

Une étude Forrester Consulting
pour un leadership éclairé
réalisée à la demande de Dell

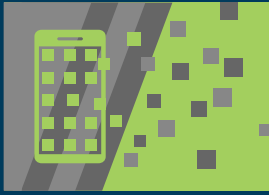
Février 2019

PC as a Service : Découvrez de nouvelles fonctionnalités IT pour améliorer l'expérience collaborateur



FORRESTER®

Introduction



Les responsables IT d'aujourd'hui n'ont ni le temps, ni les ressources nécessaires pour répondre efficacement aux besoins d'un personnel toujours plus exigeant. Il est temps pour les DSI d'arrêter de gérer le département IT et de lancer la transformation de l'entreprise. Ce n'est qu'en transformant leur façon de proposer des déploiements et des services pour le personnel qu'ils seront en mesure d'accomplir cette tâche essentielle.

Les organisations doivent désormais se tourner vers un avenir qui améliore l'expérience collaborateur afin de se décharger des tâches fastidieuses et chronophages. Le département IT est en passe de devenir un partenaire intégré et stratégique auprès des directions opérationnelles, et il est logique qu'il se décharge et adopte des nouvelles technologies qui favorisent l'expérience collaborateur.

En septembre 2018, Dell a demandé à Forrester Consulting d'évaluer l'efficacité du PC as a Service (PCaaS) et la propension des organisations à l'utiliser. Pour analyser ce sujet, Forrester a mené cinq entretiens avec des décideurs IT ayant des connaissances sur l'infrastructure des ordinateurs de bureau ou des responsabilités dans les services de cycle de vie des PC. Forrester s'est également appuyé sur les données de deux rapports Total Economic Impact™, menés en 2017 et 2018, respectivement, ainsi que sur une étude personnalisée autour de la gestion du cycle de vie des PC.



PRINCIPALES CONCLUSIONS

- › **Le PCaaS améliore l'expérience des collaborateurs.** L'approche actuelle de la gestion du cycle de vie des PC est cloisonnée au sein de l'organisation et peu flexible pour les collaborateurs. Le PCaaS offre des opportunités d'améliorer l'expérience des collaborateurs tout en libérant des ressources pour se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée. Le modèle PCaaS permet aux entreprises de fournir plus rapidement des appareils préconfigurés et d'offrir aux collaborateurs la flexibilité nécessaire pour choisir l'appareil qui optimisera leur productivité.
- › **Le PCaaS engendre de nouvelles opportunités en matière de gestion du cycle de vie des PC.** Le taux d'actualisation traditionnel de trois à quatre ans participe à cette complexité, car il implique des coûts supplémentaires et souvent difficiles à quantifier, tels que le temps consacré à l'approvisionnement, au déploiement, au support, à la récupération, à la gestion et à la mise au rebut des appareils. Le PCaaS représente un modèle de financement entièrement nouveau. Veillez à évaluer la manière dont il affecte tous les aspects de la gestion du cycle de vie des PC, pas seulement les appareils eux-mêmes.
- › **Alignez les priorités métiers et IT afin de mieux comprendre la façon dont le PCaaS peut fonctionner.** La collaboration via l'alignement permet de s'assurer que les objectifs métiers et IT sont centrés sur l'expérience des collaborateurs. Il s'agit d'un besoin critique, en particulier parce que seules 25 % des personnes interrogées indiquent être « tout à fait d'accord » sur le fait qu'elles s'engagent activement auprès des parties prenantes de leur entreprise pour les aider à façonner la stratégie consistant à offrir liberté et productivité aux collaborateurs.

PC as a Service : une plate-forme moderne pour favoriser l'expérience nouvelle génération du personnel

Le monde du travail a radicalement changé. Le temps où le département IT était le seul fournisseur d'applications et d'appareils de dernière génération et hautement performants est bien révolu. Dans le monde hyperconnecté d'aujourd'hui, les collaborateurs s'attendent de plus en plus à vivre au travail des expériences aussi riches que dans leur vie personnelle. Cela implique un accès immédiat à leurs informations professionnelles, à tout moment et en tout lieu, quel que soit l'appareil.

