



FORRESTER®

La voie vers une expérience numérique réussie

Une approche moderne pour les entreprises de taille intermédiaire

Pour commencer →

APERÇU D'OPPORTUNITÉ FORRESTER : ÉTUDE PERSONNALISÉE COMMANDÉE PAR DELL | JUIN 2020

Améliorez simultanément l'expérience de vos collaborateurs et vos opérations numériques

Le monde du travail n'est pas en train de changer, il a déjà changé. Les entreprises qui n'ont pas embarqué doivent le faire maintenant, ou elles risquent d'être laissées à quai. Les entreprises de taille intermédiaire, en particulier, ne doivent pas passer à côté de cette tendance. À mesure que les technologies émergentes développeront le marché du travail et assumeront des tâches banales, les entreprises de taille intermédiaire auront de plus en plus de mal à attirer et à conserver les meilleurs talents. Ces organisations doivent accélérer leurs efforts d'amélioration de l'expérience numérique interne avant qu'il ne soit trop tard.

En janvier 2020, Dell a demandé à Forrester Consulting d'évaluer les défis spécifiques rencontrés par les entreprises de taille intermédiaire qui tentent d'améliorer l'expérience des collaborateurs (EX). Pour ce faire, nous avons interrogé 995 chefs d'entreprise et responsables informatiques impliqués dans la prise de décision concernant l'achat d'appareils dans leurs entreprises de taille intermédiaire (100 à 999 collaborateurs).

Principales conclusions



Les entreprises de taille intermédiaire adoptent leurs propres modèles de Cloud pour augmenter leur agilité et améliorer l'expérience des collaborateurs.



La sécurité et l'informatique restent axées sur les opérations, au détriment de l'expérience et de la productivité des collaborateurs.



Les entreprises modernes se tournent vers la gestion moderne, y compris les modèles « as-a-service », pour améliorer à la fois l'expérience des collaborateurs et les opérations internes.

Les résultats de l'expérience technologique pour l'entreprise

Nous vivons dans un monde numérique, et le numérique a changé nos produits, nos connaissances, nos opérations commerciales et, plus important encore, nos collaborateurs. Les collaborateurs sont et seront toujours le visage de l'entreprise, voilà pourquoi les entreprises doivent s'assurer que leurs collaborateurs disposent de tous les outils nécessaires pour réussir.

En effet, au cours des 12 prochains mois, les décideurs commerciaux et informatiques se concentreront sur l'amélioration de la productivité des collaborateurs en leur proposant divers appareils (67 %) et en améliorant les expériences technologiques auxquelles ils sont confrontés (67 %).

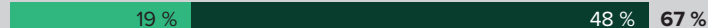
Les décideurs d'entreprises de taille intermédiaire savent qu'ils doivent adopter plus de processus « as-a-service » (64 %) et virtualiser les charges applicatives (63 %) pour réussir.

APERÇU D'OPPORTUNITÉ FORRESTER : ÉTUDE PERSONNALISÉE COMMANDÉE PAR DELL | JUIN 2020

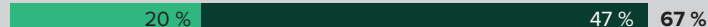
Les principales priorités technologiques au cours des 12 prochains mois

● Priorité essentielle ● Priorité élevée

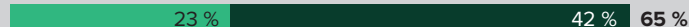
Améliorer la productivité des collaborateurs en proposant un large éventail d'appareils de travail



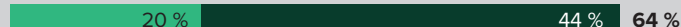
Améliorer l'expérience technologique des collaborateurs



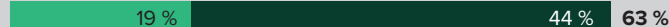
Augmenter le budget des services informatiques



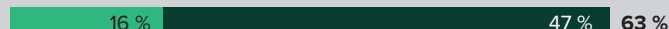
Adopter davantage de technologies et de processus « as-a-service »



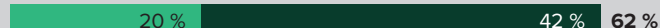
Réduire les dépenses technologiques



Virtualiser davantage de charges applicatives, que ce soit sur site ou dans le Cloud



Mettre en place une architecture de sécurité Zero Trust



Accroître la collaboration entre le département informatique et la ligne de produits pour prendre de meilleures décisions technologiques



Échantillon : 995 chefs d'entreprise et responsables informatiques impliqués dans l'achat des appareils dans leurs entreprises.
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, janvier 2020.

