

A l'attention de Forrester Consulting  
Document de leadership intellectuel  
Commandé par Dell

Avril 2018

# Stimulez la productivité de vos employés en choisissant les bons écrans d'affichage

pour obtenir une meilleure expérience pour les employés et les clients

# Table des matières

- 1 Synthèse
- 2 Les stratégies technologiques existantes pour les employés ne répondent pas à leurs besoins
- 5 Vos employés ont des habitudes de travail différentes et des besoins différents quant à leurs écrans d'affichage
- 7 Les écrans d'affichage sont un facteur clé de la productivité des employés, choisissez-les donc soigneusement
- 9 Recommandations clés
- 10 Annexe

**Directeur de projet :**

Sri Prakash Gupta,  
Consultant spécialiste des impacts sur le marché

**Contribution aux recherches :**

Groupe de recherche stratégique pour le commerce électronique et les canaux de Forrester

## A PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des conseils objectifs, sans parti pris et fondés sur la recherche aux cadres dirigeants afin de faciliter leur réussite au sein de leur entreprise. Qu'il s'agisse de sessions brèves à vocation stratégique ou de projets personnalisés, les services de Forrester Consulting vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui appliquent leurs connaissances d'expert aux défis spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, visitez [forrester.com/consulting](http://forrester.com/consulting).

© 2018, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée de ce document est strictement interdite. Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions reflètent le jugement sur le moment et sont sujettes à changement. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour obtenir plus d'informations, visitez [forrester.com](http://forrester.com). [1-14VHOMC]



Garantissez une expérience positive à vos employés afin d'offrir une expérience exceptionnelle à votre clientèle.

62 % des personnes interrogées répondent qu'un écran doté d'une meilleure résolution et plus immersif représente le facteur le plus important pour améliorer la productivité.

Les attentes des employés varient en fonction de leurs habitudes de travail ou de la description de leur poste. Choisissez donc l'écran d'affichage le mieux adapté aux besoins des employés.

## Synthèse

Alors que des sociétés de tous types et tailles luttent pour survivre et prospérer sur des marchés hautement concurrentiels, l'augmentation de la productivité des employés peut fournir un avantage crucial. Même des gains relativement insignifiants peuvent conduire à une croissance considérable lorsqu'ils sont multipliés par le nombre d'employés. Les avantages les moins quantifiables peuvent s'avérer plus importants : lorsque les employés sont plus heureux et plus productifs, l'expérience client qu'ils proposent est bien meilleure : ceci reste un facteur de réussite clé à une époque où les exigences des clients sont maître.

En décembre 2017, Dell a demandé à Forrester Consulting d'évaluer le rôle des écrans d'affichage sur la productivité des employés et la capacité des entreprises à améliorer l'expérience des employés. Forrester a mené des enquêtes quantitatives poussées auprès de 355 personnes interrogées, notamment des travailleurs du savoir et des décideurs, en matière d'approvisionnement en matériel dans les organisations comptant 5 000 employés ou plus. Cette enquête personnalisée a été menée dans les régions ou pays suivants : Amérique du Nord, Asie du Sud-Est, Australie, Chine, Inde, Japon, Nouvelle-Zélande et Royaume-Uni.

Il en ressort que les employés veulent faire entendre leurs voix lors des décisions sur les technologies qui les rendent plus productifs. En outre, ils pensent que l'amélioration de leur matériel (PC, écran, périphériques) représente le facteur le plus déterminant en termes de productivité. Quel type de matériel ? Parmi toutes les propositions, les personnes interrogées répondent qu'un meilleur écran doté d'une meilleure résolution, plus immersif et plus grand représente le facteur le plus important en matière d'amélioration de la productivité.

En règle générale, les entreprises ont des stratégies standard de modernisation des technologies destinées aux employés, mais les écrans sont trop souvent négligés. Les résultats de cette enquête sont clairs : pour mieux attirer et retenir les meilleurs talents, les équipes dédiées à l'informatique et aux infrastructures doivent élargir leur gamme de choix relative aux appareils et aux écrans. Mais les avantages ne s'arrêtent pas là. En matière de modernisation des écrans, le développement d'une stratégie optimale prenant en considération les rôles et habitudes de travail des employés peut améliorer l'expérience des employés, ce qui, à son tour, peut améliorer l'expérience des clients.

