



---

# Baromètre 2019 de la « Digital Employee Experience »

Juillet 2019

# Sommaire

---

<b>Introduction</b>	Page 1
<b>Un nouveau domaine aux contours encore flous</b>	Page 4
● Des niveaux de maturité inégaux	
● Des niveaux contrastés de couverture des services à l'utilisateur	
<b>Les enjeux de la “Digital Employee Experience”</b>	Page 6
● Accompagner les transformations de la Digital Workplace	
● Un besoin caractérisé de communiquer sur la qualité de l'IT	
● Un déficit d'indicateurs fiables pour mesurer l'expérience	
<b>“Digital Employee Experience” : Par où commencer ?</b>	Page 10
● Améliorer la qualité de service rendue aux collaborateurs	
● Prendre en compte la diversité des populations des utilisateurs de l'IT	
● Mesurer la satisfaction des collaborateurs	
● Garantir la sécurité : une priorité pour les DSI en particulier	
● Un nouveau marché ?	
<b>Conclusion</b>	Page 14
<b>Profil des répondants</b>	Page 16
<b>À propos de Nexthink</b>	Page 18

## Introduction

Notre quotidien professionnel est rythmé par l'usage des outils numériques pour réaliser la majorité de nos tâches, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur des murs de l'entreprise. Pourtant, nombreux sont les incidents qui perturbent les utilisateurs de l'IT au quotidien : Wifi en berne, application qui rame, écran bleu, messagerie trop lente, crash des outils de visioconférence, problèmes de connexion... Mis bout à bout, ces irritants techniques du quotidien se traduisent par des heures perdues<sup>1</sup> et de la frustration pour les collaborateurs. À l'heure de la transformation de l'environnement de travail, garantir une expérience numérique de qualité aux consommateurs de l'IT devient donc un enjeu de taille pour les équipes IT.

Si on s'en réfère aux travaux des analystes, une Digital Workplace qui propose une expérience médiocre ou dégradée aura à la longue des répercussions sur l'engagement des collaborateurs.

“

EX [Employee Experience] has emerged as a key frontier for competitive advantage due to its critical role in successful employee recruitment and retention. Providing a good working environment is a key contributor to employee satisfaction. Among the most significant indicators that employees are satisfied is their feeling that they're equipped with the tools and technologies that enable them to get meaningful work done efficiently.

**Forrester<sup>2</sup>**

À l'heure de la généralisation de la Digital Workplace, une nouvelle discipline est en train d'émerger : La “**Digital Employee Experience**” (**DEX**) ou en français, la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs.

**Le niveau d'expérience des collaborateurs est-il conforme à l'idée que la DSI s'en fait ? Comment les DSI mesurent-elles la qualité de l'expérience numérique des collaborateurs ? Avec quel degré d'urgence le sujet est-il traité aujourd'hui dans les DSI ?**

Afin de livrer une photographie de la situation des directions informatiques vis-à-vis de la Digital Employee Experience, Nexthink a fait réaliser une enquête auprès de 160 décideurs IT en France travaillant dans des entreprises de toutes tailles et dans tous les secteurs d'activité. Réalisée par Adelanto, cette enquête a eu lieu au deuxième trimestre 2019.

<sup>1</sup> Robert Half Technology, 2016 : 22 minutes sont perdues en moyenne PAR JOUR et par employé du fait de problèmes de nature informatique.

<sup>2</sup> Forrester -- Unified Endpoint Management Q2 2018 - Andrew Hewitt, June 28, 2018

Les objectifs étaient les suivants :

- Faire un état des lieux sur la prise en compte de l'expérience numérique des collaborateurs
- Evaluer les moyens mis en place pour gérer et satisfaire les besoins des collaborateurs
- Identifier les priorités des DSI pour mieux gérer l'expérience numérique des collaborateurs

Les résultats de cette enquête sont synthétisés dans ce Baromètre 2019 de la Digital Employee Experience. Afin de mettre en évidence les différences de situations, de points de vue et de priorités, nous présentons les réponses de l'ensemble des participants, des DSI/RSI seuls (45% des répondants) et des sociétés qui ont déclaré plus de 2,500 postes (40% des répondants).

### **Qu'est-ce que la Digital Employee Experience ?**

La Digital Employee Experience fait référence à la mesure de la satisfaction des collaborateurs par rapport à leur poste de travail et à l'utilisation optimale des outils et services numériques que la DSI met à leur disposition. Parmi ces services, citons le poste de travail (laptop, desktop...), les services IT et les applications métiers, les outils collaboratifs ou encore la connectivité.



