



Rapport 2023 :

Les nouveaux défis de la DEX (Expérience numérique des collaborateurs)

Comment utiliser la technologie comme levier de satisfaction, rétention et productivité des collaborateurs



Avant-propos

Dans l'ère hyperconnectée actuelle, notre expérience professionnelle est fortement influencée par un « échafaudage numérique » qui constitue l'épine dorsale du lieu de travail. La technologie s'est immiscée dans nos routines de travail quotidiennes. L'amélioration de la satisfaction, de la rétention et de la productivité des collaborateurs est devenu un enjeu majeur. Ce rapport Ivanti étudie les ressorts de la DEX (Expérience numérique des collaborateurs), à savoir **les éléments qui la définissent, les défis associés et les mesures à entreprendre**.

Selon les résultats de l'enquête d'Ivanti 63 % des collaborateurs travaillent parfois à distance. Ce chiffre n'est pas surprenant, mais révèle que le télétravail représente un défi incontestable. Tels des héros de l'ombre, les services IT s'efforcent d'accomplir une tâche gargantuesque : assurer une interface numérique transparente pour cette main-d'œuvre dispersée. Et, même si 57 % des professionnels rencontrent régulièrement des problèmes techniques, un nombre stupéfiant d'entre eux (17 %... et deux fois plus parmi la génération Z) envisagent de démissionner et attribuent leur mécontentement à une infrastructure technologique insuffisante.

Définir la DEX est un parcours, pas une destination. Il est généralement établi qu'il s'agit de l'ensemble des points de contact numériques et des interactions avec les collaborateurs. Mais ses implications sont bien plus vastes. Bien qu'elles reconnaissent son importance, **seulement 56 % des entreprises ont augmenté le budget spécifique à la DEX en 2023**. Cela révèle une inquiétante dichotomie : si beaucoup soulignent son importance, rares sont les entreprises qui investissent suffisamment dans son optimisation.

L'essence de la DEX transcende les contrôles de santé des périphériques. Un paradigme en pleine évolution présente la DEX comme une philosophie organisationnelle globale : il s'agit de créer des parcours numériques enrichissants, de renforcer la sécurité organisationnelle et, plus profondément, d'exploiter la technologie pour éviter proactivement les problèmes.

Les sections 2 et 3 de ce rapport dévoilent plusieurs niveaux d'informations. Nous sommes invités à **reconsidérer la façon dont la DEX est mesurée** pour aller au-delà de la surveillance technologique traditionnelle. La mise en place du « score DEX » (mesure agrégée qui évalue la santé numérique d'un collaborateur) est un pas prometteur dans cette direction. Pourtant, le parcours n'est pas sans inquiétudes, en particulier pour les professionnels IT qui se battent contre le stress lié au travail et les doutes quant à l'essor de l'IA, même s'ils sont à la pointe de la technologie.

À la section 4, nous nous sommes intéressés aux centres de support : en termes de support IT, il apparaît clairement que **les collaborateurs préfèrent le contact humain** (aux chatbots basés sur l'IA). Pourtant, la tendance à l'autonomie en matière de dépannage technologique, en particulier chez les plus jeunes, nous invite à reconsidérer nos infrastructures de support.

Il est grand temps de changer de paradigme dans la perception de la DEX. La perspective plus large que décrit la section 5 nous pousse à envisager la DEX au-delà de la simple surveillance.

Il s'agit **d'agir proactivement, de réaliser un dépannage prédictif et d'exploiter l'IA** pour rationaliser les processus. C'est une incitation à mesurer l'envergure de la DEX, depuis l'état de santé des périphériques jusqu'aux mesures de sécurité en acier. Quels sont les avantages potentiels ? Diminution du volume de tickets entrants, réduction des interruptions de service et meilleure satisfaction des collaborateurs.

À l'aube de 2024, une année susceptible de renforcer encore davantage notre dépendance aux interfaces numériques, **ce rapport vous servira de boussole** : il met en lumière les points à corriger, souligne l'urgence de se réinventer et, surtout, nous rappelle la profonde influence de la technologie sur nos « sanctuaires professionnels ».

Un examen de conscience en profondeur. Cela ne fait aucun doute : il est temps de concevoir des univers numériques plus épanouissants, plus collaboratifs et plus gratifiants pour nos espaces de travail.



Sabine VanderLinden
CEO & Managing Partner
Alchemy Crew

Introduction

Les dernières études d'Ivanti montrent que 63 % des collaborateurs travaillent hors d'un environnement de bureau traditionnel au moins une partie du temps. Garantir à tous les collaborateurs une expérience numérique de haute qualité (quel que soit le lieu ou le moment où ils travaillent) représente pour les entreprises des défis techniques et opérationnels considérables.

Ces défis incombent directement (et de manière disproportionnée) aux équipes IT. Elles sont chargées de fournir des **expériences cohérentes et sûres**, quel que soit le lieu de travail. Autant d'efforts qui ne sont pas sans conséquence, comme le révèle notre étude.

La gestion de la DEX permet de relever ce défi. En se dotant des stratégies, tactiques et outils DEX adéquats, les entreprises peuvent soulager les équipes IT de la charge considérable que représente la prise en charge de l'Everywhere Work.

Qu'est-ce que la DEX (Expérience numérique des collaborateurs) ?

La DEX est l'ensemble des points de contact numériques que les collaborateurs rencontrent tout au long de leur journée de travail, et la façon dont ils perçoivent les capacités numériques de leur entreprise.

Qu'est-ce que la gestion de la DEX ?

Ce sont les stratégies, tactiques et outils utilisés par les employeurs pour superviser et optimiser l'expérience numérique des collaborateurs. Cela va des plateformes et outils collaborateurs qui rendent possible l'Everywhere Work, à l'automatisation qui permet de résoudre les problèmes de façon transparente en temps réel.



Sommaire :

01 Définir la DEX

02 DEX 2024

03 Impact caché

04 Repenser le centre de support

05 Agir en conséquence

Ce document est fourni uniquement à titre d'information. Aucune garantie ne pourra être fournie ni attendue. Ce document contient des informations confidentielles et/ou qui sont la propriété d'Ivanti, Inc. et de ses sociétés affiliées (désignés collectivement ici sous le nom « Ivanti »). Il est interdit de les divulguer ou de les copier sans l'autorisation écrite préalable d'Ivanti.

Ivanti se réserve le droit de modifier le présent document, ou les caractéristiques produit et descriptions associées, à tout moment et sans avis préalable. Ivanti n'offre aucune garantie pour l'utilisation du présent document, et refuse toute responsabilité pour les éventuelles erreurs qu'il contient. Ivanti n'est pas non plus tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produites les plus récentes, visitez le site www.ivanti.fr.

Pour la main-d'œuvre intellectuelle, une DEX médiocre est bien plus qu'un problème technique

57 %

signalent de sérieuses crispations, au moins une fois par semaine, liées à l'utilisation des technologies sur le lieu de travail.

78 %

disent qu'ils seraient plus productifs avec d'autres outils.

17 %

ont démissionné à cause de technologies inadaptées ou envisagent de le faire... et ce nombre est deux fois plus élevé pour la génération Z.

61 %

disent qu'une expérience négative des technologies impacte leur moral.

Ivanti a interrogé **7 800 professionnels IT, dirigeants et utilisateurs finaux** partout dans le monde, dans divers secteurs d'activité, afin d'obtenir leur opinion sur l'état actuel de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX).

Notre objectif est de comprendre comment les entreprises conçoivent la DEX, **de définir des benchmarks clairs pour la pratique et de fournir un éclairage** afin d'aider les entreprises à améliorer leur pratique de la DEX.

Définir la DEX

Tout le monde s'accorde à dire que la priorisation de la DEX est primordiale pour gérer et sécuriser l'espace de travail moderne... mais l'enquête d'Ivanti révèle un manque d'unanimité sur la meilleure façon de le faire.