### RESULTATS CLES

- › **Les priorités informatiques doivent mieux refléter les attentes des employés.** 75 % des personnes interrogées souhaitent que leurs voix soient entendues dans le choix de la technologie qui les rendra plus productifs. Toutefois, seulement 42 % des personnes interrogées pensent que l'amélioration de la productivité des employés est une priorité essentielle ou élevée aux yeux de leur département informatique.
- › **Les organisations doivent offrir plus de souplesse pour répondre aux besoins des différents groupes.** Les stratégies de soutien aux employés existantes ne reflètent pas les besoins et habitudes de travail des différents groupes d'employés. Votre entreprise compte probablement un certain nombre d'employés qui ne travaillent que de leur bureau, de personnel très mobile et d'une variante des deux types. Une approche universelle visant à leur fournir les mêmes écrans d'affichage ne répond pas adéquatement à leurs différentes habitudes de travail.
- › **S'il est adapté, un écran d'affichage augmente la productivité des employés.** Les employés apprécient les écrans plus grands et de meilleure résolution. Ceux-ci facilitent le multitâche et la création de contenus, améliorent le confort des utilisateurs et permettent de visualiser plus d'informations. En fait, 80 % des personnes interrogées pensent qu'un plus grand écran d'affichage aurait un effet positif sur leur rendement au travail.

Une stratégie d'écran d'affichage bien pensée est cruciale pour améliorer la productivité des employés.

# Les stratégies technologiques existantes pour les employés ne répondent pas à leurs besoins

Des recherches sur l'expérience client (EC) menées par Forrester démontrent que les leaders en matière d'EC génèrent des revenus quatre à 10 fois plus rapidement que les entreprises en retard sur l'EC. En outre, il y a de fortes chances pour que les leaders en EC appliquent des disciplines et approches vis-à-vis de l'EC qui visent à améliorer l'expérience des employés (EE), y compris l'augmentation des investissements en technologies utilisées par les employés. Pourquoi ? Parce que ces leaders savent qu'une EC réussie dépend totalement de leurs employés.



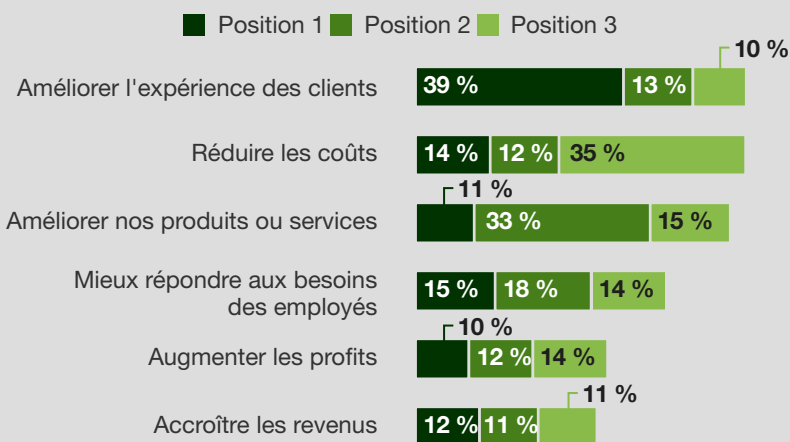
Soutenir son personnel avec de meilleures technologies doit donc faire partie d'une stratégie plus globale pour améliorer les performances et accroître l'engagement. Les employés engagés investiront volontiers de leur temps et de leur énergie dans le succès de votre entreprise. Leur fournir une vision claire quant à la façon dont ils peuvent améliorer les résultats à la clientèle est essentiel, mais insuffisant. Les entreprises doivent fournir des outils de productivité appropriés pour s'assurer que leurs employés puissent travailler mieux et plus vite. Et pourtant, à quelle fréquence les organisations accordent-elles la priorité à l'équipement de leur personnel afin d'améliorer leur résultats ?

Les résultats de l'enquête que nous avons réalisée pour cette étude illustrent un immense problème. 62 % des personnes interrogées comprennent l'importance de l'EC et considèrent que son amélioration figure parmi les trois points prioritaires de leur entreprise pour les 12 prochains mois. Mais, sur cette même liste de priorités, l'amélioration de l'EE arriverait seulement en quatrième position : seuls 47 % des personnes interrogées (voir la figure 1) la mentionnent.

**Figure 1**

« Parmi les initiatives suivantes, lesquelles sont susceptibles d'être les points prioritaires de votre entreprise pour les 12 prochains mois ? »

(Seuls les trois résultats les plus courants sont affichés ici)



Base : 355 professionnels de sept pays ou régions issus des secteurs suivants : FSI, soins de santé, gouvernement, médias ou divertissement  
 Source : étude commandée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, mars 2018

L'amélioration de l'expérience des clients est une priorité absolue pour la plupart des organisations, mais l'expérience des employés demeure secondaire.

