

Rapport Nexthink Pulse

EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE ET PANDÉMIE :
QUELS DÉFIS POUR LES DÉPARTEMENTS IT ?



Introduction

Par Jon Cairns, VP des services techniques chez Nexthink

Des data centers jusqu'aux terminaux, l'informatique est devenue le centre névralgique de toutes les organisations, quelle que soit leur taille. L'expérience et la productivité des salariés dépendent de l'IT, de même que la capacité de l'entreprise à fidéliser ses collaborateurs, satisfaire ses clients et accroître ses bénéfices.



Toutefois, depuis la pandémie, les Directeurs des Systèmes d'Information (DSI) avancent en terrain inconnu. On attend d'eux qu'ils offrent des expériences numériques irréprochables à des salariés dont la majorité désormais télétravaille. Et bien qu'ils déploient des efforts considérables pour améliorer le « vécu numérique » des utilisateurs, ils font simultanément face à un certain nombre de difficultés dont beaucoup existaient déjà à l'arrivée de la pandémie. En 2021, ces défis vont s'intensifier à mesure que le télétravail s'ancrera dans les habitudes.

En collaboration avec Pulse.QA, un cabinet d'étude de marché indépendant de la Silicon Valley, nous avons interrogé 142 responsables informatiques dans une triple optique : découvrir comment leurs équipes gèrent l'expérience numérique des salariés (DEX), quelles difficultés persistent et quelles sont leurs priorités pour 2021.

Côté pile, les résultats de cette enquête révèlent l'importance croissante de l'expérience numérique. Côté face, ils laissent apparaître une tendance plus inquiétante : le département IT a une vision de ses services très différente de l'expérience qu'en font les salariés au quotidien. D'après nous, ces chiffres dressent un tableau représentatif de la situation actuelle dont les équipes informatiques pourront s'inspirer pour améliorer l'expérience des utilisateurs lorsqu'ils consomment les services IT.



Sommaire

L'expérience numérique : un casse-tête pour les départements IT	3
Explosion du nombre d'appels et de tickets	5
L'IT en crise de confiance	7
Perspectives : quelles priorités pour les DSI ?	9
À propos de cette enquête	10

L'expérience numérique :

UN CASSE-TÊTE POUR LES DÉPARTEMENTS IT



« Pour la majorité de nos salariés, l'expérience numérique est la seule qui vaille à l'heure où ils sont en télétravail. »

Cadre dirigeant d'un éditeur de logiciels en Amérique du Nord

Parmi les DSI interrogés, 96 % font de l'expérience numérique des salariés (DEX) une priorité absolue.¹

Depuis le début de l'année 2020, ces responsables informatiques planchent assidument sur la question. Pour beaucoup, le passage soudain au télétravail ou à une configuration hybride au printemps, puis la stabilisation et la pérennisation de ce modèle par la suite, ont soumis des outils collaboratifs comme Zoom et Microsoft Teams à rude épreuve, sans parler des VPN et des services de virtualisation.

Diriez-vous que la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) est un élément essentiel de la mission du département IT ?



Figure 1

À propos de ces chiffres :

Les données datant d'avant et du début de la pandémie sont tirées d'une enquête plus ancienne réalisée par Vanson Bourne et Nextthink, pour laquelle 300 responsables informatiques d'entreprises d'au moins 1 000 salariés dans des secteurs divers ont été interrogés aux États-Unis (200) et au Royaume-Uni (100).

Les chiffres plus récents sont tirés du rapport Pulse datant de septembre-octobre 2020. Ce rapport repose sur une enquête menée auprès de 142 responsables informatiques d'entreprises d'au moins 1 000 salariés. Là aussi, les sondés opèrent dans de nombreux secteurs aux États-Unis, en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA).

¹ En référence à la Figure 1 sur la Page 3

² Source : rapport DEX 2020

³ Source : infographie « Monde du travail : tout repose sur les épaules de l'IT

Si vous disposiez d'un outil capable de déterminer automatiquement le niveau d'engagement des salariés, seriez-vous plus à même d'améliorer leur expérience numérique ?

