

DEX : Tendances & prévisions pour 2024

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. Menée dans quatre pays, cette étude laisse 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

Les grands défis de l'IT	3
Budgets (2024–2025)	4
Plans d'investissement	5
À propos de cette enquête.....	6

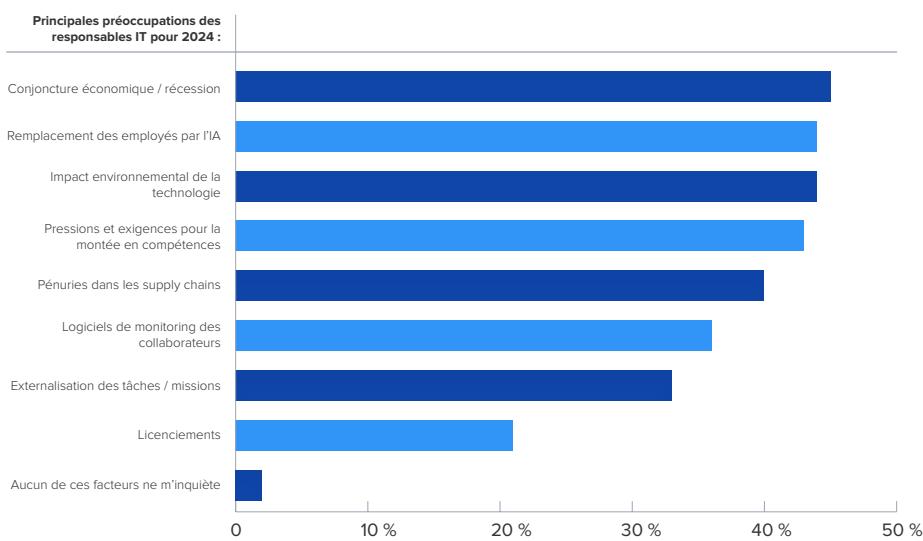


Les grands défis de l'IT

En 2024, les équipes IT devraient faire face aux effets conjugués de l'incertitude économique, des progrès technologiques et de nouvelles problématiques dans le domaine du capital humain.

Q5 : À l'heure où votre entreprise aborde la nouvelle année (2024), qu'est-ce qui vous inquiète le plus ?

(Base : responsables IT)



Notre conseil aux responsables IT ?

Le meilleur moyen d'aborder ces problèmes est de placer l'intérêt des collaborateurs au premier plan. Car au-delà du poste de travail, c'est l'expérience des utilisateurs qui doit inspirer les actions des équipes IT.

Par exemple, même s'il est important de réduire les coûts, attention à ne pas tailler dans les budgets consacrés au maintien (et à l'amélioration) de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX). Ainsi, quel que soit le coût d'opportunité, les équipes IT doivent toujours tenir compte de l'impact, positif ou négatif, de telle ou telle décision sur l'expérience des employés.

Cette préoccupation doit aussi mûrir votre réflexion sur l'intérêt d'un investissement dans les dernières innovations IA, notamment en termes de qualité des services IT et de rapport des collaborateurs à ces technologies. Pourriez-vous confier certaines tâches manuelles rébarbatives à une IA ? Investir dans l'IA vous permettrait-il d'affecter vos meilleurs techniciens L1 à des projets plus créatifs et tournés vers l'avenir ? Voilà le type de questions auxquelles les responsables IT doivent répondre.

Le meilleur moyen d'aborder ces problèmes est de **placer l'intérêt des collaborateurs au premier plan.**

Budgets (2024-2025)

Selon les responsables informatiques, le budget IT moyen sera de 210 M\$ en 2024. D'ici à 2025, ce chiffre devrait faire un bond de 36 % pour atteindre 285 M\$.

