



**ivanti**

## Premiers pas avec la DEX :

Les principaux points à prendre en compte pour offrir une expérience numérique de qualité aux collaborateurs

Améliorez la productivité, la sécurité et la rétention du personnel

# Introduction

Ces dernières années, l'accélération de la digitalisation a entraîné une croissance considérable de la complexité du parc IT. L'intention initiale était bonne : le département IT souhaitait mieux assister les équipes hybrides. Mais en réalité, il reste de nombreux éléments à améliorer pour fournir des services efficaces aux collaborateurs.



## Le saviez-vous ?

57%

des travailleurs français  
disent que leur DEX impacte  
leur moral.



55% des collaborateurs français trouvent frustrants les outils qu'ils doivent utiliser pour travailler.



26% envisagent de quitter leur emploi actuel en partie à cause de la technologie disponible.

Ces statistiques soulignent l'impact de la technologie sur la productivité et la rétention des talents dans le cadre d'une main-d'œuvre hybride, et montrent l'importance d'une bonne DEX (Expérience numérique des collaborateurs). De par leur rôle central dans l'exécution des programmes stratégiques de l'entreprise, les professionnels de l'IT se voient offrir une **opportunité unique** de changer le regard des autres départements sur leur fonction et d'endosser un **rôle de « business partner » stratégique**.

La DEX ne s'improvise pas. C'est une démarche réfléchie qui demande des efforts continus. Cela dit, il existe de nombreux points sur lesquels vous pouvez travailler afin de repositionner le département IT en tant que partenaire stratégique.

Comment reconnaît-on une **DEX d'excellence** ? Tout simplement, lorsque toutes les technologies communiquent entre elles, fonctionnent sans problème et offrent aux utilisateurs la fluidité nécessaire pour passer d'un périphérique à l'autre, sans interruption. C'est ce que tout un chacun souhaite obtenir des technologies, que ce soit pour un usage personnel ou un usage professionnel.

Cependant, pour de nombreuses entreprises, la DEX se résume à une série d'outils et de plateformes utilisés par les collaborateurs pour accomplir leurs tâches. Ces outils nécessitent souvent l'intervention d'un administrateur qui veille à leur bon fonctionnement.

Dans les pages suivantes, nous nous intéresserons aux éléments sur lesquels vous devez vous concentrer lorsque vous entamez votre parcours DEX. Vous découvrirez aussi comment il est possible d'**améliorer vos opérations IT et de sécurité, de booster la productivité et de favoriser la rétention des talents** en priorisant la DEX.

01

**Améliorer la visibilité en temps réel**

02

**Comprendre le ressenti des collaborateurs**

03

**Mesurer et optimiser les performances**

04

**Assurer un support proactif**

05

**Sécuriser votre Everywhere Workplace**

# 01. Améliorer la visibilité en temps réel

Aujourd'hui, les collaborateurs utilisent en moyenne 2,6 périphériques<sup>1</sup> pour travailler, passant de l'un à l'autre pour mener à bien leurs tâches. La moitié d'entre eux travaillent sur des périphériques personnels plus souvent qu'avant la pandémie. Disposer d'une visibilité complète sur tous les actifs du réseau est essentiel pour gérer et sécuriser votre parc IT, surtout quand moins de la moitié des équipes IT sont persuadées d'y parvenir actuellement.

Pour avoir une bonne compréhension de votre environnement IT dans sa globalité, il est impératif d'avoir une vue d'ensemble qui va au-delà de la collecte des données ad hoc. D'autre

part, vous ne pouvez pas continuer à utiliser des tableurs pour faire le suivi de vos actifs IT. Commencez par effectuer une surveillance de tous vos actifs en temps réel. Consolidez et surveillez les données d'utilisation, de performances et de sécurité des applications et des périphériques utilisés par vos collaborateurs.