Trois entreprises sur quatre font un suivi de la DEX et plus de la moitié (56 %) déclarent qu'elles **auront dépensé davantage pour la DEX en 2023 qu'en 2022.**

Malgré cet effort, de nombreuses entreprises ont une vision étroite de la DEX : pour certaines, elle s'apparente à un logiciel permettant de surveiller l'état de santé des périphériques et, pour d'autres, elle sert à résoudre proactivement les problèmes avant qu'ils n'affectent les utilisateurs. Une tendance visant à considérer **la DEX de façon beaucoup plus large se dessine.**

Au sens le plus large, la gestion de la DEX implique de :

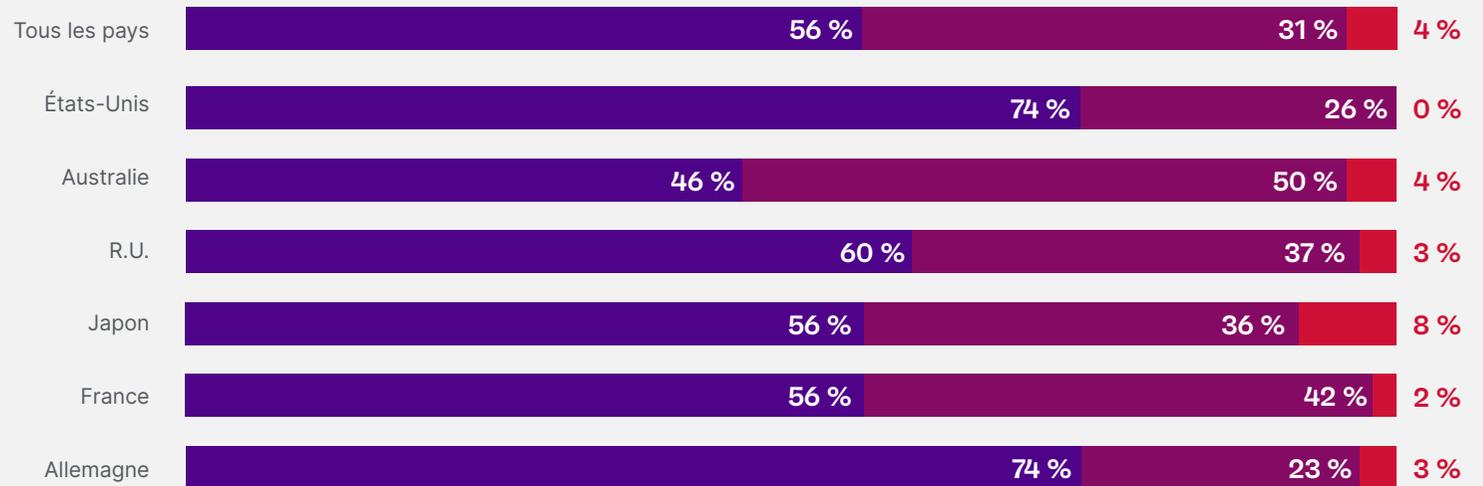
- ✓ Se doter de technologies permettant de concevoir une expérience numérique satisfaisante, confortable et efficace pour les collaborateurs, quels que soient leur âge, leurs compétences technologiques ou leur lieu de travail.
- ✓ Fournir une expérience qui a un impact positif sur la posture de sécurité de l'entreprise.
- ✓ Considérer la DEX non plus comme un simple achat technologique, mais comme une philosophie globale d'accompagnement des collaborateurs et de renforcement de la sécurité au travail.

Les budgets DEX devraient augmenter en 2024



Pensez-vous que votre budget consacré aux outils DEX et à la gestion de la DEX va augmenter ou diminuer en 2024 par rapport à 2023 ?

- Augmentation
- Inchangé
- Réduction



Plus de 9 dirigeants et professionnels de la sécurité sur 10 considèrent que la DEX peut avoir un impact positif et puissant sur la sécurité. Et 85 % s'accordent à dire qu'une expérience numérique médiocre conduit les collaborateurs à adopter des solutions de contournement dangereuses. Malgré la reconnaissance de sa valeur, la DEX n'est, pour beaucoup, toujours pas considérée comme un actif critique. Parmi les professionnels IT interrogés...

Globalement, 3/4 font un suivi de la DEX. Les chiffres sont beaucoup plus bas pour le secteur public et le secteur de la santé



Q : Votre entreprise mesure-t-elle ou fait-elle un suivi de la DEX ?

Santé



Technologie



Administrations



Services financiers



Fabrication



Oui Non Ne sait pas

53 %

disent que la DEX est une priorité élevée.

56 %

rapportent ne pas bénéficier d'un niveau d'adhésion élevé de la part de leur direction pour mener à bien une initiative DEX.

52 %

disent que la DEX n'est pas un critère de choix lors de l'achat d'une nouvelle technologie.

Offrir une expérience numérique de haute qualité représente un changement d'état d'esprit pour les entreprises. La grande majorité considère la DEX comme un jeu technologique qui consiste à s'assurer que les achats de nouvelles technologies répondent aux besoins et aux attentes des collaborateurs, et que ces outils favorisent l'efficacité et la sécurité. Cependant, les possibilités offertes par la DEX vont bien au-delà si elle est efficacement gérée.

Pour les entreprises, la DEX peut représenter une véritable opportunité dans la mesure où elle permet de résoudre des problèmes **avant que les humains ne soient impliqués** (plus précisément avant qu'un collaborateur ne rencontre des frictions ou n'ouvre un ticket de support). Pour ce faire, les entreprises doivent étudier les processus et systèmes internes afin de comprendre comment l'IA peut se frayer un chemin au sein de leur organisation et la transformer. L'étude d'Ivanti dévoile comment les entreprises gèrent aujourd'hui la DEX et quelles sont les stratégies à adopter pour l'exploiter pleinement.



L'enquête 2023 d'Ivanti vise à comprendre les réticences



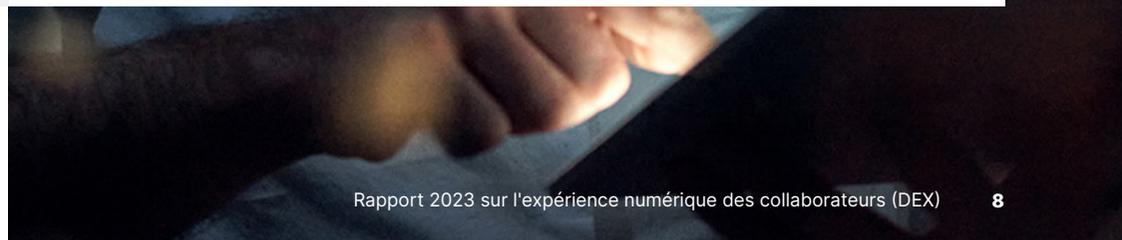
Point positif :

La conviction évidente que la DEX est un outil puissant pour améliorer l'accessibilité, la rétention des collaborateurs et la sécurité.



Point négatif :

Une méfiance sur les meilleures pratiques DEX et (pour de nombreuses entreprises) un manque de vision sur la façon dont la DEX peut transformer l'entreprise.



