

# Quels changements quand l'IT se concentre sur les collaborateurs ?

Comment cinq directions informatiques de grandes entreprises gèrent l'expérience digitale de leurs collaborateurs pour accroître la productivité et l'engagement au sein de leur société.



# Sommaire.

---

**03**

**Introduction**

**04**

**Traiter les problématiques actuelles**

**07**

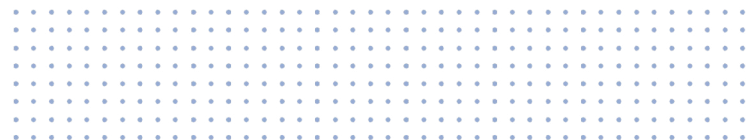
**Agir maintenant pour le futur**

**09**

**Faire des expériences digitales positives  
le nouveau standard informatique**

**11**

**Conclusion**





## Introduction

Dans cet eBook, nous nous penchons sur les cas de cinq directions informatiques, issues d'entreprises de secteurs d'activité hautement compétitifs. Toutes ont résolu des problèmes métiers complexes en concentrant leurs efforts sur l'expérience digitale de leurs collaborateurs.

En effet, leurs équipes étaient précédemment confrontées aux défis technologiques typiques des entreprises actuelles : perte de productivité, attente prolongée après ouverture d'un ticket, coûts non maîtrisés du cloud, complexité des déploiements numériques résultant en une mauvaise expérience digitale pour les collaborateurs.

Mais en optant pour notre plateforme SaaS de gestion de l'expérience digitale, elles ont pu rapidement diagnostiquer et résoudre les problèmes informatiques les plus urgents. Quels que soient le secteur d'activité, les exigences de l'environnement de travail ou les contraintes budgétaires de votre entreprise, les témoignages présentés dans cet eBook démontrent efficacement, mais simplement, que toute DSI est en mesure d'éliminer des difficultés jusque-là insurmontables et d'améliorer tant la qualité de vie au travail des collaborateurs que les résultats de la société.

## Quelques Chiffres Révélateurs

- **25 millions** de dollars de pertes de productivité par an par entreprise, suite à des problèmes informatiques <sup>[1]</sup>
- **62 %** des salariés sont insatisfaits de leurs outils numériques actuels <sup>[2]</sup>
- **45 %** : c'est le taux de visibilité pour la DSI des problèmes réels rencontrés lors du déploiement de nouvelles technologies <sup>[3]</sup>
- **83 %** des leaders technologiques ont du mal à faire progresser leurs projets de transformation digitale. <sup>[4]</sup>

[1] Sociétés de plus de 10 000 employés. Étude conduite par Vanson Bourne & Nexthink : Étude Experience 2020

[2] Deloitte Global Human Capital Trends 2019

[3] Étude conduite par Vanson Bourne & Nexthink : Étude Experience 2020

[4] Gartner Digital Dexterity at Work

## Faire Face aux Problématiques Actuelles

Les objectifs d'une direction informatique dépendent en grande partie de sa capacité à résoudre les problèmes à mesure qu'ils apparaissent.

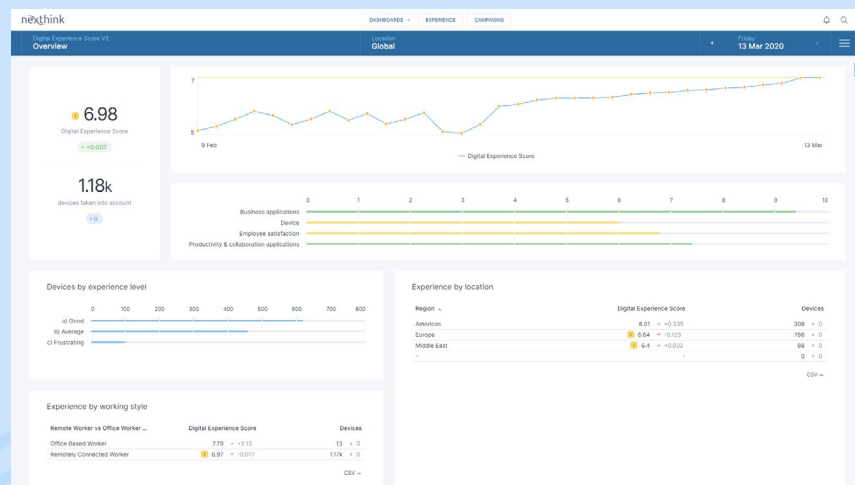
Attente prolongée au help desk, volume important de tickets, longs délais de résolution, tels sont les symptômes d'une DSI qui peine à sortir d'un modèle de service réactif.