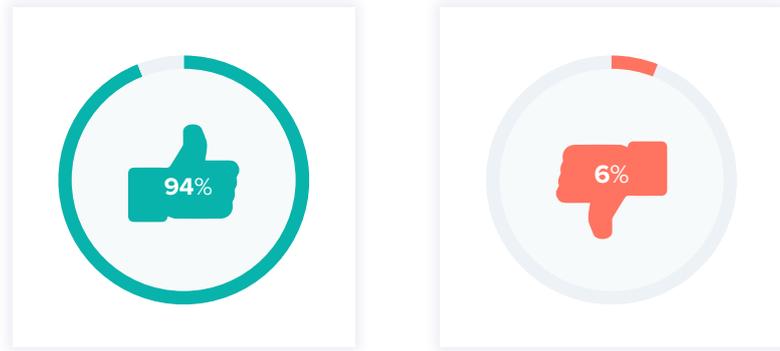


Figure 2.1

À propos de ces chiffres :

À l'heure où les responsables interrogés cherchent des moyens d'améliorer l'expérience numérique des utilisateurs, 94 % reconnaissent qu'une solution de mesure de l'engagement salarié leur faciliterait la tâche.

Bien que 96 % des responsables informatiques sondés considèrent la DEX comme un élément essentiel de la mission du département IT¹, plus du tiers (34 %) collectent manuellement les données d'expérience, tandis que près de la moitié (46 %) n'évaluent pas du tout l'expérience numérique des salariés.⁴

Votre entreprise évalue-t-elle l'expérience numérique de ses salariés ?

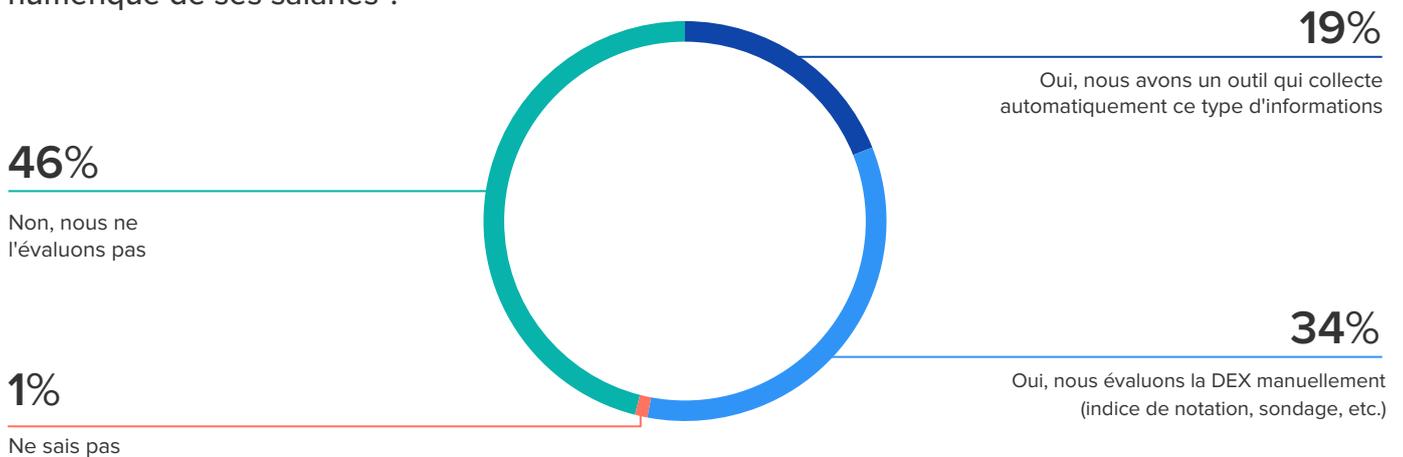


Figure 2.2

« L'expérience salarié est depuis longtemps au cœur des préoccupations chez ABN AMRO. Notre philosophie est simple : plus nos équipes sont épanouies et productives, plus elles sont en mesure d'améliorer l'expérience de nos clients. »



Jelmer Berendsen

Enablement Lead,
Digital Workplace,
ABN AMRO

¹ En référence à la Figure 1 sur la Page 3

⁴ En référence à la Figure 2.2 sur la Page 4

Explosion du nombre d'appels et de tickets

Dès le début de la pandémie, il nous est apparu que de nombreux responsables IT peinaient à absorber l'afflux des demandes de support. Désormais, nous savons combien de tickets et d'appels les helpdesks ont dû traiter en moyenne.

