

État des lieux de la DEX — Analyse par secteur d'activité

Secteur financier

ENQUÊTE MENÉE PAR VANSON BOURNE



Introduction

En collaboration avec le cabinet Vanson Bourne, nous avons interrogé 2 000 responsables IT et collaborateurs d'entreprises évoluant dans plusieurs secteurs au sein de quatre marchés majeurs (France, Royaume-Uni, Allemagne et États-Unis).

La version complète de cet **état des lieux de la DEX** est disponible [ici](#).

L'**analyse par pays** est disponible [ici](#) et les **rapports par secteur d'activité** [ici](#).

Les données de notre enquête offrent aux équipes IT un point de référence pour analyser leur propre Digital Workplace en contexte. Elles laissent apparaître une réelle volonté d'améliorer les technologies et stratégies qui sous-tendent la gestion de la DEX.

Nous espérons que ces informations vous aideront à prendre les bonnes décisions, que ce soit pour l'achat de vos outils, le recrutement de talents ou la planification de vos services IT pour les utilisateurs finaux. Bonne lecture !

Sommaire

Perceptions de la DEX	3
Performances du support IT	4
Nouvelles technologies	5
Investissements futurs	6
À propos de cette enquête	7



Performances du support IT

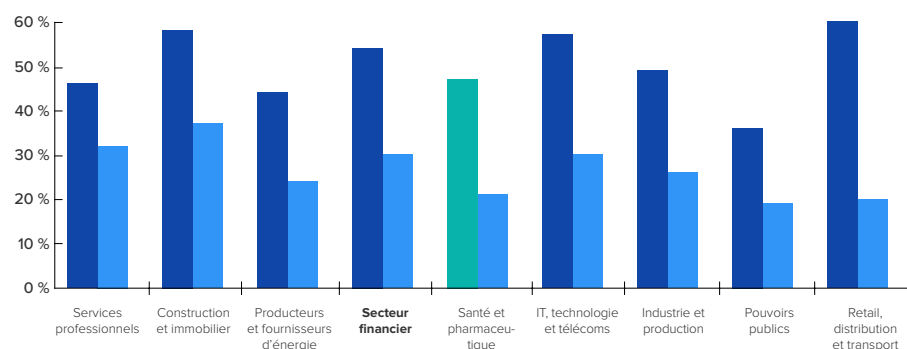
Secteur financier

La façon dont les équipes IT et les collaborateurs perçoivent leur expérience numérique diffère d'un secteur à l'autre.

Êtes-vous entièrement satisfait(e) de votre DEX ?

Côté responsables IT, **54 %** estiment que leurs collaborateurs sont « entièrement satisfaits » de leur expérience numérique. Pourtant, seuls **24 %** des collaborateurs partagent cet avis.

Des chiffres que l'on retrouve quasiment à l'identique dans le secteur de la finance. Là encore, **54 %** des responsables IT pensent que l'expérience numérique offerte est à la hauteur des attentes des collaborateurs. Mais moins d'un tiers des employés (**30 %**) sont d'accord avec cette affirmation. Si l'on compare ces chiffres avec d'autres secteurs, on remarque que dans les services professionnels, l'écart entre les deux camps semble moins marqué, tandis que le secteur retail, distribution et transport connaît la plus grande divergence d'opinions.



Équipes IT ■ Je pense que les collaborateurs de mon entreprise sont « **entièrement satisfaits** » de leur expérience numérique.

(Base : responsables IT)

Collaborateurs ■ Je suis « **entièrement satisfait(e)** » de mon expérience numérique au travail.

(Base : collaborateurs des fonctions métiers)

Tous secteurs confondus

54 %

des responsables IT estiment que leurs collaborateurs sont « **entièrement satisfaits** » de leur expérience numérique

Pourtant, seuls

24 %

des collaborateurs partagent cet avis

Secteur financier

54 %

des responsables IT estiment que leurs collaborateurs sont « **entièrement satisfaits** » de leur expérience numérique

Pourtant, seuls

30 %

des collaborateurs partagent cet avis

Performances du support IT

Secteur financier

En moyenne, **41 %** des problèmes IT/technologiques rencontrés par les collaborateurs du secteur financier sont signalés à l'équipe IT, soit le pourcentage le plus bas de tous les secteurs étudiés !

Quelque chose empêche clairement les collaborateurs de faire part des problèmes qu'ils rencontrent. Pour remédier à la situation, l'équipe IT doit agir sur deux tableaux :

1. D'un côté, elle doit faire tomber les barrières (réelles ou présumées) qui dissuadent les employés de signaler les incidents.
2. De l'autre, elle doit améliorer la capacité des techniciens L1 et L2 à identifier et à corriger proactivement les incidents que les collaborateurs subissent en silence.