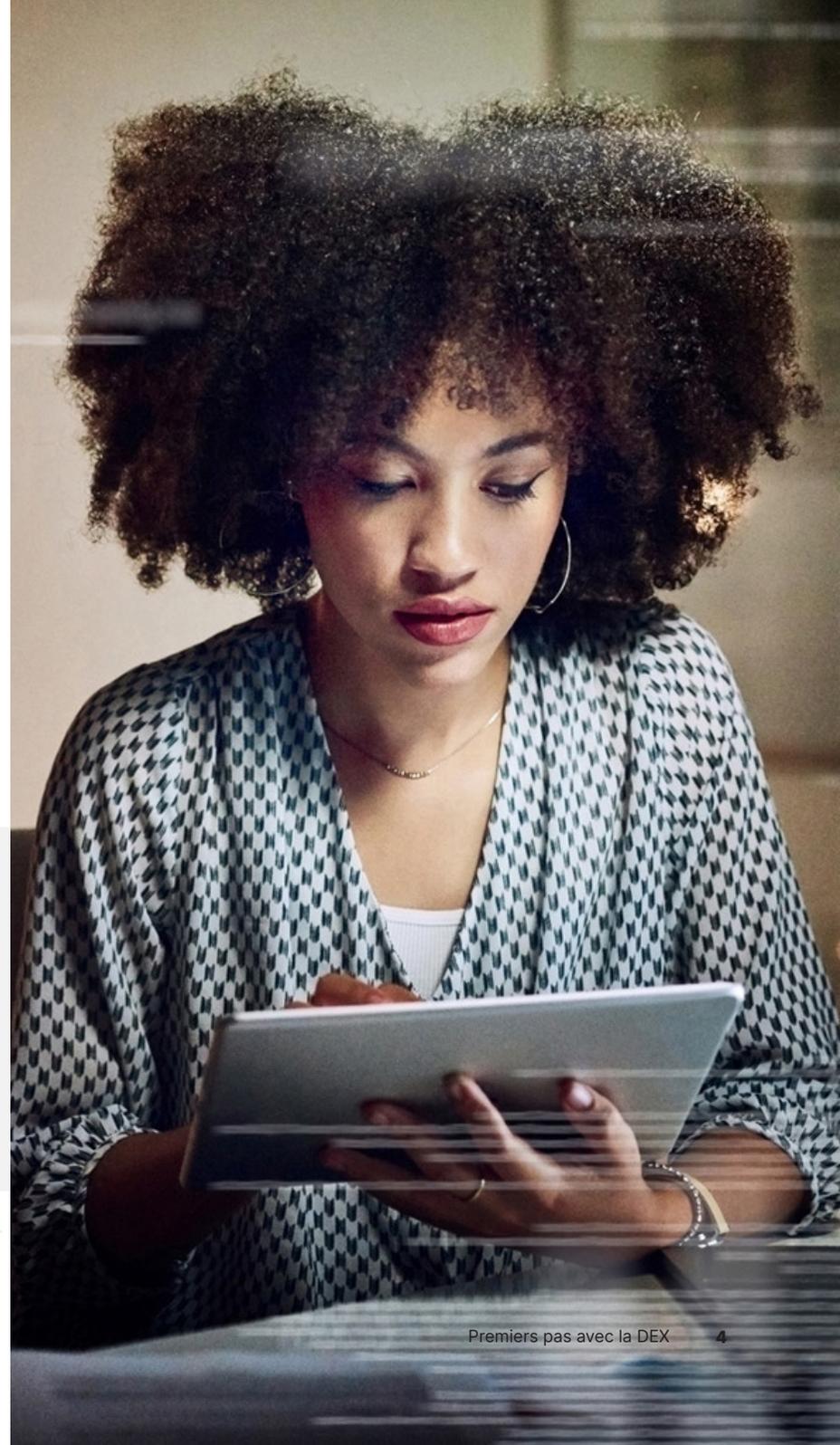
En traitant proactivement les anomalies et en les corrigeant avant qu'elles ne commencent à impacter la productivité de vos utilisateurs, vous améliorez l'expérience des collaborateurs et l'équipe IT a un ticket de moins à traiter. Elle peut se concentrer sur les projets à valeur ajoutée pour votre entreprise.