N'utilisez pas le Cloud pour économiser de l'argent : faites-le pour augmenter votre agilité

L'utilisation du Cloud au cours des trois prochaines années devrait augmenter de 67 %. Les entreprises de taille intermédiaire continuent d'investir dans le Cloud public et dans le Cloud hébergé pour développer leur agilité. Devenir agile est désormais une ambition à l'échelle de l'entreprise, car cela permet de faire évoluer efficacement les applications, de répondre rapidement et en toute sécurité aux sinistres ainsi qu'aux interruptions. Les entreprises de taille intermédiaire se tournent également vers le Cloud pour améliorer la continuité de l'activité, favoriser la flexibilité de leurs départements IT et améliorer l'EX en permettant aux collaborateurs de travailler où qu'ils soient.

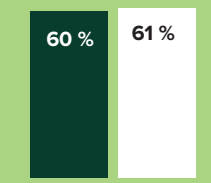


Le principal moteur de l'adoption du Cloud, qu'il soit hébergé ou public, est l'autonomisation et l'expérience des collaborateurs.

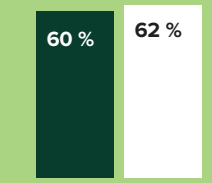
« Quelle était/est l'importance des facteurs suivants dans votre décision d'adopter le Cloud hébergé ? Le Cloud public ? »

■ Facteur très important/essentiel pour l'adoption du Cloud hébergé

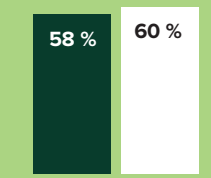
□ Facteur très important/essentiel pour l'adoption du Cloud public



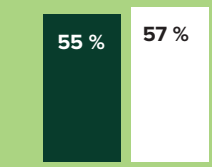
Amélioration de la reprise après sinistre et de la continuité de l'activité



Amélioration de l'expérience des collaborateurs grâce à une plus grande capacité à travailler en tout lieu



Facilité de gestion et flexibilité d'infrastructure informatique accrue



Possibilité d'utilisation à capacité maximale pour les périodes de forte utilisation, telles que les périodes de vacances

La sécurité peut être une menace pour l'expérience des collaborateurs

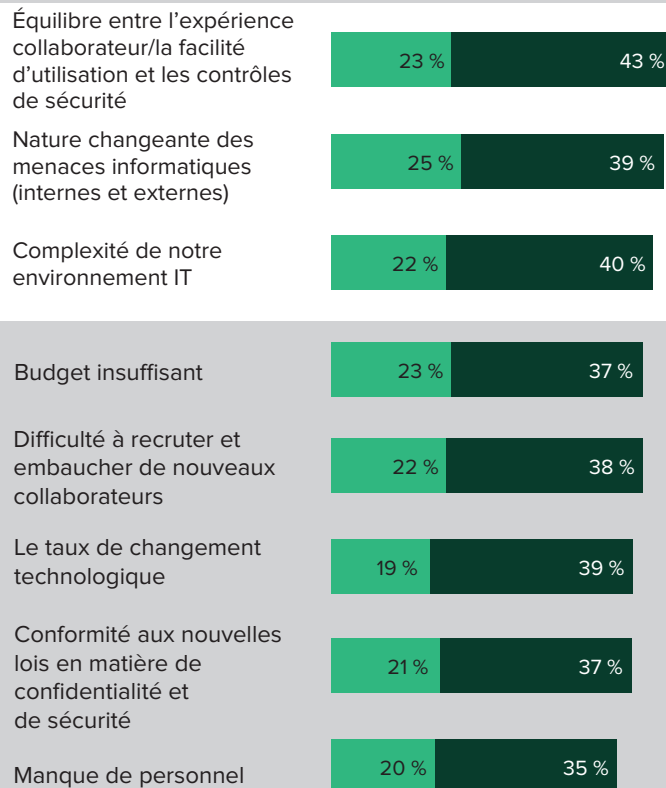
Bien que de nombreuses entreprises aient considérablement investi dans les technologies pour prendre en charge les initiatives d'expérience numérique, les décideurs commerciaux et informatiques citent l'équilibre entre l'EX et la sécurité (66 %), l'évolution de la nature des menaces informatiques (64 %) et la complexité des environnements informatiques (62 %) comme leurs principaux défis informatiques.