Pour éviter cette situation, nos clients utilisent les tableaux de bord Nexthink de pilotage de l'expérience digitale. Ils peuvent alors analyser rapidement et en temps réel chaque situation ou activité des postes de travail de leurs collaborateurs. Ils bénéficient ainsi d'une flexibilité et d'une facilité d'adaptation sans précédent face aux problèmes informatiques imprévus.



« Je me suis toujours posé la question de savoir ce qu'il se passerait si je pouvais anticiper les problèmes. Maintenant, je le sais. »

James Young, Western Union



Les tableaux de bord de Nexthink Experience permettent aux équipes informatiques de gérer l'intégralité de l'expérience digitale avec assurance et précision.

## Checklists Enrichies

### CHECKLIST MATÉRIEL

5	80%	✓ Disk Health
10	134.16 GB	✓ System Drive Space
10	0%	✓ CPU Load
10	0%	✓ Memory Load

### CHECKLIST SÉCURITÉ

10	yes	✓ Corporate Antivirus
10	on	✓ Antivirus RTP
10	yes	✓ Antivirus up-to-date
10	no dangerous binaries executed	✓ Dangerous Binary Executions

### CHECKLIST LOGICIEL

10	yes	✓ OS up-to-date
0	not installed	✓ SCCM Agent Status
0	14	✓ Days Since Last Reboot

## Résoudre Les Problèmes Connus

Vitality, une des plus grandes compagnies d'assurance-maladie du Royaume-Uni, est l'exemple parfait d'une entreprise dont la DSI fait preuve de flexibilité et adopte rapidement de nouvelles méthodes. L'objectif était d'offrir aux collaborateurs une expérience informatique infaillible, pour répondre efficacement aux demandes de plus d'un million de clients.

Les tickets envoyés au service informatique concernaient principalement une connectivité lente, des temps de latence et des délais, qui représentaient un défi important en raison de leur grand nombre et du manque de visibilité en temps réel précise sur les problèmes subis par les collaborateurs.

« Avant Nexthink, mes agents passaient 7 à 10 minutes à se connecter à plusieurs écrans pendant l'analyse des problèmes fréquemment signalés »,

explique Steve Amos, responsable des opérations et de l'expérience digitale client chez Vitality.

Désormais, avec la solution Nexthink, la DSI de Vitality a pu accéder rapidement à des données d'usage pertinentes qu'elle ne pouvait capturer en un seul endroit auparavant. Elle a pu ainsi collecter les informations sur les applications téléchargées par les utilisateurs, les versions utilisées, la quantité de données générée et de nombreux autres aspects critiques des postes de travail.

En outre, avec l'intégration de Nexthink au système ITSM, les agents de niveau 1 du help desk ont pu diagnostiquer les problèmes informatiques des utilisateurs grâce à une meilleure visibilité sur l'ensemble des installations, exécutions, connexions, requêtes internet, travaux d'impression, démarrages du système et ouvertures de sessions, enregistrés dans l'infrastructure informatique.