Sur le plan stratégique, cet écart de priorité entre EC et EE a un impact négatif sur la productivité des employés : seuls 30 % des personnes interrogées se sentent très productives dans leur environnement de travail. Dans un marché hautement concurrentiel, ce chiffre est clairement alarmant.

La bonne nouvelle, c'est que les employés savent ce dont ils ont besoin pour être plus productifs. Ils ont besoin de technologies qui les aident à :

- › **Accomplir plus dans le même laps de temps.** Nos recherches montrent que les employés sont plus heureux au travail lorsqu'ils accomplissent leurs tâches en progressant quotidiennement de manière constante. En fait, 91 % des personnes interrogées définissent la productivité en termes d'efficacité accrue (voir la figure 2).
- › **Améliorer la collaboration.** Dans les entreprises d'aujourd'hui, très peu d'employés travaillent de manière isolée. Cela explique pourquoi 78 % des personnes interrogées considèrent qu'une meilleure collaboration est primordiale pour améliorer la productivité. Pour ce faire, la technologie est un élément clé. Les résultats de l'enquête montrent que plus de 55 % des réunions dépendent de la technologie pour mettre en contact les participants, les réunions ayant lieu par vidéoconférence via de grands écrans et/ou par conférences audio.
- › **Travailler plus rapidement.** Vos employés sont désireux de travailler plus rapidement sans pour autant compromettre à la qualité, comme l'ont fait remarquer 75 % des personnes interrogées. Les organisations prospères profitent de cette occasion pour valoriser leurs employés et mieux atteindre leurs objectifs commerciaux.

L'expérience des employés commence et se termine avec la productivité.

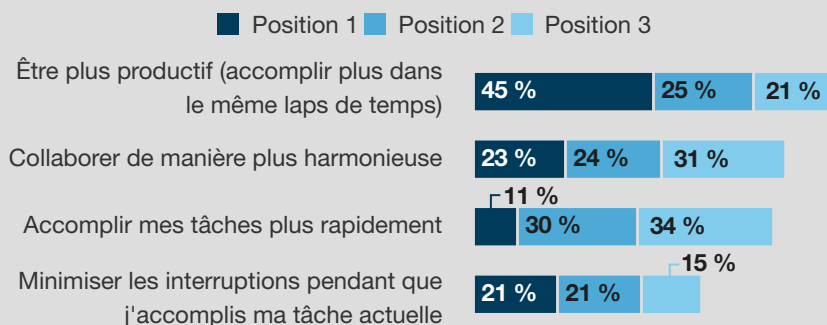
### LE CASSE-TETE POUR GERER LES TECHNOLOGIES

La principale tâche des professionnels d'infrastructures et d'opérations (I&O) responsables des technologies utilisées par le personnel est de fournir aux employés les outils et technologies dont ils ont besoin pour accomplir efficacement leur travail. Mais, trop souvent, ces professionnels d'I&O ne s'acquittent pas de cette obligation. Pourquoi ? Parce que l'investissement dans les technologies utilisées par le personnel est souvent considéré comme une dépense coûteuse et risquée plutôt que comme un outil permettant d'améliorer l'expérience des employés.



Figure 2

« L'optimisation de la productivité des employés est un objectif important. Selon vous, que signifie productivité au travail ? » (Seuls les trois résultats les plus courants sont affichés ici)



Base : 355 professionnels de sept pays ou régions issus des secteurs suivants :

FSI, soins de santé, gouvernement, médias ou divertissement

Source : étude commandée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, mars 2018

La productivité signifie des choses différentes selon les employés.

Beaucoup trop souvent, la technologie avec laquelle vous équipez vos travailleurs entrave leur productivité.<sup>1</sup> Les résultats de notre étude soulignent les points suivants :

- › **Les organisations informatiques concentrent encore leurs efforts pour « garder les lumières allumées ».** 76 % des personnes interrogées pensent que l'informatique attribue une priorité première ou élevée à la réduction des temps d'indisponibilité des employés. C'est la bonne nouvelle. Quelle est la mauvaise ? Cela ne se traduit pas toujours par une amélioration de la productivité ou de l'expérience des employés. Seuls 42 % des personnes interrogées pensent que leur département informatique considère l'amélioration de la productivité des employés comme une priorité première ou élevée. Encore moins (25 %) pensent que l'introduction de nouveau matériel pour les employés est une priorité première ou élevée.
- › **Les employés veulent vivre une meilleure expérience.** L'incapacité de leur département informatique à répondre à leurs attentes de plus en plus exigeantes est un frein à leur productivité. Les employés sont conscients du problème. En réponse, 75 % des personnes interrogées souhaitent que leurs préoccupations soient mieux prises en compte pour choisir leur matériel ou leurs logiciels (voir la figure 3).