Les priorités de la sécurité se heurtent souvent à celles de l'entreprise et d'autres fonctions informatiques. En corrigeant les menaces, la sécurité peut devenir son propre frein à l'EX, en arrêtant les systèmes essentiels à la productivité et à l'expérience des collaborateurs.

Les responsables commerciaux et technologiques, y compris ceux qui travaillent dans le domaine de la sécurité, doivent travailler ensemble pour ancrer leurs stratégies dans l'amélioration de l'EX. Le fait de ne pas s'aligner sur le collaborateur se traduira par une lutte acharnée sans fin entre la sécurité et le reste de l'organisation.

Principaux défis liés à l'informatique pour les entreprises de taille intermédiaire

● Défi majeur ● Défi



L'informatique a une place à table, mais reste discrète.

Les objectifs de l'informatique et les objectifs métier sont de plus en plus liés, ce qui veut dire que les organisations technologiques doivent devenir un partenaire de confiance plutôt qu'un utilitaire.

Lorsque nous avons demandé aux décideurs des entreprises de taille intermédiaire quels étaient leurs principaux défis en matière d'opérations, ils ont classé la configuration des PC et la gestion des périphériques en haut de la liste. Les modèles traditionnels d'achat d'appareils enlèvent les entreprises dans des processus d'acquisition de périphériques lents, ce qui se traduit par une expérience technologique obsolète pour les collaborateurs.¹ Les responsables informatiques doivent adopter une approche de la gestion des appareils plus stratégique et centrée sur l'EX, afin d'améliorer l'EX et de renforcer leur propre capacité de se concentrer sur des défis plus complexes.

« Parmi les opérations suivantes, laquelle constitue le plus grand défi pour votre entreprise aujourd'hui ? »
(Seules les cinq opérations principales sont présentées ici.)



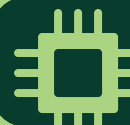
Configuration et déploiement des PC



Gestion des appareils



Distribution des applications



Développement logiciel



Volume des demandes au centre d'assistance

Vous ne donnez pas à vos collaborateurs l'autonomie qu'ils méritent

Les collaborateurs ont désespérément envie de bien faire leur travail, mais il est de votre devoir de créer une culture et un environnement qui inspirent, et non dissuadent, l'innovation et la productivité.

Lors de leur réflexion sur l'EX et sur les défis rencontrés par les collaborateurs, les dirigeants ont indiqué un manque de flexibilité dans le choix de leur lieu de travail, un lieu de travail physique qui n'est pas agréable et un manque d'autonomie dans la possibilité de partager des idées destinées à stimuler l'innovation. Pour que ces défis soient relevés, les rouages de la culture, de la structure, des processus et de la technologie doivent se rapprocher d'un objectif commun axé sur les collaborateurs. Si les collaborateurs ne disposent pas des outils et de l'écosystème adéquats pour fonctionner de manière autonome, ils continueront à avoir des expériences médiocres qui entravent l'engagement et la productivité.