---

# Principaux enseignements de l'enquête

## Un nouveau domaine aux contours encore flous

### Des niveaux de maturité inégaux

La majorité des équipes IT se sentent concernées par le sujet et ont conscience de la nécessité de proposer un expérience numérique de qualité à leurs collaborateurs et ce, quelle que soit la taille de l'entreprise. Toutefois, si la Digital Employee Experience est en train de devenir un vrai sujet dans les DSI, celui-ci est encore mal appréhendé. En effet, les niveaux de maturité perçus sont très variables en fonction de la taille de l'entreprise et de la fonction occupée par les répondants.

- Dans les entreprises de plus de 2,500 postes, 47% des répondants estiment que leur niveau de maturité est faible ou que le sujet est mal traité.
- De manière générale, seuls 13% des répondants déclarent un niveau de maturité et d'adoption du sujet comme satisfaisant. C'est d'autant plus étonnant que 80% des répondants affirment disposer d'une équipe dédiée à la gestion et au pilotage des postes de travail. Ce chiffre laisse penser que la Digital Employee Experience est un sujet beaucoup plus vaste que la seule gestion technique du poste de travail (provisioning, inventaire, mises à jour logicielles etc.)
- Les DSI ont des opinions plus contrastées. Plus d'un DSI sur trois (34%) constate que le sujet de la Digital Employee Experience n'est pas traité de manière satisfaisante. En revanche, ils sont 53% à estimer leur niveau de maturité comme « correct, mais avec un souci d'amélioration ».

**47%**

des répondants déclarent un niveau de maturité insuffisant dans les entreprises de plus de 2,500 postes

**14%**

des DSI déclarent avoir un bon niveau de maturité sur la Digital Employee Experience

### Gestion de la qualité de l'expérience : Comment situez-vous votre entreprise aujourd'hui ?

	Ensemble des répondants	DSI/RSI seuls	Entreprises de plus de 2,500 postes
Bon niveau de maturité et d'adoption	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>
Niveau de maturité correct avec souci d'amélioration	<b>46%</b>	<b>53%</b>	<b>40%</b>
Faible niveau de maturité ou sujet mal/non traité	<b>40%</b>	<b>34%</b>	<b>47%</b>

## Des niveaux contrastés de couverture des services à l'utilisateur

Lorsqu'on demande aux équipes IT d'estimer le niveau de couverture des services liés à l'utilisateur, la perception est plutôt satisfaisante, en particulier pour les services qui concernent la surveillance du poste et la réduction du temps de traitement des incidents (MTTR). En revanche, la perception est moyenne, voire insuffisante, en ce qui concerne les services qui nécessitent l'implication des utilisateurs. Cela concerne en particulier la mesure du sentiment des utilisateurs et les services de self-help (portail self-service).

Par ailleurs, les répondants reconnaissent la nécessité d'embrasser la diversité des usages à travers un traitement plus personnalisé des populations d'utilisateurs.

Cette tendance est alignée avec les travaux des membres du CIGREF<sup>3</sup> qui, en janvier 2019, soulignaient le décalage entre les nouveaux usages et le poste de travail :

**“ Les salariés aspirent à une transposition au plan professionnel de l'expérience et des outils qu'ils utilisent quotidiennement. Le nomadisme et sa promesse d'une plus grande flexibilité, se développe fortement, dans toutes ses formes. Les postes de travail actuels, et bien souvent l'organisation, ne sont plus adaptés.**

**56%**

des répondants estiment que le monitoring de la perception des utilisateurs est insuffisant

**60%**

des répondants, quelle que soit leur fonction, estiment que le besoin d'optimiser le poste en fonction du profil des utilisateurs est moyennement ou insuffisamment couvert

### Quel est le degré de couverture des besoins suivants sur les postes de travail ?

Tous les répondants	Surveillance du poste	MTTR	Self-help	Monitoring de la perception des utilisateurs	Optimisation du poste au profil des utilisateurs
Couverture correcte ou bonne	<b>49%</b>	<b>45%</b>	<b>27%</b>	<b>14%</b>	<b>36%</b>
Couverture moyenne	<b>23%</b>	<b>36%</b>	<b>25%</b>	<b>30%</b>	<b>24%</b>
Couverture insuffisante	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>49%</b>	<b>56%</b>	<b>40%</b>

<sup>3</sup> CIGREF - Evolution de l'environnement de travail à 5 ans. La DSI au service de l'expérience salarié – Janvier 2019