« Nexthink nous a permis de considérablement améliorer notre réactivité. Avant Nexthink, nous devons effectuer des recherches par dichotomie, mais aujourd'hui, cela ne nous prend plus que quelques minutes, et sans interruption de service. »

Frédéric Gaborieau, Système U

## Déceler les Problèmes Cachés des Utilisateurs Finaux

D'après une étude récente [1], dans la plupart des entreprises, 45 % des problèmes informatiques ne sont jamais signalés par les collaborateurs. Et souvent, le service informatique n'a pas l'occasion d'intervenir avant que ces problèmes n'aient un impact direct sur un collaborateur. Nous avons découvert qu'avant de collaborer avec nous, un de nos clients, une grande société de distribution alimentaire, avait subi plusieurs problèmes informatiques non signalés, mais avec un impact direct sur ses chaînes d'approvisionnement. En tant qu'acteur important du secteur avec environ 4,6 millions de clients, tout son modèle commercial dépendait de sa capacité à livrer ses commandes rapidement et de manière précise à des milliers de commerces de proximité et petites entreprises locales.

« Nous avons entendu parler, mais sans fait tangible, de temps de connexion trop longs et de nombreuses pannes logicielles, ce qui impactait négativement notre activité », indique le responsable du Support Informatique de cette société. Avec Nexthink, ce grand de la distribution a pu rapidement constater que les problèmes informatiques de ses collaborateurs étaient dus à quelques configurations incorrectes de serveurs. Pour remédier à la situation, le service



informatique a reconfiguré ses serveurs et a ainsi permis aux collaborateurs de travailler de manière fluide, grâce aux actions automatiques à distance de Nexthink.

Le Gestionnaire des Services de l'entreprise a déclaré : « Nous subissions auparavant 50 000 erreurs de connexion par jour en moyenne, et en une seule matinée, la plateforme nous a permis de réduire ce chiffre à 10 000. D'autre part, nous avons continué à procéder à des améliorations jusqu'à ce que toutes les erreurs de connexion soient résolues ».

Naturellement, la résolution des problèmes actuels est une chose, mais c'en est une autre d'agir de manière proactive et pertinente pour l'avenir. Nous allons voir, dans la section suivante, comment certaines équipes vont encore plus loin dans la gestion des problèmes potentiels.

[1] Étude conduite par Vanson Bourne & Nexthink : Étude Experience 2020

## En Quelques Chiffres

Cette société de distribution alimentaire a économisé plus de 100 000 dollars grâce à Nexthink dès leur premier mois d'utilisation.

Plus de  
**\$100 000**  
économisés



Les modules Act et Engage de Nexthink l'ont aidé à réduire le nombre d'erreurs de connexion de 50 000 à 10 000, en une seule itération.

## Agir maintenant pour le futur

Plusieurs directions informatiques utilisent actuellement la plateforme Nexthink pour transformer leur méthode réactive de la consommation de leurs services IT en approche proactive pour éviter les problèmes à venir.

### Anticiper la Frustration des Collaborateurs et y Remédier En Toute Simplicité

Par exemple, Arkema, leader mondial de la chimie de spécialité avec plus de 8,8 milliards d'euros de revenus, a récemment demandé à sa DSI de trouver un moyen de pronostiquer les besoins de ses 20 000 collaborateurs dans le monde entier en matière d'expérience digitale.

Non contente de réagir aux problèmes, la DSI d'Arkema a déployé Nexthink avec l'aspiration d'anticiper et de résoudre les problèmes avant qu'ils aient un impact sur l'expérience utilisateur au niveau du réseau, des applications et des postes de travail.