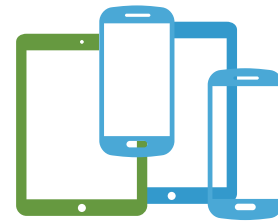
Malheureusement, cela reste rare. Enlisés dans des technologies et des processus de gestion du cycle de vie des PC vieux de dizaines d'années, les responsables IT chargés de déployer les appareils de leurs collaborateurs n'ont tout simplement pas le temps ni les ressources nécessaires pour répondre aux besoins d'un personnel toujours plus exigeant. Il est temps pour les DSI d'arrêter de gérer le département IT et de lancer la transformation de l'entreprise, mais cela n'est possible que si : 1) ils changent leur façon de déployer des services technologiques auprès de leurs utilisateurs finaux et 2) ils cessent de se concentrer sur la gestion de l'IT au profit de l'expérience collaborateur.

L'amélioration de l'expérience collaborateur est l'une des méthodes fondamentales qui aident les DSI à opérer la transformation numérique de leur entreprise, afin de mieux attirer, servir et fidéliser les clients. En outre, une meilleure expérience collaborateur a un impact direct sur les résultats et l'expérience du client. Dans le cadre de nos entretiens, nous avons demandé aux responsables IT et d'entreprise chargés de la gestion du cycle de vie des PC ce qu'ils entendent par « expérience collaborateur. » Un directeur IT basé au Royaume-Uni a répondu : « L'expérience collaborateur consiste à gérer l'entreprise de manière plus intelligente afin d'augmenter la productivité et l'efficacité. Cela passe par l'amélioration de la communication, de la collaboration et de l'engagement. En d'autres termes, il s'agit de fournir à vos employés les outils dont ils ont besoin pour améliorer l'expérience globale des clients. » Pour le DSI d'une société du secteur de l'hôtellerie et des loisirs aux États-Unis, « l'expérience collaborateur consiste à fournir les bons outils au personnel, où qu'il se trouve. »

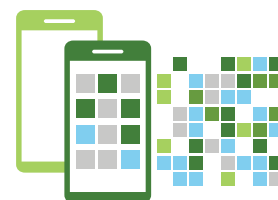
Comment les départements IT peuvent-ils commencer à améliorer l'expérience collaborateur ? L'une des réponses réside dans le nouveau modèle, connu sous le nom de PC as a Service (PCaaS) ou encore Device as a Service (DaaS).

LE PC AS A SERVICE EST UN CATALYSEUR POUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

- › Le PCaaS apparaît comme une façon d'offrir de nouvelles opportunités pour améliorer l'expérience collaborateur (voir Figure 1). Forrester définit le PCaaS comme une approche consistant à offrir liberté et productivité aux collaborateurs, et qui englobe l'achat d'appareils, les licences logicielles, le financement et les services de cycle de vie des appareils dans un prix unique et prévisible par mois. Lorsque les départements IT louent des PC ou des appareils mobiles dans le cadre d'un modèle PCaaS, ils sont en mesure de fournir plus rapidement des appareils aux employés, de résoudre plus vite les problèmes et d'offrir une plus grande flexibilité aux collaborateurs, qui peuvent choisir les appareils qui les rendent plus productifs. Comme nous l'a indiqué un vice-président directeur de la vente au détail : « Le PCaaS est particulièrement flexible : il permet aux utilisateurs de travailler où qu'ils se trouvent et d'éviter les ordinateurs portables encombrants et difficiles à utiliser, pour lesquels le département IT est essentiel à la résolution des problèmes. Cela signifie que les employés peuvent se concentrer sur leurs tâches et, surtout, sur leurs clients. »



Les personnes interrogées reconnaissent que « l'expérience collaborateur » engendre une augmentation de la productivité des employés, la fourniture des outils appropriés et la garantie de la fiabilité, de l'efficacité et de la rapidité des équipements.



Le PCaaS simplifie la gestion du cycle de vie des PC, en regroupant le matériel, les logiciels et les services de gestion du cycle de vie, ainsi que le financement, dans une solution unique globale.

Figure 1

Modèle de fonctionnement traditionnel comparé au modèle PCaaS

Modèle d'exploitation traditionnel

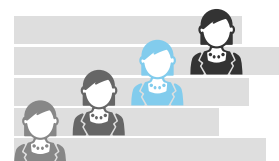
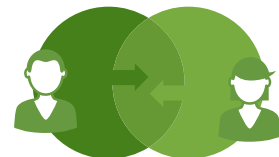


Modèle d'exploitation PCaaS



Outre l'amélioration de l'expérience collaborateur, le PCaaS peut aider les DSI à se libérer du temps pour des activités à plus grande valeur ajoutée, qui contribuent à l'avenir de l'entreprise. Selon notre étude personnalisée menée auprès de 732 participants, les DSI utiliseront ce temps supplémentaire pour (voir Figure 2) :