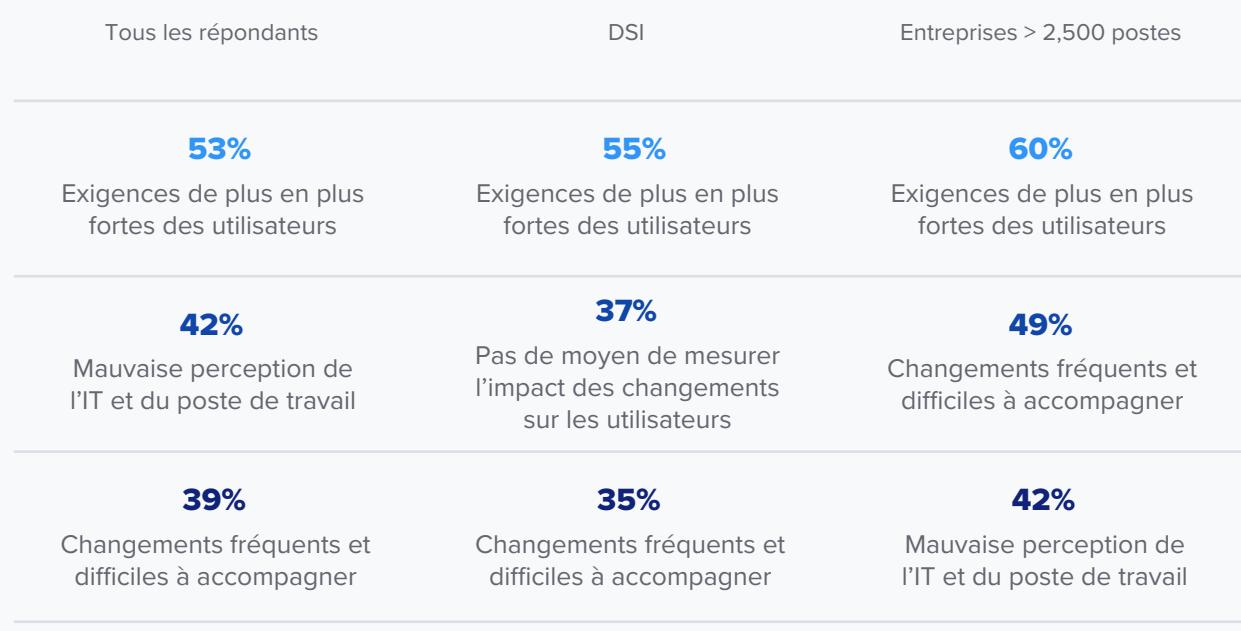
# Les enjeux de la “Digital Employee Experience”

## Accompagner les transformations de la Digital Workplace

La mauvaise perception du poste de travail par les utilisateurs et l’élévation du niveau d’exigence de ces derniers apparaissent comme les deux principaux défis avec en toile de fond, des changements de plus en plus difficiles à accompagner. Il semble que les équipes IT manquent de données et d’indicateurs pour piloter les transformations de la Digital Workplace.

- Les répondants s'accordent sur le fait que l'augmentation du niveau d'exigence des utilisateurs en termes de qualité de service est l'enjeu numéro un en matière de gestion de la Digital Employee Experience. Rien de très surprenant lorsque l'on observe l'évolution du comportement des utilisateurs avec l'outil IT. Ceux-ci adoptent des comportements de consommateurs. En d'autres termes, ils attendent un parcours numérique fluide et sans rupture qui s'apparente à celui qu'ils ont dans leur vie privée. C'est tout particulièrement le cas des *Millennials* qui ont grandi avec les nouvelles technologies de l'information. À l'heure où la concurrence s'intensifie pour attirer et retenir les talents, impossible d'ignorer les besoins de cette population de 'digital natives' qui, dans moins de dix ans sera la génération la plus nombreuse parmi les actifs.
- Le deuxième enjeu est la mauvaise perception de l'IT et du poste de travail quelle que soit la taille de l'entreprise. Il semblerait donc que le traitement actuel des besoins élémentaires concernant le poste de travail ne suffise plus aux utilisateurs.
- La difficulté d'accompagner des changements de plus en plus fréquents apparaît comme le troisième enjeu en matière de gestion de la Digital Employee Experience. L'accélération de la transformation numérique, combinée au manque de moyens pour mesurer objectivement son impact sur les utilisateurs, semble avoir un effet anxiogène pour les DSI.

**Top trois des enjeux auxquels votre entreprise est confrontée :**

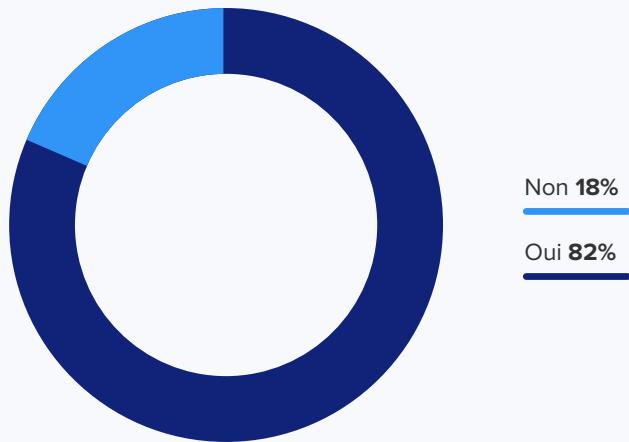


## Un besoin caractérisé de communiquer sur la qualité de l'IT

La capacité à communiquer factuellement sur la qualité et la perception de l'IT apparaît comme un enjeu fondamental. Il est doublé d'une volonté de se comparer à d'autres sociétés du même type.