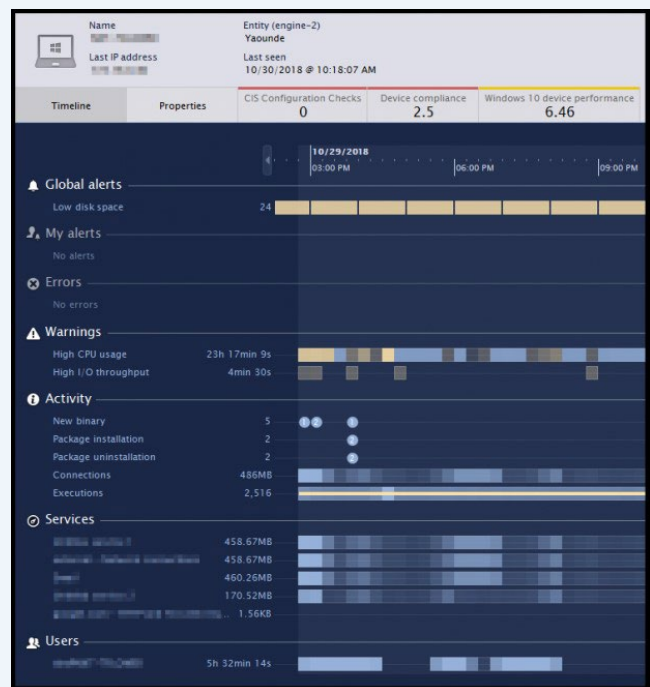
De même, Toyota Motor Europe a fait appel à Nexthink pour identifier des solutions informatiques concrètes et proactives en soutien à l'expansion de Toyota sur le marché européen.

Chaque bureau Toyota en Europe présentait des défis spécifiques en matière d'environnement de travail numérique. Leur département informatique s'est alors efforcé de résoudre ces problèmes et de maintenir une expérience digitale positive chez les collaborateurs dans toute la région.

« Désormais, le département informatique est considéré comme un centre de service qui intervient non pas après un incident, mais à titre préventif »

Bernardo Ramos, Arkema.

### Vos Équipes Aussi Peuvent Extraire des Données Techniques Spécifiques en Quelques Secondes :



Les tableaux de bord Nexthink sur l'expérience digitale des collaborateurs permettent d'identifier les postes de travail affectés par des problèmes de mise à jour de Windows, de piloter et de maintenir le bon fonctionnement du réseau grâce à des données en temps réel, et de régler et réparer rapidement les problèmes de performances de multiples applications, comme Skype, par exemple.

## Découvrez comment Toyota prend à cœur l'expérience digitale des collaborateurs :

En utilisant Nexthink, l'équipe d'Arnaud Pire a constaté que de nombreux problèmes provenaient des applications métier de l'entreprise avant de se répercuter sur les postes de travail des collaborateurs. Pour résoudre ce problème, les équipes informatiques ont utilisé la plateforme pour suivre et lancer des actions de self-healing à distance, sur toutes les applications en question. En moins de trois mois, le nombre de défaillances a considérablement diminué, et l'état de santé des outils informatiques de Toyota Motor Europe est remonté dans le positif à hauteur de 97 %.

### D'autres Exemples ? Aucun Problème.

Une autre direction informatique a utilisé Nexthink pour automatiser la résolution des problèmes sur les postes de travail de milliers de collaborateurs, et piloter de près les déploiements à grande échelle de Windows 10, Office 365 et Zoom.

La DSI en question fait partie intégrante d'une des 500 plus grandes entreprises américaines et est spécialisée en services financiers avec plus de 545 milliards de dollars d'actifs et quelque 25 000 employés travaillant sur site et à distance sur le cloud. Ils en avaient assez de « rechercher le coupable » et voulaient savoir précisément pourquoi les collaborateurs appelaient le help desk. Ils recherchaient en outre un outil rapidement adaptable qui ne nécessiterait ni installation ni entretien sur site.

« Nous avons l'impression d'être au point où les collaborateurs s'attendaient tout simplement au pire », affirme le Responsable de l'Informatique Utilisateur. « Grâce à Nexthink, nous avons pu détecter immédiatement les problèmes tant

existants que naissants des utilisateurs finaux. Nous les avons éliminés à l'aide des scripts de résolution de la plateforme, et nous avons ensuite appliqué ces résolutions sur nos 24 sites mondiaux ».

