



Nouvelles Méthodes de Travail : les Grandes Tendances et Prévisions pour l'IT

La crise sanitaire a fait émerger de nouveaux enjeux que personne n'avait vu venir, déclenchant de fait un véritable séisme dans l'organisation des départements informatiques. Avec la généralisation du télétravail, les employés sont devenus plus techno-dépendants que jamais. Résultat : les équipes IT ont dû évoluer vers une approche Agile pour assurer une expérience numérique à la hauteur des attentes.

Maintenant que 2020 est derrière nous, il est temps de se projeter vers l'avenir. Nous vous proposons dans cet ebook un tour d'horizon des nouvelles grandes tendances IT.



Introduction

Tous les ans, les analystes et autres observateurs se livrent au jeu des bilans et des pronostics sur un avenir à plus ou moins long terme. Ces prévisions se fondent sur des données, des études, ainsi qu'une parfaite connaissance des nouvelles tendances à l'œuvre dans le monde en général et l'industrie informatique en particulier. Et puis 2020 est passé par là, balayant toutes les hypothèses que même les plus visionnaires n'auraient pu imaginer.

L'onde de choc de la pandémie de Covid-19 a déferlé sur les entreprises du monde entier, forçant les dirigeants à basculer les équipes en télétravail et à s'adapter dans l'urgence la plus absolue. Ce bouleversement a entraîné l'interruption, voire l'abandon, de la plupart des projets qui étaient prévus pour l'année, au profit de nouvelles stratégies en lien avec l'environnement de travail numérique.

Nombre de ces changements ont posé d'énormes défis, alors que les organisations, tout comme les individus, devaient faire face à des obstacles financiers, à des problèmes de sécurité et au stress au long terme engendré par un problème collectif imprévisible et sans précédent.

Mais tout dans ce tableau n'est pas si sombre. Ainsi, le secteur de l'informatique a connu une remarquable période d'évolution. De l'accélération de la transformation numérique à l'essor de stratégies IT centrées sur les employés, 2020 a ouvert la voie à une nouvelle ère de l'informatique.

Aujourd'hui, nous commençons à comprendre les effets à long terme de la crise sanitaire sur les entreprises en général, et les équipes IT en particulier. Dans cet eBook destiné aux responsables informatiques, nous vous présentons les grandes tendances dont il faudra tenir compte pour bien négocier la nouvelle réalité professionnelle.



Sommaire

01.	L'expérience numérique des collaborateurs (DEX) : futur KPI des services informatiques.....	3
02.	Vers une extension du rôle et du leadership des DSI.....	5
03.	Virtualisation : l'irrésistible ascension du Desktop-as-a-Service.....	6
04.	La personnalisation au cœur des enjeux informatiques en 2021.....	7
05.	Département IT : le besoin de s'adapter aux nouveaux modes de travail hybrides.....	8
	Conclusion.....	9

01. L'expérience numérique des collaborateurs (DEX) : futur KPI des services informatiques

Depuis le début de la crise, l'expérience numérique des collaborateurs (DEX, *Digital Employee Experience*) occupe une place de plus en plus centrale sur l'échiquier des entreprises. Avec la généralisation du télétravail et des modèles hybrides, l'expérience numérique est en effet maintenant au cœur de l'expérience générale des employés.

C'est ce qui en fait logiquement l'une des grandes priorités des départements IT. Quand on leur dit « expérience », les employés et postulants ne pensent plus seulement culture d'entreprise, trajets quotidiens ou confort des locaux, ils pensent aussi espace de travail numérique.

« À l'heure où les entreprises se livrent une guerre des talents et où le télétravail devient la norme, les équipes IT doivent a minima garantir la fiabilité de l'espace de travail numérique et prévenir les interruptions de service », commente Michael Applebaum, VP Marketing Produit chez Nexthink.

De nombreux responsables IT portent aujourd'hui un nouveau regard sur la valeur de l'expérience numérique. Le [rapport Nexthink Pulse](#) montre ainsi que 96 % des responsables IT jugent que celle-ci est un composant essentiel de leur service informatique, soit une très nette progression par rapport aux 49 % de 2019, avant la pandémie.