En mai 2020, 43 % des DSI voyaient dans la hausse du nombre de tickets de support la principale problématique à gérer depuis le début de la pandémie.³ Aujourd'hui, 70 % déclarent que le volume de tickets et d'appels continue d'augmenter, avec des taux dépassant 50 % pour la majorité d'entre eux.⁵

De combien le volume d'appels et de tickets adressés au support IT a-t-il augmenté depuis le passage au télétravail de masse ?

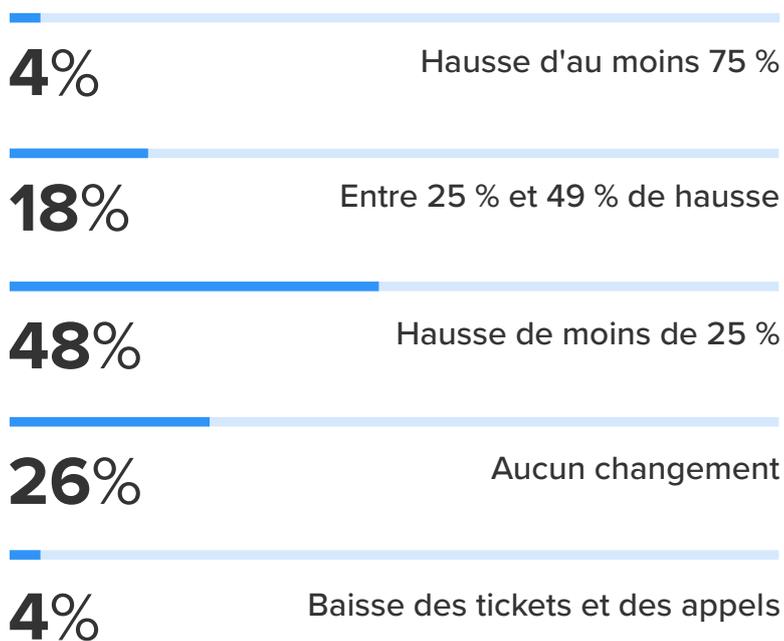
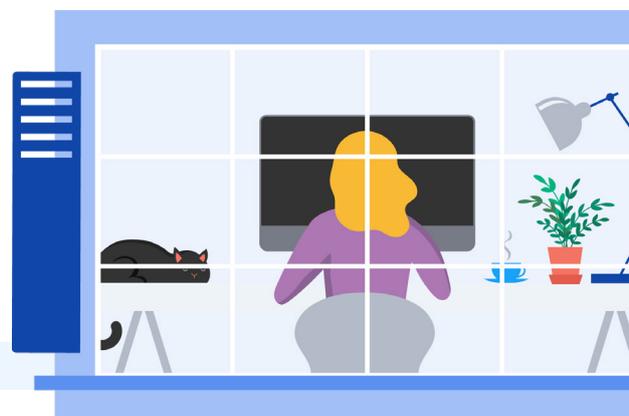
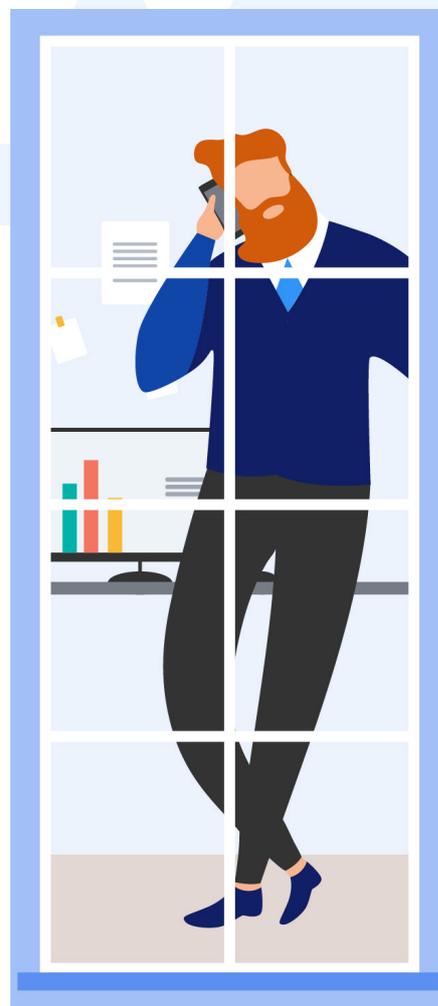


Figure 3

³ Source : infographie « Monde du travail : tout repose sur les épaules de l'IT »

⁵ Comparaison des données du précédent rapport avec les données sur la Figure 3 en Page 5.



