifique à un contexte donné est appelé « ressenti des utilisateurs », et sa mesure est l'un des éléments les plus importants du DEX Score.

## Calculer le DEX Score

Le DEX Score se calcule en capturant et en utilisant une variété de types de données. Par exemple, vous pouvez mesurer la disponibilité, l'utilisation, le risque et les performances dans l'ensemble de l'environnement de travail. Vous pouvez également saisir les points de vue subjectifs des collaborateurs.

Vous pouvez ensuite collecter, rassembler et relier tous ces paramètres en *temps réel* dans l'ensemble des infrastructures et écosystèmes informatiques. Une fois le score de base établi, il vous sera possible de suivre l'évolution des améliorations.



CONSEIL

En combinant le ressenti des collaborateurs avec les bonnes données techniques, vous pouvez récolter une multitude d'informations pour le service IT. Les collaborateurs du service informatique peuvent obtenir une vision précise de l'expérience utilisateur à partir de données analytiques et de commentaires honnêtes des utilisateurs, puis travailler avec ces derniers pour garantir une expérience utilisateur de qualité.

Dans le chapitre 1, nous examinons la différence entre le statu quo et une approche de gestion DEX. La Figure 2-1 recense quant à elle les éléments réels qui composent le score et les types de données utilisés pour le calculer.

- » **Score de la machine** : mesures objectives et données sur le ressenti. Ces données combinées vous renseignent sur les performances de la machine et révèlent ce que le collaborateur pense de son utilisation. Par exemple, vous voulez savoir si le collaborateur pense pouvoir utiliser la machine pour exécuter les fonctions dont il a besoin pour faire son travail. Il n'est pas possible de déterminer cela en se basant uniquement sur les données objectives relatives aux performances. Vous avez besoin du point de vue subjectif du collaborateur.
- » **Score des applications métiers** : des mesures objectives et des données sur le ressenti sont collectées pour les applications métiers, dans le but de comprendre leurs performances.
- » **Score de productivité et de collaboration** : des mesures objectives et des données sur le ressenti sont collectées pour déterminer le score de productivité et de collaboration. À elles seules, les mesures objectives ne peuvent pas vous dire si le collaborateur se sent productif et peut travailler avec ses collègues dans toute l'entreprise.
- » **Score de satisfaction des collaborateurs** : la collecte de données sur le ressenti est cruciale pour déterminer la satisfaction professionnelle des collaborateurs.

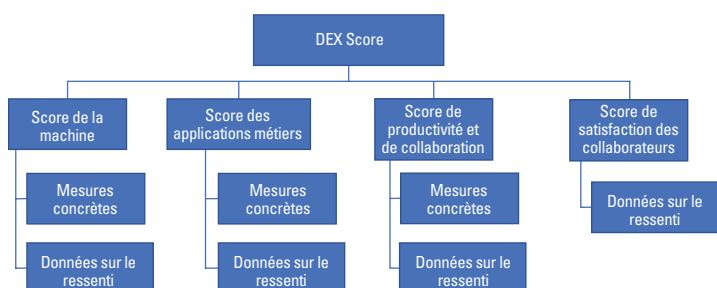


FIGURE 2-1 : Données qui composent le DEX Score.

L'indexation de ces données en un seul score vous permet d'obtenir une vue d'ensemble de l'expérience de vos collaborateurs et d'interpréter des données de performance détaillées. (En tant que manager, vous pouvez consulter les informations à partir d'un tableau de bord exécutif.) Le service IT peut :

- » Voir les détails opérationnels spécifiques qui favorisent l'amélioration continue
- » Identifier la machine d'un utilisateur précis pour comprendre ce qui ne fonctionne pas
- » Déterminer le niveau d'optimisation existant dans un secteur donné de l'entreprise



RAPPEL

L'un des avantages de cette approche à plusieurs niveaux est que les dirigeants peuvent se concentrer sur l'amélioration continue dans les domaines clés de l'entreprise.

## FAIRE PROGRESSER L'EXPÉRIENCE DES COLLABORATEURS

L'objectif de Toyota est de devenir l'entreprise automobile la plus prospère et la plus respectée au monde. Dans ce but, en 2017, Toyota Motor Europe (TME) a collaboré avec Nexthink pour améliorer l'expérience numérique de ses collaborateurs et mieux comprendre leur quotidien. Auparavant, sa compréhension dans ce domaine était basée sur des données incomplètes et anecdotiques.

Après avoir restructuré son département IT pour regrouper 14 000 machines et 10 000 licences logicielles dans un seul centre de support et déployé plusieurs applications métiers technologiques essentielles, la société était prête à utiliser la plateforme Nexthink pour atteindre certains de ses objectifs clés. Suite à cette collaboration avec Nexthink, TME a constaté une nette amélioration de l'expérience numérique de ses collaborateurs. Le succès de cette collaboration s'est traduit par une amélioration significative de son DEX Score, passant de 6,29 à 7,14, parmi d'autres réalisations majeures.

## DANS CE CHAPITRE

- » Comprendre l'expérience numérique des collaborateurs
- » Recueillir le ressenti des employés
- » Créer une campagne d'engagement des collaborateurs efficace

# Chapitre 3

# Combler le fossé entre le service IT et les collaborateurs

**E**t si, plutôt que d'attendre une réponse du service IT à votre ticket de support, celui-ci pouvait proactivement analyser et résoudre le problème en une seule intervention ? Cela changerait complètement l'expérience du collaborateur. Il pensera, à juste titre, que le service IT contribue à lui faciliter la tâche.

Ce chapitre se penche sur les moyens de rapprocher le service IT des collaborateurs pour leur permettre de travailler plus efficacement ensemble.

## Reconnaître l'existence d'un fossé

Traditionnellement, les services IT se concentraient uniquement sur la collecte de données quantitatives sur les performances numériques et ne prenaient que peu d'attention aux retours des collaborateurs sur leurs expériences technologiques.

Et les collaborateurs, qui ont des attentes élevées en matière de services numériques rapides et fiables sur leur lieu de travail, sont souvent déçus car ces attentes ne sont que rarement satisfaites.

Cette situation est appelée *fossé de l'expérience numérique des collaborateurs*. Il s'agit du fossé qui existe entre ce que les collaborateurs vivent au quotidien et ce que le service IT sait et comprend de leur expérience. Il arrive souvent que les perceptions des utilisateurs, lorsqu'ils détaillent leur expérience quotidienne, ne correspondent pas à celles des équipes IT.

La DSI ne peut pas tout voir. Elle ne peut pas répondre à des questions comme : « Savez-vous ce qui est arrivé à vos collaborateurs aujourd'hui ? » ou « Les employés étaient-ils productifs ou même motivés ? ».

Face à l'évolution constante de la définition du lieu de travail et à la sophistication croissante des outils d'analyse, il était nécessaire de trouver de nouvelles solutions. La pandémie a entraîné l'éloignement et l'isolement de nombreux travailleurs, qui ont dû faire face à de nouvelles distractions dans leur environnement domestique. L'envoi d'un ticket pour obtenir de l'aide ne devrait pas être le seul moyen de communication pour un collaborateur frustré.