**Figure 3**

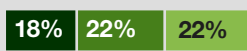
« **Veillez sélectionner les trois principaux facteurs qui, selon vous, peuvent avoir un impact positif sur votre productivité.** » (Seuls les trois résultats les plus courants sont affichés ici)

■ Position 1 ■ Position 2 ■ Position 3

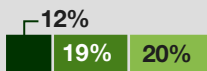
Si ma voix était entendue en ce qui concerne la sélection du nouveau matériel ou des nouveaux logiciels, cela m'aiderait à mieux faire mon travail



Accès à distance plus rapide et facile à des applications ou informations



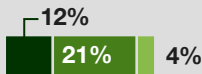
Meilleur espace de travail : bureaux debout, sièges ergonomiques, disposition étudiée



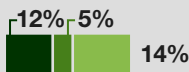
Matériel globalement meilleur ou plus récent (y compris pour l'ordinateur, l'écran, le PC, les périphériques, etc.)



Meilleure capacité à obtenir les informations ou documents dont j'ai besoin



Accès aux derniers outils logiciels et applications nécessaires à mon travail



Base : 355 professionnels de sept pays ou régions issus des secteurs suivants : FSI, soins de santé, gouvernement, médias ou divertissement  
Source : étude commandée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, mars 2018

Les employés s'attendent à plus de la part de leur entreprise. Les départements informatiques doivent donc redoubler d'efforts pour tenir leurs promesses.

# Vos employés ont des habitudes de travail différentes et des attentes différentes quant à leurs écrans d'affichage

Bien que la plupart des travailleurs du savoir pensent que le fait de travailler sur un écran plus grand, doté d'une meilleure résolution, aurait un impact positif sur leur productivité, très peu ont la possibilité de le choisir par eux-mêmes. Au lieu de cela, les entreprises adoptent généralement une approche universelle. Mais cette approche est-elle adaptée à la réalité ? Votre personnel a des attentes uniques en ce qui concerne la technologie qu'il utilise, en fonction de ses habitudes de travail (voir la figure 4) :

- › **Les employés qui travaillent à leur bureau la majeure partie du temps ont besoin de confort et de convivialité.** Cela est valable aussi bien pour le personnel administratif que pour les réceptionnistes, les opérations commerciales et les ressources humaines. Ils passent plus de la moitié de leur temps à leur bureau et moins de 4 heures par jour dans des réunions. Pour rester productifs, ils ont besoin de grands écrans et/ou de doubles écrans pour pouvoir accomplir plusieurs tâches en même temps. 77 % veulent des écrans plus grands pour afficher plus de contenus de travail, et 68 % veulent une meilleure résolution pour afficher des images plus détaillées.



Puisqu'ils passent tellement de temps à leur bureau, il n'est pas surprenant que les employés sédentaires désirent améliorer leur espace de travail actif : 57 % souhaitent réduire l'encombrement grâce à une meilleure gestion du câblage afin de réduire le nombre de fils, en introduisant notamment des appareils informatiques compatibles avec la technologie de chargement sans fil.

- › **Lorsqu'ils font plusieurs choses en même temps, les utilisateurs mobiles doivent pouvoir passer d'une tâche à une autre harmonieusement.** Généralement, cela inclut les responsables, les cadres de haut niveau et les spécialistes comme les médecins et les infirmières. Ils se déplacent constamment au sein de leur lieu de travail - au moins trois fois par semaine - et passent plus de 5 heures par jour en réunion. Pour maximiser leur productivité, ils ont besoin d'outils permettant une transition parfaite entre les réunions et leur bureau, d'une connectivité fiable et nomade, ainsi que d'appareils portables, pratiques et légers qui ne compromettent aucunement la productivité.



Un nombre disproportionné (45 %) d'utilisateurs mobiles sont âgés de 19 à 34 ans, et ils s'attendent à pouvoir faire plusieurs choses en même temps, à tous les moments de la journée. Mais cela ne se limite pas seulement à la génération Y : 87 % de tous les utilisateurs mobiles considèrent que, sur un grand écran unique (par exemple, un écran ultra-large ou courbé), le multitâche est un avantage essentiel ou très important. Pourquoi ? Parce que 80 % des utilisateurs mobiles travaillent typiquement sur un minimum de cinq applications par jour, ce qui les force à passer d'une application à une autre pour accomplir leur travail.