« D'ici 2023, l'expérience numérique des collaborateurs sera mesurée en continu et servira de principal repère pour évaluer la fonction IT de la plupart des grandes entreprises. »



Michael Applebaum

VP Marketing Produit,
Nexthink

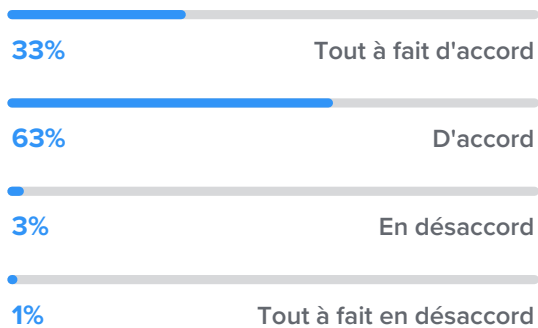


Pourtant, il reste du chemin à parcourir en matière de quantification : près de la moitié des responsables IT admettent ne pas pouvoir mesurer l'expérience numérique fournie aux collaborateurs.

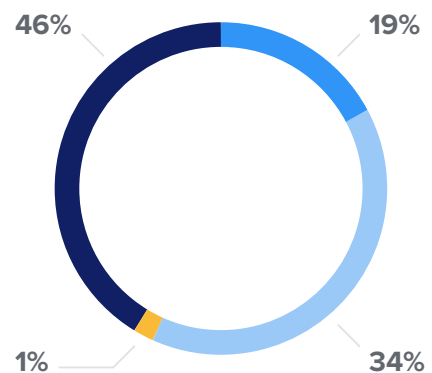
Pour ce faire, les équipes informatiques doivent collecter et analyser les données en temps réel de toutes les technologies avec lesquelles les employés interagissent directement : appareils, applications, virtualisation ou encore réseaux. La quantification de l'expérience numérique implique en outre la mesure et le suivi du ressenti des collaborateurs. Cet aspect important révèle en effet d'autres problématiques impossibles à cerner par le seul biais d'indicateurs techniques. Au cours des deux prochaines années, la mesure de cette expérience deviendra pourtant un enjeu central pour les départements IT du monde entier.



La majorité des responsables IT est d'accord : l'expérience numérique des collaborateurs est une priorité essentielle à l'heure actuelle.



Mais la plupart ne peut même pas la mesurer. Et quand ils le font, ils s'appuient sur des méthodes manuelles !



- Oui, nous la mesurons manuellement.
- Oui, nous avons un outil.
- Non, nous ne mesurons pas l'expérience numérique.
- Ne sait pas.

02. Vers une extension du rôle et du leadership des DSI

Si l'entreprise tout entière a dû s'adapter aux nouvelles contraintes de la pandémie, aucun autre rôle n'a été plus touché en ce sens que celui du Directeur des Systèmes d'Information (DSI).

Le basculement soudain vers le télétravail a mis les infrastructures informatiques sous pression et créé un besoin immédiat de nouveaux investissements technologiques, sans oublier la nécessité de répondre aux problèmes de sécurité et de performance : autant d'enjeux reposant majoritairement sur les épaules du DSI.

Pourtant, malgré l'ampleur de la tâche, la plupart des DSI ont su répondre présent en assurant la mise en service rapide d'espaces de travail numériques. En assurant avec succès le basculement vers le télétravail, les DSI « ont aidé à sauver leur entreprise » d'après le rapport Gartner 2021 CIO Agenda. Personne ne verra d'exagération dans cette affirmation.

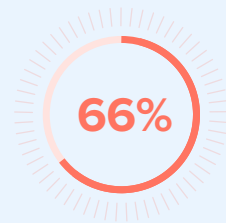
La pandémie a montré que, lorsqu'on étend leur pouvoir stratégique, les DSI jouent un rôle d'accélérateur de la transformation numérique. Les PDG l'ont compris et, au cours des deux prochaines années, les DSI continueront à gagner en influence au sein de l'entreprise. Leur voix pèsera davantage dans le développement de la stratégie, notamment en ce qui concerne l'implémentation de nouveaux systèmes dédiés au télétravail et aux modèles hybrides.

« Avec la crise sanitaire, les PDG ont pris conscience de l'intérêt d'engager des investissements technologiques dans des domaines autrefois ignorés », confie à Nextthink Martha Heller, PDG de Heller Search Associates. « Et lorsqu'un PDG montre de l'appétence pour l'investissement et l'adoption de technologies au sein de son entreprise, c'est une bonne nouvelle pour le DSI. »

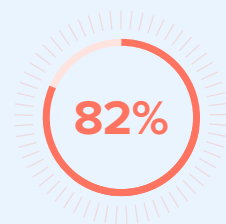
« D'ici 2024, 25 % des DSI de grandes entreprises traditionnelles devront répondre des résultats liés à l'activité numérique, devenant de facto des "directeurs d'exploitation par procuration". »



Du côté des DSI



Le contexte de la pandémie a permis à 66 % des DSI de renforcer les liens avec leur PDG



82 % rapportent avoir implémenté de nouvelles technologies, stratégies IT et/ou méthodologies en réaction à la crise



96 % des DSI ont vu leur rôle s'étendre au-delà de leurs responsabilités IT

03.

