
L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR: PIERRE ANGULAIRE DE LA 'DIGITAL WORKPLACE'

Next-Level Thinking

nexthink

A stylized illustration on a green background. A dark-colored sports car is shown from a side profile, driving on a dark track that curves upwards from the bottom left towards the right. The car has motion lines behind it, suggesting speed. In the background, there are several mountain peaks of varying heights, drawn with simple black outlines. The overall aesthetic is clean and modern.

INTRODUCTION

La productivité de la digital workplace est de plus en plus corrélée avec la qualité de l'expérience que les collaborateurs ont dans l'usage de l'IT au quotidien.

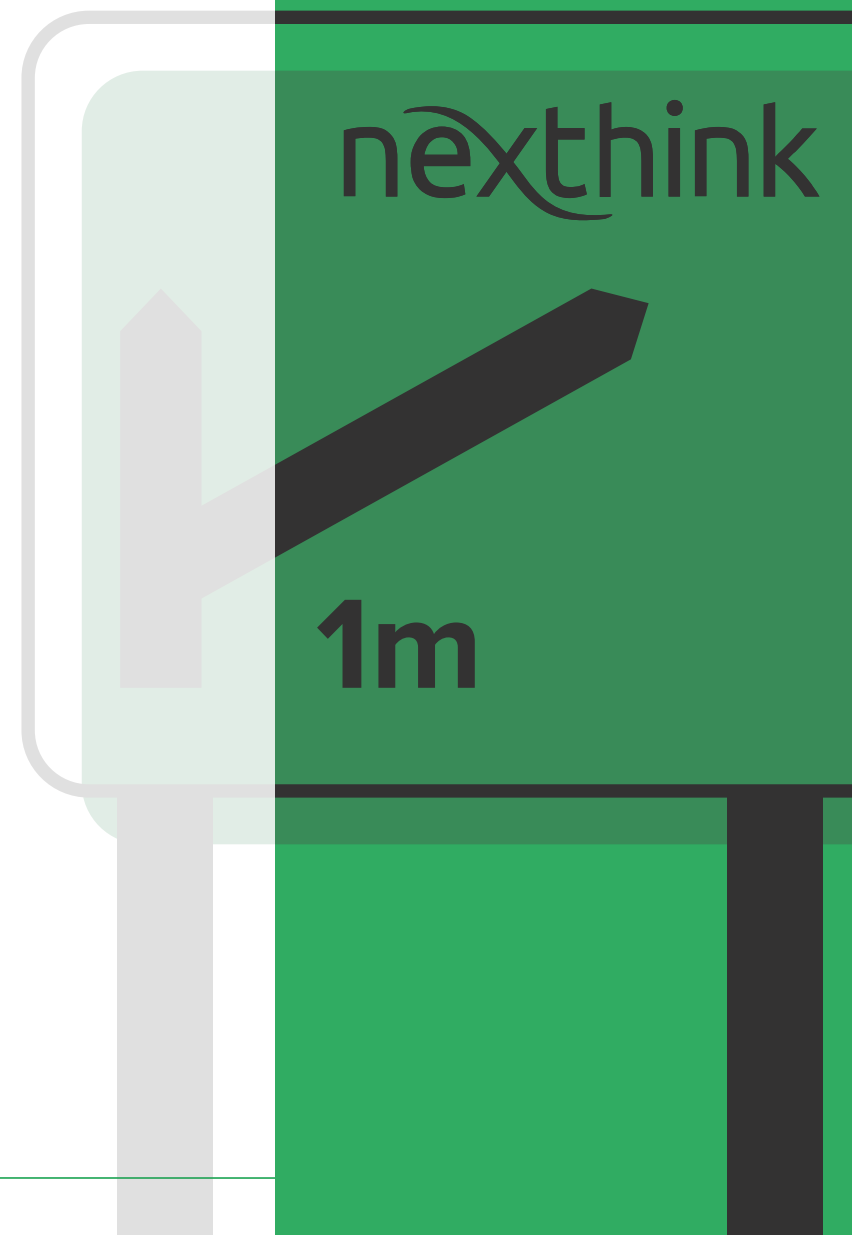
- Les environnements où la satisfaction des collaborateurs est plus élevée bénéficient de taux de satisfaction clients en moyenne **81%** plus élevés.
- Les environnements où les collaborateurs ont une expérience de l'IT similaire à celle qu'ils ont dans leur vie privée bénéficient de taux de rétention plus élevés, jusqu'à **103%**.