- Les répondants s'accordent dans une large majorité (82%) sur la difficulté de communiquer factuellement sur la qualité et la perception de l'IT vis-à-vis de leur direction. Dans les grandes entreprises, ce chiffre passe à 89% des répondants.
- Les DSI sont du même avis. 82% d'entre eux reconnaissent avoir des difficultés à communiquer objectivement sur la qualité de l'IT. On peut en déduire qu'ils sont de plus en plus challengés par leurs homologues des métiers au sein des équipes dirigeantes.

Est-ce un enjeu significatif pour vous de pouvoir communiquer factuellement vis-à-vis du management sur la qualité et la perception de votre IT ?



- Le besoin de communiquer factuellement sur la qualité de l'IT s'accompagne naturellement et logiquement d'une volonté de se comparer à d'autres sociétés pour 71% des répondants. Ce chiffre passe à 84% dans les entreprises de plus de 2,500 postes.
- Il semble donc que les équipes IT expriment un réel besoin de références pour évaluer la qualité de leur IT.

Non 29%  
Oui 71%

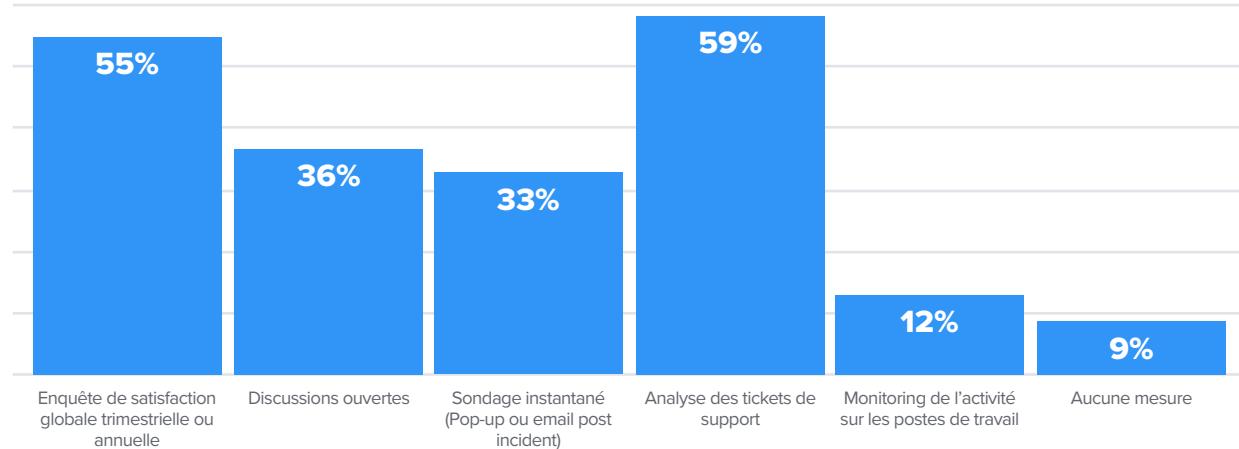
Est-ce un enjeu significatif pour vous de mesurer la qualité et la perception de votre IT par rapport à d'autres sociétés en général ou du même type / taille ?

## Un déficit d'indicateurs fiables pour mesurer la qualité de l'expérience

Qui dit communication factuelle suppose indicateurs, métriques et éléments de comparaison. Comment les équipes IT s'y prennent-elles pour mesurer le niveau d'expérience des collaborateurs et pour interagir avec eux ? L'enquête révèle que équipes IT s'en tiennent encore à des méthodes traditionnelles avec en tête, l'analyse des tickets de support et les enquêtes de satisfaction. Sachant qu'une majorité des répondants estiment que le monitoring de la perception des utilisateurs est insuffisante, il semble que les équipes IT disposent de données approximatives pour factualiser la qualité de l'expérience numérique.