DEX 2024

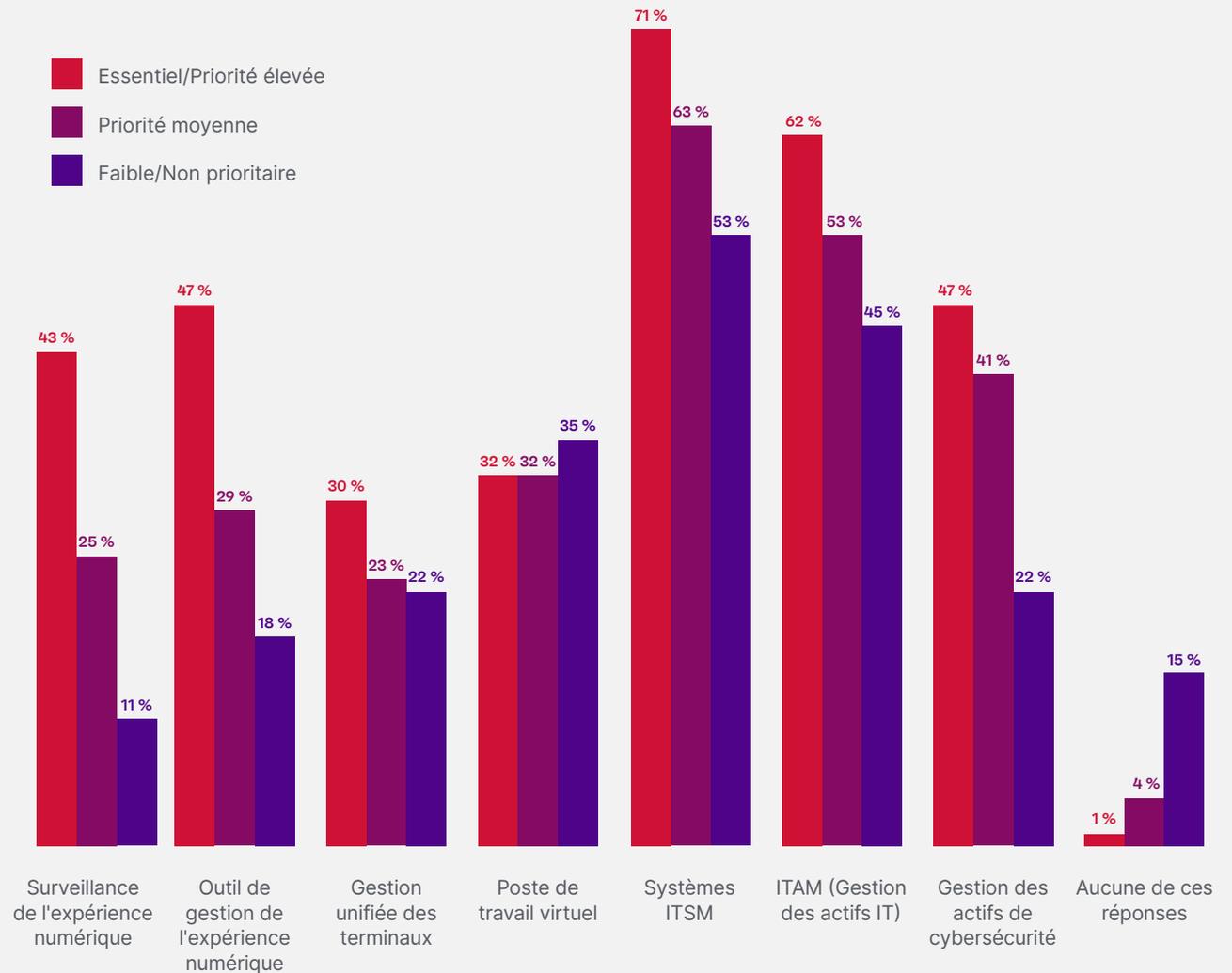
Quelle est la meilleure méthode pour gérer la DEX ?
Examinons tous les détails : stratégie DEX,
outils de mesure, applications spécifiques, etc.

Pour comprendre les meilleures pratiques DEX, il est essentiel de s'informer sur les mesures prises par les professionnels IT pour soutenir l'expérience numérique. Même pour les professionnels de la sécurité, qui déclarent que la DEX est une priorité absolue, il est rare que la gestion de la DEX se fasse au moyen d'outils de surveillance de l'expérience numérique, de gestion unifiée des terminaux et de gestion des actifs IT. Ce qui montre que, même si le rôle de la DEX est généralement apprécié, son application est encore balbutiante.

Les outils de gestion des actifs IT sont les outils les plus fréquemment utilisés pour gérer la DEX



Parmi les différentes possibilités offertes à votre entreprise pour gérer l'expérience numérique des collaborateurs, lesquelles sont utilisées par votre entreprise ? (Par niveau de priorité de la DEX.)



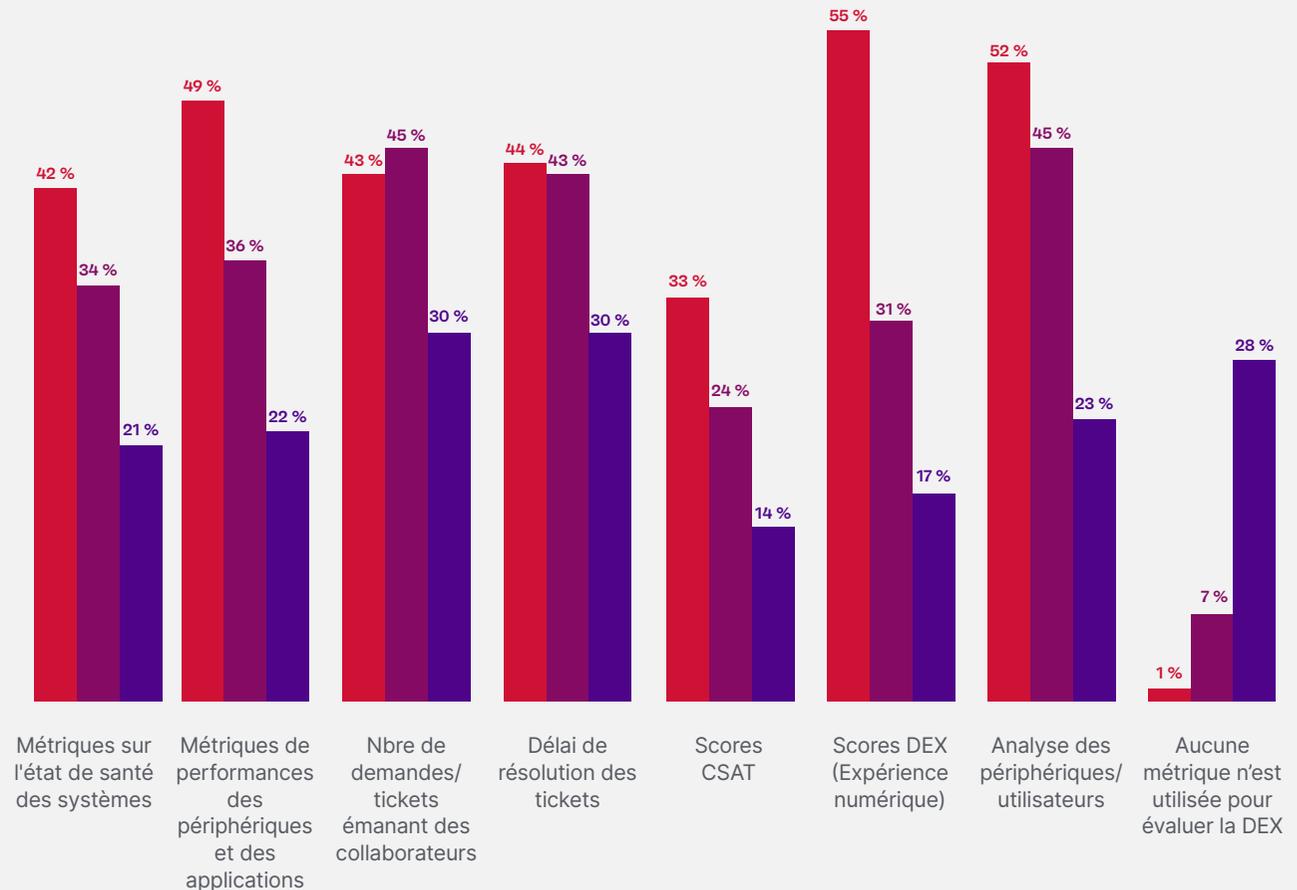
Les entreprises utilisent rarement leurs outils de gestion des opérations ou de l'IT pour mesurer ou améliorer la DEX. Parmi celles qui **mesurent les performances DEX**, la surveillance technique (54 %) et les enquêtes (44 %) sont les méthodes les plus populaires. Lorsqu'il s'agit de mesurer les résultats de la DEX, les professionnels IT que nous avons interrogés ont plutôt tendance à s'appuyer sur l'analyse des périphériques ou des utilisateurs, puis sur le nombre de tickets de support, le délai de résolution des tickets et les scores DEX agrégés.