Virtualisation : l'irrésistible ascension du Desktop-as-a-Service

Le marché des services de virtualisation des postes de travail a observé une forte croissance en 2020. Motivés par le passage soudain au télétravail, les dirigeants ont vite compris que cette solution détenait la clé d'une transition réussie. Vecteur d'agilité pour les employés, les technologies de virtualisation renforcent en outre la sécurité ainsi que la conformité de l'entreprise, sans oublier les atouts rentabilité, performance et évolutivité du cloud.

Voici quelques avantages notables :

- Meilleure flexibilité des employés en télétravail
- Sécurité accrue grâce à la centralisation des données
- Approche centrale de la gestion et de la mise à niveau des postes de travail
- Accès facilité aux applications cloud
- Baisse des coûts en matériel informatique

Alors que les infrastructures de postes de travail virtuels (VDI), de virtualisation d'applications (SBC) et de Desktop-as-a-Service (DaaS) ont tous connu une forte progression, le DaaS tire clairement son épingle du jeu **avec un taux de croissance de 95 %**.

La raison ?

Premièrement, le DaaS transpose l'expérience desktop dans le cloud public. Alors que de nombreuses entreprises se projetaient déjà dans une optique cloud-first avant la crise, le DaaS représentait pour elles l'option la plus évolutive et flexible pour assurer la transition vers le travail en distanciel. En outre, cette solution favorise la proximité avec les applications cloud qu'utilisent les télétravailleurs.

L'engouement pour le DaaS devrait donc encore s'accroître à l'heure où les entreprises poursuivent leur investissement dans l'expérience numérique de leurs collaborateurs en télétravail.



« Le nombre d'utilisateurs du DaaS augmentera de plus de 150 % entre 2020 et 2023. »



Gartner Research

Why COVID-19 Drove an Increase in DaaS

04. La personnalisation au cœur des enjeux informatiques en 2021

Les équipes informatiques ont passé la majeure partie de l'année 2020 à naviguer à vue pour faciliter le passage dans l'urgence au télétravail avec le moins de casse possible.

Un an après le début de la pandémie, les responsables IT commencent à reconnaître les lacunes de leurs stratégies et à apporter les ajustements nécessaires pour améliorer l'expérience des employés sur le long terme.

C'est pourquoi la personnalisation sera l'une des grandes priorités de l'IT dans les mois et les années à venir. Impossible aujourd'hui de se contenter de la même approche pour tous, a fortiori à une époque où les collaborateurs travaillent seuls en distanciel et utilisent des technologies de plus en plus complexes. D'après le [Rapport Nextthink Pulse](#), le nombre de tickets au support IT a grimpé en flèche durant la pandémie, à tel point que 43 % des responsables IT estiment que cette hausse représente leur plus grand défi, justifiant par là même l'importance d'un support informatique efficace et personnalisé.

En 2021, de plus en plus de départements informatiques opteront pour la création de personas afin de segmenter avec précision leur base d'utilisateurs. Ces profils types permettent aux équipes IT de répondre aux attentes des collaborateurs sur la base de critères spécifiques : poste, besoins technologiques et autres attributs plus granulaires comme l'usage de certaines applications, les aptitudes techniques ou encore la consommation de ressources.

Hormis les avantages pour les collaborateurs en matière d'expérience, la personnalisation se traduit aussi par une réduction significative des coûts. Lorsqu'ils ont dû basculer dans l'urgence vers le télétravail, les départements IT ont dépensé sans compter en équipements et périphériques. Mais faute d'une approche ciblée, nombre d'entre eux sont tombés dans le piège du sur- et du sous-provisionnement. La personnalisation intelligente permet aux équipes IT de déployer les ressources de façon stratégique, tout en améliorant l'expérience des employés et en optimisant les coûts.

« Si le télétravail nous a appris une chose, c'est bien que la maîtrise du numérique est devenue une compétence incontournable pour les collaborateurs », explique Pierre-Loïc Kuhn, Responsable Marketing Produit chez Nextthink. « À l'avenir, les départements IT devront favoriser cet apprentissage via un accompagnement et une informatique sur mesure pour les employés. »



Les avantages des personas spécialisés :

La segmentation basée sur les personas permet aux équipes IT de saisir les différences subtiles entre les besoins et comportements de chaque utilisateur. Le fait est qu'on ne s'adresse pas de la même manière à un spécialiste du content marketing versé dans les nouvelles technologies ou à un directeur commercial qui pense avant tout stratégie. En personnalisant leur communication et leur assistance, les informaticiens pourront donc résoudre les problèmes plus efficacement.