Il était nécessaire que le service IT prouve que ce qu'il faisait optimisait l'expérience quotidienne des collaborateurs. Par conséquent, il devait être en mesure de la mesurer et de l'améliorer. La question est donc devenue : « Le service IT peut-il changer de perspective et se concentrer davantage sur les collaborateurs plutôt que sur les machines, ainsi que sur la collaboration entre les employés plutôt que sur les problèmes techniques ? ».

## Démontrer comment le ressenti des collaborateurs change la donne

Les entreprises s'accordent aujourd'hui à reconnaître l'importance de recueillir directement le ressenti des collaborateurs. Et pouvoir intelligemment corroborer ces retours avec des informations issues des machines change complètement la donne. En ayant accès à toutes ces données, les équipes informatiques sont en mesure de détecter les incidents plus tôt et de les résoudre avant qu'ils ne se transforment en problèmes importants.

## Reconnaître les limites des enquêtes

Dans les entreprises standards, il était courant que les retours recueillis lors de sondages auprès des collaborateurs soient limités. En 2019, l'étude de Gartner *HR: Moments that Matter* (RH : les moments qui comptent) a identifié quatre limites critiques des enquêtes auprès des collaborateurs. Elles :

- » **Peuvent implicitement prendre le parti du service RH** : il arrive souvent que les RH ne se penchent que sur ce qui les intéresse, et leurs questions en sont le reflet. Si le problème d'un collaborateur n'est pas sur leur radar, celui-ci est tout simplement ignoré. Ces biais ne sont souvent pas reconnus, ce qui fait que personne ne prend de mesures pour les atténuer.
- » **Sont peu fréquentes et statiques** : pour obtenir des retours significatifs, il est essentiel qu'ils reflètent de manière continue le véritable ressenti des collaborateurs. Les enquêtes qui ne sont pas menées fréquemment et qui ne permettent pas une évaluation continue de l'expérience quotidienne des collaborateurs s'en retrouvent peu précises et rapidement obsolètes.
- » **Ne sont pas exploitable** : en général, les enquêtes réalisées auprès des collaborateurs n'incitent pas à l'action. Les résultats sont collectés, mais l'organisation n'en fait que peu de choses. Par conséquent, les collaborateurs qui partagent leurs idées se sentent ignorés, et la direction ne voit pas l'intérêt d'organiser des enquêtes.
- » **Sont souvent délivrées dans des contextes ou circonstances inadaptés pour les collaborateurs** : les employés sont plus susceptibles de répondre lorsque les questions sont pertinentes pour eux. Pourquoi demander à quelqu'un de vous faire part de son avis sur le site internet consacré aux avantages sociaux, s'il ne l'a pas visité au moins trois fois ? Pourquoi rappeler à quelqu'un de redémarrer sa machine si cette personne a déjà l'habitude de le faire quotidiennement ?

## Tirer parti des commentaires

Recueillir les retours des employés présente plusieurs avantages, tant pour les collaborateurs que pour l'entreprise dans son ensemble. Ainsi, le service IT peut :

- » Poser en priorité les bonnes questions qui sont pertinentes pour les collaborateurs plutôt que pour le service informatique
- » Obtenir des taux de réponse plus élevés aux campagnes, plutôt que de se fier à des enquêtes réalisées par email qui ont un faible taux de réponse
- » Anticiper les problèmes potentiels et les résoudre de manière proactive avant qu'ils ne prennent de l'ampleur
- » Envoyer uniquement aux collaborateurs les campagnes qui les concernent et au moment où ils peuvent y répondre
- » Éviter de se noyer sous une multitude de tickets qui semblent n'avoir aucun lien les uns avec les autres

# Créer une campagne d'engagement des collaborateurs

En communiquant directement avec vos collaborateurs, vous obtiendrez une vue d'ensemble de leur environnement technique et de leurs sentiments à cet égard. Pour obtenir des commentaires pertinents, il est primordial de mettre en place une campagne d'engagement efficace qui encourage la collecte d'informations exploitables. Lorsque vous concevez votre campagne, demandez-vous :

- » **Quel est l'objectif de la campagne ?** Déterminez les objectifs à atteindre en collaborant avec toutes les parties prenantes. Veillez à définir les actions que vous souhaitez entreprendre une fois la campagne terminée.
- » **Quel est le public cible ?** Définissez le groupe d'utilisateurs que vous souhaitez cibler pour cette campagne. Quand vous envoyez la campagne, veillez à ce qu'elle soit rédigée dans la langue des destinataires.
- » **Combien de questions et quelle est la durée prévue ?** Déterminez le nombre de questions que vous souhaitez poser (soyez bref) et la durée de la campagne. Veillez à contrôler le temps de collecte des réponses afin de disposer du temps nécessaire pour donner suite aux commentaires.
- » **Quel type de campagne souhaitez-vous mener ?** Déterminez s'il s'agit d'une campagne ponctuelle, récurrente ou continue.
- » **La campagne est-elle urgente ?** Décidez si la campagne doit être réalisée immédiatement. Les campagnes non urgentes ne doivent pas se chevaucher les unes les autres.



Lorsque vous lancez une campagne, il est essentiel de minimiser la charge pour les utilisateurs. Vous augmenterez ainsi le nombre d'utilisateurs ciblés répondant à vos questions, ainsi que la qualité de leurs réponses.

## Identifier les collaborateurs désengagés

Traditionnellement, recueillir le ressenti des collaborateurs n'est pas une préoccupation majeure pour les dirigeants. Lorsque les services IT affichaient de bonnes performances, on présumait qu'ils accomplissaient leur travail de manière satisfaisante. Or, avec la sophistication croissante de la technologie et la possibilité de suivre les métriques au niveau des machines, nous avons découvert que cette représentation était inexacte.

Les collaborateurs continuellement embourbés dans des problèmes qu'ils ne peuvent pas résoudre se désengagent. Par conséquent, ils ne signalent pas les nouveaux problèmes et peuvent simplement apprendre

à vivre avec ces derniers. Ce comportement est préjudiciable à la fois pour le collaborateur et pour l'organisation.

Si vous ne savez pas ce que vos collaborateurs pensent de leur expérience professionnelle, vous ne savez pas s'ils s'efforcent de faire du bon travail ou s'ils ont l'intention de partir. Le désengagement des collaborateurs est un problème reconnu dans le monde entier. D'après un rapport Gallup réalisé en 2020 sur l'engagement des collaborateurs, plus de la moitié (51 %) des effectifs est désengagée. Ce chiffre est stupéfiant.



ATTENTION

La présence de collaborateurs désengagés perturbe la culture de l'entreprise. Ils n'aiment pas être au travail, font davantage état d'absentéisme et sont moins enclins à s'approprier les problèmes. Il est également probable qu'ils interfèrent avec la productivité d'autres collègues. Cette situation est également préoccupante pour la direction, car un rapport Gallup publié en 2018 indique que lorsque l'ensemble du personnel est engagé, la rentabilité augmente de 21 % !