Lorsqu'un utilisateur a un souci, nous pouvons identifier son appareil et obtenir une visualisation graphique de l'historique de ses problèmes. Cela nous a déjà permis d'identifier la cause de toutes sortes de plantages, de problèmes de connectivité, de saturation du CPU et d'espace de stockage. »



Matt Hall

Directeur informatique adjoint, Université de Bournemouth

Depuis le début de la crise sanitaire, quels problèmes technologiques les salariés ont-ils le plus souvent signalé ?

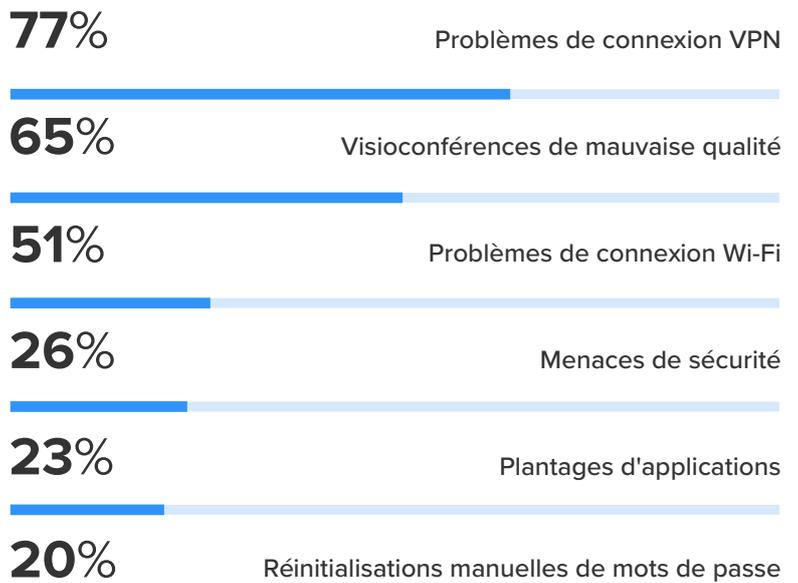


Figure 4

Parmi les principaux problèmes IT signalés par les salariés, les connexions VPN, la qualité des visioconférences et les connexions Wi-Fi se détachent très nettement.⁶

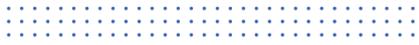
Mais ces chiffres ne disent pas tout...

Les problèmes technologiques ci-dessus sont ceux que les utilisateurs ont signalé depuis le début de la pandémie. En somme, c'est l'arbre qui cache la forêt. Au début de l'année 2020, nous avons interrogé 2 000 dirigeants IT et 1 000 professionnels du numérique en Amérique du Nord et en Europe.² Les résultats de cette enquête parlent d'eux-mêmes.

- Les salariés ne signalent que la moitié environ des problèmes technologiques qu'ils rencontrent (55 %). En d'autres termes, ils tolèrent 45 % des perturbations IT. Souvent, le helpdesk n'a pas connaissance de ces problèmes.
- Les salariés subissent environ 100 interruptions de service par an.
- Sachant que chaque interruption dure 28 minutes en moyenne, la perte de productivité s'élève à presque 40 heures par salarié et par an.
- Pour une entreprise de 10 000 salariés, le coût atteint 500 000 \$ par semaine, soit plus de 25 millions de dollars par an !