- › **Les professionnels nomades ont besoin de portabilité et de flexibilité.** Il s'agit généralement du personnel des services de vente et d'assurance, de gestionnaires d'événements ou des professionnels de services tels que les consultants et les services de soins de santé. Ils ont plus de chances d'être en contact direct avec la clientèle, et 62 % d'entre eux, c'est-à-dire la majorité de toutes personnes interrogées, utilisent des applications de vente ou marketing (CRM). Ils sont aussi très mobiles : pendant leurs déplacements entre leur domicile et leur travail, 45 % travaillent au moins trois fois par semaine, ce qui représente aussi le plus pourcentage le plus élevé de toutes les personnes interrogées. Les professionnels nomades préfèrent une configuration double écran qui leur permet d'élargir leur champ de vision pour augmenter considérablement leur productivité pendant le peu de temps où ils ne sont pas sur la route. En fait, 49 % utilisent déjà plus d'un écran d'affichage, soit le pourcentage le plus élevé parmi toutes les personnes interrogées. Ils ont besoin de deux écrans pour accomplir efficacement plusieurs tâches différentes en même temps à travers de multiples applications, surtout lorsqu'ils travaillent avec de gros volumes de données client. Ils ont aussi besoin d'avoir à leur disposition des appareils pratiques, légers, portables. Ils doivent également pouvoir être autosuffisants pour travailler, collaborer et partager des présentations.



Etant donné qu'ils sont plus susceptibles de voyager vers plusieurs bureaux d'entreprise et sites clients tout au long de la journée, ils s'attendent également à avoir la liberté de choisir aussi bien leurs appareils que leur matériel. Cela vaut aussi pour les écrans d'affichage portables nécessaires pour présenter des informations et rester connectés.

- › **Les travailleurs à distance ont besoin de confort et d'un service d'assistance facilité.** En règle générale, ces employés travaillent au moins trois fois par semaine à l'extérieur du bureau - principalement à domicile, mais aussi d'autres endroits. 78 % des travailleurs à distance utilisent des configurations à écran unique à leur poste de travail principal. Malheureusement, cet écran a tendance à être plus ancien et plus petit (moins de 20 pouces). Pour rester productifs, ils ont besoin d'écrans plus grands, dotés d'une meilleure résolution, d'une connectivité parfaite au bureau central via téléphone ou vidéo, d'un ensemble d'outils qui permettent l'autosuffisance et de l'accès à une assistance informatique supplémentaire.