## Mettre en lumière le Shadow IT

L'un des avantages du développement d'un dialogue permanent entre les services IT et les collaborateurs est qu'il permet de résoudre les problèmes plus rapidement grâce à la confiance existante entre les deux groupes. Par exemple, cela peut aider à résoudre le problème du Shadow IT.



CONSEIL

Le Shadow IT existe car les collaborateurs utilisent leurs propres applications non autorisées pour travailler plus intelligemment et plus confortablement. Or, cette décision présente un risque important pour l'entreprise.

## Comprendre le problème du Shadow IT

Vos collaborateurs utilisent-ils des applications non autorisées pendant leur travail ?



ATTENTION

La réponse est probablement oui. Cette action représente une menace pour les services IT, car ceux-ci sont incapables de surveiller ou de contrôler l'impact de ces applications sur le réseau. Par exemple, il n'y a aucun moyen de savoir comment l'antivirus et les pare-feu fonctionnent au niveau de la machine, et il n'est pas possible d'enquêter sur les violations. Si l'on multiplie ce problème sur plusieurs sites, la sûreté et la sécurité du réseau sont mises à mal.

Que faut-il donc faire pour éviter cela ? Vous avez besoin d'un système capable de faire des choses telles que (1) surveiller et signaler toutes les failles de sécurité, (2) détecter les activités Web anormales, (3) dresser un inventaire des applications et des systèmes d'exploitation et être capable d'agir sur cette liste (4) de manière intelligente en demandant à l'employé pourquoi il utilise certaines fonctionnalités et en déterminant la

bonne solution en fonction de ses besoins. Sans ces fonctionnalités, vous risquez des atteintes à la sécurité et des violations de données qui peuvent coûter des millions à votre organisation.

## Renforcer les relations avec vos collaborateurs

La relation directe que vous établissez avec vos utilisateurs pour obtenir leur ressenti peut grandement contribuer à résoudre le problème du Shadow IT. Voici quelques conseils :

- » **Amnistie** : commencez par offrir une amnistie et découvrez quelles applications les collaborateurs utilisent et pourquoi.
- » **Support** : offrez un support informatique proactif et cherchez à sécuriser les expériences des utilisateurs finaux.
- » **Engagement** : impliquez les collaborateurs pour comprendre pourquoi ils utilisent ces outils et déterminez comment vous pouvez les remplacer ou les intégrer à des applications autorisées.

## DANS CE CHAPITRE

- » Résoudre les problèmes plus rapidement
- » Utiliser la résolution automatisée des problèmes
- » Mettre des options de self-help à la disposition des collaborateurs

# Chapitre 4

# Une résolution plus rapide des problèmes

Il est clair que les problèmes informatiques quotidiens entravent le travail numérique. Ils interfèrent également avec l'expérience des employés. Cette situation est très frustrante à la fois pour le service IT et pour les collaborateurs qui essaient de travailler de manière efficace. Dans certains cas, les collaborateurs ne signalent même pas ces problèmes et apprennent à vivre avec. En définitive, ce n'est pas une solution viable à long terme.

Vous devez trouver le moyen de réagir rapidement et de maintenir la productivité de vos employés. Ce chapitre se penche sur la façon dont le service IT peut résoudre les problèmes plus rapidement et exploiter les solutions automatisées d'auto-résolution et de self-help pour les collaborateurs, de manière à éviter d'avoir à intervenir.

## Comprendre les capacités clés nécessaires pour réagir plus rapidement

Quelle est donc la meilleure façon d'aborder les problèmes techniques des collaborateurs et de réagir plus rapidement ? Il ne suffit pas de se contenter d'exploiter au maximum les plateformes de gestion des systèmes que nous utilisons depuis des décennies. Vous avez besoin d'une plateforme d'expérience numérique des collaborateurs (DEX) pour vous fournir les capacités présentées dans les sections suivantes.

## Identifier les problèmes qui importent

En cas d'incident, l'accès rapide à des données spécifiques à partir d'analyses à la demande permet au service IT de prendre des décisions éclairées. Vous devez disposer d'une visibilité et d'une analyse en temps réel au niveau des événements pour identifier la source de la dégradation de l'expérience, ainsi que d'un moyen de hiérarchiser les problèmes qui affectent vos utilisateurs.

Si vous n'avez pas accès aux détails de la machine d'un collaborateur, vous ne pouvez pas comprendre ce qu'il vit et dans quelles conditions. Impossible pour vous d'apporter une réponse rapide, puisque vous devez mener une enquête qui peut prendre des jours, voire des semaines ; pendant ce temps, les tickets de support supplémentaires s'accumulent au fur et à mesure que d'autres collaborateurs sont confrontés à la même situation.

## Mettre en place un canal d'engagement ciblé

Vous avez également besoin d'un canal d'engagement des collaborateurs hyperciblé pour atteindre les bonnes personnes, au bon moment, avec le message qui convient. La mise en place de ce canal est essentielle pour créer un service IT réactif. Le fait de communiquer directement avec un collaborateur et d'établir une relation contribue grandement à résoudre les problèmes plus rapidement. Voici un exemple : pourquoi demander à tous les collaborateurs de l'entreprise de ne pas oublier de redémarrer leur PC une fois par semaine, alors que nombre d'entre eux appliquent déjà cette règle ? Tout cela ne fait qu'accroître leur frustration. Au lieu de cela, utilisez ce nouveau canal de communication ciblé pour ne rappeler à l'ordre que les personnes qui ne l'appliquent pas.



RAPPEL

En établissant une communication contextuelle avec les collaborateurs que vous assistez, vous pourrez réduire le « bruit informatique », améliorer la perception de la DSI et obtenir de meilleurs résultats.

## Apporter de la visibilité à vos projets de transformation et votre gestion des versions

Les collaborateurs sont impactés par la technologie lorsqu'une interruption survient de manière imprévue. L'utilisation d'analyses avancées des utilisateurs finaux durant les phases de test et de gestion des versions de chaque projet aidera les services IT à avoir une meilleure compréhension de ce à quoi ils doivent s'attendre. Qu'il s'agisse de projets de transformation à grande échelle ou de déploiements récurrents de correctifs standard, le fait de comprendre l'impact des tests et des pilotes sur les machines avant qu'ils ne soient déployés auprès de l'ensemble des collaborateurs réduit considérablement le risque de problèmes à grande

échelle. Cette visibilité permet également de suivre les mises en production en temps réel, afin de garantir que les résultats obtenus pendant la période de test correspondent bien à ceux constatés dans l'environnement de production. Les modifications apportées par les collaborateurs ou les fournisseurs en dehors du contrôle du service IT peuvent ainsi être identifiées et corrigées dès qu'elles apparaissent dans l'environnement.

## Déployer une solution automatisée de résolution des problèmes

Le suivi continu des indicateurs à l'échelle de l'entreprise vous permet de recueillir des informations sur vos services stratégiques, et constitue une source d'informations précieuse lors de la détection de problèmes. Les données collectées peuvent notamment vous permettre de déployer un système de résolution automatisée des problèmes.