41 %

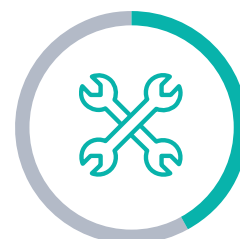


Autres secteurs : 44 %

En moyenne, les équipes IT du secteur consacrent **42 %** de leur temps à corriger des problèmes récurrents. Un chiffre très proche de la moyenne observée pour tous les secteurs et répondants confondus (**45 %**).

Pour accélérer la résolution des problèmes, les équipes IT doivent hisser l'automatisation des tâches récurrentes au rang de priorité.

42 %



Autres secteurs : 45 %

Dans le secteur des services financiers, les problèmes IT rencontrés par les collaborateurs des métiers durent en moyenne **24 minutes** par semaine, ce qui est légèrement mieux que la moyenne pour tous les secteurs et répondants (**27 minutes**).

En informatique, le problème zéro n'existe pas. Ainsi, lorsque l'inévitable se produit, les outils de gestion DEX permettent aux équipes IT d'éliminer les interventions manuelles en automatisant l'installation des correctifs, les mises à jour système et autres mesures proactives.

24 min



Autres secteurs : 27 min

 Secteur financier

Nouvelles technologies

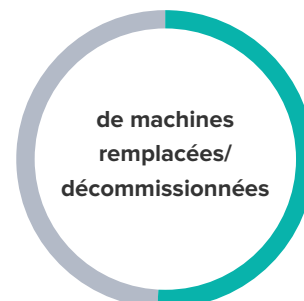
Secteur financier

Les responsables IT du secteur envisagent de **remplacer/décommissionner 51 % de leurs postes de travaux** au cours des **3 prochaines années**.

Un chiffre légèrement supérieur à la moyenne de 50 % rapportée par les responsables IT de tous les secteurs étudiés.

Certes, les équipements vieillissants peuvent nuire à la DEX, mais les équipes IT auraient tort de se précipiter. Dans un précédent rapport Nextthink Insights, nous avons examiné 1,6 million de machines client anonymes, toutes datant de plus de trois ans. Résultat : seules 2 % d'entre elles devaient être remplacées immédiatement. Quant aux 98 % restantes, une simple mise à niveau de la RAM ou un changement de configuration pouvait suffire à leur donner une nouvelle jeunesse.

51 %



Les responsables IT du secteur **évaluent à 56 % leur taux de visibilité sur le succès des nouvelles technologies déployées** auprès des utilisateurs finaux. Un chiffre identique à la moyenne de tous les secteurs.

Si ce chiffre peut sembler satisfaisant à première vue, tout score inférieur à 100 % est synonyme d'angles morts qui risquent à leur tour d'engendrer des problèmes. Savoir si un outil a été correctement installé, c'est bien. Mais savoir si ce dernier est réellement utilisé au quotidien par les collaborateurs, c'est beaucoup mieux. En effet, nous avons découvert lors d'une précédente enquête portant sur plus de 6 millions de postes de travail anonymisés que 50 % des logiciels installés n'étaient tout simplement pas utilisés.