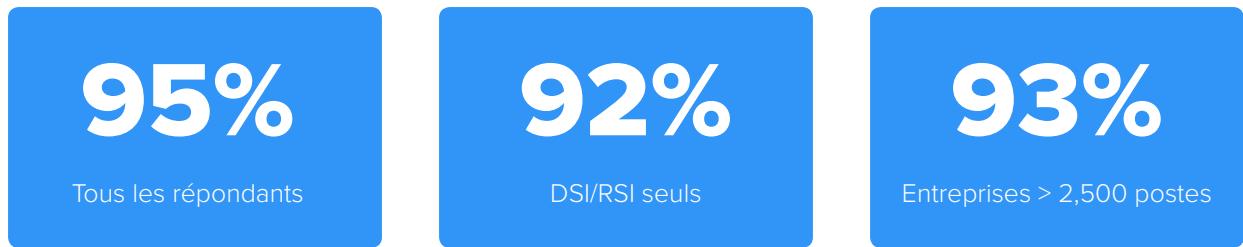
- Pour comprendre l'Employee Experience, la majorité des répondants s'en tiennent aujourd'hui à l'analyse des tickets de support devant d'autres méthodes comme les enquêtes de satisfaction ou les discussions ouvertes avec les utilisateurs.
- Si on s'en tient aux chiffres communiqués par les analystes, il semblerait que les équipes IT souffrent du syndrome de l'iceberg : En effet, d'après Forrester, environ 45% des utilisateurs tentent de résoudre les incidents techniques eux-mêmes sans solliciter le centre de support. Sachant que tous les incidents ne sont pas déclarés au centre de support et que les taux de réponse sont généralement décevants (généralement aux alentours 15%), il semblerait donc que les données dont disposent les équipes support ne soient pas représentatives de l'ensemble des utilisateurs. La question est de savoir comment disposer de données fiables qui reflètent à tout moment le sentiment des collaborateurs.

**Comment mesurez-vous le ressenti/satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de l'IT ? (plusieurs réponses possibles) – Tous répondants confondus**



- Pour entrer en contact avec les utilisateurs, les répondants s'appuient principalement sur des moyens de communication classiques. L'e-mail arrive loin devant tous les autres moyens, notamment les discussions ouvertes, et les messageries instantanées. La population des DSI accorde un poids plus important aux discussions ouvertes dans leur communication avec les utilisateurs, cette méthode d'interaction étant citée dans 55% des cas.

Pourcentage de citations de l'**e-mail** comme moyen de communication pour entrer en contact avec les utilisateurs (collecte des besoins, notifications...)



Si on met en parallèle le fait que 62% des répondants DSI affirment que la mesure du sentiment des utilisateurs est peu couverte, voire pas couverte du tout, on peut donc en déduire que les équipes IT mesurent l'Employee Experience de façon approximative. Les équipes IT font clairement face à un déficit de données fiables pour quantifier la qualité de l'expérience des collaborateurs.

#### Quel est le degré de couverture du besoin de monitoring du sentiment des utilisateurs ?

	Ensemble des répondants	DSI/RSI seuls	Entreprises de plus de 2,500 postes
Bien et très bien couvert	14%	10%	16%
Moyennement couvert	30%	27%	29%
Pas ou mal couvert	56%	62%	56%

## “Digital Employee Experience” : Par où commencer ?

L'amélioration de la qualité du service rendu aux utilisateurs reste la priorité numéro un. Parmi les autres chantiers prioritaires se distinguent ensuite l'adaptation du poste de travail et des applications aux besoins des utilisateurs, la mesure de leur satisfaction et leur sensibilisation aux comportements à risque.

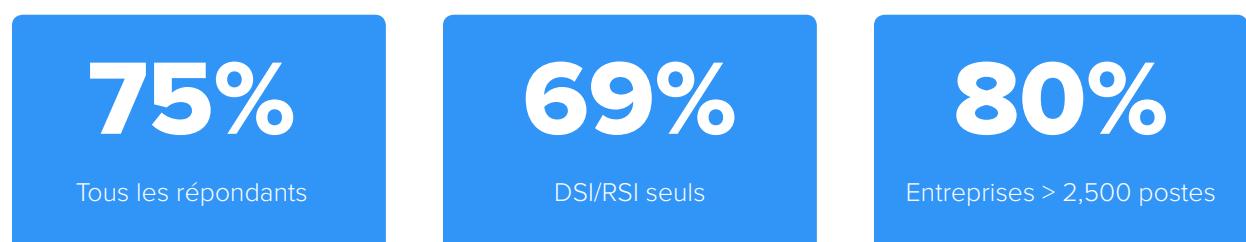
### Digital Employee Experience : Quelles sont vos priorités ?