« De votre point de vue, aujourd'hui dans votre entreprise, quels sont les défis les plus importants relatifs à l'expérience des collaborateurs ? »

(Sélectionnez toutes les réponses appropriées)



27 %

Les collaborateurs ne peuvent pas choisir leur lieu de travail



26 %

Le lieu de travail physique n'est pas agréable



22 %

Les collaborateurs ne se sentent pas libres d'exprimer leurs idées, d'innover ou de prendre des risques



20 %

Les cadres ne sont pas à l'écoute des préoccupations des collaborateurs



19 %

Notre taux de perte augmente



18 %

Mon entreprise ne fournit pas un support adéquat pour les télétravailleurs ou les personnes en déplacement



16 %

Les collaborateurs ne se sentent pas valorisés par leurs responsables et/ou leur entreprise



15 %

Nous n'avons pas la technologie adéquate pour attirer de nouveaux collaborateurs



98 % des personnes interrogées ont rencontré au moins un défi.

Les départements IT modernes se tournent vers la gestion moderne

Pour surmonter les difficultés liées aux opérations, les décideurs commerciaux et informatiques affirment qu'ils adopteront des espaces de travail numériques pour unifier les applications et le contenu pour les collaborateurs, mais aussi pour moderniser la gestion des PC. Cela est encore plus vrai pour les départements IT « modernes » qui sont déjà passés du rôle d'utilitaire à celui de partenaire stratégique.

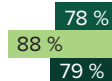
La modernisation de la gestion du cycle de vie des PC (PCLM) permet aux entreprises de remplacer rapidement les appareils défectueux ou obsolètes par les modèles les plus récents. Pour les entreprises de taille intermédiaire, où le travail est en constante évolution, il s'agit d'un besoin essentiel. L'adoption de PC-as-a-service (PCaaS) permet également aux entreprises de remplacer rapidement les appareils et de s'assurer que les paramètres personnels, les profils et les applications du collaborateur sont tous transférés, ce qui signifie que ce dernier peut se mettre au travail immédiatement après la réception de ses nouveaux appareils.²

« Quelles mesures votre entreprise prévoit-elle pour adopter les technologies et/ou les initiatives opérationnelles suivantes en vue d'améliorer les opérations IT ? »

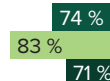
(Seules les 10 mesures principales sont présentées ici ; les catégories « Essentielle » et « Priorité élevée » sont combinées.)

 Traditionnels
  Modernes
  Entreprises

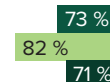
Utiliser les espaces de travail numériques pour unifier les applications et le contenu en un seul endroit pour les collaborateurs



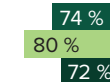
Établir une gestion moderne des PC pour plus de simplicité



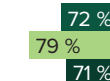
Utiliser la gestion des services d'entreprise (par exemple, unifier des services informatiques avec des services d'entreprise plus larges, tels que les RH)



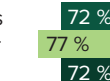
Effectuer une surveillance prédictive des pannes des appareils des collaborateurs



Appliquer l'intelligence artificielle aux opérations IT afin d'assurer une automatisation intelligente des workflows IT courants



Stimuler le développement personnel des collaborateurs pour leur permettre d'avoir des outils plus adaptés à leur travail



Les espaces de travail numériques favorisent la concentration et la productivité

Les espaces de travail numériques attirent de plus en plus l'attention des entreprises qui cherchent à centraliser leurs applications tout en faisant de l'EX une priorité.

Les applications jouent un rôle fondamental dans la garantie d'une expérience technologique productive, mais il est difficile d'offrir une combinaison de plus en plus diversifiée d'applications en tout lieu et sur n'importe quel appareil. C'est précisément la raison pour laquelle les espaces de travail numériques bénéficient d'une attention sans précédent, ces derniers peuvent permettre aux collaborateurs d'accéder à des applications flexibles depuis n'importe quel appareil et de simplifier la gestion des appareils informatiques. Cependant, la fourniture d'applications modernes est impossible sans une technologie et un backbone modernes. Il faudra du temps pour diffuser les nouvelles pratiques, les nouveaux comportements de travail et les changements culturels, tout en modernisant vos architectures et votre infrastructure. Aussi, faites de la transition vers les espaces de travail numériques et la fourniture d'applications modernes un voyage, et non une destination.³

Les 5 principales raisons pour lesquelles les entreprises de taille intermédiaire investissent dans des espaces de travail numériques