Le département informatique a également utilisé Nexthink pour gérer la planification, la migration et la post-migration de la configuration du poste en télétravail. Par exemple, ils ont pu comparer les performances des pare-feux, des outils de collaboration, des terminaux, ont aussi analysé les environnements VPN avant et après déploiement, et ont utilisé les fonctions avancées de Nexthink lorsque l'expérience digitale présentait des signes de détérioration.

Dans la section suivante, nous allons examiner les cas d'équipes informatiques qui poussent encore plus loin l'expérience digitale des collaborateurs en utilisant les fonctionnalités de Nexthink pour référencer et suivre l'évolution des progrès selon une feuille de route transparente et factuelle.



# Faire des expériences digitales positives le nouveau standard informatique

La plupart des équipes informatiques en entreprise subissent ce qu'on appelle parfois prosaïquement « l'effet pastèque ».

Elles partent du principe que, si les signaux sont au vert sur leurs tableaux de bord internes, les collaborateurs ne rencontrent aucun problème particulier. En fait, la plupart des collaborateurs voient rouge, comme le cœur de la pastèque, parce qu'ils sont mécontents de leur environnement de travail numérique actuel.

Alan Nance, expert en informatique chez CitrusCollab, propose que le service informatique transforme ses « pastèques » en « kiwis », via des services prenant en compte l'expérience des collaborateurs et leurs problématiques de performances du réseau, de leurs postes de travail ou de leurs logiciels.

Or, la seule manière d'obtenir des signaux uniformément au vert consiste à obtenir des indicateurs de performance clairs et en temps réel, qui peuvent être consolidés avec précision et cohérence et actualisés.

« Nexthink nous offre une mine d'informations sur l'infrastructure au niveau des postes de travail (applications, services, réseau, etc.). Cela nous a permis d'adopter une approche de la gestion des postes similaire à celle de la médecine préventive »

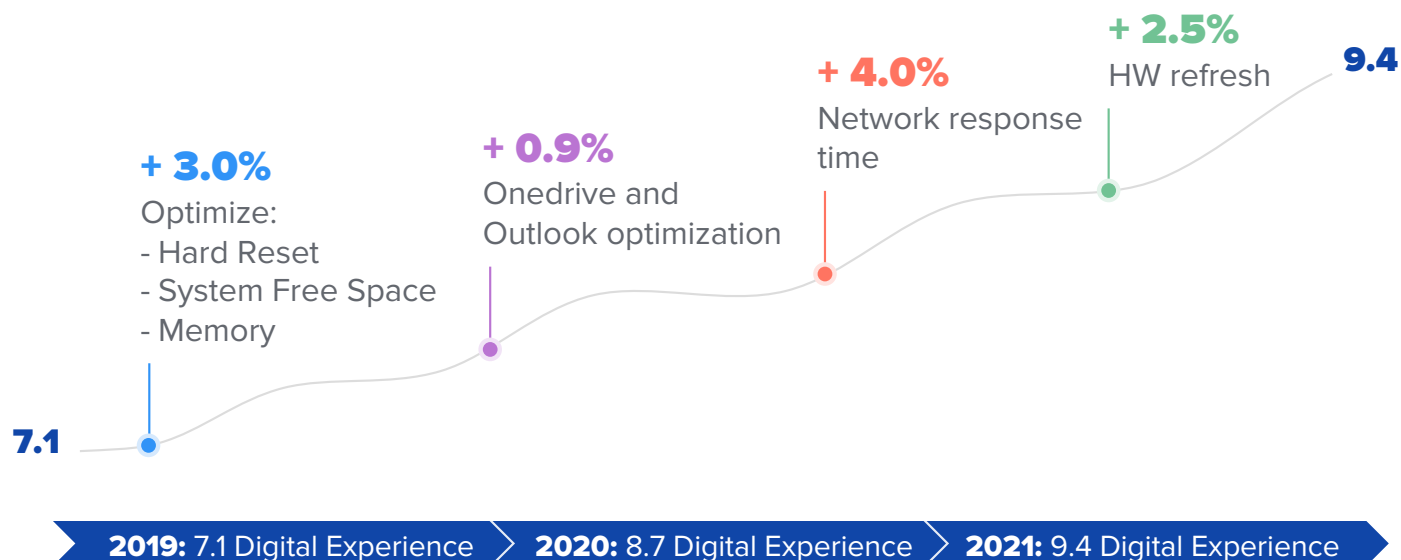
Bernardo Ramos, Arkema.