- › **éliminer les silos en augmentant l'efficacité opérationnelle.** Pour rester compétitives dans l'environnement professionnel d'aujourd'hui, les entreprises doivent booster l'efficacité opérationnelle (86 %) dans tous les domaines possibles. Par le passé, il s'agissait de veiller à ce que les employés disposent d'un accès sécurisé et cohérent aux informations, mais cela implique de plus en plus de favoriser la collaboration et le partage des connaissances entre le département IT et les autres entités de l'entreprise (79 %). Un vice-président directeur de la vente au détail basé aux États-Unis a ajouté que « l'entreprise et le département IT doivent entretenir une bonne relation de travail dans leur collaboration. Si ce n'est pas le cas, l'efficacité opérationnelle est plus difficile à obtenir, car chacun travaille de son côté. » Le PCaaS peut favoriser ce changement en simplifiant les processus de gestion du cycle de vie des PC ou en les externalisant auprès de prestataires de services.
- › **hiérarchiser la productivité des employés.** Les décideurs IT mettent l'accent sur la nécessité non seulement d'améliorer la productivité du personnel (83 %) mais également de dynamiser l'expérience collaborateur (75 %). Lorsque le personnel pense qu'il est en mesure de faire son travail, cela signifie que les entreprises facilitent sa réussite. Résultat : une connexion personnelle renforcée entre les collaborateurs et leur travail, une meilleure expérience client et un chiffre d'affaires accéléré. L'une des personnes interrogées a indiqué : « pour moi, fournir les bons outils au personnel, où qu'il



se trouve, est extrêmement important et a un impact positif sur la productivité. » Le PCaaS est une plate-forme qui permet aux collaborateurs de tirer parti des appareils les plus récents et les plus performants dès qu'ils sont disponibles.

› **Améliorer l'expérience client lors de l'interaction avec la marque.**

L'utilisation du PCaaS pour améliorer l'expérience collaborateur a un effet domino sur l'expérience client (81 %). Si les employés pensent que leurs organisations investissent dans des technologies qui leur permettent de servir les clients de manière plus qualitative, rapide et efficace, ils sont plus susceptibles de fournir une solution CX différenciée. L'un des responsables de l'expérience (CXO) d'une entreprise du secteur de la beauté et des cosmétiques a déclaré : « Si nous ne pouvons pas offrir une bonne expérience à nos clients, cela signifie que nous ne parvenons pas à proposer les outils adéquats à nos collaborateurs. Si les collaborateurs ont une mauvaise expérience, ils vont proposer des expériences client médiocres. »



› **investir dans de nouvelles technologies, tout en réduisant les coûts liés à la technologie.** 80 % des entreprises ont déclaré qu'elles investiraient dans de nouvelles technologies émergentes au cours des 12 prochains mois, tout en réduisant les coûts liés à la technologie (70 %). Le Device as a Service peut vous aider à réduire les coûts des appareils mobiles, tels que les ordinateurs portables et les appareils mobiles, tout en laissant la possibilité aux DSI d'investir dans des technologies de rupture dans des domaines tels que l'IA et l'automatisation.