Simplification de la gestion des applications



Permettre aux collaborateurs d'accéder à des applications flexibles à partir de n'importe quel appareil



Simplifier la gestion des appareils



Réduire le changement de contexte en ne forçant pas les collaborateurs à naviguer entre les applications



Renforcer l'adhésion aux réglementations

Améliorer l'expérience collaborateur et la vôtre

L'amélioration des expériences technologiques présente des avantages évidents pour l'entreprise et les collaborateurs. Cela implique une augmentation de la productivité et de l'autonomie des collaborateurs. Les organisations informatiques modernes perçoivent également les avantages à long terme d'une plus longue durée d'emploi des collaborateurs et de l'attrait de nouvelles recrues.

Une approche de gestion moderne peut également vous aider à relever les défis liés à la gestion informatique, au Cloud et à la sécurité décrits précédemment. Par exemple, le déploiement d'agents UEM (User Environment Manager) sur tous les appareils des collaborateurs établit un niveau essentiel de sécurité à l'aide d'un accès conditionnel. Cela permet également aux équipes opérationnelles de commencer à expérimenter la gestion basée sur le Cloud.⁴ Sur le plan du déploiement et de la gestion des appareils, des approches telles que le modèle PCaaS offrent la possibilité d'évoluer plus facilement en fonction des besoins (par exemple, prendre en charge un plus grand nombre de collaborateurs après un sprint de recrutement).⁵

APERÇU D'OPPORTUNITÉ FORRESTER : ÉTUDE PERSONNALISÉE COMMANDÉE PAR DELL | JUIN 2020

« Quels sont, selon vous, les principaux avantages de l'amélioration de l'expérience technologique ? »



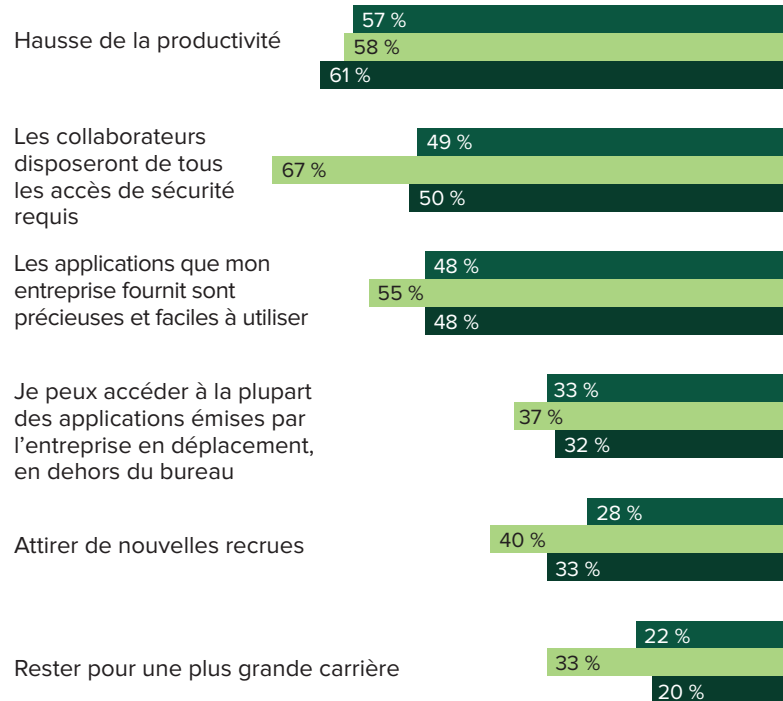
Traditionnels



Modernes



Entreprises



Échantillon : 995 chefs d'entreprise et responsables informatiques impliqués dans l'achat des appareils dans leurs entreprises.
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, janvier 2020.

L'heure de gloire de l'informatique est venue

Pendant des années, le département informatique s'est tapi dans l'ombre tandis que d'autres départements commerciaux innovaient dans leurs entreprises. Avec l'augmentation de l'importance de l'EX, les professionnels de l'informatique reprennent les rênes. Pour réussir, ils doivent :

Automatiser autant que possible. Les responsables informatiques doivent chercher à automatiser autant d'éléments de PCLM que possible. Cela inclut le déploiement des appareils, la configuration des applications, la résolution des incidents et la mise au rebut des appareils.