**des équipes IT en France  
utilisent encore des tableurs  
pour effectuer le suivi de  
leurs actifs IT.**

1

«L'évolution des exigences de la DEX (Gestion de l'expérience numérique)», EMA, 2022



## 02. Comprendre le ressenti des collaborateurs

Malgré une forte accélération de la transformation digitale, les équipes IT ne recueillent pas les retours d'expérience de leurs collaborateurs (14 %), ou se fient aux enquêtes RH et post-service (36 %). On peut se demander pourquoi. Surtout sachant qu'un cinquième des collaborateurs seraient ravis de fournir un retour, et même apprécieraient que leurs processus soient automatisés via un chatbot (17%) ou une solution de surveillance technique (21%).

Face à la complexification de l'environnement de travail suite à l'expansion des équipes hybrides, il est crucial de **recueillir le ressenti des utilisateurs via une automatisation pilotée par IA et ML** afin d'avoir une interaction directe avec eux. En ayant une meilleure compréhension de l'expérience de vos collaborateurs avec la technologie, vous serez à même d'identifier les points à améliorer et les opportunités d'optimisation des coûts.

Examinez la question sous cet angle : en sachant que les utilisateurs trouvent leurs machines trop lentes ou qu'ils considèrent que la plateforme qu'ils utilisent au quotidien est trop compliquée, vous saurez mieux répartir votre budget et vos ressources. Une collecte **proactive et automatisée** des retours d'expérience vous permet d'identifier rapidement les zones problématiques et de mieux les traiter. Sans parler du fait que cela permet également de mesurer les performances de votre équipe.



**des professionnels IT dans le monde ne collectent pas les retours de leurs collaborateurs sur leur expérience de la technologie.**

## 03. Mesurer et optimiser les performances

Sachant que 78 % des travailleurs dans le monde déclarent compter davantage sur la technologie pour travailler qu'avant la pandémie, et que 69 % d'entre eux doivent utiliser tous les jours plusieurs systèmes et applications, le délai de résolution des tickets ne peut pas être le seul indicateur qui vous permettra d'évaluer la DEX et de prédire les baisses de productivité.

De nombreuses équipes IT ont aujourd'hui des XLA (eXperience Level Agreements) à respecter, si bien qu'il est essentiel d'avoir un moyen facile de mesurer les performances de votre équipe. Commencez par appliquer un score agrégé pour suivre l'utilisation, les performances et la sécurité des périphériques. Mieux comprendre le score DEX d'un utilisateur permet à votre équipe d'**identifier et de résoudre proactivement les problèmes**.

Un **XLA (Experience Level Agreement)** mesure l'expérience d'un utilisateur et sa satisfaction concernant la technologie et les services IT avec lesquels il interagit à un moment donné (il peut s'agir par exemple des performances des périphériques ou de l'utilisabilité des applications).

“

Concernant Ivanti Neurons for ITSM, ses points forts sont l'expérience client, le parcours d'accomplissement que nous avons suivi et l'amélioration significative de notre score NPS.



**Stephen Peatling**  
Manager of Customer Engagement,  
Université de Victoria

Examinez la question sous cet angle : un score DEX agrégé vous permet d'évaluer votre investissement IT et le niveau de satisfaction de vos équipes, en un coup d'œil. Vous savez rapidement où vous devez affecter vos ressources et quels éléments doivent être priorisés.

## 04. Assurer un support proactif

Face à la multiplication des périphériques utilisés à des fins professionnelles, il n'est pas surprenant que 47 % des collaborateurs dans le monde déclarent avoir rencontré plus de problèmes techniques qu'avant la pandémie. Conséquence : près d'un tiers d'entre eux souhaitent un meilleur support IT (28 %).

Les problèmes IT et de sécurité ne disparaîtront jamais totalement, mais l'implémentation de l'IA et de l'automatisation, par exemple de l'autoréparation, garantit que votre équipe **les détecte et y remédie proactivement**, avant même que vos utilisateurs ne les remarquent.

Laissez la technologie vous aider à minimiser leur impact sur la productivité et à améliorer la DEX.