C'est ce que Nexthink appelle "The Ultimate Digital Workplace".

Pourtant, dans de nombreux cas, l'outil informatique ne fonctionne pas à la hauteur des attentes des collaborateurs. Ralentis, voire bloqués par des problèmes de nature technique qui perturbent leur activité, les collaborateurs éprouvent un sentiment de frustration vis-à-vis de l'IT.

Pour répondre aux exigences des environnements de travail digitalisés, il est essentiel de créer un environnement où l'outil IT fait gagner du temps aux collaborateurs, tout en leur apportant un confort et une simplicité d'usage.

Ce document a pour but de sensibiliser ses lecteurs à l'importance de l'expérience utilisateur dans l'évaluation de la performance de l'IT. Il livre également des conseils pour délivrer une expérience IT qui soit satisfaisante pour les utilisateurs.



LES UTILISATEURS D'AUJOURD'HUI

Depuis des décennies, les experts IT s'emploient à apprivoiser des technologies complexes pour améliorer les processus de l'entreprise. Jusqu'alors, l'expérience des utilisateurs n'était pas la considération principale. Savoir combien d'applications étaient déployées et combien de collaborateurs les utilisaient constituait une information certes utile aux équipes IT, mais qui restait déconnectée de la réalité du quotidien des utilisateurs de ces technologies.

Aujourd'hui, nous disposons d'outils pour ausculter le trafic des transactions réseau et la performance des applications. Cependant, ces outils ne sont qu'une des nombreuses briques qu'il faut assembler pour délivrer une expérience de l'IT qui soit satisfaisante pour les utilisateurs.

Ce qu'il leur manque ? La capacité d'offrir une visibilité de bout en bout sur les usages réels, condition essentielle de la conduite du changement à l'heure où les Experience Level Agreements (XLA) sont en phase de supplanter les Service Level Agreements (SLA).

La donne a changé. Il y a désormais autant d'expériences IT qu'il y a de collaborateurs individuels. L'usage de la technologie est devenue une expérience personnelle.

ENGAGEMENT RIME AVEC PERFORMANCE

Une expérience positive de la digital workplace a des répercussions sur le niveau d'engagement des collaborateurs. Une étude d'IBM et de Globoforce révèle qu'une expérience utilisateur satisfaisante a des impacts positifs sur la performance, la capacité d'initiative et le taux d'attrition.

80%

des managers considèrent l'expérience utilisateur comme importante ou très importante.

59%

des managers ne se sentent pas prêts ou seulement plutôt prêts à relever ce défi.

78%

de hausse de la rétention constatée quand les collaborateurs se sentent plus engagés.

“

Les utilisateurs exigent des expériences qui les inspirent. En internalisant ce constat, l'équipe IT peut créer les conditions favorables à un environnement de travail plus productif.

”

Les utilisateurs ont désormais des attentes élevées sur la performance des outils que l'IT met à leur disposition pour faire leur job. Les fournisseurs d'espaces de coworking, comme WeWork l'ont bien compris. En mettant à la disposition de leurs clients des connexions ultrarapides et des applications collaboratives clés en main, ils s'attachent à optimiser la digital workplace. À l'opposé, de nombreux environnements de travail offrent encore une connexion Internet trop lente, des systèmes dépassés et des applications dont le degré de customisation n'a d'égal que la complexité de leur utilisation. Rester dans ce type d'approche, c'est mettre la productivité des collaborateurs en danger.

LA DIGITAL WORKPLACE – À LA LOUPE

L'entreprise n'est plus ce lieu où les collaborateurs arrivent le matin, font « leur boulot » et rentrent chez eux à 18h00. Les collaborateurs d'aujourd'hui sont nomades et connectés en permanence. Leur environnement de travail est protéiforme.

L'environnement de travail peut prendre la forme d'un bureau à domicile, d'un salon dans un aéroport ou d'une succursale quelque part dans le monde. Quelle que soit sa forme, l'environnement de travail doit faciliter les échanges, favoriser la collaboration et soutenir le développement du business.

