



# **Expérience numérique : tendances et prévisions pour 2025**

Découvrez le point de vue des meilleurs experts sur la DEX et comment votre organisation peut réaliser des gains de productivité tangibles

# Introduction

À l'heure où les priorités des collaborateurs changent et où l'expérience utilisateur occupe une place de plus en plus centrale, le support IT connaît une évolution rapide. Selon une récente étude menée par Nexthink et le cabinet Vanson Bourne, les équipes IT réfléchissent actuellement à une transition des modèles traditionnels de support vers une IT proactive et un self-service assisté par l'IA. L'objectif : recentrer le curseur sur l'utilisateur en plaçant l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) au cœur des préoccupations. En plus de redessiner le mode de fonctionnement de l'IT, ce virage insuffle un vent d'optimisme chez des professionnels heureux de voir leur rôle évoluer dans ce domaine en pleine mutation.

## Sommaire

<b>L'objectif de l'EUC</b>	3
<b>Les principales stratégies</b>	5
<b>La nouvelle mission de la fonction IT</b>	7
<b>Infrastructures de postes de travail virtuels</b>	9
<b>L'IA et le support IT</b>	11
<b>Conclusion</b>	13



## LE RÔLE DE L'ÉQUIPE IT

# « Le curseur de l'IT se déplacera vers les collaborateurs. »

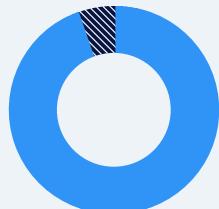
« Le curseur de l'IT se déplacera du département IT vers les collaborateurs. Au lieu de réfléchir en termes de tâches à effectuer, les équipes IT recueilleront directement le ressenti des collaborateurs sur leur expérience technologique. Voilà ce qui impulsera la stratégie IT dans un avenir proche. »



**Sunil Bhalla**

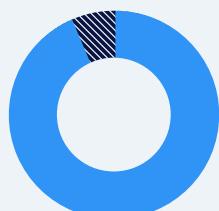
Director Technology & Services  
MISDAQIA TECHNOLOGIES LLC

## Repenser le support IT



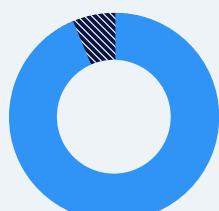
**96 %**

96 % des répondants pensent que la plupart des départements IT disposeront d'une équipe dédiée à l'expérience utilisateur/l'expérience numérique des collaborateurs d'ici 3 ans.



**92 %**

92 % des sondés sont d'avis que le terme « équipe support » devrait laisser sa place à une nouvelle appellation : « équipe expérience ».



**93 %**

93 % des participants estiment que le support IT de demain sera beaucoup plus axé sur l'expérience.

Rapport « Support IT : fin et renaissance ». 1 000 professionnels IT sur quatre grands marchés (États-Unis, Royaume-Uni, France et Allemagne) pendant l'été 2024.

D'après une récente étude du cabinet Vanson Bourne, les professionnels du secteur estiment que le support IT sera amené à recentrer sa mission sur l'expérience dans les trois prochaines années. Un changement qui justifiera un nouveau nom, plus proche de cette nouvelle réalité.

D'où la question : « **quelles stratégies les responsables IT déployeront-ils pour concrétiser leurs ambitions ?** »

## LES PRINCIPALES STRATÉGIES

# « 2025 sera l'année du zéro ticket de support. »

« 2025 sera l'année où de nombreuses entreprises vont sérieusement s'atteler à leur initiative zéro ticket. Cela ne signera pas pour autant la fin du support IT, mais plutôt le début de sa métamorphose en un centre DEXOps, plus lean et plus moderne, d'ici 2 à 3 ans. »



**Samuele Gantner**

Chief Product Officer  
NEXTHINK

## Comment concrétiser le « zéro ticket » ?

D'après notre étude, les professionnels IT prévoient **deux axes d'évolution** vers un centre DEXOps moderne : **l'IT proactive et l'IT en self-service**. Ces deux stratégies ont été citées à de nombreuses reprises comme des ressorts essentiels pour l'avenir.



**95 %**

des sondés considèrent l'IT en self-service comme indispensable à la fonction IT de demain.



**87 %**

des sondés considèrent qu'en l'absence d'outils proactifs, le modèle traditionnel de réponse à incident est économiquement non viable.

Rapport « Support IT : fin et renaissance ». 1 000 professionnels IT sur quatre grands marchés (États-Unis, Royaume-Uni, France et Allemagne) pendant l'été 2024.



### IT proactive

La gestion proactive de l'IT repose sur le repérage des signaux faibles, la détection de schémas récurrents par ML, une visibilité à 360° et l'automatisation de la résolution des problèmes à grande échelle. Cette approche permet aux équipes d'agir en amont, au lieu de traiter les tickets et de gérer les pannes quand elles se produisent. Il s'agit donc d'une stratégie préventive, et non d'une approche réactive.



### IT en self-service

La gestion IT en self-service fournit aux collaborateurs les outils nécessaires pour résoudre eux-mêmes leurs problèmes avant de contacter le support IT.

## LA NOUVELLE MISSION DE LA FONCTION IT

# « Experts de l'expérience collaborateur et spécialistes tech de l'onboarding »

« À mon avis, cette priorité accordée à l'adoption numérique et à l'expérience utilisateur fera apparaître de nouveaux rôles dans l'IT, comme les experts et consultants en expérience collaborateur ou les spécialistes tech de l'onboarding. »

---



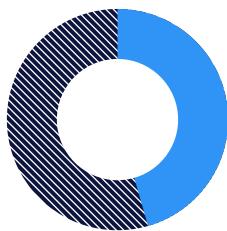
**Vincent Chandrashaker**

Director – Cloud, Compute and Collaboration  
ALSTOM

La plupart des professionnels IT observent une évolution de leur rôle : alors que, jusqu'à récemment, ils se consacraient exclusivement aux problèmes IT connus, on leur demande aujourd'hui d'élaborer et de porter des projets visant à améliorer l'adoption numérique, l'onboarding des collaborateurs et l'expérience utilisateur.

