

Work From Anywhere.

12 conseils pour offrir une expérience digitale de qualité à vos collaborateurs à l'heure des modes de travail hybrides



Sommaire.

- 01** Appréhender toutes les facettes de l'expérience digitale
Page 4
- 02** S'assurer de la qualité des connexions
Page 4
- 03** Automatiser la résolution des incidents
Page 5
- 04** Encourager l'autonomie des collaborateurs
Page 6
- 05** Faciliter la collaboration
Page 6
- 06** Garder l'œil sur les services critiques
Page 7
- 07** Maintenir chaque environnement à jour
Page 8
- 08** Faire la lumière sur le *Shadow IT*
Page 8
- 09** Communiquer directement avec les collaborateurs à tout moment
Page 9
- 10** Comprendre la perception des utilisateurs en temps réel
Page 10
- 11** Assurer le retour au travail sur site dans les meilleures conditions
Page 10
- 12** Améliorer l'expérience digitale en continu
Page 11

Introduction

Chaque jour, nous tirons parti de l'outil numérique pour exercer notre activité professionnelle. Nos interactions quotidiennes avec les équipements, les applications et les autres ressources digitales que l'entreprise met à notre disposition constituent l'expérience digitale des collaborateurs (*Digital Employee Experience* ou DEX). La qualité de l'expérience digitale est devenue un levier de la satisfaction et de la productivité et, en définitive, de la bonne marche de l'entreprise.

Avant même la pandémie, assurer une expérience numérique de qualité aux employés travaillant dans l'enceinte de l'entreprise était déjà loin d'être une sinécure pour les équipes informatiques. À l'heure de la transition vers des modes de travail hybrides *Work from Anywhere*, délivrer le même niveau de service et de support aux collaborateurs alors qu'ils alternent entre des périodes en télétravail et au bureau s'avère une tâche encore plus ardue. À la fois nomades et sédentaires, les collaborateurs sont plus que jamais dépendants du bon fonctionnement de leur poste de travail, du réseau et des outils de collaboration. Tout dysfonctionnement technique peut rapidement se transformer en un obstacle à la sécurité et à la productivité.

Nous vous proposons 12 conseils pour préserver la qualité de l'expérience digitale de vos employés et leur apporter le bon niveau de service, indépendamment de l'endroit où ils se trouvent. Nous espérons que ces conseils et les témoignages qui les accompagnent vous donneront des pistes pour offrir à vos collaborateurs un cadre de travail numérique aussi flexible que performant.



À quoi reconnaît-on une expérience digitale de qualité?

- Equipements** – Le matériel est fonctionnel, performant et configuré pour du travail à distance.
- Applications métiers** – Les collaborateurs jouissent d'un accès ininterrompu aux applications critiques avec des temps de réponse satisfaisants.
- Productivité et collaboration** – Les outils de collaboration et les navigateurs sont stables, performants et exempts d'erreurs.
- Ressenti des utilisateurs** – La collecte ciblée et en temps réel du ressenti des utilisateurs permet de valider qu'ils sont satisfaits de leur expérience digitale.

01.

Appréhender toutes les facettes de l'expérience digitale

Les problèmes techniques rencontrés par les employés en télétravail proviennent souvent d'un manque de visibilité sur le contexte utilisateur. Les équipes IT peinent à comprendre comment les comportements des équipements, des applications et du réseau se traduisent en termes d'expérience pour un collaborateur particulier. En effet, le monitoring des services est généralement centré sur la performance des services d'un point de vue technique, mais rarement sur la manière dont ces services sont consommés ni sur la qualification de l'expérience digitale vécue par les collaborateurs.

Les systèmes de *scoring* permettent de comprendre l'expérience des utilisateurs sous ses nombreuses facettes. L'intérêt du *scoring* est de mesurer en continu l'ensemble des indicateurs critiques qui influencent l'expérience des collaborateurs, de visualiser comment ces indicateurs évoluent dans le temps et en quoi les variations impactent l'expérience dans sa globalité.