La fonction de *résolution automatisée* vous permet de résoudre les problèmes en quelques clics, en éliminant ainsi les problèmes récurrents et en réduisant la nécessité d'une intervention individuelle du service IT. Voici comment cela fonctionne : l'état souhaité de l'informatique est maintenu par une supervision continue. Si un problème est détecté, il est résolu en automatisant une solution en temps réel sans déranger l'utilisateur. La mise à disposition de scripts personnalisables permet de déclencher des correctifs sans contact ou en un clic afin de prévenir ou de résoudre rapidement les problèmes. (Ces scripts de résolution automatisent le travail qui était auparavant effectué manuellement par le service IT).

Par exemple, en cas de panne d'une application, un système de résolution automatisée détectera automatiquement la défaillance, appliquera la solution connue, et redémarrera l'application. L'automatisation du processus réduit le nombre d'incidents signalés et augmente la productivité des utilisateurs finaux.



CONSEIL

L'un des principaux avantages de la résolution automatisée des incidents est la réduction du bruit au sein du support IT. Une résolution instantanée entraîne une diminution du nombre de tickets que ce service doit gérer. Le recours à cette solution vous permettra d'obtenir une résolution plus rapide pour les tickets soumis, sans avoir à faire remonter le problème. En ne perdant plus de temps sur la gestion des tickets du support, les équipes IT pourront se concentrer sur la stratégie, plutôt que sur la résolution des problèmes.

## Résoudre des problèmes à grande échelle grâce à des analyses basées sur l'IA

La résolution des problèmes à grande échelle est essentielle pour garantir une meilleure expérience de travail pour tous les collaborateurs. Vous devez être en mesure d'obtenir des diagnostics approfondis de toutes les

machines connectées au système. Grâce à l'analyse de l'origine des problèmes basée sur l'IA, vous pouvez comprendre la profondeur du problème (combien de collaborateurs sont concernés), accélérer la résolution et choisir le meilleur plan d'action.

## UNE ENTREPRISE ÉCONOMISE 150 000 DOLLARS GRÂCE AUX RÉSOLUTIONS AUTOMATISÉES

La réinitialisation des mots de passe est un bon exemple d'opportunité d'automatisation des résolutions. Il s'agit d'un problème bien connu, qui est exacerbé par le télétravail. Les collaborateurs doivent régulièrement réinitialiser leurs mots de passe, et pour les y aider, le support informatique doit souvent avoir recours à un processus manuel consistant à intervenir directement, voire à prendre délibérément le contrôle de leurs machines. Et lorsque les collaborateurs rencontrent un problème pour accéder à leurs outils, ils émettent un ticket. Les tickets s'accumulent dans toute l'entreprise et la résolution des problèmes prend beaucoup de temps.

Consciente de ce problème, Mondelez International a décidé de mettre en place une solution de résolution automatisée en un seul clic avec Nexthink. Grâce à cette solution, plus de 21 000 utilisateurs ont pu réinitialiser leurs mots de passe sans contacter leur service IT. Cette initiative a permis à Mondelez d'économiser plus de 150 000 dollars en un mois !

## Fournir une solution de self-help aux collaborateurs

En identifiant les problèmes moins urgents et en proposant des solutions simples, vous pouvez encourager les collaborateurs à résoudre certains problèmes par eux-mêmes. Cette réponse automatisée peut faire gagner du temps et de l'argent aux services IT. Au lieu de demander aux collaborateurs de consulter un article de la base de connaissances et de prendre eux-mêmes des mesures manuelles, vous pouvez détecter les problèmes et les résoudre automatiquement. C'est ce qui fait passer le décalage vers la gauche (démarche *shift left*) au niveau supérieur.

L'utilisation d'un trop grand nombre d'outils est un autre problème qui nuit à l'expérience des employés. Selon l'enquête *Global Human Capital Trends* réalisée en 2019 par Deloitte, les entreprises utilisent en moyenne sept outils différents pour la messagerie, la communication, le partage de fichiers et la planification. Nous vous recommandons de simplifier le



nombre d'outils nécessaires aux collaborateurs et de veiller à ce que chacun d'entre eux réponde à leurs attentes. En détectant l'utilisation des outils par département et par utilisateur, les services IT peuvent déterminer les zones de consolidation possible de leurs ressources, avec qui communiquer et planifier les activités de migration.

## RAPPELS DE SELF-HELP

Les diagnostics automatiques des machines permettent de détecter rapidement des problèmes tels que les configurations réseau incorrectes, les paramètres non optimisés ou encore les disques durs nécessitant un nettoyage. Par exemple, une société minière a constaté que 7 000 de ses machines présentaient une utilisation élevée de la mémoire, se traduisant par des problèmes de performance. Les données ont montré que 50 % des machines n'avaient pas été redémarrées au cours de la semaine précédente.

Grâce à Nexthink, une campagne de self-help automatisée a été mise en place pour identifier les utilisateurs qui étaient confrontés à des problèmes de mémoire et qui ne redémarraient pas régulièrement leur machine. Via une campagne ciblée visant spécifiquement ces collaborateurs, un message incitant au redémarrage a permis d'économiser 360 heures de frais généraux informatiques tout en améliorant l'expérience des collaborateurs.

## Bénéficier d'une réponse plus rapide aux problèmes

Les avantages de l'utilisation des capacités ci-dessus pour résoudre les problèmes se traduisent par une amélioration significative de l'expérience de vos collaborateurs. Des mesures conduisant à une réponse plus rapide sont présentées dans les sections suivantes, à titre d'exemple.

### Créer un service d'assistance proactif

Une résolution rapide des incidents signifie moins de tickets de support. En offrant aux équipes IT une visibilité à l'échelle de l'entreprise sur les activités directement depuis le poste de travail, et en leur permettant d'agir rapidement, il est possible de résoudre certains problèmes sans impliquer l'utilisateur final.

## Développer une équipe de support mieux informée

Le personnel chargé des opérations informatiques peut souvent résoudre les problèmes plus rapidement qu'il ne faut de temps aux utilisateurs pour s'en rendre compte et contacter le support IT. En leur donnant la possibilité de résoudre eux-mêmes les problèmes en un seul clic, les collaborateurs les font disparaître rapidement. Les données collectées à travers l'ensemble de l'entreprise offrent des informations précieuses aux services IT, leur permettant d'identifier les véritables problèmes qui surviennent régulièrement et les domaines qui requièrent une attention particulière pour maximiser l'impact de l'automatisation.

## Aider les employés à résoudre leurs problèmes

Les employés auront une meilleure opinion du service IT si ce dernier leur permet de résoudre rapidement leurs problèmes, voire d'automatiser entièrement leur résolution, afin d'éviter les interruptions des deux côtés.



