



# Cinq conseils pour mesurer efficacement l'expérience numérique de vos collaborateurs.

Mesurer précisément la qualité de l'expérience numérique des collaborateurs au travail n'est pas chose aisée. Découvrez cinq conseils qui vous permettront de mesurer et d'améliorer efficacement la qualité de l'expérience numérique de vos collaborateurs. Mettez toutes les chances de votre côté pour faire de votre environnement de travail une source de productivité et d'engagement pour vos collaborateurs.





# Table des matières.

---

**03**

**Introduction**

**04**

**Ne négligez aucune information pour  
prendre les bonnes décisions**

**05**

**Gardez une vision d'ensemble tout  
en zoomant sur les détails**

**06**

**Interagissez à bon escient avec  
les utilisateurs**

**08**

**Mesurez l'expérience en temps  
réel et en continu**

**09**

**Délivrez des informations pertinentes aux  
bonnes personnes au bon moment**



## Certains mythes ont la vie dure

---

Commençons par clarifier un point fondamental à propos de l'expérience utilisateur :

**Non, l'environnement de travail numérique moderne - ou Digital Workplace - n'est pas un concept abstrait qu'il faut renoncer à mesurer et à opérationnaliser.**

---

En réalité, la Digital Workplace est un environnement vivant qui évolue en permanence. La bonne nouvelle, c'est qu'il est désormais possible de la mesurer afin d'en tirer pleinement parti, que ce soit en matière de réduction des coûts, d'amélioration de la productivité ou encore de collecte d'informations sur les usages et le ressenti des collaborateurs.

L'utilisateur d'aujourd'hui a des attentes très différentes de son environnement de travail comparé à l'utilisateur d'il y a vingt ans. Au début des années 2000, il acceptait sans broncher les perturbations d'ordre technique et s'accommodait des délais de traitement de ses demandes d'assistance. Aujourd'hui, il attend de ses outils de travail - logiciels et équipement - qu'ils fonctionnent tout le temps et depuis n'importe où.

Au final, les collaborateurs veulent s'appuyer sur des outils qui les rendent plus efficaces au quotidien et qui contribuent à une expérience de travail moins stressante et plus enrichissante.

Si les décideurs informatiques ont bien pris conscience de l'importance de l'expérience des collaborateurs, pourquoi ont-ils autant de mal à la mesurer et à la factueliser ?

Voici les cinq domaines à prendre en considération pour évaluer si la Digital Workplace est bien à la hauteur de ses promesses d'efficacité et d'agilité. Dans cet ebook, vous trouverez des pistes pour vous aider à mesurer la qualité de la Digital Workplace sous l'angle de l'expérience utilisateur et pour opérationnaliser un cycle d'amélioration en continu.

# Ne négligez aucune information pour prendre les bonnes décisions

Les mathématiciens vous le confirmeront : pour résoudre une équation, il faut d'abord prendre en compte l'ensemble des variables.

Malheureusement, dans l'équation de l'expérience utilisateur, les équipes IT ne prennent en compte qu'une partie des variables. Pourquoi ? Parce qu'elles tentent de résoudre les problèmes qui affectent les postes de travail et les utilisateurs en mesurant uniquement la santé des composants du datacenter d'un point de vue technique.

Bien sûr, le datacenter est une pièce maîtresse : véritable salle des machines de l'écosystème informatique, il en abrite les composants clés - stockage, Web, serveurs d'applications, et réseau. Mais la santé du datacenter donne-t-elle pour autant une vue représentative de l'environnement numérique tel qu'il est consommé par les collaborateurs ?

La réponse est non.

Des analystes comme Gartner ont mis en évidence que la plupart des problèmes affectant l'expérience des collaborateurs trouvaient leur origine ailleurs que dans le datacenter.

## Problèmes trouvant leur source en dehors du datacenter :

- **80%** des problèmes de sécurité
- **50%** des problèmes de performance
- **70%** des problèmes de support
- **\$500** USD de dépenses évitables par utilisateur et par an

*Gartner, 2017*

Pour transformer la manière dont vous délivrez les services informatiques, vous devez passer d'une approche centrée sur les infrastructures à une approche centrée sur les utilisateurs.

Mais qu'entend-on exactement par approche centrée sur les utilisateurs ?

Dans ce type d'approche, l'IT collecte des informations sur les postes de travail et sur les utilisateurs, leurs activités et usages, les services consommés, ce qui fonctionne et ce qui pose problème, et s'appuie sur ces données, en les combinant avec le ressenti des collaborateurs pour fournir une vue 360° du point de vue de l'utilisateur.