TOYOTA MOTOR EUROPE

La surveillance du score d'expérience digitale au service de la continuité de l'activité

Au moment où la décision a été prise de consolider la gestion des services concernant les 14000 postes de travail du groupe au sein d'un *hub* de support unique, Toyota Motor Europe a déployé le score d'expérience digitale de Nexthink (DEX Score). L'objectif initial était de disposer d'un point de référence centralisé pour repérer les dysfonctionnements potentiels de l'infrastructure (et leur impact sur l'expérience des utilisateurs), et mieux évaluer le résultat des projets de transformation. Lorsque les collaborateurs de Toyota Motor Europe ont basculé vers le travail à distance en 2020, la DSI a surveillé étroitement l'évolution du score DEX et a pu intervenir rapidement en cas de dégradation de la performance sur les postes, les applications ou les réseaux.

02.

S'assurer de la qualité des connexions

Que le mode de travail hybride concerne l'ensemble des collaborateurs ou une fraction d'entre eux, vérifiez bien que les éléments d'infrastructure nécessaires à la connexion des collaborateurs sont actifs et à jour.

Commencez par vérifier le statut des équipements et des postes, aussi bien physiques que virtualisés. Contrôlez que les certificats (VPN, Office 365) sont présents et actualisés et assurez-vous que les *firewalls* et les logiciels côté utilisateurs sont bien à jour.

Une fois les fondations digitales en place, votre organisation informatique sera en mesure d'adresser les besoins des collaborateurs, quel que soit le lieu d'où ils se connectent.

03.

Automatiser la résolution des incidents

La résolution des incidents prend souvent plus de temps que ne le souhaiteraient les utilisateurs. En effet, les équipes IT sont confrontées à des populations très distribuées, des environnements applicatifs et réseau de plus en plus complexes, des outils cloisonnés et des volumes de données colossaux dont l'analyse est extrêmement chronophage.

Les solutions qui combinent des fonctionnalités d'analyse approfondie, de priorisation des incidents et des scripts de remédiation qui automatisent les tâches manuelles permettent de gagner un temps précieux dans la résolution des incidents.

GRAND GROUPE OFFRANT DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Rétablissement le bon fonctionnement du VPN

Peu après avoir basculé vers un modèle *Work from Anywhere*, ce client s'est appuyé sur les fonctions d'analyse et d'automatisation intégrées de Nexthink pour réduire un pic de trafic sur son VPN. En s'aidant des tableaux de bord et des fonctions de *drill-down*, l'équipe IT a rapidement découvert qu'un tiers des collaborateurs qui se connectaient au VPN n'avait en fait besoin que d'Office 365, une suite facilement accessible sans passer par le VPN. L'équipe IT a ensuite utilisé nos fonctionnalités d'automation et de communication ciblées avec les utilisateurs pour inciter les collaborateurs utilisant Office 365 à se déconnecter du VPN, allégeant ainsi la charge sur le VPN.



04.

Encourager l'autonomie des collaborateurs

L'assistance simultanée aux collaborateurs au bureau et aux collaborateurs en télétravail mobilise beaucoup de temps et d'efforts. La combinaison de fonctions d'automatisation et d'interaction avec les utilisateurs permet d'offrir un mécanisme de *self-help* qui peut grandement alléger la charge des équipes de support.

Par exemple, le diagnostic automatisé des postes de travail permet de mettre en évidence certaines anomalies, comme des paramètres réseau incorrects, des paramètres non optimisés sur les appareils ou encore des disques durs nécessitant une opération de nettoyage. L'équipe IT peut ensuite corriger ces anomalies au moyen de scripts de résolution activables en un seul clic par l'utilisateur lui-même. L'intérêt de ce type d'approche est de soulager les agents d'assistance tout en favorisant l'autonomie des utilisateurs.