4 réponses possibles, à choisir entre les propositions suivantes :	Ensemble des répondants	DSI/RSI seuls	Entreprises de plus de 2,500 postes
Améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs	<b>75%</b>	<b>69%</b>	<b>80%</b>
Mesurer la satisfaction des utilisateurs	<b>43%</b>	<b>33%</b>	<b>53%</b>
Comprendre quels services sont consommés par les utilisateurs	<b>30%</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>
Comprendre l'impact des changements et transformation sur la productivité des utilisateurs	<b>31%</b>	<b>25%</b>	<b>36%</b>
Optimiser et adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur	<b>49%</b>	<b>43%</b>	<b>47%</b>
Optimiser et adapter les applications/services aux besoins de l'utilisateur	<b>46%</b>	<b>51%</b>	<b>42%</b>
Sensibiliser/éduquer les utilisateurs aux comportements à risque	<b>43%</b>	<b>63%</b>	<b>29%</b>
Optimiser les coûts de support	<b>26%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>

### Améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs

- L'amélioration de la qualité de service aux utilisateurs reste la priorité numéro un, quelle que soit la fonction du répondant et la taille de l'entreprise.

Pourcentage de citations de l'amélioration de service comme priorité dans le cadre de l'amélioration de l'expérience numérique des collaborateurs



## Prendre en compte la diversité des populations d'utilisateurs

- **Personnaliser le poste de travail** - Comme vu précédemment, 40% des répondants dans les grandes entreprises estiment que l'adaptation du poste et des services en fonction des besoins des utilisateurs est peu ou mal couvert. Cette prise de conscience s'accompagne d'une réelle volonté de changement, puisque l'optimisation et l'adaptation du poste ou des applications aux besoins de l'utilisateur sont cités respectivement à 50% et 45% comme une priorité.

Ces chiffres mettent en évidence la prise en compte du niveau accru d'exigence des utilisateurs. Il semble bien que les équipes IT aient intégré le concept de segmentation que leurs homologues des équipes marketing utilisent depuis longtemps dans leurs stratégies de ciblage. Segmenter les populations d'utilisateurs est synonyme de capacité à délivrer des services adaptés à des « persona ». Les derniers travaux du Cigref<sup>4</sup> en ont fait état :



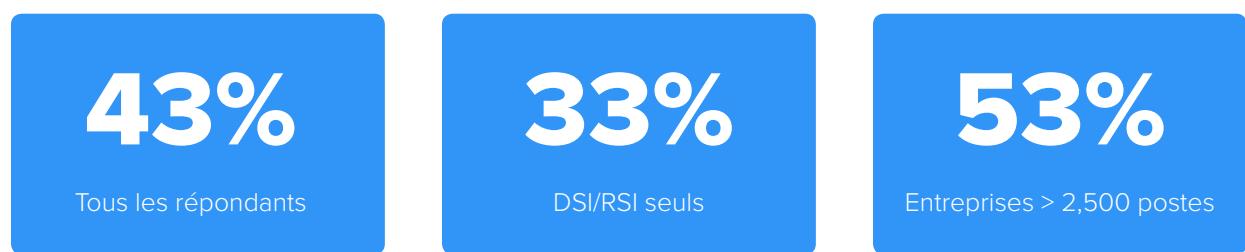
Sur le plan opérationnel, les DSI recourent, comme en marketing, à des “personae” ou personnages imaginaires représentant un groupe ou un segment cible aux caractéristiques similaires, pour isoler la ou les populations aux besoins spécifiques de la “masse” des salariés, et rationnaliser les investissements pour assurer à tous la fourniture des équipements et des services nécessaires, y compris le support et la sécurité.

Cela dit, segmenter implique une connaissance continue des usages et du contexte d'utilisation du poste de travail et des services, ce qui pose une nouvelle question : Comment découvrir les usages et comment les documenter ?

## Mesurer la satisfaction des utilisateurs

- La volonté de mesurer la satisfaction des utilisateurs est bien réelle, en particulier pour les répondants dans les entreprises de plus de 2,500 postes. Il semble que les équipes IT expriment une volonté de disposer de données fiables pour évaluer le niveau de satisfaction des utilisateurs des services IT.

**Pourcentage de citations de la mesure de la satisfaction des utilisateurs comme priorité dans le cadre de l'amélioration de l'expérience numérique des collaborateurs**



<sup>4</sup> CIGREF - Evolution de l'environnement de travail à 5 ans. La DSI au service de l'expérience salarié – Janvier 2019

## Garantir la sécurité : Une priorité pour les DSI en particulier

- Lorsque l'on se penche sur la population des DSI/RSI interrogés dans le cadre de ce baromètre, la sensibilisation des utilisateurs aux comportements à risque est considérée comme la priorité numéro deux, juste après l'amélioration de la qualité de service.
- Pour les DSI, il semble donc que la prise en compte des nouveaux usages (Nomadisme, mobilité, cohabitation d'espaces privé/pro...) et de la diversité ne doit pas se faire au prix d'une mise en danger de l'intégrité du système d'information. Il s'agit bien de trouver le bon équilibre entre une approche coercitive qui bride les utilisateurs et une approche trop permissive qui expose le système d'information à des risques sécuritaires.