Plus votre équipe passe de temps à résoudre des problèmes simples et répétitifs, moins elle a de temps à consacrer aux projets ayant une réelle valeur ajoutée. Personne n'embauche des gens qualifiés pour effectuer des tâches de base. En laissant l'automatisation résoudre les problèmes chaque fois que c'est possible, vous permettez à vos utilisateurs de continuer leur travail sans interruption. Leur expérience de la technologie reste positive, tandis que votre équipe peut se concentrer sur des priorités stratégiques.

“

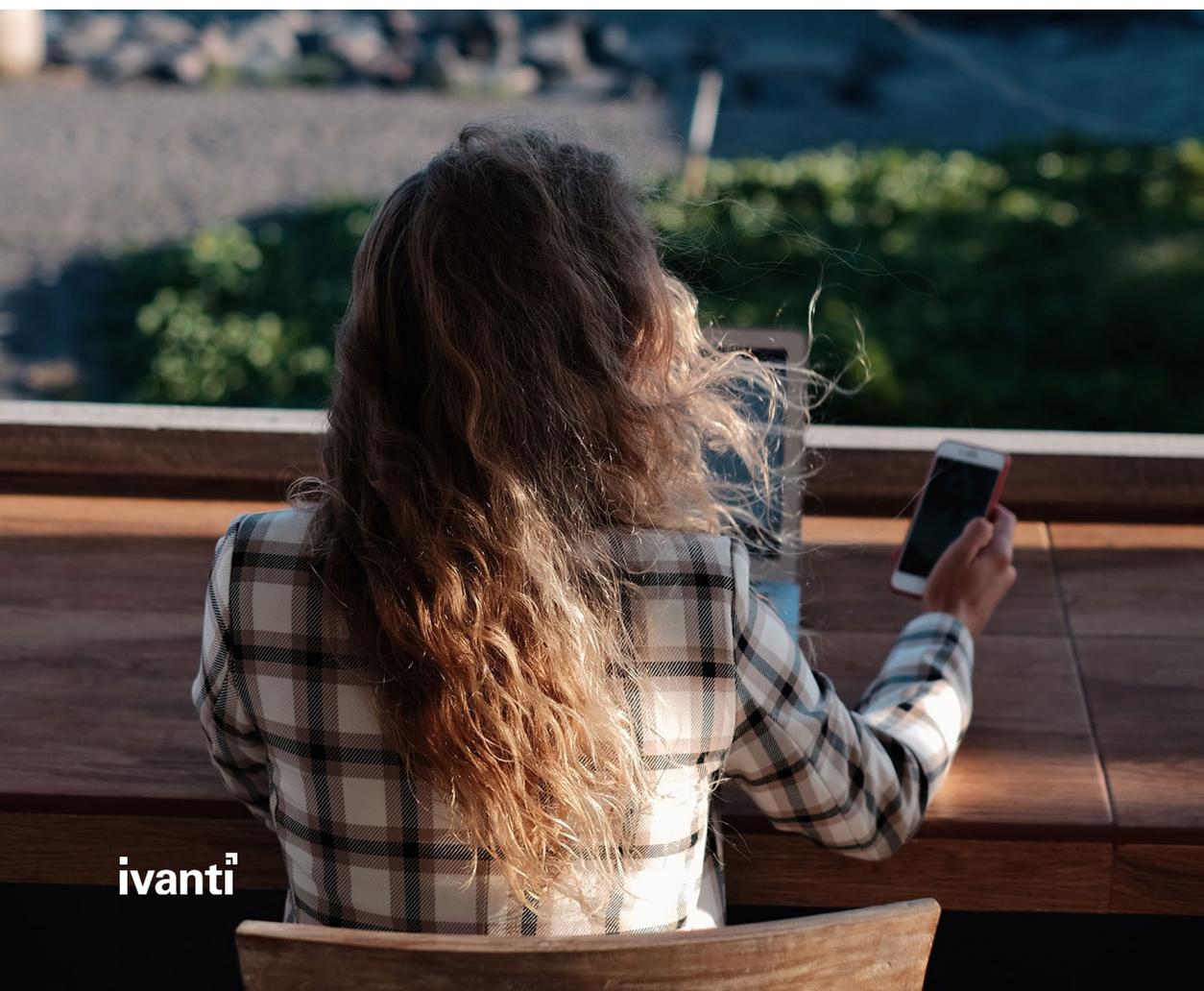
En moyenne, les travailleurs qui utilisent régulièrement la technologie numérique pour leur travail sont affectés par (...) environ 3,67 problèmes par jour ouvrable.<sup>1</sup>