SOCIÉTÉ DE CONSEIL INTERNATIONALE

Accélérer l'investigation et automatiser la résolution des incidents de manière ciblée

Confrontée à l'augmentation soudaine du nombre de collaborateurs travaillant dans des lieux différents, l'équipe IT de cette société de conseil a constaté une baisse très nette du Score DEX (Digital Experience Score) concernant la population des collaborateurs en télétravail. Les données sur les postes collectées par Nextthink ont mis en évidence un taux élevé de l'usage des processeurs avec une saturation anormalement plus rapide sur les postes utilisés en télétravail. Au lieu de résoudre manuellement chaque anomalie une à une, l'équipe IT est entrée en contact avec les utilisateurs concernés au moyen d'une notification leur proposant de nettoyer leur disque dur en un seul clic. Entre la découverte et la résolution du problème, il s'est écoulé seulement quatre heures !

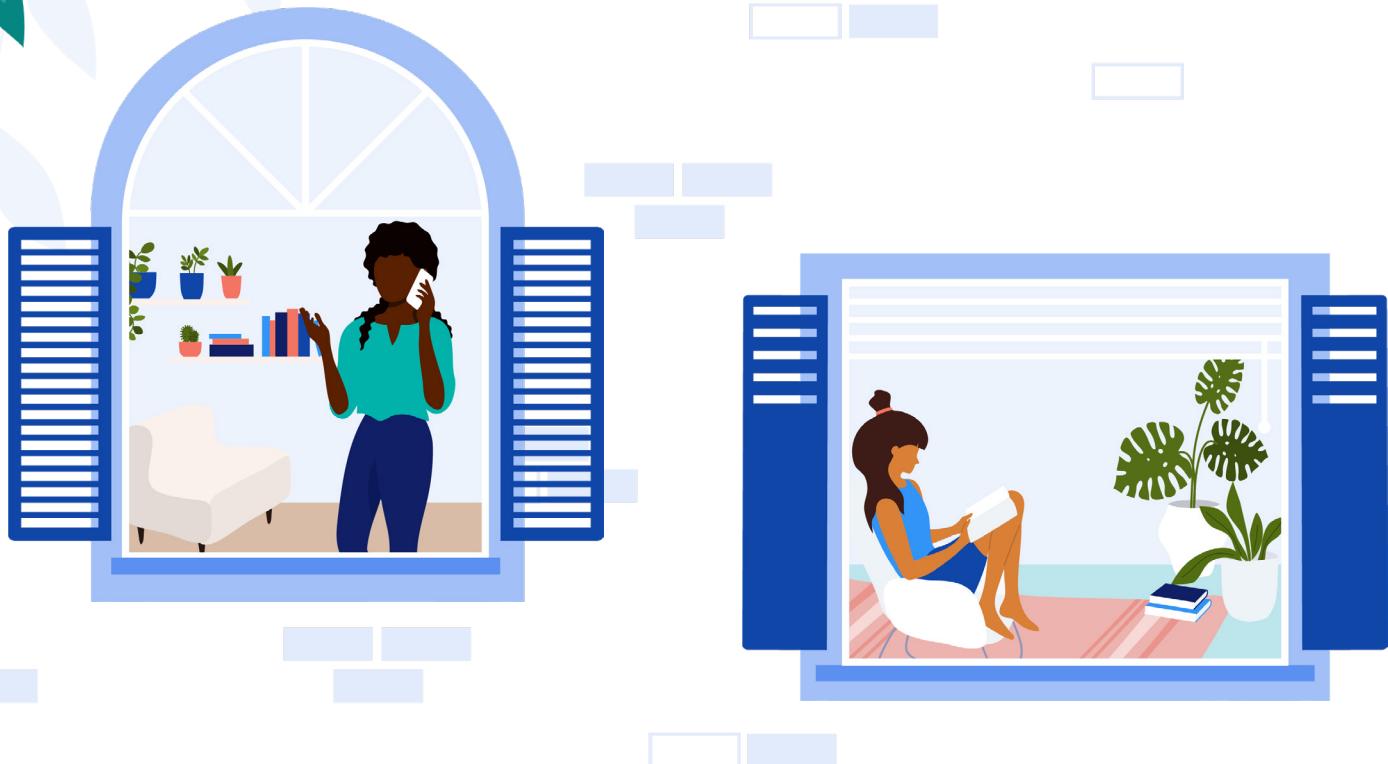


05.