CINQ SIGNES QUE VOTRE DIGITAL WORKPLACE NE SATISFAIT PAS VOS COLLABORATEURS

- 1 Difficulté pour les utilisateurs à accéder aux applications à partir de leurs devices
- 2 Des problèmes de performance récurrents sur des applications critiques
- 3 Une perte de crédibilité de l'IT auprès des collaborateurs
- 4 Un dispositif de sécurité restrictif incompatible avec une expérience digitale sans couture
- 5 Une approche des services IT générique et dépourvue de personnalisation

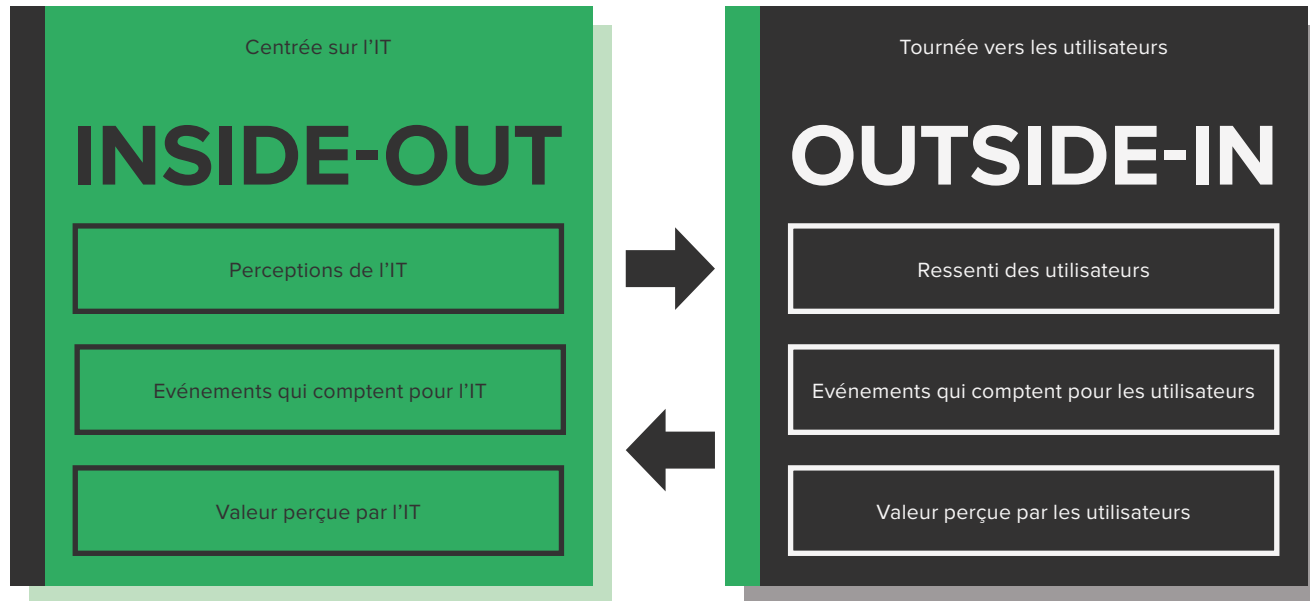


ADOPTÉZ LE POINT DE VUE DES UTILISATEURS

Comment engager une population d'utilisateurs hétéroclite qui utilise une multitude de devices et une kyrielle de services IT?

Pour comprendre la corrélation entre l'expérience utilisateur et la perception de la performance de l'IT, il est nécessaire d'associer une vision "tournée vers l'extérieur" à une vision "tournée vers l'intérieur".

Les équipes IT qui parviennent à croiser le ressenti des utilisateurs finaux avec des métriques factuelles sont les plus à même de bénéficier d'une visibilité complète sur un problème de performance ou sur la dégradation d'un service IT.



Source: Forrester Research Inc.



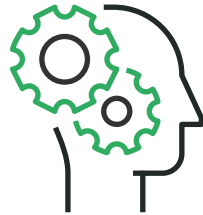
SEGMENTEZ VOS 'PERSONA'

La gestion de l'expérience utilisateur est désormais incontournable. Mais dans l'univers de l'IT, rien ne change du jour au lendemain. Plutôt que de parier sur du « quick fix », il est préférable de privilégier une approche incrémentale basée sur des améliorations successives pour délivrer une expérience IT de qualité.