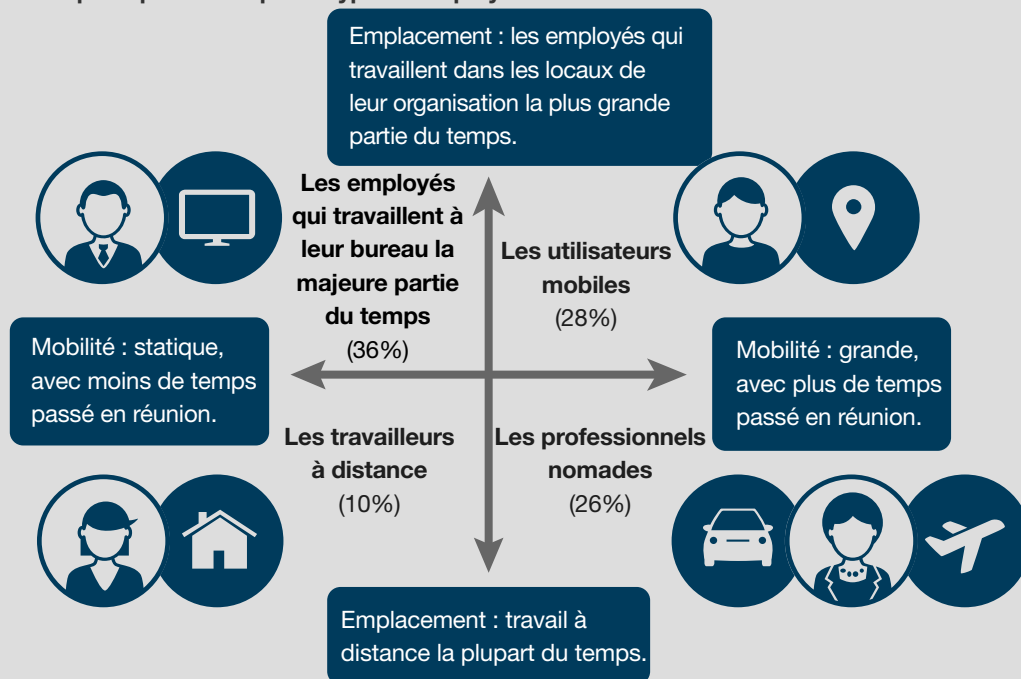


Ils s'attendent également à un mélange de portabilité, de confort et de facilité d'utilisation. 50 % accordent de l'importance à la réduction des câbles pour gérer efficacement leur espace de travail, ce qui correspond au pourcentage le plus élevé parmi toutes les personnes interrogées. Comme les utilisateurs mobiles, les travailleurs à distance donnent la priorité au multitâche sur un grand écran unique. Plus que tous les autres employés, les utilisateurs mobiles accordent également la priorité à une meilleure connectivité aux périphériques (comme une station d'accueil). Cela n'est guère surprenant, compte tenu de leur accès souvent limité au service d'assistance informatique.

Figure 4

## L'avenir du travail évolue rapidement, et c'est aussi le cas pour votre personnel.

De nos jours, il existe principalement quatre types d'employés.



Base : 355 professionnels de sept pays ou régions issus des secteurs suivants : FSI, soins de santé, gouvernement, médias ou divertissement  
Source : étude commandée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, mars 2018



# Les écrans d'affichage sont un facteur clé de la productivité des employés, choisissez-les donc soigneusement

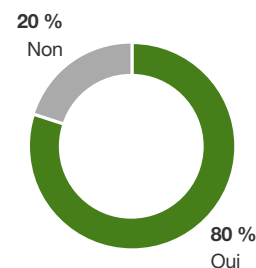
L'évaluation des besoins des employés en fonction de leurs différentes habitudes de travail est essentielle pour une stratégie d'approvisionnement en technologie efficace pour les employés. Malgré les différences entre les diverses fonctions des employés, il existe un ensemble de fonctionnalités auquel tous les employés accordent de la valeur, notamment :

- › **Un écran plus grand.** Dans le cadre de notre étude, toutes les personnes interrogées qui utilisent un seul écran disposent de moins de 25 pouces d'affichage. Mais la plupart voudraient plus.
  - › 80 % des personnes interrogées pensent qu'un écran d'affichage plus grand améliorerait leur productivité (voir la figure 5).
  - › 84 % pensent qu'être en mesure d'en afficher plus sur leur écran d'affichage est important pour leur travail.
- › **Prise en charge du multitâche.** Au lieu de passer d'une application et/ou d'un document à un autre, les employés préfèrent se concentrer sur leurs tâches principales en ayant tous les contenus nécessaires facilement visibles. En termes d'activité, les employés souhaitent mener plusieurs tâches en parallèle, en plus de leur tâche principale. D'après les réponses des participants interrogés, les deux tâches de prédilection qu'ils aiment effectuer en parallèle sont la vérification et la rédaction de réponses à leurs e-mails et le travail simultané sur plusieurs documents. Plus spécifiquement,
  - › 61 % des personnes interrogées citent une meilleure aptitude à accomplir plusieurs tâches en même temps comme principal point à considérer lors de la sélection d'un nouvel écran (voir la figure 6).
  - › 85 % pensent que, si le multitâche était mieux pris en charge, cela réduirait le temps nécessaire pour recueillir des informations issues de plusieurs sources, applications et/ou fichiers.
  - › 91 % pensent que le fait de pouvoir afficher plusieurs fenêtres pour permettre le multitâche sur un écran unique est important pour leur travail.
  - › 86 % pensent qu'une configuration à double écran est importante pour leur travail.
- › **Meilleure résolution.** Lorsque nous leur avons demandé de classer par ordre d'importance les principaux avantages d'un contraste élevé et d'une haute résolution (par exemple, HD, Full HD ou Ultra HD), 62 % des personnes interrogées ont déclaré que leur productivité serait meilleure avec des écrans plus immersifs, plus grands et dotés d'une meilleure résolution. En creusant plus profondément, nous avons constaté que les points suivants :
  - › 91 % des personnes interrogées ont cité une diminution de la fatigue oculaire comme avantage clé par rapport à des écrans à basse résolution.
  - › 79 % des personnes interrogées pensent que le fait de pouvoir afficher des images extrêmement nettes et présentant un haut niveau de détail est important pour leur travail.