Faciliter la collaboration

Les outils de collaboration comme Microsoft Teams et Zoom sont bien entendu très utiles en l'absence de contact physique entre collègues. Mais sans une connaissance précise de l'expérience qu'en font les collaborateurs, le déploiement massif de ce type d'outil de collaboration peut vite apporter son lot d'insatisfactions. D'autant plus que les équipes informatiques doivent dans le même temps maintenir le bon niveau de conformité en matière de sécurité, s'assurer de l'adoption de ces nouveaux outils, et résoudre des problèmes complexes de connexion.

C'est pourquoi il ne faut pas négliger d'évaluer le degré de préparation des postes et des utilisateurs en amont du déploiement. En d'autres termes, il s'agit d'évaluer les capacités des postes de travail et de l'infrastructure en préalable au lancement d'un projet pilote ou d'un déploiement à grande échelle. Ensuite, une fois le déploiement terminé, l'étape suivante est de s'assurer du niveau d'adoption du nouveau service. C'est la raison pour laquelle il est essentiel de demander régulièrement du feedback aux utilisateurs. La collecte en continu des retours des utilisateurs permet de surveiller l'adoption et par extension, de maintenir la qualité du nouveau service déployé.



06. Garder l'œil sur les services critiques

Une bonne expérience digitale commence par la capacité d'accéder aux applications, fichiers et services essentiels dont le collaborateur a besoin pour travailler. Lorsque les collaborateurs travaillent dans des lieux différents, une connexion Internet stable est une condition sine qua non pour accéder à leur environnement de travail.

C'est pourquoi des métriques comme les temps de réponse du réseau sont particulièrement utiles : en cas de dégradation de la qualité de la connexion, les équipes IT peuvent tout de suite déterminer si le problème se situe côté collaborateur ou côté entreprise. L'exploitation de métriques sur la performance des services et du réseau peut radicalement changer la donne au moment de la résolution. Sachez garder l'œil en permanence sur la performance du réseau et des services critiques et partagez cette information auprès des autres acteurs de l'équipe informatique.

COMPAGNIE D'ASSURANCE INTERNATIONALE

Surveillance des services essentiels

Constatant que le temps de réponse du VPN était passé de 1 seconde à 10 secondes, l'équipe IT s'est appuyée sur la solution Nexthink pour identifier rapidement la cause du problème, à savoir un plug-in Outlook défectueux. En quelques clics, le service IT a pu reconstituer l'histoire : une erreur de plug-in s'était produite sur 8 appareils qui utilisaient 9 ports spécifiques et 5 serveurs Exchange dans leur environnement VPN. En associant les temps de réponse lents du VPN à des appareils distants, utilisateurs, ports et destinations spécifiques, l'équipe IT a obtenu un degré de précision et de clarté dans la compréhension du problème qu'il aurait été impossible d'obtenir sans l'outil Nexthink.

07.

Maintenir chaque environnement à jour

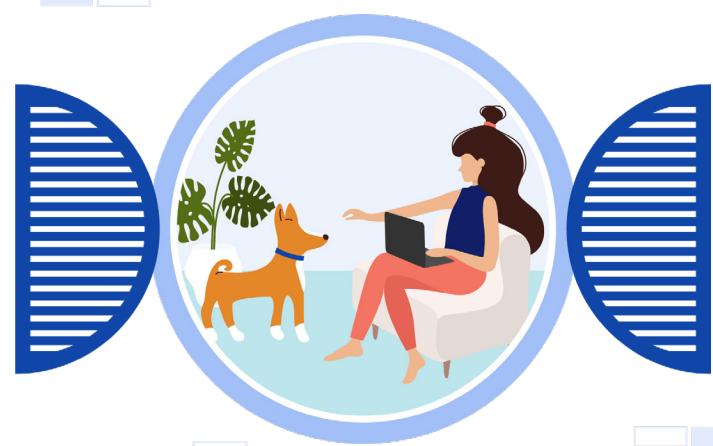
Pour les équipes IT habituées à gérer des environnements *on premise*, l'accompagnement du travail hybride rime souvent avec la crainte de perdre en visibilité et en contrôle. Raison de plus pour maintenir les infrastructures toujours à jour afin de pouvoir supporter des populations d'utilisateurs de plus en plus distribuées.