² Source : rapport DEX 2020

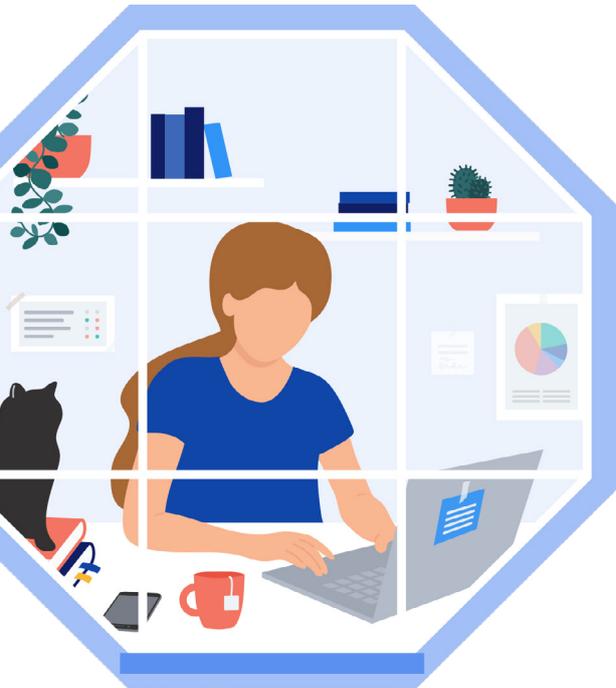
⁶ Source : figure 4 à la page 6.



L'IT en crise de confiance ?

« L'engagement et l'inclusion [des salariés] s'avèrent essentiels. Cette affirmation doit valoir pour tous les salariés, où qu'ils se trouvent. »

Cadre dirigeant d'un établissement financier en Amérique du Nord



Les responsables IT interrogés ont confiance en leur maîtrise des sujets liés à la performance du VPN et des outils de productivité et de collaboration (les solutions de visioconférence, par exemple), même si les salariés signalent souvent des problèmes dans ces domaines.

Quels sont les trois domaines que votre équipe IT maîtrise le mieux ?