CONSEIL

L'automatisation peut être utilisée dans de nombreuses situations. Par exemple, vous pouvez :

- » Planifier une enquête récurrente automatique en fonction de critères personnalisés
- » Lancer une campagne de communication bidirectionnelle pour déclencher une action ou une automatisation par les collaborateurs
- » Planifier une enquête de suivi personnalisée pour évaluer la satisfaction par rapport à la campagne la plus récente

## Résoudre les problèmes de demain

L'objectif de tout service IT est de résoudre les problèmes avant même qu'ils n'affectent l'activité. Pour maintenir leur productivité dans un environnement de travail hybride qui est devenu la norme, il est crucial que les employés puissent bénéficier d'une expérience numérique fluide pour collaborer avec leurs collègues.

Cela implique-t-il que l'expérience de nos collaborateurs en matière de technologies de l'information sera entièrement dépourvue de contact humain ? La combinaison des actions à distance et de l'automatisation informatique permet-elle de concrétiser ce type d'expérience ? Certains facteurs vont dans ce sens. En améliorant votre plateforme pour combiner la collecte du ressenti des collaborateurs et les données de suivi au niveau de la machine, vous pouvez obtenir :

- » **Moins d'implication des collaborateurs dans la résolution des problèmes informatiques.** Les fonctionnalités automatisées de résolution des problèmes et de self-help sont disponibles dès maintenant pour vos collaborateurs. De même, le service IT peut utiliser des chatbots pour gérer les problèmes de routine.
- » **Des équipes IT qui peuvent appliquer automatiquement et à distance des actions de remédiation.** Les données techniques temps réel qui s'appuient sur des alertes ciblées permettent de se concentrer intelligemment sur les problèmes les plus fréquents. Grâce à l'utilisation d'alertes intelligentes, aucun engagement de la part des collaborateurs n'est nécessaire.

## LE FACTEUR HUMAIN

ABN AMRO figure parmi les banques les plus importantes aux Pays-Bas et l'expérience de ses collaborateurs constitue un pilier essentiel de sa mission.

Lorsque la pandémie a frappé, la DSI d'ABN a mis en œuvre des XLA (accords de niveau d'expérience) pour protéger leur philosophie commerciale. Le service IT a commencé à mesurer avec rigueur des données techniques tout en corroborant ces mesures avec des données subjectives provenant des commentaires des utilisateurs finaux. La mise en œuvre de XLA a permis à la DSI d'ABN de mieux appréhender la valeur que les collaborateurs accordent à leurs outils de travail et aux services informatiques. Ces efforts ont rapidement porté leurs fruits : les collaborateurs ont répondu en nombre record et l'équipe IT a pu collecter des informations significatives sur les expériences informatiques et le bien-être de ses collègues. La DSI s'est rapidement retrouvée à informer les directeurs de l'entreprise suite à l'intérêt manifesté par le conseil d'administration pour cette capacité unique. Elle a également collaboré avec les ressources humaines pour soutenir les initiatives de bien-être des collaborateurs.

- » Développer une équipe dédiée à la gestion du changement
- » Comprendre l'impact d'une équipe opérationnelle
- » Combiner le meilleur des deux mondes : accords de niveau de service (SLA) et accords de niveau d'expérience (XLA)

## Chapitre **5**

# Créer un centre d'excellence DEX et tirer parti des accords de niveau d'expérience (XLA)

**L**'évolution du travail numérique a forcé la création de nouveaux rôles au sein des services IT afin de répondre aux attentes des collaborateurs en matière d'expérience numérique. Il est désormais nécessaire de disposer d'une équipe dédiée à l'expérience numérique, capable d'unifier le département IT et de guider la transformation numérique dans l'ensemble de l'organisation.

Ce chapitre examine l'évolution des rôles au sein du service IT et la manière dont les accords de niveau de service (SLA) et les accords de niveau d'expérience (XLA) peuvent aider les entreprises à être plus agiles à court terme et à stimuler l'innovation à long terme.

# Monter une équipe opérationnelle en charge de l'expérience numérique

Les entreprises ne s'intéressent plus seulement aux performances de la technologie, mais aussi à l'impact réel de cette dernière sur l'expérience des collaborateurs. Afin d'apporter des changements importants, nous vous recommandons de créer une équipe opérationnelle chargée de l'expérience numérique. Il est plus efficace de créer de nouveaux rôles pour gérer les nouvelles stratégies plutôt que de s'appuyer sur des descriptions de postes existantes.

## Mettre en place une équipe opérationnelle responsable de l'expérience numérique

Pour prendre en compte ces données (la combinaison du ressenti des collaborateurs et de mesures concrètes), certaines entreprises mettent en place des équipes internes chargées de la gestion de l'expérience numérique (ou équipes DEX) pour résoudre les problèmes de performance qui ont un impact sur l'expérience des collaborateurs. Ces équipes aident à la fois le service IT et les employés à identifier plus rapidement l'origine des problèmes, ce qui permet aux entreprises d'économiser du temps et de l'argent.



CONSEIL

L'équipe DEX doit maintenir une communication constante avec les niveaux supérieurs et inférieurs de la hiérarchie de l'entreprise, afin d'identifier les tendances et de résoudre les incidents avant qu'ils ne se transforment en problèmes majeurs. Elle doit également présenter ses conclusions de manière efficace à la direction afin d'être entendue et comprise.

Si vous vous demandez quelle est la place de cette nouvelle équipe au sein de l'organisation, reportez-vous à la Figure 5-1.

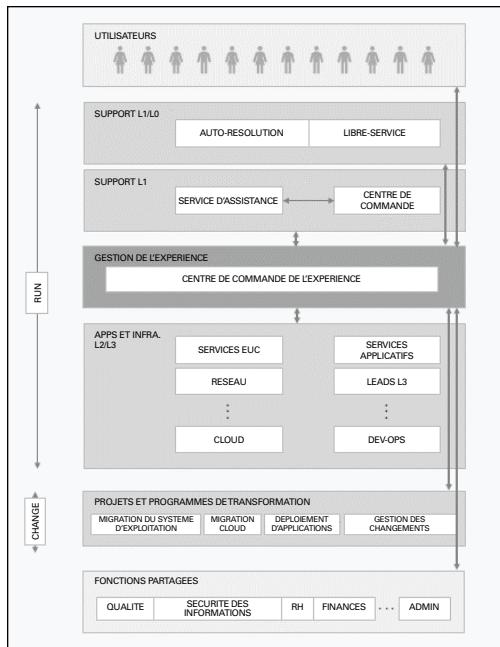


FIGURE 5-1 : La place de l'équipe DEX au sein de l'organisation.

## Identifier les compétences requises pour l'équipe DEX

Il est possible que certains collaborateurs possèdent déjà toutes les compétences requises pour intégrer efficacement la nouvelle équipe. Les compétences suggérées pour l'équipe DEX sont les suivantes :

- » Une compréhension de base de l'infrastructure
- » Une compréhension des pratiques de gestion des services informatiques (ITSM)
- » Des compétences en matière d'analyse des données et d'enquête
- » Des compétences en communication d'entreprise
- » Le désir de travailler dans l'ensemble de l'organisation et de ne pas s'enfermer dans des silos
- » La volonté de s'approprier un problème et de s'attaquer à sa racine



CONSEIL

L'établissement d'une base de référence et le suivi des changements à l'aide d'un score d'expérience numérique (DEX Score) seront des éléments essentiels pour garantir l'efficacité de cette équipe. (Voir le chapitre 2 pour plus de détails sur la manière de créer un DEX Score.) L'équipe s'appuiera sur le DEX Score pour identifier le problème exact et élaborer un plan afin de le résoudre. En outre, elle peut définir des objectifs pour les améliorations futures et les surveiller de façon continue. En l'absence de collaborateurs désignés pour surveiller le score, une ressource précieuse est souvent gaspillée.