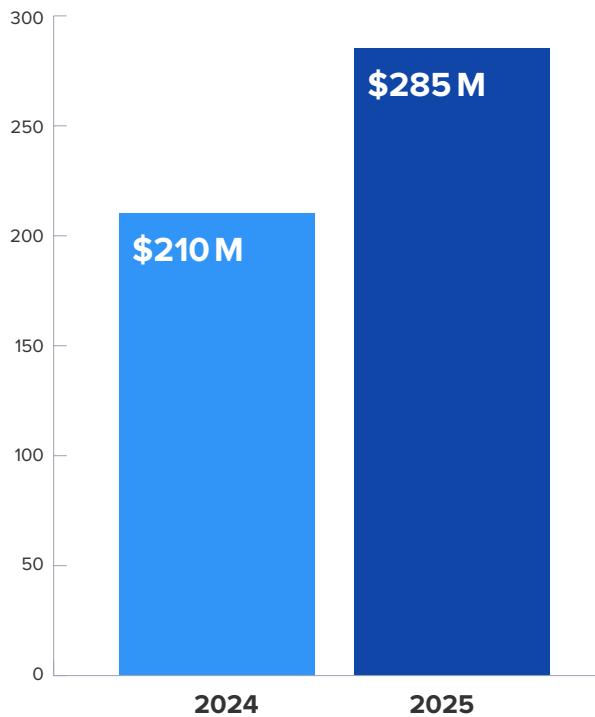
À quoi doit-on cette forte croissance ? À de nombreux facteurs, dont l'évolution des dynamiques de marché, le renforcement de la concurrence, ainsi qu'une dépendance accrue aux technologies de pointe (intelligence artificielle, cloud computing, cybersécurité, etc.).

Dans le cadre de notre enquête, 82 % des responsables IT ont fait état d'une volonté de recadrage sur le ROI, exprimant leur intention de supprimer ou remplacer au moins l'une des technologies déployées au cours des 12 à 24 derniers mois.

Q6 : À combien estimatez-vous le budget de votre DSI pour les deux prochaines années ?

(Base : responsables IT) – Prévisions moyennes pour 2024 (millions de dollars américains)

(Base : responsables IT) – Prévisions moyennes pour 2025 (millions de dollars américains)



36 %
d'augmentation du
budget IT annuel moyen

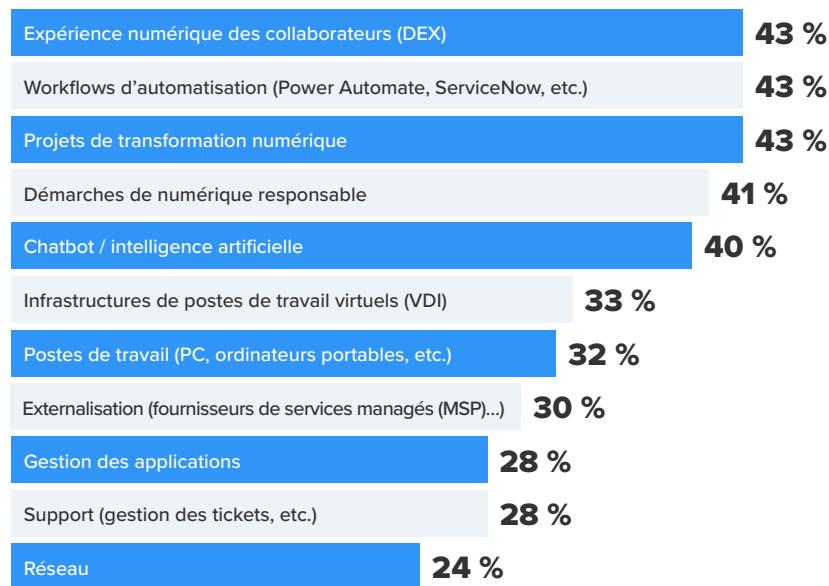
Plans d'investissement

La quasi-totalité des responsables IT (99,6 %) souhaite investir dans les domaines clés de la Digital Workplace en 2024. Sans surprise, l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) arrive en tête de liste, ex aequo avec les workflows d'automatisation (ServiceNow, etc.) et les projets de transformation numérique.