Il est important pour l'équipe informatique d'avoir une connaissance exhaustive à l'échelle de toute l'organisation de ce qui a été installé, ce qui est utilisé, ce qui a fait l'objet d'un changement, d'un patch ou d'une configuration, à tout moment et pour tous les collaborateurs, qu'ils travaillent sur site ou à distance. Pourquoi s'en préoccuper ? Sans données sur le contexte utilisateur et sans monitoring de l'expérience utilisateur, toute tentative pour améliorer les services ou pour résoudre des incidents dans un environnement donné sera en décalage avec les autres.

ETABLISSEMENT BANCAIRE

Faciliter les mises à jour logicielles à grande échelle

L'équipe IT de cette banque internationale a utilisé les tableaux de bord (*dashboards*) Nexthink pour identifier les populations d'utilisateurs qui n'avaient pas mis à jour leurs applications Office 365 et SharePoint. Depuis la même console, l'équipe IT a pu facilement procéder à une mise à jour massive des postes des collaborateurs concernés – et uniquement de ces postes - protégeant ainsi la sécurité de leur poste.



08.

Faire la lumière sur le Shadow IT

Le *Shadow IT* est une réalité. Aujourd'hui, de nombreuses applications tierces sont en accès libre. Elles peuvent facilement être téléchargées et utilisées par les collaborateurs en dehors de l'aval et du contrôle de l'équipe informatique. Comment garantir une expérience aussi conforme que sécurisée alors que les collaborateurs alternent entre travail sur site et travail à distance dans des lieux changeants ?

💡 Notre conseil ?

Mettez de côté l'approche punitive au bénéfice de la transparence : demandez aux utilisateurs d'être honnêtes sur les applications non officiellement reconnues qu'ils utilisent et pourquoi. Proposez-leur proactivement du support et réfléchissez dans le même temps aux moyens pour rationaliser et sécuriser leurs expériences.

Appuyez-vous sur une vue temps réel de la façon dont les utilisateurs interagissent avec les différentes applications et services ainsi que les problèmes auxquels ils sont confrontés. Engagez le dialogue pour comprendre les raisons qui les ont amenés à s'éloigner des outils recommandés et travaillez de concert pour tendre vers une approche plus standardisée – ou envisagez d'élargir le portefeuille des applications que vous supportez.

FOURNISSEUR D'EMBALLAGES

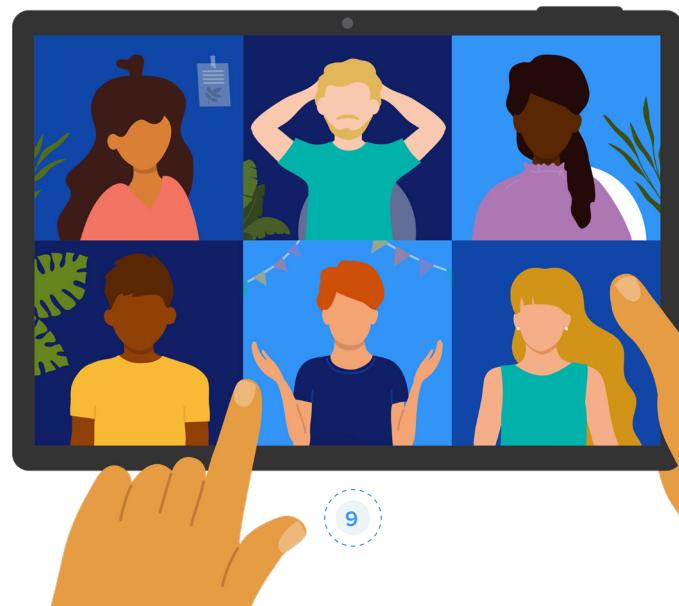
Garantir une expérience digitale cohérente indépendamment du lieu de travail