Écouter le mieux possible. Bien que tous les collaborateurs apprécient l'autonomie dans leur vie professionnelle, leurs préférences varient. Les professionnels de l'informatique ont la lourde tâche d'identifier les défis uniques, de cocréer des solutions avec les collaborateurs et d'offrir une expérience personnalisée à chacun d'entre eux.

Penser de façon holistique. Une expérience technologique exceptionnelle nécessite bien plus qu'un simple appareil ; elle nécessite des applications, une authentification transparente et des périphériques stratégiques tels que les écrans. Les professionnels de l'informatique doivent s'efforcer de fournir cet écosystème complet de technologies pour mieux servir les collaborateurs.

Directeur du projet :

Tarun Avasthy, Senior Market Impact Consultant

Mandy Polacek, Market Impact Consultant

Recherche connexe :

Groupe de recherche
Forrester's Infrastructure
and Operations

Méthodologie

Cet aperçu d'opportunité a été demandé par Dell. Pour créer ce profil, Forrester Consulting a complété cette recherche par des questions d'enquête personnalisées posées à 995 chefs d'entreprise et responsables informatiques impliqués dans la prise de décision concernant l'achat d'appareils dans leurs entreprises de taille intermédiaire (100 à 999 collaborateurs). L'enquête a débuté et s'est achevée en janvier 2020.

NOTES DE FIN

¹ Source : « Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service (DaaS) », Forrester Research, 23 janvier 2020.

² Ibid.

³ Source : « Assess And Enhance Your Modern Application Delivery Journey », Forrester Research, 16 octobre 2019.

⁴ Source : « Embrace Modern Management To Improve Employee Experience », Forrester Research, 9 septembre 2019.

⁵ Ibid.

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre un service de consulting indépendant et objectif aux dirigeants qui travaillent au succès de leur entreprise. Allant d'une brève session stratégique à des projets personnalisés, les services de conseil de Forrester vous permettent d'être directement en contact avec des analystes qui fournissent des avis d'expert sur vos objectifs commerciaux spécifiques. Pour plus d'informations, consultez la page forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations figurant dans ce document s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées dans ce document reflètent le point de vue des auteurs au moment de sa rédaction et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Pour en savoir plus, consultez le site www.forrester.com. [E-46869]

Méthodologie

ZONE GÉOGRAPHIQUE

Amérique du Nord : 27 %

Europe de l'Ouest : 13 %

Australie/Nouvelle-Zélande : 12 %

Japon : 12 %

Allemagne : 12 %

Asie-Pacifique : 12 %

RU : 12 %

NOMBRE DE COLLABORATEURS

100 à 499 collaborateurs : 67 %

500 à 999 collaborateurs : 33 %

POUVOIR DE DÉCISION

Je fais partie d'une équipe ou d'un comité qui prend des décisions concernant l'ensemble des technologies et des services IT de l'organisation : 38 %

Je détiens le pouvoir de décision final sur l'ensemble des technologies et des services IT de mon organisation : 24 %

Je détiens le pouvoir de décision final pour les services technologiques et informatiques de mon département ou de ma division : 23 %

Je relève du département IT, mais je prends des décisions d'achat de technologies et de services pour le compte d'un département ou d'une division : 11 %

J'influence les décisions de mon organisation concernant les technologies et les services IT via un processus formel de retour d'expérience des parties prenantes métiers sur les technologies ou d'évaluation de leurs besoins : 4 %

CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL

> 5 milliards de \$: 1 %

1 à 5 milliards de \$: 7 %

500 à 999 millions de \$: 21 %

400 à 499 millions de \$: 18 %

300 à 399 millions de \$: 21 %

200 à 299 millions de \$: 16 %

100 à 199 millions de \$: 7 %

de 1 à 99 millions de \$: 9 %



FORRESTER®