Ainsi votre équipe support, par exemple, pourra analyser et résoudre des tickets en ayant connaissance du contexte de l'incident et du ressenti de la personne concernée. Ajoutez à cela des données sur la conformité des postes, les populations ou sites les plus concernés par telle ou telle problématique ou encore les différences de performances entre des modèles de postes et vous obtiendrez une mesure de l'expérience numérique d'autant plus factuelle et précise.

N'oubliez pas : ne faites pas l'erreur de remonter que tous les voyants IT sont au vert alors que dans le même temps les utilisateurs voient rouge.



## Gardez une vision d'ensemble, tout en zoomant sur les détails

Comment savoir où chercher et jusqu'à quel niveau de détail descendre pour cerner les causes d'un problème informatique ?

Il est souvent difficile pour les équipes de support de répondre aux questions qui leur sont posées – qu'elles soient très précises ou d'ordre plus général – sans devoir ouvrir au préalable des dizaines d'applications et de navigateurs différents et de poser de nombreuses questions aux utilisateurs.

En tant que responsable informatique, vous avez besoin de métriques précises et détaillées

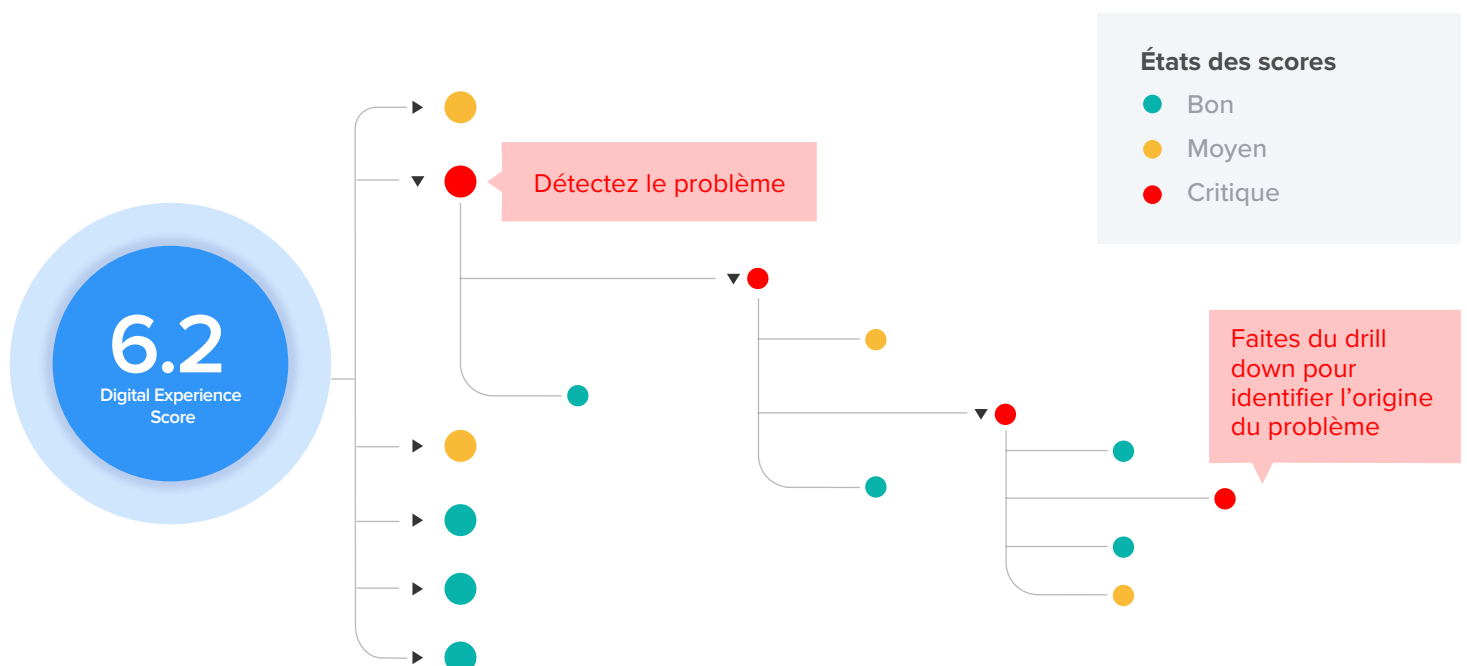
sur la performance des postes de travail des utilisateurs, sur la conformité, le niveau d'adoption des applications et aussi sur le ressenti des collaborateurs. Pour chacun de ces domaines, vous avez besoin d'une plateforme capable de collecter des informations sur les postes de travail et auprès des utilisateurs.

Optez pour un outil qui combine surface et profondeur de champ, vous gagnerez un temps précieux pour trouver les bonnes réponses.