## Appliquer des accords de niveau d'expérience (XLA)

Les accords de niveau de service (SLA) traditionnels constituent un engagement entre un fournisseur de services et un client qui établit des normes à respecter en termes de production, de temps de fonctionnement, de rapidité, de volume, etc. Ils donnent au client l'assurance qu'il peut compter sur un niveau de service déterminé.

De nos jours, le respect des exigences est devenu le niveau de service minimum requis pour remplir un SLA, ce qui pose problème. En tête de liste des besoins figure un accord prenant en compte la qualité de l'expérience des collaborateurs. L'analyse de l'expérience des employés exige que le fournisseur soit en mesure de combiner des mesures concrètes avec le ressenti des utilisateurs. La direction veut savoir ce que le collaborateur pense de son expérience professionnelle quotidienne et comment l'améliorer. C'est là qu'interviennent les *accords de niveau d'expérience (XLA)*.

### Passer d'un SLA à un XLA

Les XLA ne se limitent pas aux aspects techniques du réseau d'une entreprise. Ils portent plutôt leur attention sur des questions d'ordre humain, comme le ressenti de l'utilisateur et son niveau de satisfaction.

La direction est consciente que l'expérience des collaborateurs joue un rôle crucial dans les performances. Ceux-ci veulent sentir qu'ils travaillent dans un but précis. Ils veulent être productifs et apporter une contribution précieuse à l'organisation. Toutefois, cela n'est possible que si les employés ne sont pas entravés par un support IT à la peine et des ressources mal utilisées.



RAPPEL

Si vous vous demandez pourquoi le marché a évolué de manière aussi spectaculaire pour se concentrer sur l'expérience des collaborateurs, la réponse est simple. Les employés veulent bénéficier de la même qualité d'expérience que celle à laquelle ils sont habitués en tant que consommateurs. La barre a été placée très haut et il n'y a pas de retour en arrière

possible. Ils souhaitent que les entreprises s'engagent à faciliter leur travail. Ils savent également qu'une bonne expérience numérique permet d'économiser du temps et de l'argent pour l'ensemble de l'entreprise.

## Se concentrer sur la gestion de l'expérience numérique

Pour offrir une expérience de qualité aux collaborateurs, votre équipe opérationnelle doit :

- » Recueillir et mesurer en permanence le ressenti des collaborateurs
- » Adopter une approche de décalage vers la gauche (*shift left* en anglais) pour détecter les problèmes en amont (Voir le chapitre 1 pour plus d'informations sur l'approche *shift left*)
- » Utiliser l'intelligence artificielle (IA) automatisée pour détecter les problèmes sans intervention du service IT



CONSEIL

Comment l'équipe mesure-t-elle et suit-elle les XLA ? Tout d'abord, elle doit pouvoir utiliser un tableau de bord pour suivre les progrès réalisés. Ensuite, ce tableau de bord doit fournir des recommandations classées par ordre de priorité pour résoudre les problèmes les plus urgents et permettre une communication bidirectionnelle en temps réel avec les collaborateurs.

## Présenter le programme de gestion de l'expérience au plus grand nombre

Donnez au programme un nom qui résonne auprès des collaborateurs. Faites savoir à tous que le département informatique est de leur côté. Engagez-vous à offrir la meilleure expérience numérique possible aux employés. Veillez à ce que chacun d'entre eux comprenne que vous vous concentrez sur sa capacité à faire du bon travail. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'il convient d'aborder la question du « comment ».

## DANS CE CHAPITRE

- » Tirer les leçons de la pandémie
- » Favoriser une informatique davantage centrée sur l'humain
- » Découvrir de nouveaux rôles pour le service IT

# Chapitre 6

## Envisager l'avenir du travail numérique

**L**a plupart des entreprises n'auront pas besoin de réapprendre comment se préparer pour faire face à une crise imprévue. La pandémie restera dans les mémoires comme un rappel pour les décennies à venir. Cependant, tous les dirigeants auront besoin de prendre les bonnes décisions pour résoudre les problèmes de demain. Le dilemme consiste donc à identifier les priorités.

Le principal enseignement universel à retenir de tout cela, et qu'il ne faut pas sous-estimer, est que le travail hybride a transformé le modèle basé sur l'emplacement en un modèle centré sur l'humain. Cela vous oblige à mettre en place des processus et des systèmes permettant d'appréhender les problèmes du point de vue de vos collaborateurs. Mais quels sont les investissements les plus judicieux que vous puissiez faire ? Ce chapitre porte sur la planification de l'avenir des environnements de travail numérique hybrides.

### Réflexions sur les leçons tirées de la pandémie de Covid-19

La pandémie a souligné l'importance pour les services IT d'établir un dialogue constant avec les collaborateurs et de mettre en place un canal d'engagement pour recueillir leur ressenti, afin de pouvoir sonder efficacement leur opinion sur les questions techniques et sur leur manière de gérer les problèmes liés au télétravail.

En l'absence d'un tel dialogue, les entreprises n'avaient pas de point de référence pour comparer le bien-être de leur personnel avant et pendant la pandémie. Cette pièce manquante est devenue une mesure vitale lorsque les entreprises ont dû passer au télétravail du jour au lendemain. Tout à coup, ces données sont devenues encore plus importantes pour les dirigeants qui s'inquiètent de l'état émotionnel et de la productivité de leurs collaborateurs.

## IDENTIFIER LES DÉFIS LIÉS À L'EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE

En novembre 2022, Nexthink a mené une enquête auprès de 1 000 employés travaillant sur site, à distance ou en mode hybride en Amérique du Nord et en Europe, dans le but de mieux comprendre quels étaient les défis technologiques auxquels ils étaient confrontés.

93 % des personnes interrogées ont déclaré que leur installation technique entravait leur productivité, et seulement la moitié d'entre elles ont estimé qu'elle constituait un atout suffisant pour améliorer leur efficacité.

Les principaux problèmes signalés concernaient les applications (qualité, ancienneté, facilité d'utilisation), la connectivité (Internet, Wi-Fi) et les machines. Cela démontre une fois de plus que, malgré notre acceptation culturelle d'un monde du travail plus hybride et du télétravail, de nombreuses entreprises éprouvent encore des difficultés à offrir le niveau d'expérience technologique de qualité attendu par leurs collaborateurs.

## Offrir des expériences centrées sur l'humain

Dans le passé, le service IT a pu être critiqué à juste titre pour se concentrer sur les aspects techniques au détriment des aspects humains. En conséquence, les collaborateurs qui demandaient de l'aide au service IT pouvaient parfois se sentir mal à l'aise, car ils ne maîtrisaient pas tous les détails de leur système d'exploitation. Cette époque est révolue depuis longtemps.