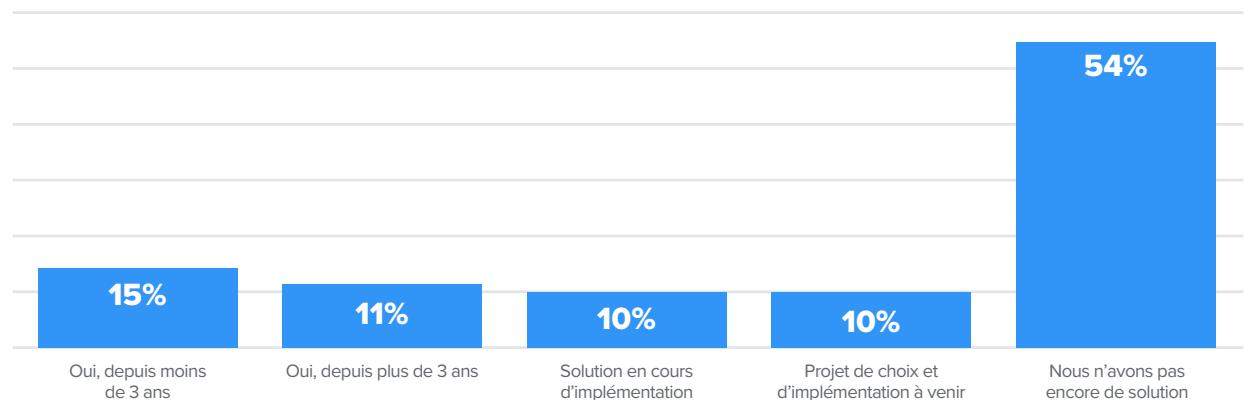
### Gestion de la qualité de l'expérience utilisateur : Quelles sont vos priorités ?



## La Digital Employee Experience : Un nouveau marché ?

À l'heure actuelle, très peu d'entreprises utilisent des solutions de mesure et d'amélioration de l'Employee Experience, à un point tel que l'on peut y déceler un marché potentiel encore mal identifié.

### Votre entreprise utilise-t-elle des outils dédiés à la mesure et à l'amélioration de l'Employee Experience ?



- Les équipes IT sont encore peu ou pas du tout équipées de solutions spécialisées dans la mesure et l'amélioration de la Digital Employee Experience.
- Si une minorité de répondants (15%) déclarent avoir mis en place des outils ad hoc, 3 répondants sur 4 reconnaissent ne pas être opérationnels, soit parce qu'ils sont en cours d'implémentation, soit parce qu'ils ont un choix d'implémentation à venir, ou qu'ils n'ont pas du tout adressé le sujet.

Il semble donc que ce premier baromètre de la Digital Employee Experience en France confirme la vague de fond annoncée par Gartner<sup>5</sup> :



By 2022, 75% of organizations will include employee experience improvement as a performance objective for HR and IT groups.

<sup>5</sup> Ways HR And IT Can Work Together To Improve Employee Experience – Article de ServiceNow paru dans Forbes le 18 juin 2019

## Conclusion

### **Delivering people-centric IT**

Dans un contexte d'accélération de la transformation de la Digital Workplace, la DSI a un rôle capital à jouer. Puisque ce sont les équipes informatiques qui mettent à disposition les moyens technologiques aux collaborateurs pour faire leur travail de manière agile et efficace, ce sont naturellement ces mêmes équipes qui ont un impact sur le niveau d'expérience numérique de ces derniers.

Pour créer un parcours numérique sans friction et délivrer aux collaborateurs des outils et des services adaptés à leurs besoins, les équipes informatiques doivent donc s'appuyer sur des indicateurs pertinents pour mesurer la qualité de l'expérience numérique des collaborateurs et communiquer avec la direction. Elles doivent également disposer des moyens adéquats pour agir sur le niveau d'expérience.

Si les équipes IT en France semblent bien pris conscience de l'enjeu, elle se révèlent néanmoins sous-équipées et manquent d'indicateurs pour mesurer objectivement le niveau d'expérience des utilisateurs. Elles expriment un sentiment de frustration de ne pas pouvoir communiquer factuellement auprès de leur direction et font part d'un net besoin de se comparer. Simultanément, les équipes IT souhaitent mesurer la satisfaction des utilisateurs et s'appuyer sur des moyens de communication plus performants pour interagir avec eux.

Dans la lignée des travaux des analystes, ce baromètre 2019 révèle qu'un nouveau marché est en train de prendre forme : celui des solutions au service de la mesure et de l'amélioration de la Digital Employee Experience.