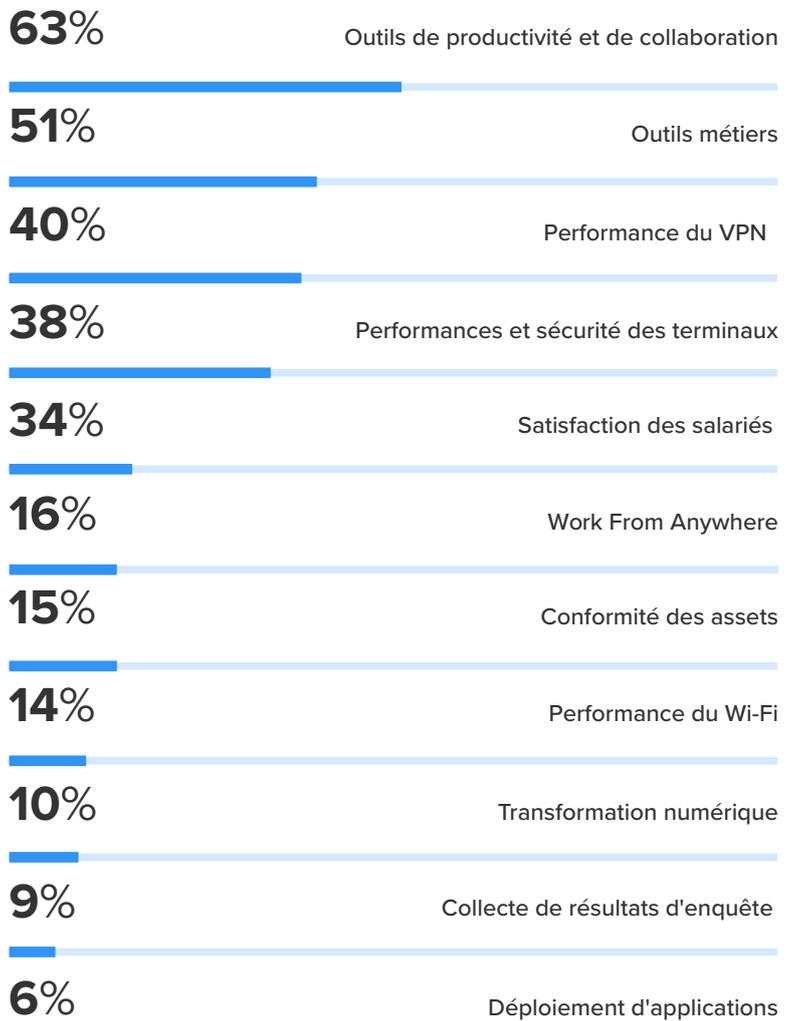
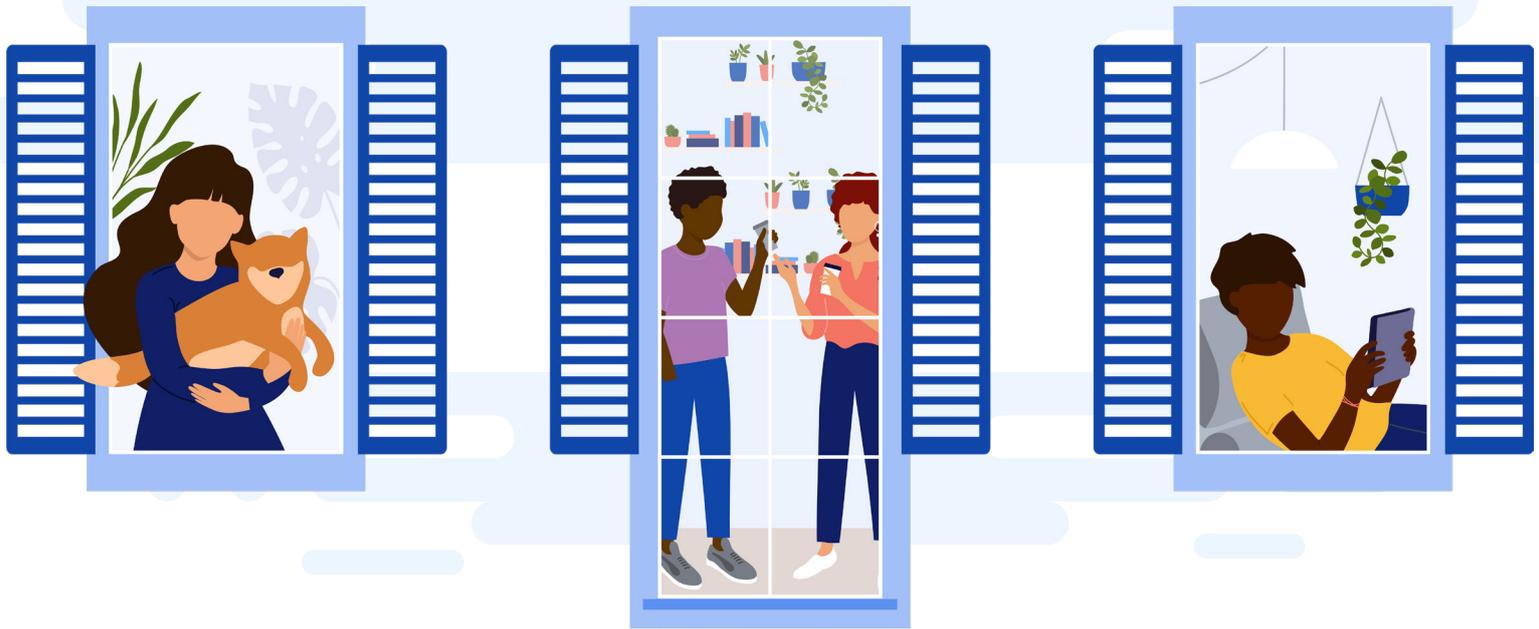


Figure 5



Toutefois, le département IT semble moins confiant dans sa capacité à innover...

D'après notre enquête réalisée au début de la pandémie (mai 2020), seulement la moitié (56 %) des DSI pensait pouvoir évaluer précisément l'impact des déploiements des nouvelles technologies dans un environnement de télétravail.³ Au vu des chiffres ci-dessus concernant la transformation numérique (11 %) et les déploiements d'applications (6 %), il semble que ces leaders manquent de confiance dans leur maîtrise de ces sujets.⁷

En cause ?

La plupart des départements IT ne parviennent pas à aller efficacement au contact des utilisateurs et ne disposent pas d'outils pour collecter efficacement le feedback des utilisateurs. Sachant que les salariés répondent rarement aux enquêtes traditionnelles par e-mail ou au format HTML, nos clients ont opté pour Nextthink Engage. Les taux de réponse moyens des campagnes Engage peuvent atteindre 85 %.