Les entreprises qui font de la DEX une priorité utilisent différentes métriques pour faire un suivi de la DEX



Utilisez-vous l'une de ces métriques pour faire le suivi de la DEX ?
(Par niveau de priorité de la DEX.)

- Essentiel/Priorité élevée
- Priorité moyenne
- Faible/Non prioritaire



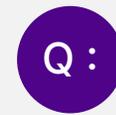
L'un des aspects de la DEX consiste à **résoudre les problèmes techniques avant qu'ils n'impactent l'utilisateur** et/ou l'entreprise. C'est ce qu'on appelle « l'auto-réparation ». Elle peut se faire de deux manières :

- 1 Un problème est détecté/signalé par un membre de l'équipe IT ou un utilisateur, et un analyste lance un bot d'auto-réparation.
- 2 Le bot lui-même détecte une anomalie et remédie au problème avant qu'il n'impacte l'utilisateur.

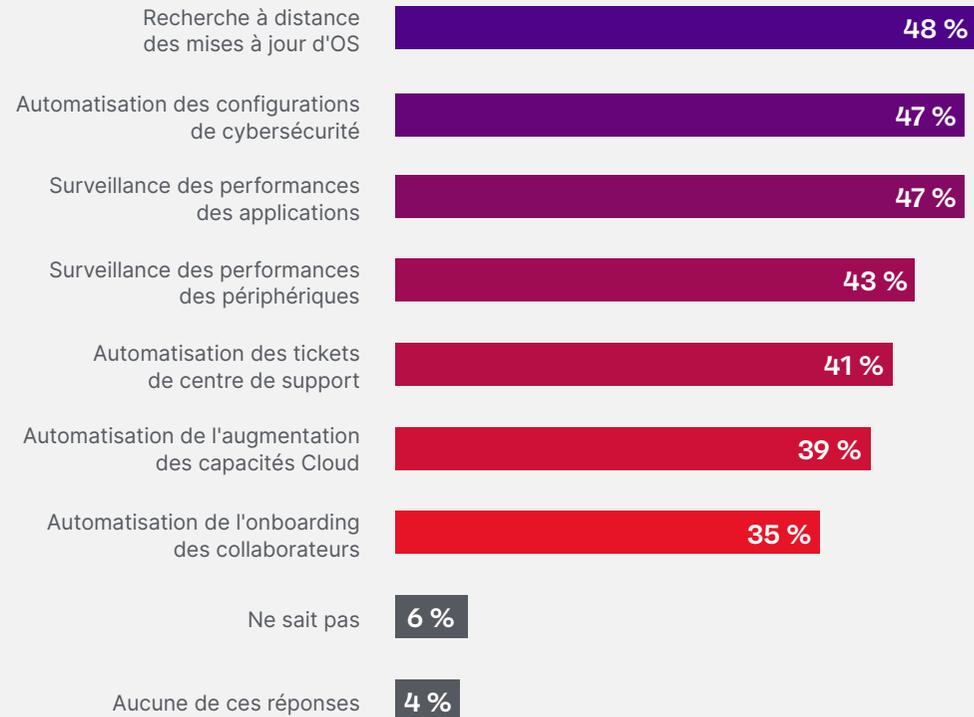
L'auto-réparation est une stratégie essentielle parce qu'elle réduit les tâches routinières et répétitives de l'équipe IT (notamment celles liées au support technique) et qu'elle prévient les problèmes avant que les utilisateurs finaux ne soient confrontés à un quelconque stress numérique.

À peine plus de la moitié (52 %) des entreprises affirment utiliser fréquemment une technologie d'auto-réparation. Pourtant, cette adoption est bien plus importante aux États-Unis (72 %).

Options d'automatisation utilisées par les entreprises pour gérer la DEX



Lesquelles des activités suivantes, liées à la DEX, sont pratiquées dans votre entreprise ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables.)



Comment fonctionnent les systèmes d'autoréparation ?

Les systèmes d'autoréparation s'appuient sur la surveillance à distance et sur des bots basés sur l'IA pour résoudre proactivement les problèmes IT. Pourquoi attendre qu'un utilisateur se plaigne d'un problème de performances, comme le plantage d'une application, alors que des bots sont prêts à vous signaler ces situations et à corriger/autoréparer automatiquement le problème ? Mieux encore, ces résolutions automatiques sont consignées, et ajoutées à vos mesures de performances et scores de satisfaction.

Les systèmes d'autoréparation collectent des signaux et interviennent automatiquement

Surveillance	Interventions
Performances des périphériques (UC, mémoire, durée de la batterie, espace disque, etc.)	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier les contraintes de ressources (par exemple, les temps de connexion trop longs).■ Empêcher la récurrence des problèmes en utilisant une maintenance préventive automatisée (comme le nettoyage proactif d'espace disque pour accélérer la connexion).
Performances des applications (plantages, ralentissements, etc.)	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier et réparer les plantages et les blocages.■ Réagir à d'autres indicateurs de problèmes de performances des applications locales ou SaaS, notamment une latence élevée, ou des problèmes de Wi-Fi ou de résolution DNS.
Problèmes et vulnérabilités de sécurité	<ul style="list-style-type: none">■ Automatiser les configurations d'hygiène de cybersécurité (conformité des pare-feux, protection antivirus, chiffrement des disques, etc.).
Interruptions de service	<ul style="list-style-type: none">■ Identifier les problèmes avant que les utilisateurs finaux ne les signalent.■ Qualifier l'impact/la gravité des problèmes pour les utilisateurs finaux, en temps réel.■ Utiliser l'automatisation pour accélérer le diagnostic, la remédiation et l'interaction avec le centre de support.

Qu'est-ce qu'un score DEX ?

Un score DEX individualisé offre aux entreprises une vue à 360 degrés de la santé et de l'efficacité des périphériques, des applications et des systèmes d'exploitation qu'un collaborateur utilise pour accomplir son travail. Plus le score est élevé, plus l'expérience collaborateur est bonne.

Le score DEX permet aux responsables IT de surveiller des indicateurs dans tous les domaines clés :



Périphériques

Âge du périphérique, vitesse du processeur, dégradation de l'amorçage, défaillances système, garantie, mémoire et stockage.



Support

Nombre de tickets ouverts, priorité et urgence.



Applications

Temps de chargement, erreurs et interactions utilisateur.



Sécurité

Données d'analyse des vulnérabilités et versions de l'antimalware.

Le score DEX est automatiquement mis à jour à chaque analyse d'inventaire ou en cas de changement des indicateurs suivis. Comme le processus est automatisé, les responsables peuvent identifier les problèmes potentiels et recommander des solutions pour les corriger, afin d'améliorer proactivement l'expérience des utilisateurs finaux.

Impact caché

Les professionnels IT sont sous pression pour répondre aux exigences de l'Everywhere Work.
L'IA peut-elle éviter le surmenage des équipes IT ?
(Un indice : le département IT n'est pas convaincu.)

La DEX concerne l'intégralité de l'expérience de l'utilisateur final. Cependant, compte tenu des bouleversements survenus dans la technologie du lieu de travail ces cinq dernières années, nous pensons qu'il est également important d'examiner l'expérience numérique des professionnels IT. Après tout, ce sont aussi vos collaborateurs !

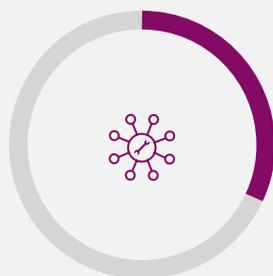
Plus de 3 professionnels IT sur 4, parmi ceux que nous avons interrogés, admettent que le **stress au travail affecte leur santé physique et/ou mentale**. Et 68 % déclarent ressentir un burnout au travail.