### Par exemple :

- *Quelle version de l'application ce collaborateur utilise-t-il ?*
- *Est-il vraiment à l'aise avec cette application ?*
- *Le « problème » soulevé indique-t-il que l'utilisateur a besoin d'une formation ou faut-il aller chercher ailleurs ?*

### Allez du général au particulier



## Interagissez à bon escient avec les utilisateurs

Les équipes IT éprouvent des difficultés à mesurer l'expérience des utilisateurs car elles n'ont pas de moyen efficace pour entrer en contact avec eux à bon escient.

Certes, les équipes informatiques sont capables de rassembler certaines pièces du puzzle qui constitue l'expérience utilisateur, mais le processus de collecte de données peut générer de la frustration, voire de l'agacement auprès des utilisateurs. Imaginez vos collègues du service financier aux prises avec la clôture du budget annuel, qui se voient demander soudainement ce qu'ils pensent de la nouvelle mise à jour de Windows 10 !

Les collaborateurs exigent des applications et des outils modernes au fonctionnement irréprochable. Si les outils de travail numériques que la DSI met à leur disposition ne sont pas à hauteur, les utilisateurs perdent vite patience.

Dans certains cas, leur agacement les incite même à recourir à des applications et à des équipements qui échappent au contrôle de la DSI (« Shadow IT »), ce qui expose votre entreprise à des risques.

La meilleure approche consiste à collecter à la fois des métriques techniques liées aux postes (hard data) et des informations de ressenti des collaborateurs (soft data) en temps réel.

En combinant le ressenti des utilisateurs avec des données techniques, vous êtes en mesure de mettre en place des mécanismes de résolution automatisés qui indiqueront à vos équipes de support quand il est temps d'intervenir auprès d'un utilisateur final... et quand le laisser tranquille. La majorité des incidents rencontrés par les utilisateurs finaux peuvent être résolus en arrière-plan, au moyen de scripts automatisés, ou par le biais d'interventions en un clic.

**“On fait face à une double contradiction. D'un côté, l'utilisateur est plus au fait de la technologie et il attend des réponses claires de la part du support. De l'autre, il subit son environnement de travail. Face aux micro-bugs et autres dysfonctionnements qui affectent son poste, il va adapter sa façon de travailler sans pour autant les déclarer au centre de support.”**

Head of Proximity Services for France  
AXA Investment Managers

## Dialogue de sourds entre équipes informatiques et utilisateurs finaux

Mon PC est lent

Pouvez-vous me dire quel équipement vous utilisez parmi cette liste ?

-Lenovo 5025  
-HP Pavilion Laptop 15t  
-HP Pavilion Laptop 15z

Je ne sais pas

Je transfère votre demande au support.

#\$%@

Bonjour, en quoi puis-je vous aider ?

Je n'arrive pas à envoyer des e-mails

Souhaitez-vous ouvrir un ticket d'assistance ?

Oui

Votre ticket porte le numéro INC0045291.

OK, mais ma messagerie électronique ne fonctionne toujours pas

Voici les étapes de troubleshooting pour résoudre un problème de messagerie :

1 Vérifiez votre connexion au réseau.

2 Dans Outlook, allez dans Options...

3 ...

#\$%\$

## Mesurez l'expérience en temps réel et en continu

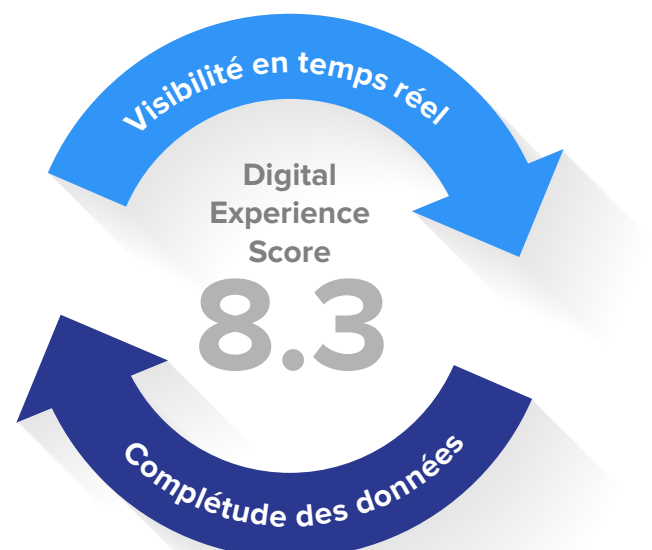
Une note qui évalue l'expérience digitale d'un utilisateur à un instant T a une durée de vie limitée. Elle ne résiste pas à l'épreuve du temps et devient vite obsolète.

Lorsque vous allez chez le médecin, vous recevez une multitude de mesures concernant votre santé, comme votre IMC, votre tension, votre fréquence cardiaque, etc. Ces informations sont utiles parce qu'elles sont fournies en temps réel. Vous pouvez les comparer à vos bilans précédents et les utiliser pour anticiper l'évolution de votre état de santé.