En matière de gestion de l'expérience utilisateur, la différenciation est désormais de mise. L'approche « one size fits all » ne fonctionne plus. Chaque métier est différent. Tous les départements n'utilisent pas les mêmes applications critiques au quotidien. Certains collaborateurs ont besoin d'outils différents, d'une vitesse de connexion particulière ou de matériel spécifique pour faire leur métier.

À l'instar des programmes de maintenance personnalisés pour les véhicules modernes, la digital workplace requiert des services IT basés sur les caractéristiques propres à chaque groupe ou profil d'utilisateurs.

Voici trois exemples de "persona" ou populations d'utilisateurs, dont les besoins en équipement IT sont différents les uns des autres..



LA FORCE DE VENTE Nomade par nature

- Appareil mobile léger
- Accès permanent à la messagerie
- Accès simple et rapide au CRM

LE DÉVELOPPEUR Lié à la technologie

- Desktop puissant avec une grosse CPU et GPU
- Laptop haute performance
- Accès permanent à une messagerie instantanée type Slack

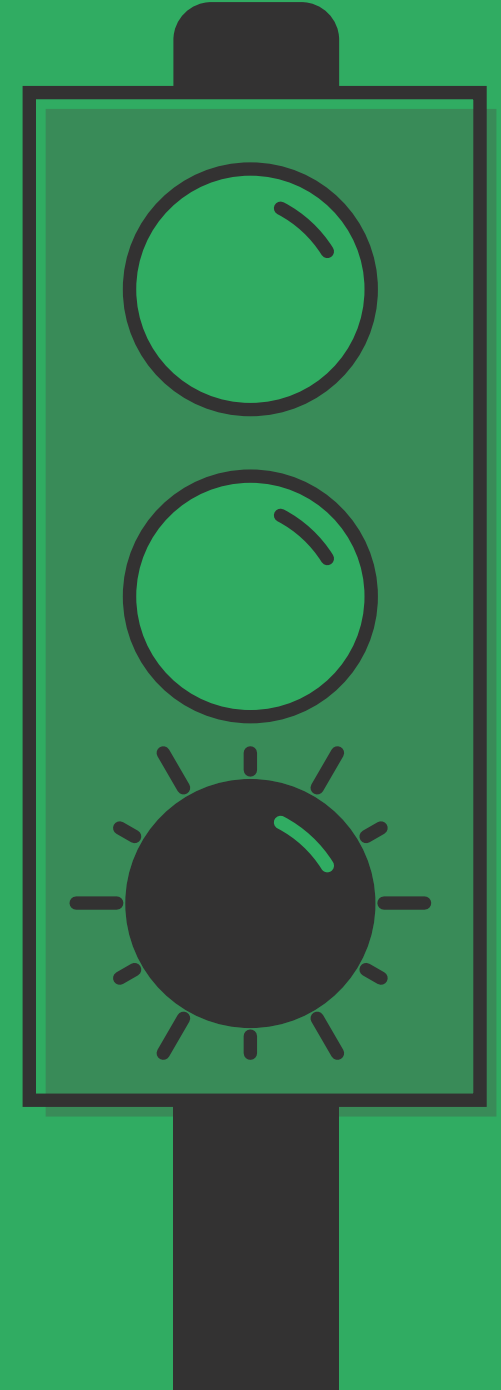
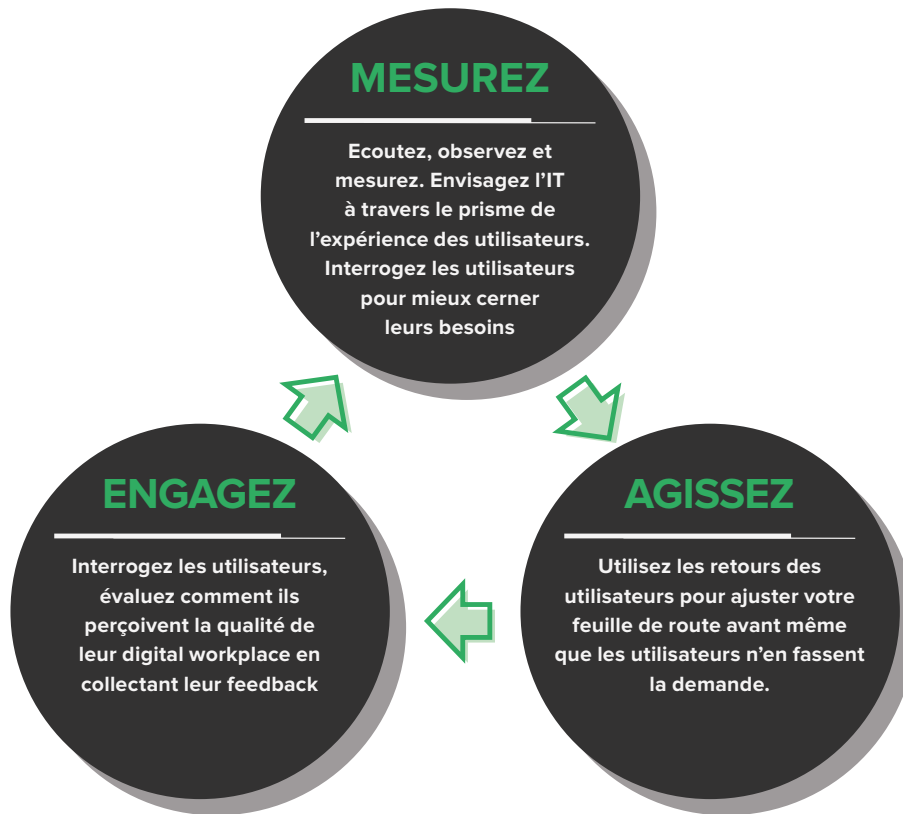
LE DIRECTEUR DU MARKETING Porte-parole de la marque