Le Library Pack "Persona Insight" de Nextthink aide les équipes IT à créer des personas spécialisés en fonction d'attributs particuliers et de l'expérience à leur fournir. Ces caractéristiques peignent un portrait-robot hautement détaillé du comportement et des usages des utilisateurs. Vos équipes bénéficient ainsi d'une perspective globale sur le workflow quotidien de chaque persona.



05. Département IT : le besoin de s'adapter aux nouveaux modes de travail hybrides

Alors que la vaccination s'accélère et que la sortie de crise semble se profiler à l'horizon, l'avenir du télétravail continue d'interroger. Les entreprises vont-elles continuer à fonctionner avec des employés en distanciel ? Ces derniers retrouveront-ils le chemin du bureau dès que possible ? Probablement ni l'un ni l'autre.

Nous nous dirigeons plus vraisemblablement vers une expérience hybride, à mi-chemin entre le distanciel et le présentiel.

Selon une étude de [Pew Research](#), 54 % des employés affirment que, à choisir, ils préféreraient continuer à télétravailler depuis chez eux après la pandémie. Aussi, l'incertitude du retour au bureau a permis aux entreprises de recruter hors de leur géolocalisation traditionnelle en 2020.

D'un autre côté, le télétravail ne pourra jamais répliquer véritablement les atouts qu'offre la collaboration en personne. Certes, lorsque la pandémie sera derrière nous, les collaborateurs pourront à nouveau interagir en face à face. Pourtant, rien ne sera vraiment comme avant.

Dans la plupart des entreprises, une partie des employés opèrera sur site tandis que l'autre poursuivra en télétravail, parfois dans différentes régions voire d'autres pays. Dans une optique de réduction des coûts, certains abandonneront les grands QG d'entreprise au profit d'espaces de travail collaboratifs, plus petits et temporaires, où les employés se retrouveront pour travailler sur des projets spécifiques.

Pour les départements informatiques, cette transition sera à de nombreux égards tout aussi complexe à gérer que celle de mars 2020. Les responsables IT devront ainsi développer de nouvelles stratégies afin d'améliorer l'expérience numérique des télétravailleurs, tout en répondant aux besoins des nouveaux espaces collaboratifs pour le présentiel.

À l'avenir, les collaborateurs auront donc plus de poids dans les décisions qui affectent leurs espaces de travail et les technologies intrinsèques. Quant aux équipes IT, elles se rapprocheront des utilisateurs pour créer en tandem des environnements de travail productifs, qu'ils soient distanciels ou en présentiel.



« D'ici 2023, 75 % des entreprises du Forbes Global 2000 s'engageront sur la voie de la parité technique d'équipes hybridées par choix plutôt que par contrainte, leur permettant ainsi de collaborer à distance et en temps réel. »



IDC

FutureScape: Worldwide IT Industry 2021 Predictions



Conclusion

Il va sans dire que la période que nous traversons est à la fois difficile et truffée d'incertitudes. Pourtant, force est de constater que les événements de l'an passé ont accéléré l'innovation IT à un rythme que l'on croyait impossible avant la pandémie. Nous nous dirigeons donc vers un avenir prometteur, où la collaboration entre les équipes IT et les employés devrait enclencher un effet d'entraînement vers de nouveaux sommets.

Chez Nexthink, notre mission est de vous aider à bâtir une expérience numérique plus engageante, productive et gratifiante pour les employés de votre entreprise. Que vous façonnerez des personas spécialisées ou décidiez d'opter pour une solution de virtualisation des postes de travail, nous intervenons à vos côtés pour vous aider à fournir le meilleur support IT possible et développer des expériences de travail optimales pour chacun de vos collaborateurs.

À propos de Nexthink

Nexthink s'impose comme le leader mondial de la gestion et du pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs dans l'entreprise. Nos solutions permettent aux entreprises de créer un environnement de travail numérique placé sous le signe de la productivité en offrant une expérience numérique optimale aux collaborateurs. Grâce à une combinaison d'analyse des usages en temps réel, la collecte du ressenti des utilisateurs et l'automatisation, Nexthink aide les directions informatiques à mieux répondre aux enjeux du Digital Workplace.





nextthink

Des questions sur la
plateforme Nexthink ?



nexthink.com/fr/