Il en va de même pour le score qui concerne l'expérience utilisateur. Ce score doit toujours être réactualisé et utilisé comme point de référence pour planifier les prochaines actions.

Malheureusement, la plupart des équipes IT produisent des scores d'expérience à intervalles plus ou moins réguliers, quand elles y parviennent. En conséquence, les équipes de support doivent composer avec des données décousues et incomplètes, ce qui les empêche de détecter efficacement d'éventuelles anomalies dans l'écosystème informatique.

Seul un système de scoring qui mesure l'expérience des collaborateurs **en temps réel et en continu** peut jouer le rôle de boussole pour guider vos équipes dans la bonne direction.





## Délivrez des informations pertinentes aux bonnes personnes au bon moment

La plupart des équipes IT ont du mal à produire des métriques d'évaluation qui soient pertinentes pour chacun des intervenants et chacun des niveaux au sein de la DSI.

Par exemple, un agent de support niveau 1 aura besoin de données très spécifiques concernant un seul poste de travail tandis qu'un responsable de service aux utilisateurs s'intéressera plutôt à une note opérationnelle balayant l'ensemble des utilisateurs. Pourtant, ils travaillent tous les deux dans la même organisation et souhaitent améliorer la santé du même écosystème informatique, lui-même composé de milliers de postes de travail et de périphériques.

Si certaines informations s'avèrent plus utiles à un profil plutôt qu'à un autre, cela ne veut pas dire

pour autant que les professionnels de l'IT sont condamnés à aller chercher les informations dont ils ont besoin dans des outils distincts.

Dans l'idéal, nous préférons tous accéder à une seule plateforme capable de nous fournir exactement la donnée dont nous avons besoin en fonction de notre profil.

Nextthink propose une plateforme de Digital Employee Experience capable de produire en temps réel, à partir d'un même socle de données, des scores et des indicateurs destinés à toutes les populations au sein de la DSI : Tableau de bord haut niveau pour le DSI, vue opérationnelle pour les managers et vue par poste/utilisateur pour les techniciens.

Équipés de scores pertinents, les professionnels de l'IT sont ainsi à même d'identifier rapidement les domaines où l'expérience est dégradée, d'orienter les investigations et de décider des actions correctives pour restaurer la productivité et contribuer à plus long terme au bien-être des collaborateurs.



# Vous avez les cartes en main pour devenir un champion de l'expérience utilisateur

Mesurer l'expérience des utilisateurs est un exercice difficile car les professionnels de l'IT manquent à ce jour de scores pertinents. Sans point de référence, comment mettre en place un cycle continu d'amélioration de l'expérience des collaborateurs ?

## Nous vous proposons cinq conseils pour bien démarrer :

1. Ne négligez aucune information pour prendre les bonnes décisions
2. Gardez une vision d'ensemble, tout en zoomant sur les détails
3. Interagissez à bon escient avec les utilisateurs
4. Mesurez l'expérience en temps réel et en continu
5. Délivrez des informations pertinentes aux bonnes personnes et au bon moment

Nextthink s'attaque au déficit de visibilité sur l'expérience numérique des collaborateurs et au décalage entre la réalité du poste de travail et l'idée que la DSI s'en fait.

Notre volonté est d'aider les départements informatiques à anticiper et à résoudre les problèmes techniques qui perturbent le quotidien des utilisateurs.

Notre promesse est de vous offrir la tranquillité d'esprit et l'assurance que les collaborateurs se sentent productifs, en sécurité, et engagés au travail.

Voici un aperçu des résultats obtenus par des entreprises qui utilisent Nextthink

62%

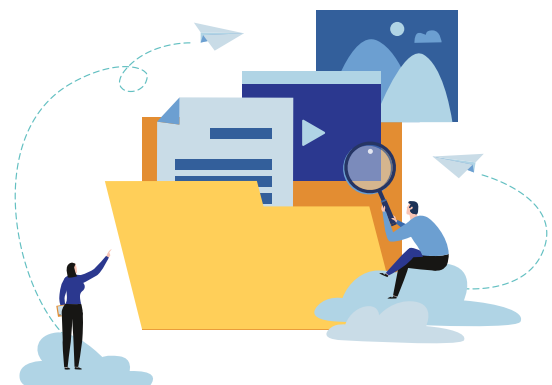
Gain de temps de 62 % dans l'analyse des causes

10%

10% d'augmentation du score de l'expérience utilisateur en seulement deux mois

72

72% d'augmentation du NPS employeur, de -60 à +12 en moins de 6 mois





nextthink

Si vous pensez que le moment est  
venu de faire bouger les choses et  
d'améliorer l'expérience numérique  
de vos collaborateurs

CONTACTEZ NEXTHINK

[nextthink.com](https://nextthink.com)