## Impact des « Kiwis » sur l'Expérience Digitale des Collaborateurs de l'Entreprise

Arkema, mentionnée dans la section précédente, est une entreprise qui a utilisé le Digital Experience Score de Nexthink pour indexer de manière précise tout son paysage numérique. Le département informatique d'Arkema a utilisé le Score pour actualiser le suivi du renouvellement des postes de travail et des logiciels. Avec un index global regroupant le réseau, les applications métier, le ressenti des utilisateurs et d'autres métriques fondamentales, le Score a aidé Arkema à évaluer et à suivre facilement la performance de son infrastructure informatique sur une échelle de 1 à 10.

Arkema s'est aussi servie du Score pour analyser l'expérience digitale globale de ses collaborateurs sur la durée et définir des objectifs à petite et grande échelles, qui peuvent être adaptés selon les besoins, qu'ils tendent à une transition vers le télétravail intégral ou au retour des collaborateurs au bureau.

## Le Digital Experience Score aide les équipes informatiques à établir une feuille de route précise pour une amélioration continue de l'expérience utilisateur.



De même, Toyota Motor Europe met à profit le Digital Experience Score pour une approche plus technique de sa philosophie d'entreprise. Baptisée « Toyota Business Practice » (TBP), cette dernière demande aux collaborateurs de se focaliser sur l'amélioration continue dans tous les projets qu'ils entreprennent. « Ici, chez Toyota, si nous obtenons une amélioration de 1 % seulement, nous visons à faire durer la tendance et à ne jamais compromettre notre progression », déclare Arnaud Pire.

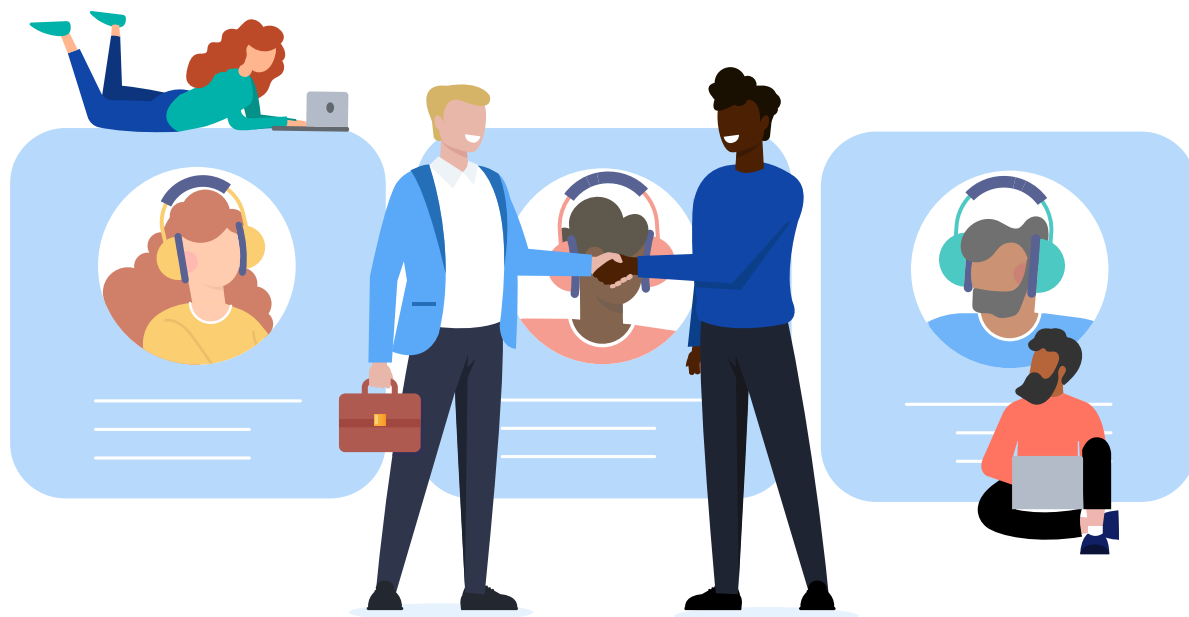
Pour son équipe, le déploiement de projets de transformation digitale (introduction d'Office 365, par exemple) s'est effectué en douceur grâce au Score et aux modules d'interaction de Nexthink pour tester les groupes d'utilisateurs et piloter l'évolution avant, pendant et après le déploiement. La DSI d'Arnaud Pire a minutieusement surveillé le Digital Experience Score d'Office 365 de l'entreprise, pour s'assurer des performances de la suite logicielle et de la réaction favorable des utilisateurs à ses outils.