Figure 5

« Pensez-vous que le fait de travailler sur un écran d'affichage plus grand aurait un impact positif sur vos performances de travail ? »  
(Sélectionnez une seule réponse)



Base : 203 professionnels de sept pays ou régions issus des secteurs suivants : FSI, soins de santé, gouvernement, médias ou divertissement  
Source : étude commandée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, mars 2018

- › **Un espace de travail dégagé, avec un encombrement minime.** 61 % de toutes les personnes interrogées ont cité un meilleur confort comme principal point à considérer lors de la sélection d'un nouvel écran (voir la figure 6). Les résultats mettent en lumière les points suivants :
  - › 73 % des personnes interrogées pensent qu'une meilleure gestion du câblage ou une réduction du nombre de fils pour un bureau plus dégagé est importante pour leur travail.
  - › 52 % pensent qu'un grand écran d'affichage unique est bénéfique pour une meilleure gestion de l'espace de travail et un encombrement minime grâce à la réduction du nombre de câbles.

**Figure 6**

« Parmi les avantages suivants, lequel préféreriez-vous si vous pouviez choisir un nouvel écran d'affichage pour votre PC ? »  
(Seules les 15 premières réponses sont affichées ici)



Base : 355 professionnels de sept pays ou régions issus des secteurs suivants : FSI, soins de santé, gouvernement, médias ou divertissement  
Source : étude commandée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, mars 2018

# Recommandations clés

Pour offrir une expérience client exceptionnelle, vos employés doivent être engagés et productifs. Ils doivent aussi se sentir valorisés. Une stratégie d'écran d'affichage bien pensée est cruciale pour améliorer la productivité des employés. Mais les stratégies de modernisation technologique traditionnelles ne suffisent pas. Au lieu de cela, nous vous recommandons de suivre les conseils suivants :



**Personnalisez votre approche pour choisir les écrans.** Comprenez l'ensemble de base des fonctionnalités d'écrans auquel tous les employés accordent de l'importance pour une meilleure productivité. Mais prenez en considération les besoins, désirs et attentes des différents groupes d'employés. Commencez par évaluer les habitudes d'utilisation actuelles de vos employés pour identifier leurs principales exigences et attentes en matière de technologies en ce qui concerne, par exemple, les écrans et leur taille, résolution et l'étendue de la palette de couleurs qu'ils peuvent prendre en charge.



**Pérennisez votre stratégie d'écran d'affichage.** Prenez en considération les fonctionnalités garantes de la productivité continue des employés à mesure que la technologie qu'ils utilisent continue de progresser et que leurs attentes ne cessent d'augmenter. Par exemple, une fréquence de modernisation plus rapide pour soutenir les applications de calcul intensif et une connectivité rapide et fiable pour un bureau avec un encombrement de câbles minimale (comme les connexions USB-C).