56 %



 Secteur financier

Investissements futurs

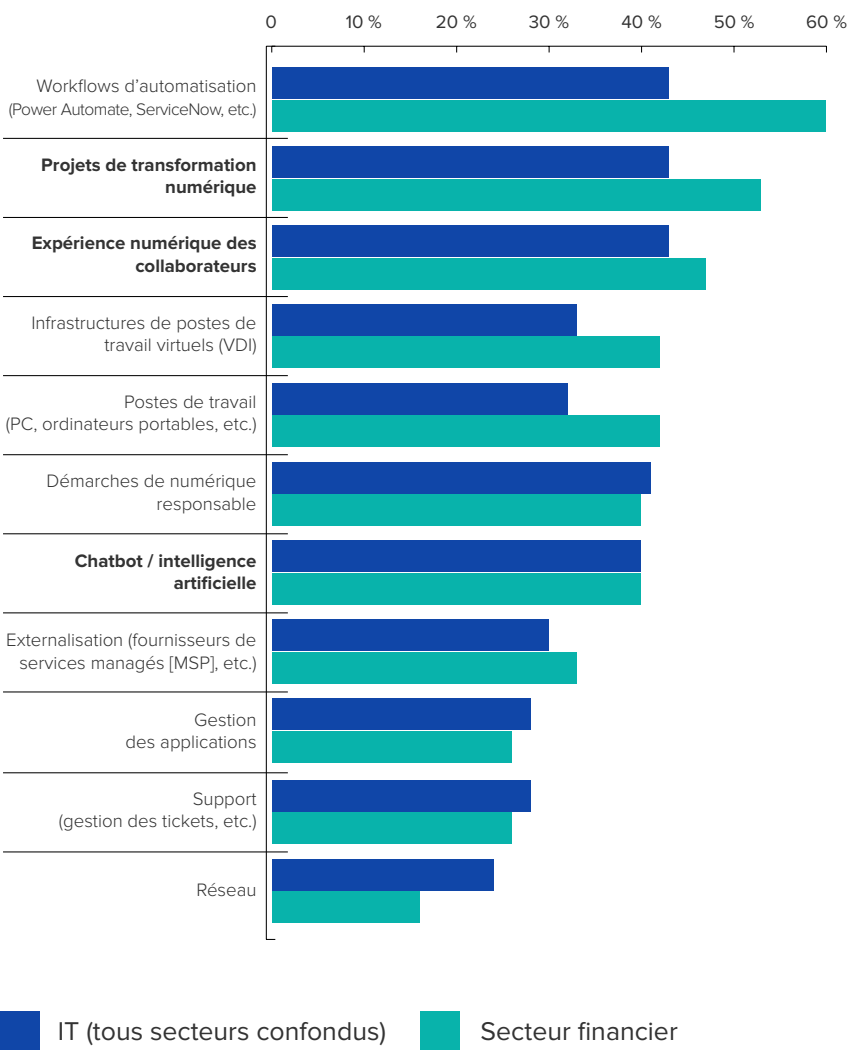
Secteur financier

Dans tous les secteurs étudiés, les responsables IT envisagent d'investir massivement dans la DEX, les workflows d'automatisation et la transformation numérique en 2024.

Mais pour le secteur financier, les priorités sont quelque peu différentes. On retrouve en tête des réponses les chatbots/l'intelligence artificielle, suivis de la DEX et de la transformation numérique pour fermer le podium.

Q7. Dans quels domaines votre DSI compte-t-elle investir ou intensifier son investissement en 2024 ?

(Base : responsables IT)