- Notebook ultraléger et puissant
- Accès simple et rapide au CRM
- Smartphone avec beaucoup d'autonomie



UN CERCLE VERTUEUX AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Mettre en place un processus sur le modèle **Mesurer-Agir-Engager** permet de créer un cercle vertueux qui sert non seulement de support à la personnalisation des services IT, mais qui permet également de mettre en place une meilleure hygiène de l'IT.



CRÉEZ LES FONDATIONS DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR DE DEMAIN

Comment gérer autant d'expériences qu'il y a de collaborateurs alors que les équipes IT sont organisées historiquement par silo pour résoudre les problèmes ?

Une visibilité de bout en bout sur les usages sur les postes de travail s'avère une alliée précieuse pour planifier intelligemment les changements technologiques et minimiser le risque de disruption sur les utilisateurs. Une bonne visibilité permet aussi de détecter rapidement les interruptions de service et de les résoudre avant même que les utilisateurs ne s'en aperçoivent.

Toutefois, rapidité et sécurité sont de mise, et ce, à l'échelle de tous les endpoints.

Sans rapidité, l'expérience utilisateur peut se dégrader à la vitesse grand V. Sur la route, la première chose que les passagers ressentent n'est pas la qualité du moteur, mais bien la vitesse. De la même manière, en matière d'IT, l'accès rapide aux outils, applications, équipements et autres services joue un rôle clé dans une expérience utilisateur de qualité. Bien que le zéro incident soit une utopie, les utilisateurs s'attendent à ce que l'IT reprenne vite le contrôle de la situation lorsqu'un problème de nature IT affecte leur poste de travail. Si l'équipe IT montre qu'elle sait résoudre rapidement les problèmes et qu'elle communique à bon escient, les utilisateurs se sentiront valorisés par une DSI à leur écoute.

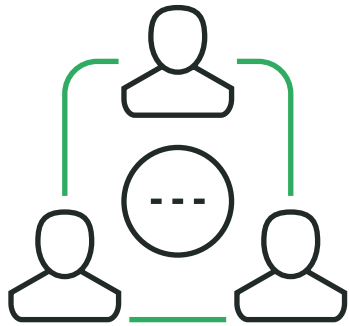
Il est également crucial que l'expérience des utilisateurs soit la plus sécurisée possible. En cette ère de risques accrus en matière de cyber-sécurité, les entreprises doivent s'assurer que les postes de travail soient bien protégés et conformes aux politiques de sécurité internes. De la même manière qu'un conducteur attache sa ceinture et vérifie ses rétroviseurs avant de prendre la route.