Les professionnels IT font mention d'un stress technologique



47 %

Trop de notifications numériques



42 %

Trop d'outils



39 %

Trop de connexions



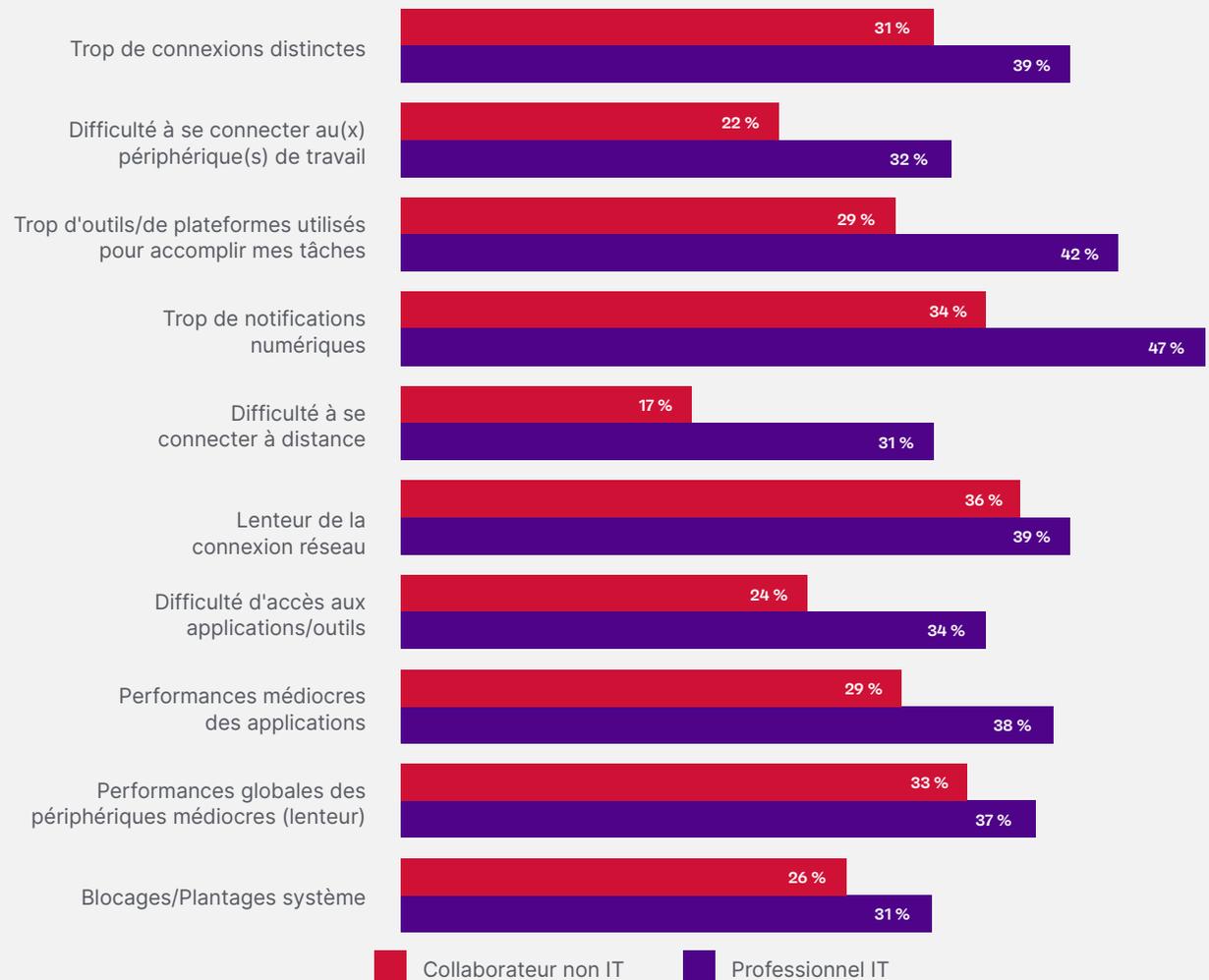
Plus surprenant : les professionnels IT sont nettement plus susceptibles de rencontrer des problèmes technologiques au travail que les autres collaborateurs de bureau (volume trop élevé de notifications numériques, ou d'outils et de plateformes utilisés dans le cadre de leur travail).



Les professionnels IT signalent des degrés élevés de « frictions » technologiques au travail



Parmi les problèmes technologiques suivants, lesquels se produisent au moins une fois par semaine ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables.)



Les outils de bases de données sont les outils les plus fréquemment utilisés pour faire le suivi des actifs IT



Qu'utilisez-vous actuellement pour le suivi des actifs IT ?
(Sélectionnez toutes les réponses applicables.)

Base de données de gestion des actifs ou des configurations

52 %

Solution de gestion des terminaux

44 %

Solution ITAM

40 %

Outil(s) d'inventaire/de découverte

40 %

Tableur

32 %

21 %

des professionnels IT déclarent qu'ils n'ont pas de visibilité totale et complète sur les applications utilisées par les collaborateurs sur leur lieu de travail.

De plus, les professionnels IT disent qu'ils ne disposent pas des outils nécessaires pour travailler efficacement. 1 sur 5 déclare qu'il n'a **pas de visibilité totale et complète** sur les applications utilisées par les collaborateurs sur leur lieu de travail. 43 % seulement utilisent une solution de gestion des terminaux pour suivre les actifs IT, et 39 % seulement utilisent une solution ITAM. (Ces taux d'utilisation ne sont que légèrement supérieurs à ceux de l'année dernière.)¹

C'est peut-être à cause de tous ces vents contraires que les professionnels IT utilisent des raccourcis et des solutions de contournement risqués pour les aider à accomplir leur travail.

54 %

demandent à contourner les protocoles de sécurité

35 %

ouvrent des applications professionnelles sur des périphériques personnels

31 %

utilisent un compte de messagerie personnel pour leurs communications professionnelles

30 %

stockent des mots de passe dans des applis non autorisées ou sur papier

1. En 2022, 42 % des professionnels IT utilisaient une solution de gestion des terminaux et 35 %, une solution ITAM.

Pourquoi ne pas envisager la DEX d'une manière qui permette au département IT d'en récolter également les fruits ? Quelle est la nature exacte de ce blocage ?



Obstacles les plus fréquents à la priorisation de la DEX, d'après les professionnels IT :



43 %

Coût/budget



34 %

Complexité de la
pile technologique



32 %

Manque de
personnel qualifié

Il est temps de reconnaître que la transformation du lieu de travail (le passage d'un lieu physique à l'Everywhere Work), a mis à rude épreuve les équipes IT. Parmi les professionnels IT interrogés, 85 % passent au moins une partie de la semaine chez eux, mais 27 % déclarent que **leurs outils technologiques ne sont pas aussi efficaces lorsqu'ils travaillent à distance**. Les entreprises doivent se poser la question : est-il vrai qu'un quart de notre personnel IT essentiel ne fonctionne pas à plein régime lorsqu'il télétravaille ?

En clair : de nombreux professionnels IT ne croient tout simplement pas au mouvement qu'ils encouragent. Près de la moitié (47 %) déclarent avoir besoin d'être au bureau pour être productifs, soit **16 points de plus** que les collaborateurs de bureau non IT.



L'IA à la rescousse ?

Nombreux sont ceux qui pensent que l'IA peut améliorer la productivité IT... et, finalement, soulager les collaborateurs stressés et surmenés. (À vrai dire, même si l'IA est porteuse de nombreuses promesses, l'étude d'Ivanti révèle que seulement 11 % des équipes IT priorisent l'IA en 2023).

Malgré les discours des analystes sur le potentiel de l'IA générative pour booster la productivité, les professionnels IT hésitent encore. Si de nombreux travailleurs IT voient les **avantages pour la productivité**, un grand nombre d'entre eux considèrent l'IA générative comme une sérieuse **menace pour leur profession**. En fait, les professionnels IT sont presque deux fois plus susceptibles de penser que l'IA représente une menace pour leur carrière que tout le reste de la main-d'œuvre intellectuelle.²

En deux mots : les professionnels IT sont convaincus que **l'IA aidera davantage les employeurs que les collaborateurs**. Notre enquête montre que 56 % des professionnels IT pensent que les avantages de l'IA profiteront plus aux employeurs qu'au personnel. Seuls 7 % d'entre eux y voient un réel avantage pour les collaborateurs.

2. La comparaison porte sur les collaborateurs de bureau et les professionnels IT qui ont choisi « très inquiet » ou « extrêmement inquiet » en réaction aux progrès de l'IT générative.