En 2024

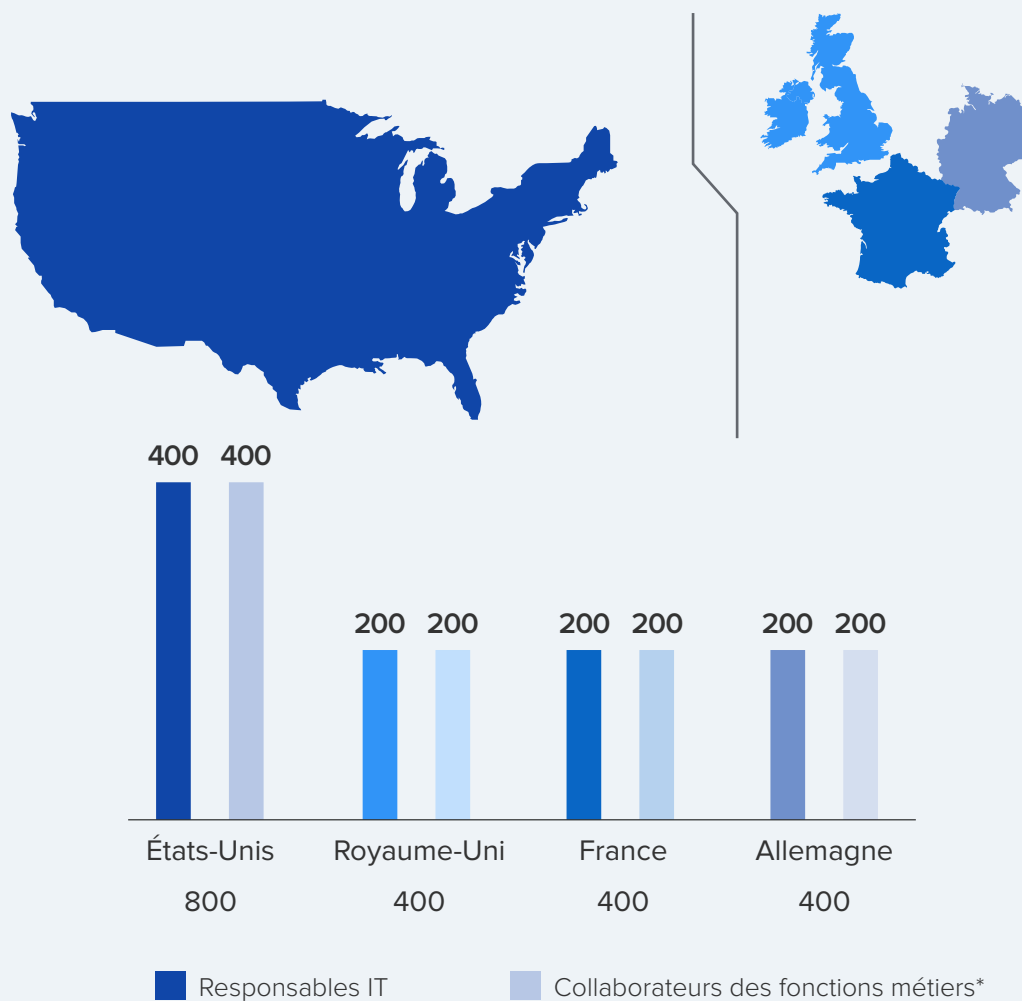
43 %

Dans tous les secteurs étudiés, les responsables IT envisagent d'investir massivement dans la DEX, les workflows d'automatisation et la transformation numérique en 2024.

À propos de cette enquête

En collaboration avec Vanson Bourne, nous avons interrogé 1 000 responsables IT seniors et 1 000 collaborateurs des fonctions métiers* au cours de l'été 2023.

Pays et échantillon

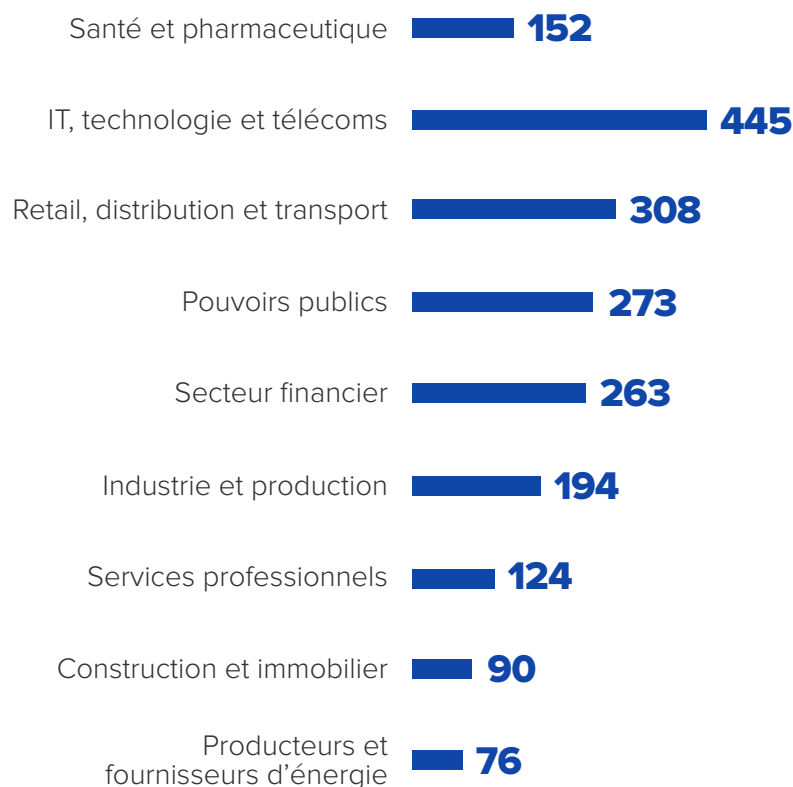


Les catégories des répondants tiennent compte de leurs fonctions et de leur niveau hiérarchique.

*Collaborateurs des fonctions métiers : employés non-IT, tous niveaux confondus (en présentiel, en télétravail ou hybrides).

À propos de cette enquête

Répartition par secteur



Remarque : les données présentées dans cette étude omettent et, dans certains cas, combinent les réponses de secteurs différents de ceux listés dans le rapport « État des lieux de la DEX ». Lorsque nous mentionnons la moyenne de tous les secteurs confondus, celle-ci inclut l'échantillon total des répondants (soit 2 000 personnes, ou 1 000 responsables IT/1 000 collaborateurs, selon la question).

À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos produits permettent aux entreprises de créer des Digital Workplaces hautement productives. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

Des questions sur la plateforme Nexthink ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)

nexthink

nexthink.com/fr