COMMUNIQUEZ AVEC LES UTILISATEURS DE MANIÈRE CONTEXTUALISÉE

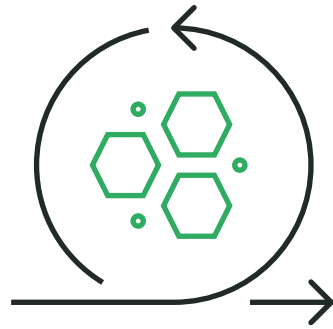
Il est temps d'appréhender l'utilisateur en tant que "persona" et de communiquer de manière ciblée et contextualisée.

Nexthink dote la DSI d'un outil pour communiquer par pop-up avec les utilisateurs directement sur leur poste de travail, par exemple pour les notifier d'une situation qui les concerne ou pour collecter leur retour par rapport à un service qu'ils utilisent. Ainsi vous êtes en mesure de capter comment les utilisateurs "vivent" l'outil IT et de les informer par rapport à des situations qui les concernent ou des actions que vous souhaitez leur faire prendre.



QUALITÉ DE SERVICE

Assurez-vous de délivrer une qualité de service qui soit homogène pour toutes les populations d'utilisateurs. Améliorez votre visibilité sur les incidents qui ne sont pas déclarés au support mais qui impactent directement les utilisateurs.



TRANSFORMATION

Utilisez le déploiement de nouvelles technologies comme autant d'opportunités de gagner en agilité. Mettez à profit votre connaissance des populations de collaborateurs pour planifier vos changements dans le souci de minimiser les perturbations.



L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (EX)

Mettez l'accent sur les besoins de vos collaborateurs. Réfléchissez à l'expérience vécue par les utilisateurs. Est-elle positive ? Ont-ils l'impression d'être des consommateurs de services valorisés ou des pions indifférenciés ?



POURQUOI NEXTHINK ?

Plus que jamais, l'entreprise se doit d'investir dans la technologie, les processus et le capital humain pour rester dans la course. Attirer, recruter et retenir les talents nécessite une véritable stratégie d'engagement auprès des utilisateurs.

L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR : UNE DISCIPLINE À PART ENTIÈRE

La gestion de l'expérience utilisateur est devenue une discipline à part entière au sein de la DSI. De nombreuses entreprises ont déjà créé des postes de directeur de l'expérience ou d'autres postes de direction similaires. À l'heure actuelle, seuls 5 % d'entre elles ont mis en œuvre des technologies de gestion de l'expérience digitale. Gartner estime que ce chiffre atteindra 30 % d'ici à 2020.

Améliorer le niveau d'engagement des collaborateurs avec l'IT est une tâche complexe qui nécessite de concilier d'un côté le degré de liberté accordée aux utilisateurs et de l'autre, les moyens de contrôle opérationnels.