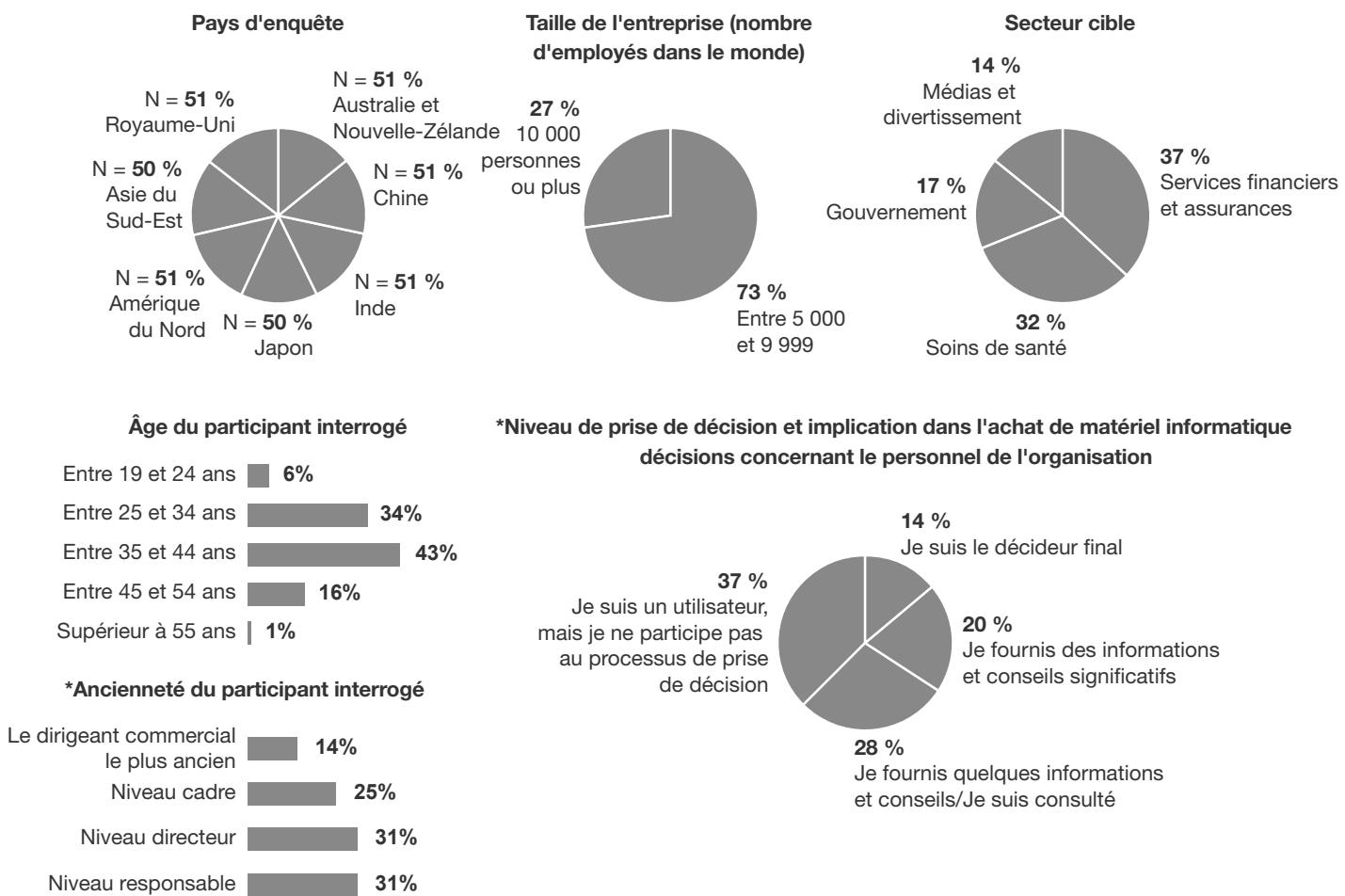
**Adoptez un processus de modernisation prévisible.** Les besoins et attentes des employés changeront au fil du temps. Il est donc important de gérer la fréquence de modernisation d'écran en conséquence. 47 % des personnes interrogées aimeraient moderniser ou mettre à jour leurs écrans au moins tous les trois ans. Toutefois, la plupart utilisent encore de petits écrans, ce qui révèle l'utilisation d'écrans plus anciens ou une incompatibilité avec leurs attentes matérielles. Embrassez l'innovation continue et l'évolution constante des technologies dans le cadre de votre stratégie de modernisation d'écrans. Recherchez des partenaires pour leur demander conseil lorsque vous envisagez des achats conséquents ou une modernisation majeure des écrans d'affichage.

# Annexe A : méthodologie

Dans cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 355 travailleurs du savoir et décideurs issus de quatre secteurs d'activité, et ce à travers sept régions ou pays afin d'évaluer le rôle des écrans d'affichage sur la productivité des employés.

Les participants à l'enquête comprenaient des décideurs et des travailleurs du savoir issus de diverses postes de niveau responsable ou plus. Les questions posées aux participants portaient sur leurs points de vue au sujet des grands écrans d'affichage et sur les comportements d'achat des écrans d'affichage. Les personnes interrogées ont reçu une petite récompense en remerciement pour le temps qu'ils avaient consacré à l'enquête. L'étude a débuté en décembre 2017 et s'est achevée en mars 2018.

# Annexe B : données démographiques



Base : 355 professionnels de sept pays ou régions issus des secteurs suivants : FSI, soins de santé, gouvernement, médias ou divertissement  
 \*Remarque : la somme des pourcentages peut être différente de 100, car les chiffres sont arrondis  
 Source : étude commandée menée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, mars 2018

## Annexe C : document supplémentaire

### RECHERCHES FORRESTER ANNEXES

« Build Digital Workspace Delivery Systems To Give Employees The Right Tool For Their Jobs » (Création de systèmes de livraison d'espaces de travail numériques qui proposent aux employés l'outil le mieux adapté à leur poste), Forrester Research, Inc., 6 mars 2017.

« Customer Experience Drives Revenue Growth, 2016 » (La croissance des revenus dépend de l'expérience des clients, 2016) Forrester Research, Inc., 21 juin 2016.

## Annexe D : remarques finales

<sup>1</sup> Source : « Engineer Your Technology Environment To Improve Employee Productivity And Flow » (Concevez votre environnement technologique de façon à améliorer la productivité et la circulation de vos employés), Forrester Research, Inc., 15 décembre 2017.