Les professionnels IT sont stressés par les progrès de l'IA générative

Q : Dans quelle mesure êtes-vous inquiet de voir les outils d'IA générative comme ChatGPT, Bard et Bing Chat vous priver de votre emploi dans les cinq années à venir ?

Collaborateurs de bureau



Professionnel IT



56 %

des professionnels IT pensent que l'IA aidera davantage les employeurs que les collaborateurs

- Pas du tout inquiet
- Assez inquiet
- Légèrement inquiet
- Très inquiet
- Extrêmement inquiet

Des perspectives contradictoires sur l'IA



Point positif :

De nombreux professionnels (29 %) pensent que l'IA va considérablement améliorer leur productivité, et la moitié (50 %) disent qu'elle va automatiser les tâches banales et routinières.



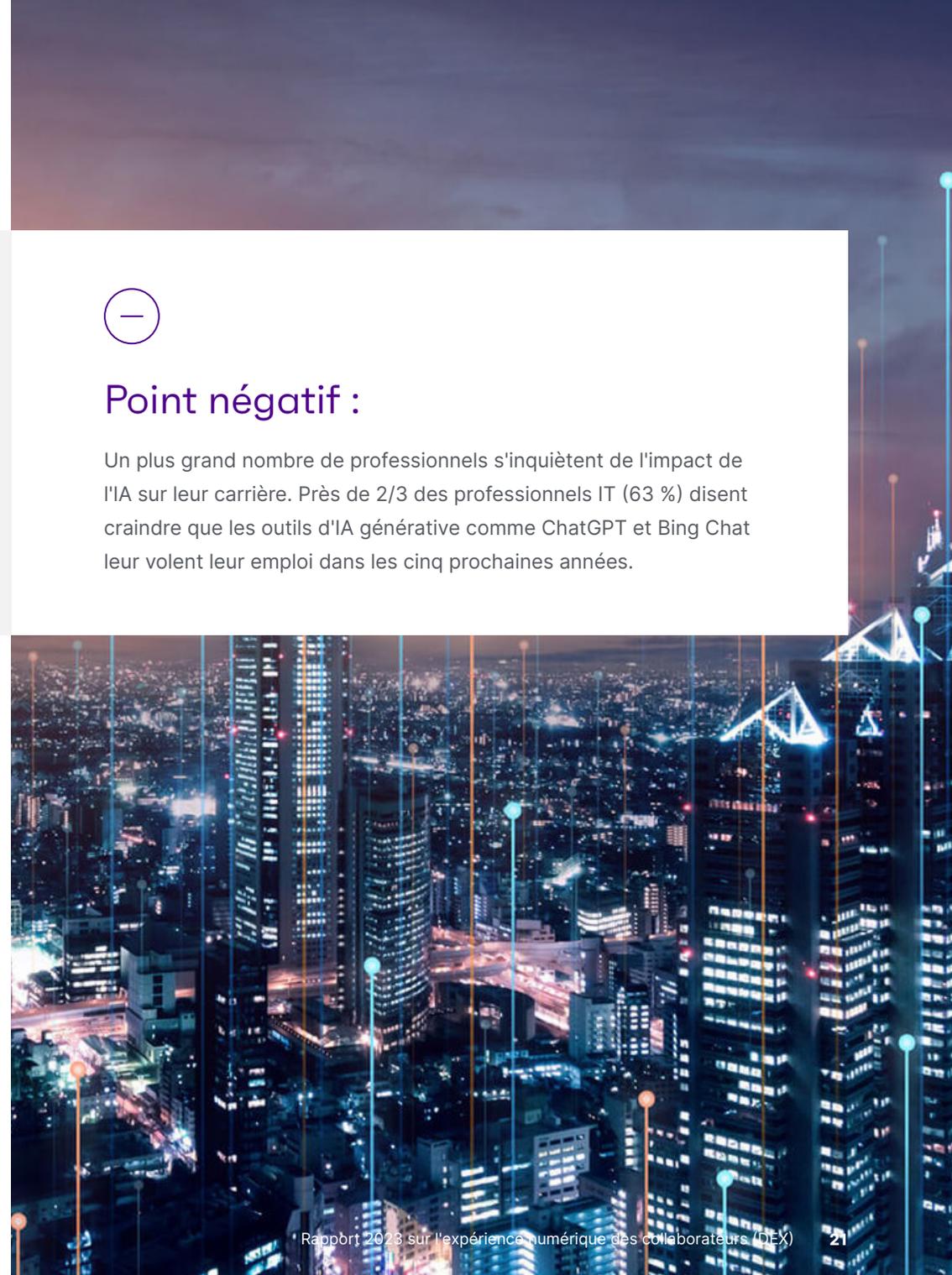
Point négatif :

Un plus grand nombre de professionnels s'inquiètent de l'impact de l'IA sur leur carrière. Près de 2/3 des professionnels IT (63 %) disent craindre que les outils d'IA générative comme ChatGPT et Bing Chat leur volent leur emploi dans les cinq prochaines années.

« Les dirigeants sont impatients de découvrir comment l'IA générative peut transformer leur entreprise et booster la productivité, mais l'équipe en charge de l'exécution de cette transformation n'est pas tout à fait d'accord. Les responsables IT qui n'apportent pas de réponse aux inquiétudes de leurs collaborateurs sur le sujet de l'IA ne rendent pas service à leurs équipes déjà stressées. »



Bob Grazioli,
Chief Information Officer chez Ivanti



Repenser le centre de support

Quand il s'agit d'obtenir l'aide du département IT, les collaborateurs de bureau privilégient toujours un processus avec intervention humaine... et cette préférence alourdit la charge de travail du département IT.

Ivanti a demandé aux collaborateurs de bureau par quel biais ils préféreraient contacter le département IT pour demander un support. **Appeler le département IT** est le choix le plus fréquent : 6 points de plus que l'ouverture d'un ticket en ligne. Quand ils ont la possibilité d'utiliser un chatbot, la plupart des collaborateurs de bureau préfèrent toujours le contact humain.

La plupart des collaborateurs de bureau préfèrent s'adresser à un être humain pour obtenir une assistance IT. Toute entreprise envisageant de déployer des options d'automatisation susceptibles d'affecter les utilisateurs finaux doit prendre en compte cette préférence.



Les collaborateurs sont plus susceptibles d'appeler le support technique que d'ouvrir un ticket via une plateforme de services

Q : Lesquelles de ces opérations avez-vous exécutées pour obtenir une assistance/un support IT ces 6 derniers mois ?