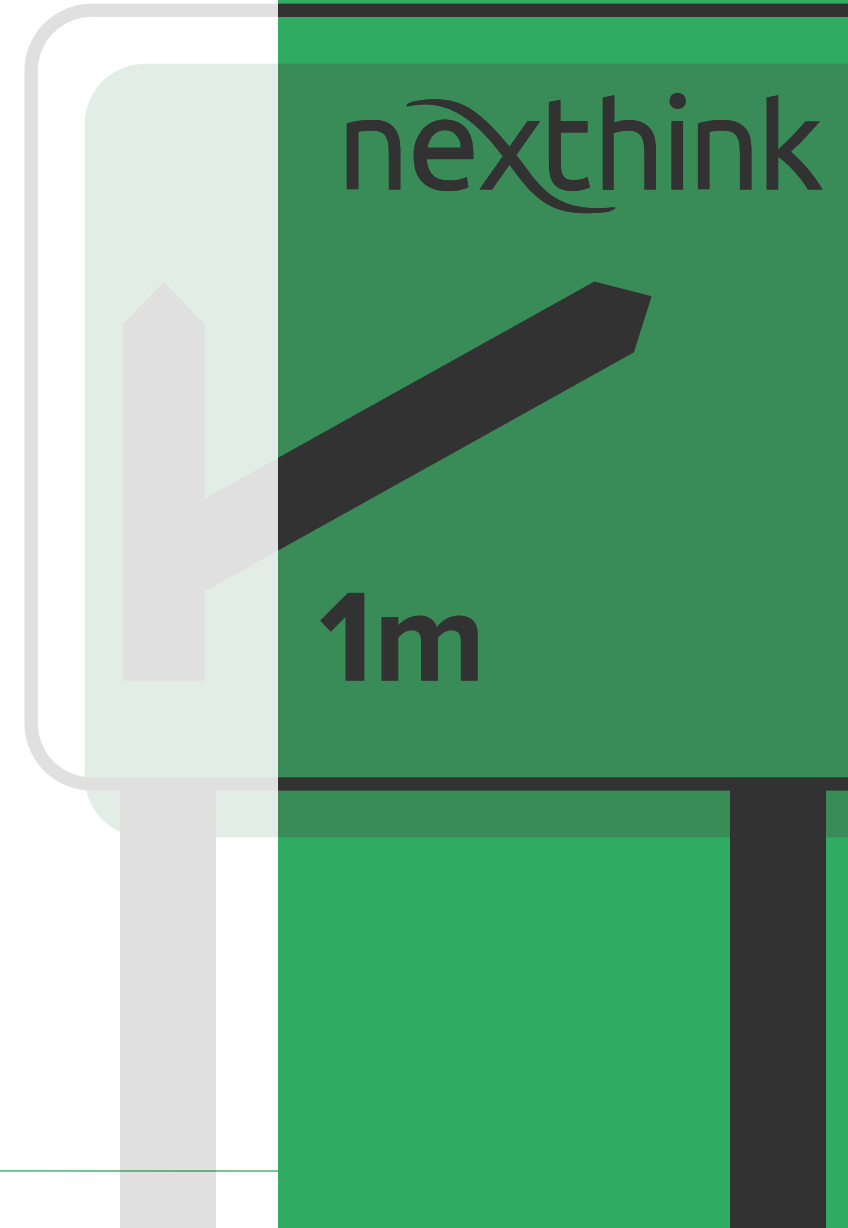
L'IT doit désormais déployer les équipements et les outils digitaux rapidement tout en créant un parcours sans couture pour les utilisateurs.

NEXT-LEVEL THINKING

Comme vous, Nexthink s'est fixée pour mission de faire tomber les barrières entre la DSI et les utilisateurs. en permettant à l'équipe IT de s'assurer que la réalité du poste de travail est bien conforme à l'idée qu'elle s'en fait, que ce soit en termes de conformité, de performance et de ressenti réel des utilisateurs.

Nexthink permet également aux professionnels de l'IT d'améliorer leur crédibilité vis-à-vis des équipes de direction en produisant des métriques tangibles qui parlent au management, par exemple des métriques sur la productivité des utilisateurs.

La transformation, la qualité de service et la conformité font partie de votre feuille de route ? Nexthink vous propose les moyens de mesurer l'expérience des utilisateurs, de décider des bonnes actions et d'interagir avec les utilisateurs.



À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur global, leader dans la catégorie de la gestion de l'expérience digitale (Digital Experience Management). En optimisant l'expérience des utilisateurs dans leur usage des services IT, Nexthink permet d'améliorer significativement la productivité et la disponibilité des environnements de travail digitalisés. Outil de gouvernance des projets de transformation, Nexthink associe l'analyse temps réel de l'activité sur tous les postes de travail, la collecte du feedback des utilisateurs et la capacité d'automatiser des actions pour aider les équipes IT à mieux répondre aux enjeux actuels du Digital Workplace.

NOUS SERIONS RAVIS DE VOUS EN DIRE DAVANTAGE

Découvrez la plateforme de gestion de l'expérience utilisateur la plus perfectionnée du marché.

FAITES LE PLEIN – découvrez ce que Nexthink peut vous offrir

PRÉPAREZ-VOUS AU DÉPART – Demandez une évaluation gratuite

DÉMARREZ LE MOTEUR – Contactez-nous

nexthink

©2018 Nexthink et le logo Nexthink sont des marques déposées de Nexthink S.A.
Tous droits réservés.