**L'enjeu des DSI sera de se recentrer sur les collaborateurs et de mettre le client interne au centre de leur stratégie et de leurs processus.**



---

# Profil des répondants

## Profil des répondants

**167** décideurs IT ont répondu à l'enquête qui a été réalisée entre mai et juin 2019 par Adelanto pour le compte de Nexthink. Le profil des répondants, présenté ci-dessous (secteur d'activité, fonction dans la DSI, parc informatique), montre qu'ils sont représentatifs du marché français.

### Quel est le secteur d'activité de votre organisation ?

Secteur activité	Ensemble des répondants	DSI/RSI seuls (= 45%)	>2,500 postes (= 40%)
Secteur Public / Education	<b>35%</b>	<b>55%</b>	<b>24%</b>
Banque / Assurance	<b>12%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>
Industrie / Transport	<b>20%</b>	<b>14%</b>	<b>33%</b>
Informatique / Télécoms	<b>13%</b>	<b>4%</b>	<b>13%</b>
Services / Tertiaire	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>16%</b>

### Quelle est votre fonction dans l'entreprise ?

- Les DSI/RSI représentent presque la moitié des répondants (45%) et sont présents sur toutes les tailles d'entreprises qui ont participé. Ils sont un peu plus représentés sur le segment des parcs de moins de 2,500 postes et répondent dans ce cas pour l'ensemble de l'entreprise.
- Les fonctions spécifiques aux postes de travail et aux utilisateurs (supports, expérience, Digital Workplace, postes de travail) sont naturellement plus représentées dans le segment des plus grandes organisations (>2,500 postes). Elles répondent donc plus largement sur ce segment et apportent une vision opérationnelle de l'expérience utilisateur.

Fonction	Ensemble des répondants	>2,500 postes (= 40%)
DSI / RSI	<b>45%</b>	<b>31%</b>
Responsable postes de travail	<b>7%</b>	<b>11%</b>
Responsable Support / Service Desk	<b>10%</b>	<b>18%</b>
Responsable Digital Workplace	<b>4%</b>	<b>9%</b>
Responsable Expérience utilisateur	<b>4%</b>	<b>7%</b>
Responsable Infrastructure (Production, Exploitation...)	<b>15%</b>	<b>16%</b>
Chef de projet / Consultant	<b>14%</b>	<b>9%</b>

Quel est le nombre de postes de travail (PC, laptops et Mac) dans le parc sous votre responsabilité ?

Nombre de postes de travail	Ensemble des répondants	DSI/RSI seuls (= 45%)	>2,500 postes (= 40%)
< 500	<b>34%</b>	<b>39%</b>	
500 à 2 500	<b>27%</b>	<b>33%</b>	
2 500 à 10 000	<b>20%</b>	<b>16%</b>	<b>51%</b>
10 000 à 50 000	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>20%</b>
> 50 000	<b>12%</b>	<b>4%</b>	<b>29%</b>

Avez-vous une équipe dédiée à la gestion technique des postes clients ?

	Ensemble des répondants	DSI/RSI seuls (= 45%)	>2,500 postes (= 40%)
Oui	<b>82%</b>	<b>76%</b>	<b>96%</b>
Non	<b>18%</b>	<b>24%</b>	<b>4%</b>

## A propos de Nexthink

Nexthink est un éditeur de logiciels au service de l'amélioration continue de l'expérience numérique des collaborateurs.

Outil de pilotage des programmes de transformation et de gouvernance des postes de travail, Nexthink associe l'analyse temps réel de l'activité et des usages sur tous les postes de travail, la collecte du ressenti des utilisateurs et la capacité d'automatiser des actions pour aider les directions informatiques à maîtriser les programmes de transformation, réduire les risques et garantir la qualité de service.

Depuis sa création en 2004, Nexthink 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. L'originalité de la solution Nexthink est sa capacité de collecter en temps réel puis d'analyser les données du système d'information (usages, activités...) à partir de son point de consommation : le poste de travail. L'approche unique de Nexthink est de se placer du point de vue de l'utilisateur pour fournir des données contextuelles sur l'usage et sur l'expérience des utilisateurs vis-à-vis de leur environnement de travail numérique.

Les équipes informatiques de plus de 1,000 entreprises dans le monde s'appuient sur Nexthink pour offrir à leurs collaborateurs une expérience numérique fluide et sans rupture au service de leur productivité. Nexthink équipe des entreprises de tous secteurs et de toutes tailles – à partir de quelques centaines de postes de travail jusqu'à des entreprises multinationales de plusieurs centaines de milliers de postes de travail.

Aujourd'hui, ce sont plus de 7 millions de postes de travail dans le monde qui sont monitorés grâce à la technologie Nexthink.

### Nexthink France

56 boulevard de la Mission Marchand

92400 Courbevoie

[info@nexthink.com](mailto:info@nexthink.com)