Coup de téléphone au département IT

45 %

Ouverture d'un ticket dans une solution de gestion des services

39 %

Envoi d'un e-mail de demande de support au département IT

35 %

Prise de contact avec le département IT par messagerie/chat

21 %

Visite en personne au centre de support IT

17 %

Utilisation d'un outil automatisé en self-service

12 %

Utilisation d'un assistant virtuel automatisé

9 %

Autre méthode non mentionnée ici

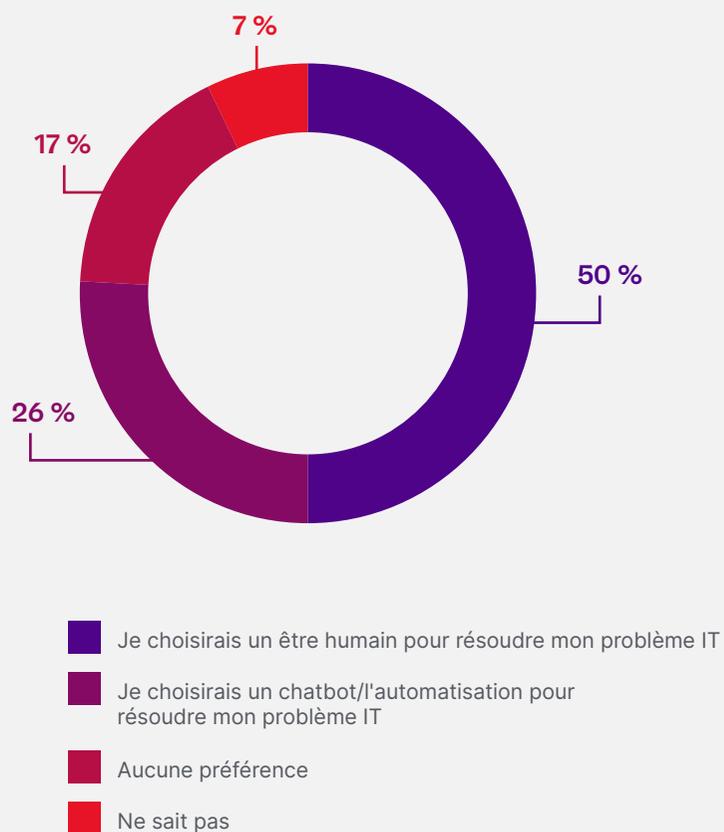
3 %

Aucune de ces réponses

20 %

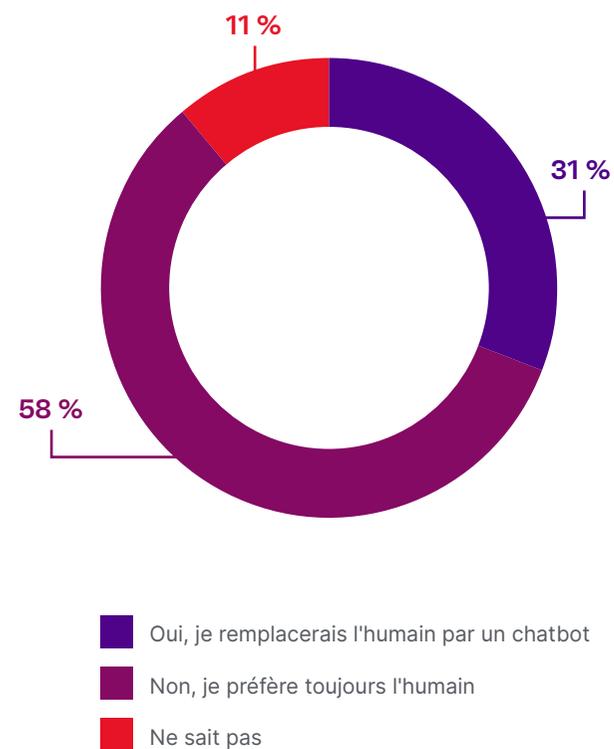
Les collaborateurs préfèrent parler à un humain plutôt qu'à un chatbot...

Q : Certains collaborateurs résolvent leurs problèmes IT à l'aide d'un chatbot ou grâce à l'automatisation numérique. Choisiriez-vous cette méthode si elle était disponible ?



Pourtant, certains sont prêts à changer d'avis si le chatbot s'avère utile

Q : Si le chatbot/l'automatisation s'avérait aussi utile que de faire appel à un être humain, changeriez-vous d'avis ?



Alors que les entreprises s'efforcent d'automatiser de nombreux aspects du centre de support, il est judicieux de considérer l'automatisation comme un « copilote » : un assistant qui vous aide à résoudre les tâches simples (et même les plus complexes pour ceux qui sont prêts à l'utiliser), mais travaillant de pair avec un être humain disponible et impliqué.

L'étude d'Ivanti montre également que les utilisateurs sont presque aussi susceptibles de se tourner d'abord vers un collègue pour obtenir de l'aide (27 %) que d'appeler le centre de support (28 %). C'est la deuxième année consécutive que notre étude met en évidence cette quasi-égalité entre les deux.



Les collaborateurs sont presque aussi susceptibles de se tourner vers un collègue non IT que d'ouvrir un ticket de support

Q : Si l'on considère les différents moyens d'obtenir une assistance technique, vers lesquels vous tournez-vous généralement en premier ?

Appeler le support de mon lieu de travail

28 %

Demander à un collègue

27 %

Rechercher par moi-même une solution

17 %

Chatter en ligne avec le support de mon lieu de travail

15 %

Self-service fourni par l'entreprise

7 %

Consulter les amis/la famille

2 %

Ne rien faire/Ne sait pas

4%

Les collaborateurs de bureau sont presque aussi susceptibles de demander une assistance technique à un collègue non IT qu'au centre de support. Pourquoi ne pas exploiter cela en offrant davantage d'options en self-service (et de meilleure qualité) ?

Le fait de contacter un collègue non IT pour obtenir de l'aide est révélateur de la volonté des collaborateurs à résoudre leurs problèmes IT sans solliciter le centre de support. Mais cette constatation appelle également à la prudence : en l'absence de ticket émis ou de résolution formelle, le département IT n'est pas averti du problème et ne sait pas s'il concerne un plus grand nombre d'utilisateurs.

Les données montrent qu'il existe des moyens de booster la productivité et l'efficacité tout en préservant l'expérience collaborateur :



Self-service :

une grande partie des collaborateurs de bureau souhaitent résoudre eux-mêmes leurs problèmes (s'ils disposent des bonnes informations). C'est particulièrement vrai pour les moins de 40 ans.

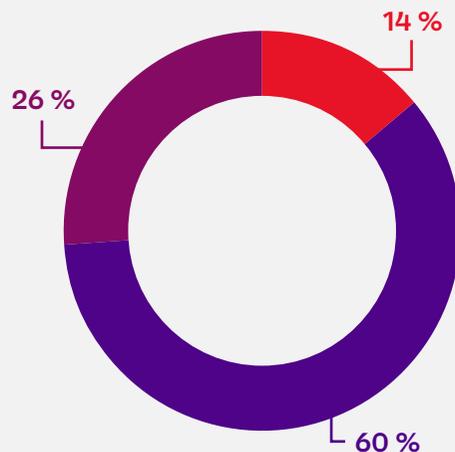


Autoréparation :

de nombreuses entreprises n'utilisent toujours pas de systèmes proactifs d'autoréparation. Un peu plus de la moitié (52 %) le font fréquemment aujourd'hui.

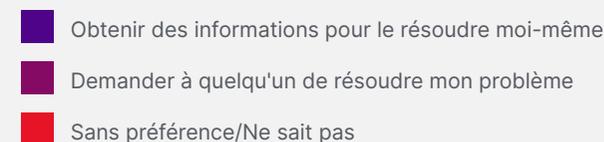
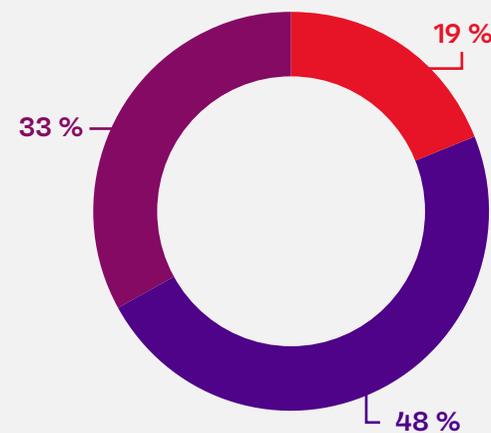
Plus d'une entreprise sur 4 ne propose pas de ressources en self-service...

Q : Votre entreprise offre-t-elle des ressources pour vous aider à résoudre vos problèmes IT par vous-même ?



Alors que la moitié des collaborateurs de bureau préfèrent résoudre par eux-mêmes leurs problèmes techniques s'ils le peuvent

Q : En cas de problème technique au travail, préférez-vous que quelqu'un le résolve pour vous ou que l'on vous donne des informations pour le résoudre vous-même ?





Gestion proactive de la DEX



L'une des bonnes pratiques de gestion de la DEX consiste à résoudre les problèmes techniques avant qu'ils n'impactent l'utilisateur et/ou l'entreprise. À quelle fréquence votre entreprise le fait-elle ?



Agir en conséquence

Parcours à suivre pour améliorer la DEX
et faire monter les équipes IT en puissance
en 2024 (sur la base de notre étude)

1 Poser les bases en développant un cadre de mesure globale de la DEX

Même si de nombreuses entreprises affirment prioriser la DEX, seul un petit nombre mesure réellement l'expérience numérique en dehors des enquêtes. Ces dernières fournissent un instantané dans le temps mais ne peuvent pas quantifier de manière cohérente la productivité des utilisateurs finaux et l'efficacité du département IT.