Un de nos clients s'est appuyé sur Nexthink pour améliorer et uniformiser l'expérience digitale, auparavant très inégale. Au cours du premier mois qui a suivi le passage en télétravail, de nombreux collaborateurs ont éprouvé des difficultés dans l'utilisation des outils de collaboration (Zoom et Teams), ce qui s'est traduit par la création de centaines de tickets. Afin d'assurer une même qualité d'expérience, quel que soit le lieu de travail, la DSI a fixé un score DEX minimum de 7,5 sur 10. Si le score passait sous ce seuil, le service informatique devait alors analyser les raisons de la dégradation et résoudre les dysfonctionnements le plus rapidement possible. Après trois mois de benchmarking continu, l'entreprise a vu son score DEX global passer de moins de 7 à respectivement 8,2 pour les employés sur site et à 7,9 pour les employés connectés à distance.

09. Communiquer directement avec les collaborateurs à tout moment

La sensation d'isolement que les collaborateurs à distance peuvent ressentir est devenue une source d'inquiétude. Les collaborateurs éloignés du siège ou venant épisodiquement au bureau peuvent souvent se sentir à l'écart, voire déconnectés de leurs collègues. L'accès au support physique étant désormais restreint, l'équipe IT doit plus que jamais assurer aux utilisateurs qu'elle reste disponible pour eux à tout moment.

C'est pourquoi il est important de pouvoir communiquer directement avec les utilisateurs, que ce soit pour leur offrir un support individualisé en cas de problème technique, pour accompagner leur prise en main d'une nouvelle technologie ou pour confirmer qu'ils travaillent dans de bonnes conditions d'efficacité à travers l'analyse de leur perception. On ne saurait sous-estimer l'impact d'un effort de communication - même le plus anodin - sur l'expérience des collaborateurs : ils se sentent ainsi soutenus, écoutés et intégrés.

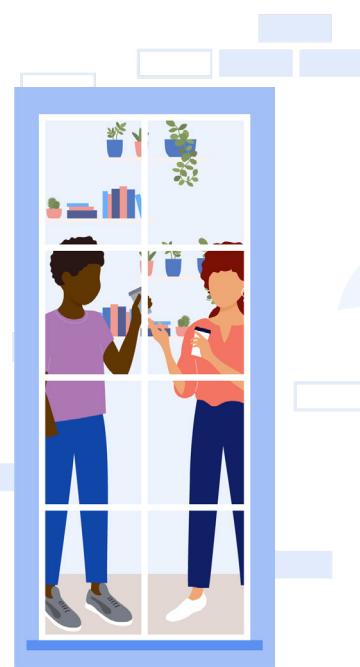


10.

Comprendre la perception des utilisateurs en temps réel

Contrairement aux enquêtes par e-mail (sujettes à des taux de réponse médiocres) et à la récolte ponctuelle de données, un dialogue continu avec les collaborateurs permet de recueillir des informations au bon moment et de suivre l'évolution de leur ressenti dans la durée.

Pour obtenir des feedbacks aussi complets que réguliers, de nombreuses organisations IT intègrent désormais des moyens de communication bidirectionnels au sein leur *Digital Workplace*. Cela leur permet de solliciter le feedback des utilisateurs, de diffuser des notifications importantes de manière ciblée et de collecter des informations contextuelles à l'échelle de toutes les populations d'utilisateurs – sur site, en télétravail ou en mode hybride.