Les responsables IT sont aussi de plus en plus nombreux à constater l'avantage d'outils comme Nextthink pour optimiser le ROI et alléger la charge de travail des techniciens L1 et L2. À une époque où chaque centime et chaque ligne de code a son importance, les équipes IT voient en la DEX un moyen de résoudre proactivement les problèmes qui plombent l'expérience des collaborateurs. Un passage obligé pour réconcilier ces derniers avec l'IT.

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

(Base : responsables IT)

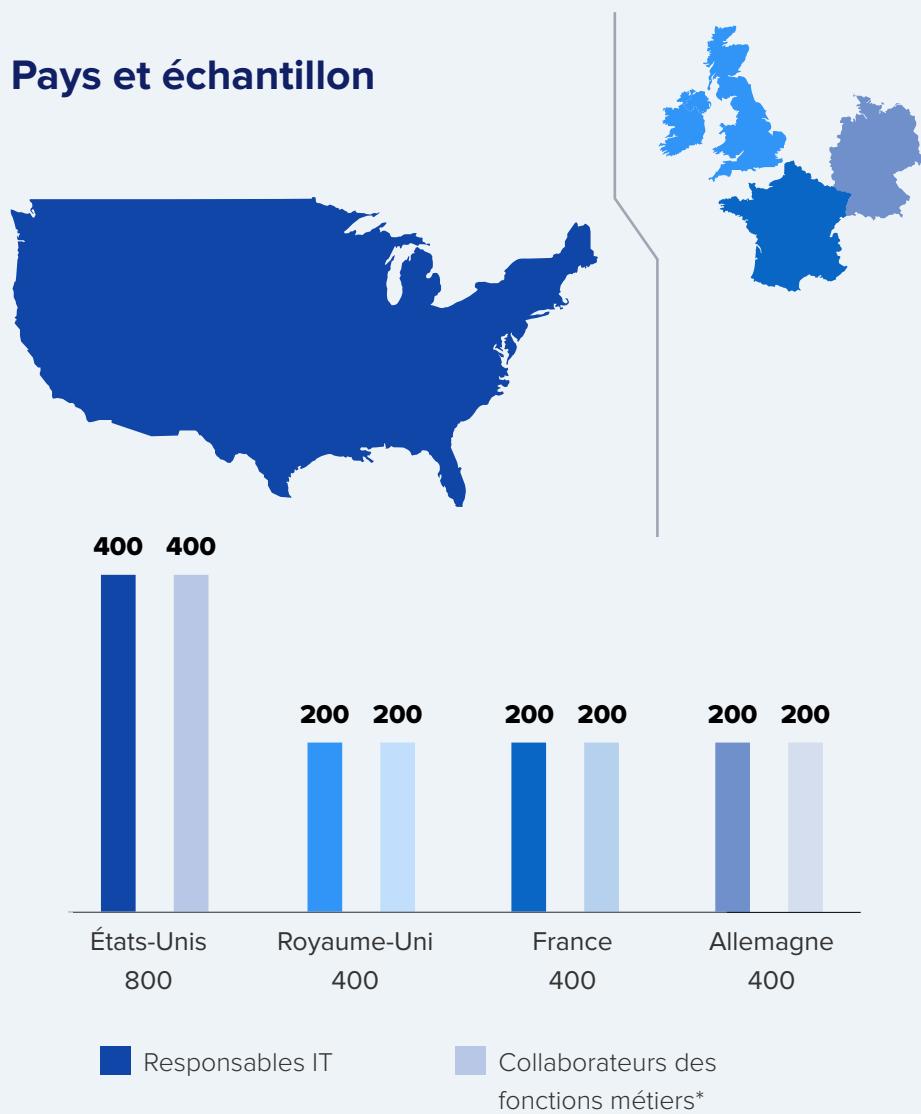


La quasi-totalité des responsables IT (99,6 %) envisage d'investir dans les domaines clés de la Digital Workplace en 2024. Sans surprise, **l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) arrive en tête de liste.**

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. Nous avons comparé leurs réponses aux résultats obtenus lors de notre enquête de 2019 (Rapport Expérience 2020) menée auprès de 3 000 répondants (répartis de manière égale entre responsables IT et collaborateurs).

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).

ABOUT 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 plate-forme Nexthink ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)