Avec la généralisation des smartphones et de nombreux autres gadgets, les attentes en matière de technologie ont évolué. Cela concerne également le lieu de travail. Les collaborateurs ne sont plus disposés à tolérer des machines peu performantes. De plus, lorsqu'ils rencontrent un problème, la moitié du temps, ils ne le signalent même pas. Cela donne au service IT un faux sentiment de sécurité quant au bon fonctionnement de leurs systèmes et au niveau de satisfaction des collaborateurs.

# Comprendre l'impact sur l'organisation d'une approche centrée sur l'humain

Pour résoudre le problème des services centrés sur la technologie, le département IT s'oriente vers la fourniture de services centrés sur l'humain. Les technologies de l'information centrées sur l'humain mettent l'accent sur les besoins et les compétences des collaborateurs. Cela exige des managers qu'ils considèrent chaque personne comme un individu à part entière et qu'ils fassent preuve d'une plus grande empathie à l'égard de leur personnel. Cette approche permet aux managers de tirer parti de la diversité des antécédents et des expériences de leurs collaborateurs.

Cependant, cela implique également de travailler avec un groupe hybride qui peut travailler de n'importe où, et d'en tirer parti. Par conséquent, ils doivent arrêter de se préoccuper de la présence physique des collaborateurs au travail et se concentrer sur l'évaluation de leurs résultats. Pour certains managers, c'est un changement difficile mais absolument nécessaire.



CONSEIL

Renforcez l'engagement de vos collaborateurs pour améliorer les résultats de votre entreprise. En quoi une approche centrée sur l'humain est-elle importante pour l'ensemble de l'organisation ? D'après une étude de Gallup menée en 2020, les entreprises figurant dans la moitié supérieure du classement en matière d'engagement des collaborateurs ont plus que doublé leurs chances de succès. Elles ont constaté une augmentation de la rentabilité, de la valeur actionnariale, de la productivité et du taux de rétention du personnel.

## Identifier les obstacles à une approche centrée sur l'humain

Les entreprises qui s'efforcent de changer l'attitude de ceux qui ne voient pas la valeur d'une approche centrée sur l'humain n'y parviennent pas toutes. Il est difficile de changer des attitudes ancrées, qui ont longtemps été pratiquées dans les départements IT. Voici quelques-uns des obstacles à l'instauration d'une approche centrée sur l'humain. Les entreprises :

- » **N'ont pas de canal et de processus permettant de recueillir les ressentis pertinents et opportuns des utilisateurs :** sans un moyen de recueillir ce ressenti, le service IT ne peut que deviner ce que les employés pensent et ressentent à propos de leur environnement de travail.
- » **Ne définissent pas les indicateurs sur lesquels elles vont se baser pour se faire une idée de la situation :** si le service IT ne définit pas dès le départ comment il va mesurer les expériences, il s'expose à un échec.

- » **Ne collectent pas de données au niveau des machines** : sans disposer des données nécessaires pour l'analyser, le service IT ne peut pas vraiment percevoir l'expérience des collaborateurs ni la mesure dans laquelle un problème est répandu.
- » **Ne valorisent pas l'expérience des collaborateurs** : si la direction ne reconnaît pas l'importance de l'expérience des employés, rien ne changera.
- » **N'ont pas de moyen d'utiliser les données dont elles disposent dans l'ensemble de l'entreprise** : si vous ne supprimez pas les silos, la DSI ne disposera pas des informations dont elle a besoin pour apporter des améliorations ou innover. Au lieu de cela, les problèmes continueront à être traités au cas par cas.

## Développer des initiatives en faveur du Numérique Responsable

Les entreprises d'aujourd'hui sont pleinement conscientes que la technologie a un impact environnemental négatif considérable. Auparavant, la suggestion de limiter les impressions papier était la meilleure recommandation qu'elles pouvaient faire. Cependant, alors que les problèmes environnementaux ne cessent de s'aggraver, les organisations se doivent aujourd'hui de trouver des moyens plus impactants pour faire la différence.



JARGON  
TECHNIQUE

Le *Numérique Responsable* désigne les efforts déployés par les entreprises pour réduire leur empreinte carbone et mettre en place des pratiques informatiques durables qui auront un impact réel.

Les trois objectifs clés du déploiement du Numérique Responsable sont les suivants :

- » Comprendre où vos actions auront le plus d'impact
- » Éduquer et impliquer vos collaborateurs dans les bonnes pratiques en se basant sur les données
- » Réduire les consommations d'énergie inutiles (et les coûts qui y sont liés)

## LA SOLUTION NUMÉRIQUE RESPONSABLE DE NEXTHINK

L'un des nombreux avantages des fonctionnalités DEX est de pouvoir favoriser des changements environnementaux au niveau du matériel, de l'infrastructure et du comportement des collaborateurs. À cette fin, la Nexthink Library comprend un pack de contenus Green IT (Numérique Responsable) qui permet d'accomplir les actions suivantes :

- Identifier les sources de consommation d'énergie inutile sur les machines, les composants matériels et l'infrastructure informatique
- Promouvoir les bonnes pratiques en utilisant des actions à distance et l'engagement ciblé des collaborateurs
- Surveiller l'empreinte carbone en termes de CO2 émis par l'ensemble des machines
- Éviter le gaspillage de matériel en prolongeant les cycles de renouvellement des machines en fonction de leurs performances réelles, des besoins des collaborateurs et de leur ressenti
- Éduquer votre personnel sur les bonnes pratiques en matière de Numérique Responsable grâce à des campagnes d'engagement ciblées et des questionnaires pour inciter les collaborateurs à adopter un comportement plus responsable et avoir un impact significatif sur l'environnement

## De nouveaux rôles pour le service IT

Alors que les conditions de travail continuent d'évoluer et de changer, les services IT doivent innover. Par conséquent, ils doivent reconstruire leurs rôles et leurs responsabilités. Les entreprises commencent à ajouter à leur liste de titres de postes des fonctions comme le Chief DEX Officer (directeur de l'expérience numérique des collaborateurs), le Chief People Officer (directeur du personnel), le Chief Innovation Officer (directeur de l'innovation) et le VP of Workplace Experience (vice-président de l'expérience sur le lieu de travail), offrant ainsi une perspective nouvelle à des postes qui étaient devenus figés.

## UN AVENIR HYBRIDE À PRENDRE EN COMPTE

Dans son rapport 2021 « *Redesigning Work for a Hybrid Future* » (Redéfinir le travail pour un avenir hybride), Gartner suggère que revenir à la situation antérieure à la pandémie serait un pas en arrière. Gartner affirme au contraire que l'avenir du travail dépendra de la capacité à trouver de nouvelles façons d'intégrer un personnel hybride.