³ Source : infographie « Monde du travail : tout repose sur les épaules de l'IT »

⁷ Figure 5 à la Page 7.

« Aujourd'hui, une collaboration fluide et sans rupture [avec les collaborateurs] est primordiale. »

Cadre dirigeant d'un établissement de santé en Amérique du Nord

Perspectives

QUELLES PRIORITÉS POUR LES DSI EN 2021 ?

Dans un monde où le télétravail reste majoritaire, quelles problématiques impacteront le plus votre entreprise en 2021 et à plus long terme ?

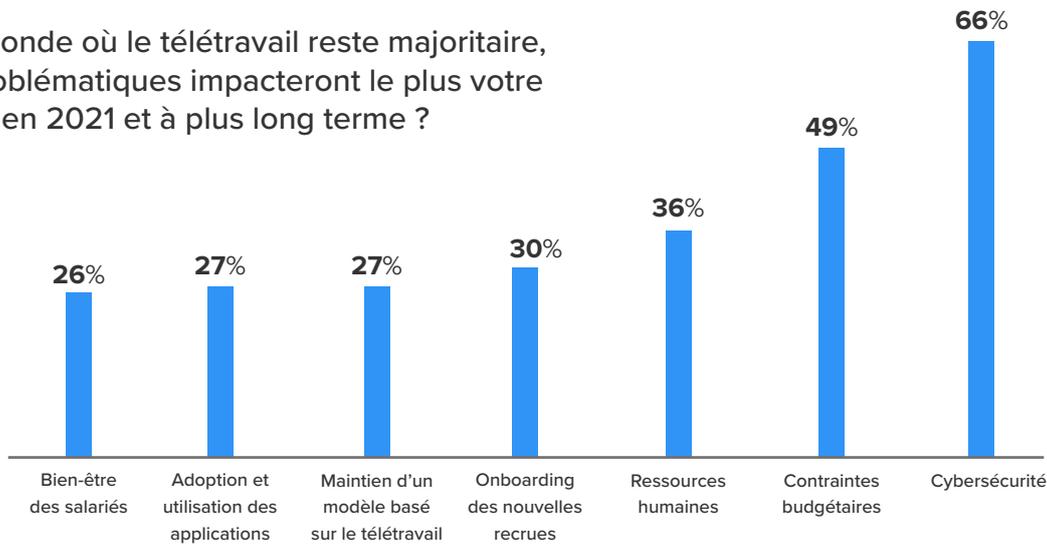


Figure 6

Alors que le télétravail est appelé à perdurer au cours des 12 prochains mois, les responsables informatiques considèrent la cybersécurité comme le plus gros défi à relever pour leur entreprise.⁸

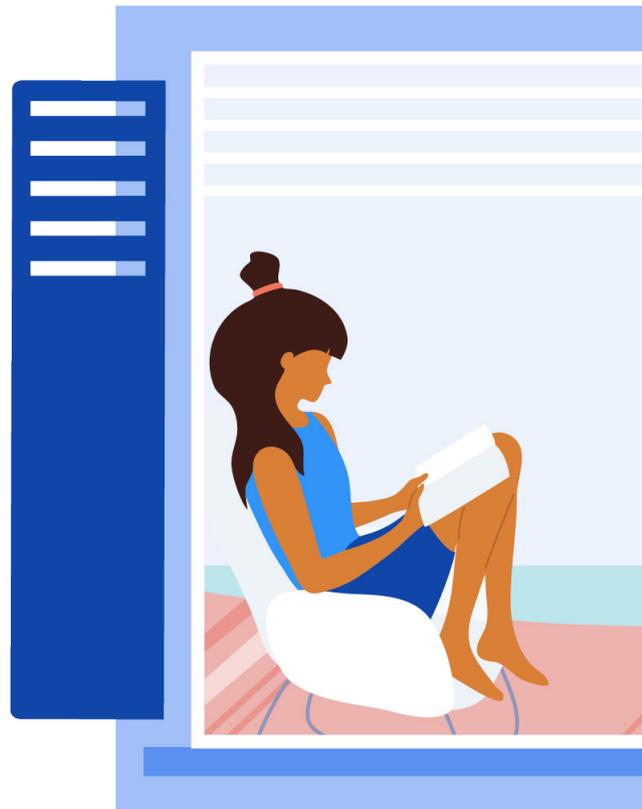
Si cette réponse n'est pas une surprise en soi - la connexion à distance de millions de salariés crée forcément des problèmes de sécurité côté matériel et logiciel - **d'autres réponses sont pour le moins inattendues.**