COMPAGNIE PÉTROLIÈRE INTERNATIONALE

Planifier et échelonner le retour dans l'entreprise

L'un de nos clients utilise Nexthink pour collecter le ressenti des utilisateurs, évaluer leur expérience et planifier leur retour au bureau dans le respect de règles sanitaires très strictes. Pour cela, l'entreprise utilise des formulaires de santé COVID-19 que les collaborateurs doivent remplir pour attester de leur état de santé. Des messages à l'écran sont régulièrement envoyés pour inciter les collaborateurs à remplir leur déclaration. L'entreprise utilise également Nexthink pour identifier les collaborateurs à distance dont la vitesse de connexion est inférieure à la moyenne. Elle collecte également le feedback des collaborateurs dont la mauvaise expérience digitale est liée à des causes non liées à l'IT, comme les distractions familiales ou l'inconfort de leur environnement de travail. Le fait de savoir qui ne dispose pas de bonnes conditions pour être productif en télétravail, et qui est en assez bonne santé pour réintégrer les murs de l'entreprise permet à la DSI de prioriser qui peut retourner au bureau et de s'organiser.

11.

Assurer le retour au travail sur site dans les meilleures condition

Savoir qui, des collaborateurs sur site ou à distance, jouissent des conditions les plus favorables pour être efficace est un exercice délicat. On imagine souvent qu'un collaborateur qui ne contacte pas son helpdesk est un utilisateur heureux. Ce raisonnement est bien souvent erroné, car de nombreux problèmes techniques ne sont jamais signalés.

Pour factualiser le vécu numérique des collaborateurs, nous vous suggérons de vous appuyer sur des outils qui vous permettent de mesurer et d'analyser leur expérience lorsqu'ils travaillent à distance, en fonction de critères comme les *persona*, l'emplacement géographique ou d'autres facteurs. Il est intéressant de compléter ce panorama par des retours utilisateurs sur des difficultés qui ne sont pas liées à l'informatique mais qui peuvent influencer la qualité de leur expérience, par exemple l'aménagement de leur domicile ou des distractions de la part de leur environnement familial.



GRAND HÔPITAL PUBLIC

Collecter les retours des utilisateurs pour évaluer les besoins de renouvellement des postes

Un hôpital a combiné la collecte des retours individuels de ses collaborateurs avec les données techniques d'usage collectées sur les postes de travail. En diffusant des messages ciblés sur l'écran des collaborateurs, l'équipe IT a mesuré le niveau de satisfaction d'un groupe aléatoire de personnel soignant par rapport à son poste de travail et ce, pendant deux semaines. Ces campagnes étaient envoyées de manière récurrente aux utilisateurs après chaque période d'utilisation intensive du poste de travail. Les taux de réponse ont atteint le niveau record de 90 %. L'hôpital a disposé ainsi d'un échantillon représentatif pour évaluer factuellement ses besoins en matière de remplacement du matériel, s'évitant ainsi des coûts inutiles engendrés par le remplacement de matériels encore utilisables.

12. Améliorer l'expérience digitale en continu

Une organisation informatique qui prévoit de maintenir simultanément un environnement digital à distance et au bureau doit disposer d'un point de référence pour améliorer en continu l'expérience digitale de tous les groupes d'utilisateurs. Un *scoring* objectif de l'expérience peut servir de boussole pour mesurer les progrès réalisés dans la durée. Des tableaux de bord sur l'expérience digitale mis à jour en temps réel qui hiérarchisent les problèmes et affichent des recommandations de solutions, servent de base à un processus d'amélioration en continu. Et avec des capacités d'automation intégrées, les organisations informatiques sont en mesure de gérer les problèmes de manière proactive.



Conclusion

Alors que les employés du monde entier alternent désormais travail sur site et télétravail, les organisations informatiques ont un rôle clé à jouer pour que ces derniers puissent exercer leur activité dans de bonnes conditions, quel que soit leur lieu de travail.

Nexthink est le pionnier de la gestion de l'expérience digitale des collaborateurs. Avec Nexthink, les organisations informatiques ont l'assurance que tous leurs collaborateurs maintiennent leur productivité, collaborent efficacement, bénéficient du niveau de service dont ils ont besoin au bon moment et vivent une expérience digitale inégalée.

Nous avons aidé plus de 1 000 organisations dans le monde entier à mesurer, piloter et améliorer l'expérience digitale de leurs employés - en tout lieu et à tout moment. Faisons connaissance.



Vous souhaitez en savoir plus ?
Organisons une démo !