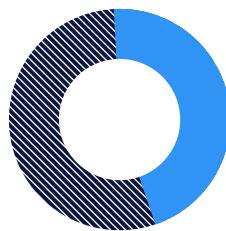
## Quelles seront les principales composantes des missions de l'équipe IT au cours des trois prochaines années ?

Nous avons combiné les réponses classées en première, deuxième et troisième positions.



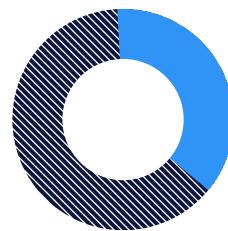
**41 %**

Les professionnels IT mettront l'accent sur l'amélioration proactive de l'expérience numérique pour optimiser la productivité et l'efficacité des collaborateurs.



**40 %**

En interne, des « consultants/formateurs aux applications d'entreprise » seront chargés de former les collaborateurs à l'utilisation des nouvelles technologies.



**37 %**

La mission de l'équipe IT de demain consistera en grande partie à aider les utilisateurs à se familiariser avec les nouveaux processus/applications.



## INFRASTRUCTURES DE POSTES DE TRAVAIL VIRTUELS

# « En 2025, la guerre des talents de la VDI aura lieu. »

« En 2025, la guerre des talents de la VDI aura lieu, en raison d'une demande très supérieure à l'offre. À l'heure où les entreprises adoptent rapidement la VDI, la demande en spécialistes du support de ces environnements explose. En cause : la complexité induite par l'absence de solution universelle et la migration vers des postes de travail dans le cloud. Certes, le cloud allège la charge de gestion de l'infrastructure, mais il en limite aussi le contrôle. Ceci rend la visibilité sur l'expérience VDI des utilisateurs d'autant plus essentielle que les collaborateurs internes et externes ont de plus en plus besoin d'un accès à distance. »



**Dennis Damen**

Principal Product Manager – Desktop Virtualization  
NEXTHINK

## Escalade des problèmes

De nombreuses entreprises et équipes IT font le choix de la VDI. Une décision qui peut causer toute une série de problèmes en cas de mauvaise gestion. 89 % des sondés rapportent que la complexité des solutions VDI tend à faire remonter les tickets de support vers le niveau 3. Chaque jour, pas moins de 31 % des problèmes rencontrés sont ainsi escaladés !

## Comment l'IT peut-elle améliorer la gestion de la VDI ?

Visibilité de bout en bout, système d'alertes puissant, analyses générées par l'IA, résolutions d'une rapidité époustouflante... la solution de Nexthink a tout pour corriger les problèmes de VDI cachés. Pour preuve, lorsqu'un grand acteur de la régulation financière s'est tourné vers Nexthink pour améliorer la configuration de ses postes de travail virtuels, notre logiciel a identifié un problème du côté d'Active Directory, réduisant ainsi de 32 % le temps de connexion à la VDI.



**89 %**

89 % des sondés trouvent que la complexité des solutions VDI tend à faire remonter les tickets de support vers le niveau 3.

## L'IA ET LE SUPPORT IT

# « L'IA constitue un socle et un levier de développement professionnel. »

« En ce moment, il règne une véritable effervescence autour de l'IA. Dans mon travail, je l'utilise à titre de référence. Elle peut m'apporter un début de réponse sur un sujet plus vaste. L'IA a un rôle à jouer dans l'IT en général, car elle accède à tout le corpus de connaissances dans lequel il n'y a qu'à puiser pour progresser. De toute façon, nous aurons toujours besoin d'un mélange d'intelligence artificielle et d'intuition humaine. Au final, je pense que l'IA peut constituer un socle et un levier de mon développement professionnel. »



**Susan Post**

Customer Experience Partner

VAN OORD

À en croire les médias, l'IA susciterait de fortes inquiétudes chez les professionnels IT. Notre enquête dévoile néanmoins une réalité plus complexe et nuancée.

Pour 96 % des sondés, il sera essentiel de se former au déploiement des technologies pilotées par l'IA pour assurer la sécurité de leur emploi. Pour autant, la tendance générale semble être à l'optimisme.

## Quel est votre niveau d'optimisme face à l'IA ?

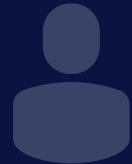


**63 %**

se disent très optimistes pour l'avenir de leur organisation

**53 %**

se disent très optimistes pour l'avenir de leur carrière



# Conclusion

À l'heure où la fonction IT prend le virage de l'expérientiel, elle s'appuiera sur la proactivité, le self-service et l'IA pour fixer son cap. Grâce à ces différentes innovations, les équipes IT pourront faciliter l'adoption numérique et améliorer la productivité et la satisfaction des collaborateurs. L'évolution constante du support IT, conjuguée à l'importance croissante de la DEX, devrait permettre à l'IT de demain de profiter tant aux collaborateurs qu'aux professionnels IT pour garantir un écosystème technologique synonyme de collaboration, d'adaptation et d'efficacité.

---

- Découvrez le rapport **Support IT : fin et renaissance** [ici](#).
  
  - Découvrez plus d'informations sur **Nexthink Infinity** [ici](#).
- 

## 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 collaborateurs au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs pour leurs collaborateurs. 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](#).