Les sondés s'attendent en effet à faire face à un grand nombre de défis dans les 12 prochains mois.⁸

- Environ un DSI sur trois s'attend à des difficultés sur le plan des ressources (effectifs), du bien-être des salariés et de l'onboarding des nouvelles recrues.⁸
- Ils sont près d'un sur quatre à anticiper des problèmes d'adoption et d'utilisation des applications, de déploiement de nouvelles technologies (beta-testing), d'identification des problèmes IT et de pérennisation du modèle de télétravail.⁸

L'un des éléments qui ressort clairement de notre enquête est que la gestion de l'expérience numérique des salariés (DEX) est appelée à jouer un rôle primordial dans le monde du travail de demain, dans un contexte où les DSI ont à cœur de centrer leurs services sur l'humain.

⁸ Referring to Figure 6 on Page 9.



À propos de cette enquête

Nous avons interrogé 142 responsables informatiques entre le 22 septembre et le 13 octobre 2020 :

Zones géographiques

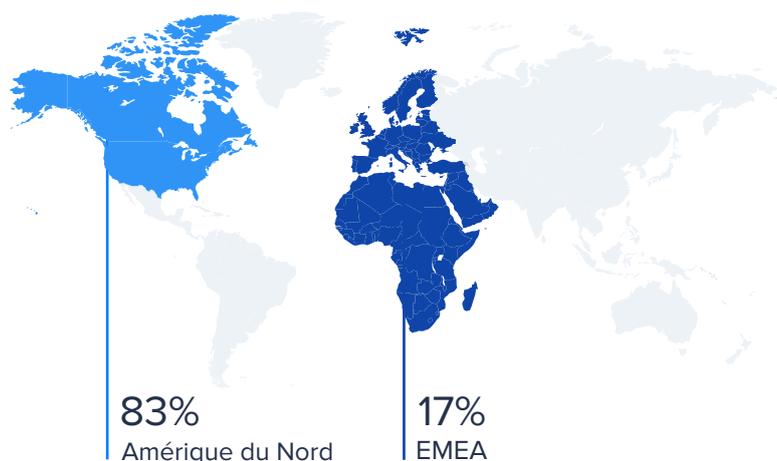


Figure 7.1

Taille des entreprises

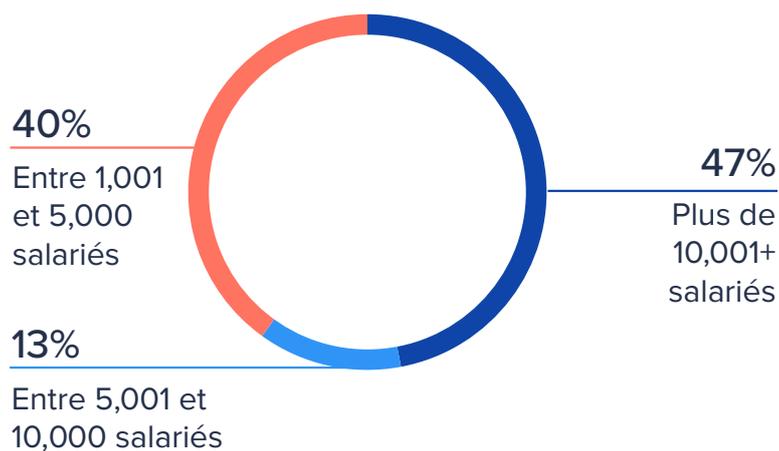


Figure 7.2



À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est le leader mondial des logiciels de pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs. Offrant une visibilité sans précédent sur l'expérience technologique au quotidien, Nexthink permet aux directions informatiques de passer d'une résolution réactive des dysfonctionnements IT à une optimisation continue et proactive de l'expérience.

Des questions sur
Nexthink Experience ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)