Les entreprises doivent **définir ce qu'est une excellente DEX**, puis se renseigner sur ce qui se passe concrètement au sein de leur organisation : que faisons-nous actuellement pour soutenir la DEX ? Qu'est-ce qui constitue les bases d'une bonne santé technologique ?

L'étape suivante consiste à **choisir des KPI** qui capturent les performances des périphériques et la satisfaction des utilisateurs. Avec le temps, vous pouvez développer des méthodes plus avancées, par exemple en passant des accords de niveau de service (SLA) axés sur les périodes de disponibilité à des accords de niveau d'expérience (XLA) qui mesurent la satisfaction des utilisateurs face aux services IT proposés.



2 Élargir votre champ de vision

Dans un monde où les interactions des collaborateurs reposent sur la technologie, la DEX est omniprésente, de la surveillance des périphériques à la réponse aux incidents, en passant par le provisionnement technologique, la maintenance préventive et les protocoles de sécurité.

Au-delà des périodes de disponibilité et de la satisfaction des utilisateurs (aspects de la DEX auxquels les entreprises prêtent le plus souvent attention), qu'en est-il de la santé des périphériques, des performances des applications, de l'accès au réseau, de la fréquence des incidents, des escalades, des configurations de sécurité, de l'analyse du ressenti, etc. ?



Allons même plus loin. Et si la gestion de la DEX ne se limitait pas à la surveillance ? Si elle était orientée action ?

Un programme de gestion automatisée de la DEX doit inclure les aspects suivants :



Mesure et détection des problèmes

sur un large réseau de systèmes, de périphériques et de personnes.



Génération d'informations décisionnelles

concernant l'état de santé de référence (historique) de cet environnement.



Détection des anomalies et non-conformités,

anticipation des erreurs et prédiction des interruptions de service.



Correction des problèmes potentiels

avant qu'ils ne s'aggravent et déclenchent une alerte traditionnelle.

En implémentant cette **approche orientée action**, les entreprises enregistrent moins de tickets de support, moins d'interruptions de services et une plus grande satisfaction des collaborateurs.

Réaction automatique (aujourd'hui)

Détection des problèmes en temps réel, et utilisation de l'automatisation pour autoréparer le problème ou le signaler au centre de support... avant que l'utilisateur n'en soit conscient.

Prédiction automatique (demain)

Application des insights d'IA à des millions de connexions (personnes, systèmes, périphériques) pour anticiper les problèmes et les corriger avant qu'ils ne surviennent.



3 Agir en conséquence

Les entreprises qui souhaitent progresser en matière de DEX doivent envisager d'investir du temps et de l'argent dans les aspects suivants :

Créer une équipe de choc interdisciplinaire pour identifier les synergies entre départements, et soutenir l'IA et l'automatisation dans toute l'entreprise.

Mettre en place de solides ressources en self-service. Donner aux utilisateurs finaux les moyens de résoudre les problèmes sans passer par le centre de support, en investissant dans des portails en self-service et dans une base de connaissances continuellement mise à jour. (N'oubliez pas : 59 % des collaborateurs de bureau souhaitent utiliser des ressources en self-service).

Collecter des retours d'expérience : utilisez des bots d'automatisation interactifs pour contacter les utilisateurs, et obtenir leurs retours d'expérience et des insights en temps réel, y compris le suivi du ressenti des utilisateurs.

Utiliser l'IA/l'automatisation pour faire un « Shift Left » et accélérer la résolution au premier appel. Étudier comment rendre les analystes du centre de support plus efficaces, par exemple, en déployant des outils qui fournissent des insights sur les actifs, des informations contextuelles sur les périphériques, l'état des correctifs, le dépannage à distance et l'automatisation pilotée par bot, comme l'acheminement automatisé des tickets.

Investir dans l'automatisation et l'optimisation de l'autoréparation. Investissez dans l'IA et des bots capables de résoudre eux-mêmes les problèmes éventuels, et de minimiser ou éviter l'intervention humaine. Allez plus loin : utilisez les données DEX benchmarkées et les tendances pour identifier les domaines à améliorer. Mettez ensuite en place un plan de **maintenance préventive** afin de minimiser les problèmes connus ou probables. Par exemple :

- Les données agrégées peuvent montrer qu'un modèle spécifique de périphérique commence à présenter des problèmes au bout de 36 mois. Prévoyez de remplacer les pièces (ou le périphérique) avant cette date.
- Utilisez des tests synthétiques et des simulations pour détecter proactivement les problèmes (avant même la mise en service du système) et identifier plusieurs façons d'y remédier.

Ce type d'action **prédictive de cyberhygiène et de maintenance** minimise les interruptions de service, réduit le volume des tickets de support et améliore l'expérience utilisateur.

Méthodologie

Ivanti a interrogé **7 800 dirigeants, professionnels IT et collaborateurs de bureau** en mai et juin 2023. Notre objectif : comprendre comment les utilisateurs finaux interagissent avec les technologies qu'ils utilisent au travail et ce qu'ils en pensent, et étudier les meilleures pratiques en matière de gestion de la DEX sur le lieu de travail.

L'étude a été menée par Ravn Research et les panélistes ont été recrutés par MSI Advanced Customer Insights. Les résultats de l'enquête ne sont pas pondérés. D'autres détails par pays sont disponibles sur demande.

Échantillons d'enquête



Collaborateurs de bureau
6 000



Professionnels IT et de la sécurité
1 200



Dirigeants
600

Secteurs d'activité

12 %
Services financiers

12 %
Administrations

12 %
Fabrication/transformation

12 %
Technologie

10 %
Santé

9 %
Vente au détail ou en gros, e-commerce

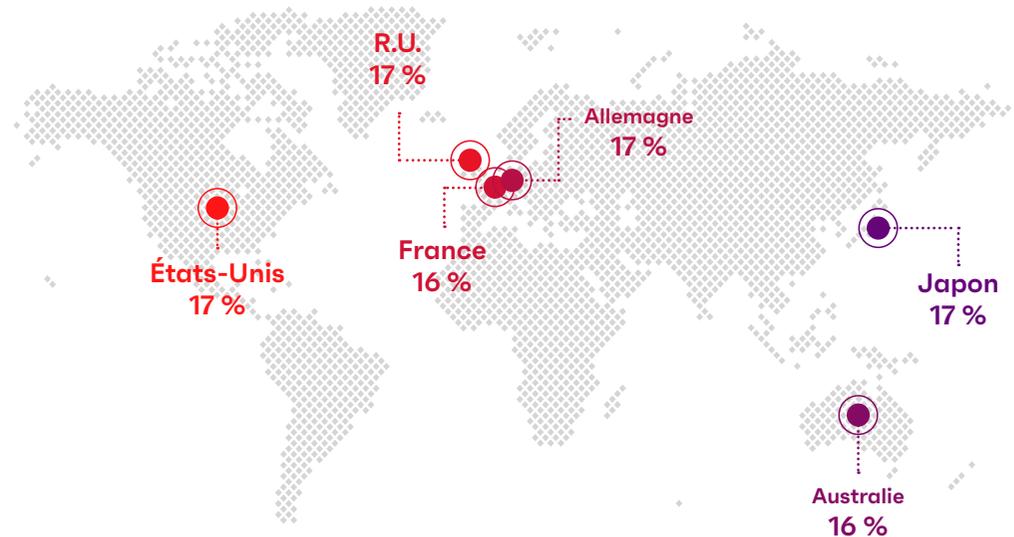
8 %
Éducation

6 %
Services professionnels

3 %
Télécoms

14 %
Autre

Pays



Rapport 2023 :

Les nouveaux défis de la DEX (Expérience numérique des collaborateurs)

Comment utiliser la technologie comme
levier de satisfaction, rétention et
productivité des collaborateurs

ivanti

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

33 (0)1 76 40 26 20

contact@ivanti.fr