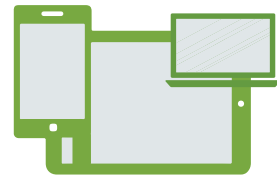
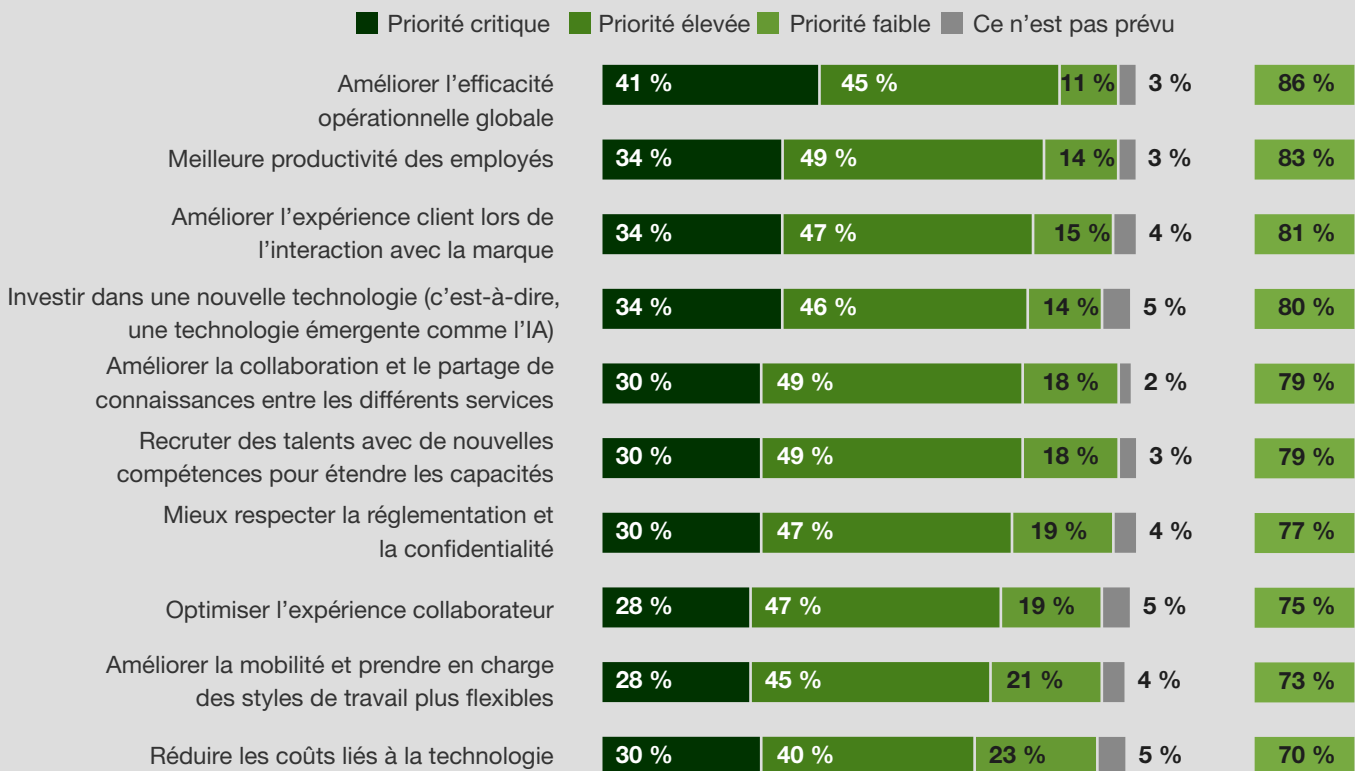


Figure 2

« Parmi les initiatives technologiques suivantes, lesquelles seront la priorité de votre département ou division au cours des 12 prochains mois? »



Base : 732 décideurs technologiques

Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell en septembre 2018

Les équipes IT doivent relever de nombreux défis traditionnels liés à la gestion du cycle de vie des PC pour améliorer l'expérience collaborateur

L'approche actuelle de la gestion du cycle de vie des PC est cloisonnée au sein de l'entreprise, lourde en tâches manuelles pour les administrateurs des PC et peu flexible pour les collaborateurs. L'approche est : 1) cloisonnée car les achats se font souvent dans un département distinct de la gestion, du déploiement d'applications et de la mise hors service ; 2) lourde en tâches manuelles car elle oblige les administrateurs de PC à utiliser des techniques de gestion complexes qui prennent du temps et ne génèrent pas beaucoup de valeur ; et 3) peu flexible dans la mesure où les employés utilisent rarement un appareil spécifiquement adapté à leur rôle ou à leur fonction. Ils subissent une approche unique pour tous les collaborateurs qui ne présente des avantages que pour la direction IT. Notre étude a confirmé ces problématiques et révèle les éléments suivants :

- › **Les responsables de l'entreprise et de l'IT ne sont pas alignés correctement pour générer des améliorations de l'expérience.** Comme l'indique un CXO : « Le problème est que le département IT fait souvent sa propre loi. Même s'il ne le devrait pas, il fonctionne de manière très cloisonnée. Il manque d'alignement. Je crois que son rôle de toute-puissance à l'ancienne est en train de décliner et qu'il faudra du temps avant qu'il ne s'aligne complètement. » Seuls 25 % des participants indiquent être « tout à fait d'accord » sur le fait qu'ils collaborent activement avec les parties prenantes de l'entreprise pour façonner une stratégie permettant d'offrir liberté et productivité aux collaborateurs (voir Figure 3). Le vice-président directeur d'une société de vente au détail a également confirmé cette notion en précisant : « Nous travaillons sur l'alignement, mais c'est un défi quotidien. Chacune des entités de l'entreprise dépend fortement de la technologie ou des groupes numériques ou de commerce électronique. L'alignement est bien meilleur et plus solide, mais globalement, il est toujours en cours de développement. »
- › **Les pratiques trop lourdes de gestion de la technologie sont coûteuses et complexes.** Seuls 22% des responsables IT indiquent être « tout à fait d'accord » sur le fait que tout le processus, du provisionnement des PC à la gestion des appareils, est en libre-service et automatisé. Comme nous l'a indiqué un directeur IT dans la vente au détail : « Nous utilisons une méthode traditionnelle pour gérer nos PC qui consiste à planifier, acheter, gérer, prendre en charge (et retirer) les appareils. C'est beaucoup de travail. » Ainsi, les équipes IT consacrent trop de temps et d'argent au provisioning, à la gestion et au retrait des périphériques, au lieu de se concentrer sur la croissance de l'entreprise (voir Figure 4).
- › **Les collaborateurs disposent rarement d'appareils conçus pour favoriser leur productivité dans leurs rôles spécifiques.** Seuls 22 % des responsables IT indiquent que les collaborateurs jouissent d'une grande liberté pour choisir les appareils et les applications qu'ils utilisent. Traditionnellement, le département IT achetait des technologies sur la base d'un modèle universel dans lequel les collaborateurs utilisaient un appareil pour tous leurs besoins métiers. Parce que les employés travaillent de plus en plus sur différents sites, ont des rôles variés et utilisent plusieurs appareils, ce modèle est une entrave à la productivité (voir Figure 5).