**Steve Brasen**  
Senior Analyst,  
Enterprise Management Associates

## 05. Sécuriser votre Everywhere Workplace

Avec la multiplication des cybermenaces, le **coût moyen d'une fuite de données atteint 4,35 millions de dollars en 2022<sup>1</sup>**. Le renforcement des mesures de sécurité reste une priorité budgétaire pour 52 % des entreprises dans le monde. D'autre part, 72 % des collaborateurs déclarent avoir constaté un renforcement des mesures de sécurité et 65 % des dirigeants admettent avoir demandé à contourner la sécurité au moins une fois l'année dernière. Garantisiez que l'accès sécurisé et la protection de votre parc IT n'empêchent pas vos collaborateurs d'avoir le choix de travailler partout.



En matière de DEX, la sécurité est souvent négligée. Toutefois, **les contrôles de sécurité** sont parfois un point noir pour les utilisateurs. **L'expérience collaborateur et la sécurité ne doivent pas s'auto-annuler.** Après tout, l'amélioration de l'un bénéficie à l'autre. Appliquez des mesures de sécurité proactives que les utilisateurs ne voient pas ou qu'ils acceptent volontiers d'utiliser, plutôt que des mesures réactives complexes qui deviennent des obstacles pour la réalisation des tâches quotidiennes.

Envisagez d'adopter une **approche « intégrée » de votre sécurité.** Incorporez la sécurité aux processus et outils que vos utilisateurs utilisent au quotidien pour travailler, de manière à assurer leur protection sans impacter leur productivité. Cela permettra aussi à vos équipes IT de mieux contrôler l'environnement IT et de limiter les risques avant qu'ils n'affectent les utilisateurs finaux.

“

La sécurité doit être facile à utiliser, elle ne doit pas gêner l'expérience des utilisateurs.<sup>2</sup>



**Steve Brasen**  
Senior Analyst,  
Enterprise Management Associates

<sup>1</sup> [Cost of a Data Breach 2022 Report, IBM](#)

<sup>2</sup> [Strengthening Security with Digital Employee Experience Feat. Steve Brasen, The Everywhere Workplace Podcast, 2022](#)

# Récapitulatif

Quels que soient le secteur et la taille de votre entreprise, la technologie fait partie intégrante des tâches quotidiennes de vos collaborateurs. Comme la productivité reste la principale priorité de 49 % des dirigeants dans le monde, le département IT doit gérer l'expérience numérique des collaborateurs.

Le département IT doit endosser un nouveau rôle et transformer sa façon de fournir des services aux collaborateurs : il doit être **plus proactif que réactif via une gestion proactive des services et un leadership stratégique**. Évaluez votre pile technologique, augmentez et connectez vos sources de données pour obtenir une visibilité et un suivi des performances en temps réel, mettez en place l'automatisation pour collecter les retours d'expérience et résoudre proactivement les problèmes avant qu'ils n'affectent l'utilisateur, et créez un environnement de travail polyvalent flexible et sécurisé.



# Premiers pas avec la DEX : Les principaux points à prendre en compte pour offrir une expérience numérique de qualité aux collaborateurs

Améliorez la productivité, la sécurité et  
la rétention du personnel

**ivanti**

[ivanti.fr](https://www.ivanti.fr)

+33 (0)1 76 40 26 20

[contact@ivanti.fr](mailto:contact@ivanti.fr)

Certaines des données utilisées dans cet eBook  
proviennent du rapport « 2022 Digital Employee  
Experience Report », accessible [ici](#).