Chaque journée d'utilisation de la plateforme Nexthink a permis d'examiner le passé, le présent et l'avenir du paysage numérique de Toyota.

Après quelques semaines d'utilisation de la plateforme, le Digital Experience Score de Toyota a connu un bond de 14 %, passant de 6,29 à 7,14 (sur une échelle de 10). Cette amélioration globale de l'expérience a été attribuée en grande partie à la visibilité, aux alertes et aux méthodes évolutives de résolution des problèmes, fournies par la plateforme Nexthink.

« La capacité de mesurer les choses est extrêmement importante dans la culture de Toyota quant à l'environnement de travail. Nous avons besoin de vérifier que nous obtenons des améliorations concrètes et que nous transformons la perception des collaborateurs. » - Arnaud Pire, Senior Manager IT, Toyota Motor Europe

Toyota est un exemple idéal de l'alliance entre la culture d'entreprise et la technologie au cœur de l'environnement de travail digital. Mais en ce qui vous concerne, quel que soit votre secteur d'activité, votre philosophie ou vos défis informatiques, votre DSI dispose d'une multitude d'options pour monter au créneau et créer dès maintenant des changements positifs au sein de votre entreprise.



## Conclusion

Il est parfois facile, pour des professionnels de l'informatique, de se perdre dans de menus détails des projets et de considérer certains problèmes comme insolubles en raison de pratiques commerciales et d'exigences propres à l'entreprise. Mais face aux changements inéluctables allant de l'émergence d'un nouveau concurrent aux caprices du marché, ou même à une pandémie mondiale, les équipes informatiques doivent être capable de changer de cap rapidement pour éviter le naufrage de l'entreprise.

Dans le monde entier, des millions de collaborateurs se tournent désormais vers le service informatique pour gérer la transition complexe vers le télétravail, revenir à un modèle privilégiant la connexion depuis les locaux de l'entreprise, ou mettre au point un système hybride et flexible, quel que soit le lieu de connexion.

Comme le souligne cet eBook, en disposant de la bonne technologie, tout département informatique peut relever le défi qui lui est présenté, quel que soit son secteur d'activité ou le problème en cause. Le fait d'aborder les problèmes informatiques du point de vue de l'utilisateur, et de disposer des données d'utilisation réelle de son poste de travail, contribue à élever le rôle du service informatique en entreprise au rang de moteur de changement et d'innovation commerciale.

Nextthink vous fournit l'intégralité des informations relatives aux problèmes informatiques de vos collaborateurs, à vos projets de transformation digitale et à vos bilans de santé ITSM. Nextthink offre surtout une visibilité unique et sans précédent sur l'univers numérique au cœur de votre entreprise, via une vue en temps réel et sur la durée de l'expérience digitale de vos collaborateurs.



# nextthink

Si vous êtes prêt à bousculer le status quo  
et à transformer votre approche du service  
informatique, visitez notre site :  
[nextthink.com](http://nextthink.com)

**Vous souhaitez voir la plateforme  
Nextthink en action ?**