Le cabinet de conseil recommande de prioriser l'expérience des collaborateurs plutôt que leur localisation. Offrir une plus grande flexibilité aux employés et leur permettre de travailler selon leurs préférences peut faire toute la différence en ce qui concerne la réussite de votre entreprise. Gartner recommande de considérer le lieu de travail comme un outil plutôt qu'un lieu physique et de laisser les collaborateurs travailler selon leurs préférences, sans tenir compte de leur emplacement géographique. Le cabinet préconise également d'évaluer les compétences de vos collaborateurs et de les former de manière adaptée pour répondre aux exigences d'un avenir hybride.

- » Se familiariser avec les termes techniques
- » Donner la priorité aux collaborateurs

## Chapitre 7

# Dix termes à connaître dans le domaine de la DEX

Il existe plusieurs termes avec lesquels vous devez vous familiariser lorsque vous vous penchez sur le sujet de l'expérience numérique des collaborateurs. Voici les dix principaux à connaître.

- » **Les solutions de contrôle des performances des machines (DPM, *Device Performance Monitoring* en anglais)** répondent en partie aux besoins EUEM (gestion de l'expérience utilisateur). Les produits DPM utilisent des agents légers pour surveiller l'état et les performances des PC, des ordinateurs portables et des bureaux virtuels des utilisateurs finaux. Ils suivent les paramètres du système d'exploitation tels que l'utilisation des ressources et l'intégrité.
- » **L'expérience numérique des collaborateurs (DEX, *Digital Employee Experience* en anglais)** désigne l'ensemble des interactions entre un collaborateur et l'environnement numérique de son lieu de travail fourni par le service IT, qui lui permettent d'être productif et engagé.
- » **Le suivi de l'expérience numérique (DEM, *Digital Experience Monitoring* en anglais)** est une discipline technologique qui permet de recueillir des informations sur l'intégrité des services

informatiques du point de vue de l'utilisateur final et dans le contexte des objectifs métiers d'une organisation.

- » **La transformation numérique** est la refonte des produits, des processus et des stratégies au sein d'une organisation en tirant parti des technologies actuelles.
- » **L'EUC (End-User Computing en anglais)** est un terme qui désigne les technologies utilisées par les professionnels de l'informatique pour déployer, gérer et sécuriser les machines, les applications et les données dont les collaborateurs ont besoin pour accomplir leur travail.
- » **Le ressenti des collaborateurs** consiste à recueillir les réactions et les opinions du personnel pour savoir ce qu'il pense de son travail (voir le chapitre 3 pour plus d'informations).
- » **Les accords de niveau d'expérience (XLA, Experience Level Agreements en anglais)** portent sur la manière dont un utilisateur se sent et est satisfait de son expérience informatique (voir le chapitre 5 pour plus d'informations).
- » **Le temps moyen de résolution (MTTR, Mean Time To Resolve en anglais)** est un indicateur clé de performance pour les services d'assistance informatique. Il mesure le temps moyen qui s'écoule entre le signalement d'un incident et sa résolution effective. Il est généralement exprimé en heures ouvrables, plutôt qu'en heures civiles.
- » **L'état de fluidité** est celui dans lequel les collaborateurs se sentent motivés et productifs, sans qu'aucun problème informatique ne vienne interrompre leur travail.
- » **La gestion de l'expérience utilisateur (UEM, User Experience Management en anglais)** est une sous-catégorie de l'expérience des utilisateurs qui vise à surveiller le contexte comportemental de l'utilisateur. L'UEM va au-delà de la disponibilité pour identifier les latences et les incohérences lorsque des êtres humains interagissent avec des applications et d'autres services. L'UEM est généralement basée sur un agent et peut inclure l'injection de JavaScript pour surveiller la machine de l'utilisateur final.

# La DEX, cœur de mission de votre IT

Comprendre l'expérience numérique de vos collaborateurs, la visualiser, et agir pour leur offrir une IT d'exception

Vos employés exigent une expérience numérique (DEX) de qualité, en tout lieu et à toute heure. Pour répondre à leurs attentes, il vous faut une visibilité continue et détaillée sur les besoins de chacun au sein de l'écosystème numérique de l'entreprise.

## NEXTHINK INFINITY

- Analyses inédites de l'environnement de travail
- Automatisation pilotée par la data
- Ressenti des collaborateurs et communications
- Planification de l'amélioration continue
- Intégrations ITSM flexibles

Quand l'expérience collaborateur est la priorité n°1, les entreprises font appel à Nexthink



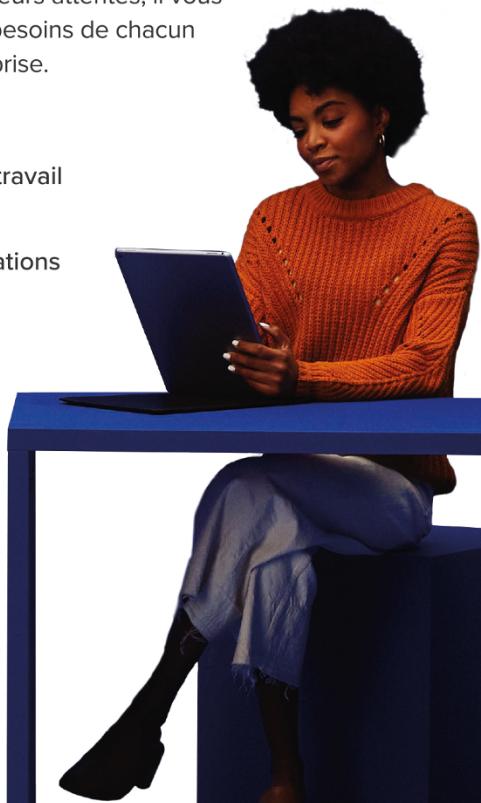
> 1 000 clients



> 15 millions de postes de travail



40 pays



Vous souhaitez optimiser l'expérience de vos utilisateurs ?



Rendez-vous sur [dex.nexthink.com](https://dex.nexthink.com)

# Entrez dans une nouvelle ère de gestion du travail moderne

Il existe un écart significatif entre les attentes des collaborateurs envers leur environnement de travail numérique et la réalité. *L'expérience numérique des collaborateurs pour les Nuls* fournit des conseils pratiques pour résoudre les problèmes informatiques et améliorer l'expérience de travail numérique moderne. Découvrez dans cet ouvrage comment toute entreprise, avec la bonne stratégie, peut maintenir ses collaborateurs productifs, engagés et heureux au travail.

## À l'intérieur...

- Mesurer et gérer l'expérience numérique
- Comprendre un DEX Score et comment il permet de recueillir des retours significatifs
- Combler le fossé entre les services IT et les collaborateurs
- Accélérer la résolution des problèmes
- Résoudre les problèmes avant qu'ils ne surviennent
- Se familiariser avec la terminologie propre à la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX)

**nexthink**

Image de couverture : © Nexthink SA.  
Tous droits réservés.

Allez sur **Dummies.com®**  
pour accéder à des vidéos, des  
tutoriels en photos et des articles  
pratiques.

ISBN: 978-1-394-19493-3  
Ne peut être revendu

pour  
**les nuls**®



# **WILEY END USER LICENSE AGREEMENT**

Go to [www.wiley.com/go/eula](http://www.wiley.com/go/eula) to access Wiley's ebook EULA.