Figure 3

« Nous collaborons activement avec les parties prenantes de l'entreprise pour nous aider à façonner une stratégie permettant d'offrir liberté et productivité aux collaborateurs »

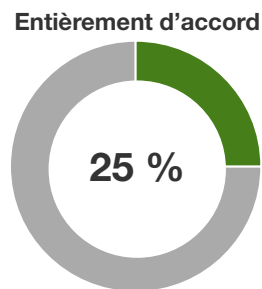


Figure 4

« Tout le processus, du provisioning des PC à la gestion des appareils, est en libre-service et entièrement automatisé »

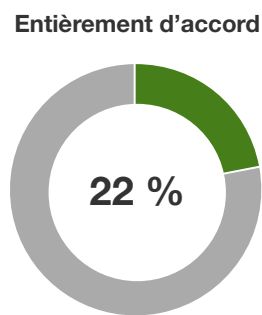
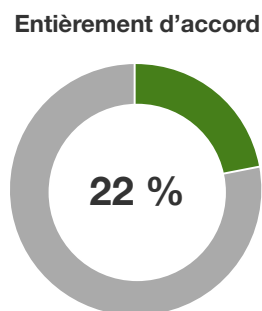


Figure 5

« Les collaborateurs jouissent d'une grande liberté pour choisir les appareils et les applications qu'ils utilisent »



Base : 364 responsables IT ou de niveau supérieur avec des connaissances sur l'environnement d'infrastructure des ordinateurs de bureau, et le provisioning d'ordinateurs, d'ordinateurs portables et d'autres appareils

Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell

Les avantages du PCaaS pour l'entreprise

Afin de surmonter les défis répertoriés ci-dessus et de se tourner vers un avenir qui améliore l'expérience collaborateur, les DSI et leurs équipes doivent adopter un modèle capable de répondre à deux priorités : 1) se décharger des tâches lourdes et chronophages, et 2) adopter de nouvelles technologies qui améliorent fondamentalement l'expérience collaborateur. Le Device as a Service est un modèle qui peut aider les DSI à atteindre ces deux objectifs. Le nouveau PCaaS repose sur cinq piliers fondamentaux (voir Figure 6) :



› **Les appareils et les logiciels.** Les équipes IT choisissent les appareils (ordinateurs portables, appareils mobiles, etc.) et les logiciels qu'ils souhaitent acquérir.



› **Les services de configuration.** Les équipes IT sont libres de configurer les appareils eux-mêmes, mais peuvent également donner cette responsabilité à des prestataires de services. Les services de configuration classiques sont les suivants : création d'images, balisage, packaging logiciel, inscription, profilage, etc.



› **Les services de gestion à distance.** En général, ces services se concentrent principalement sur les types de problèmes panne/résolution, mais ils peuvent aussi gérer directement les paramètres de configuration des appareils, de la sécurité ou du réseau.



› **Restauration des ressources** Elle implique la mise hors service des périphériques, le remplacement des ordinateurs et les tâches associées.



› **Le financement fixe.** Tous ces éléments sont regroupés dans des frais d'inscription mensuels uniques.

Quels sont les avantages métiers offerts par le PCaaS ?

Premièrement, il limite les coûts en groupant les périphériques, les logiciels et les services dans un abonnement mensuel fixe. Deuxièmement, les équipes IT donnent la responsabilité de la gestion au fournisseur PCaaS, ce qui leur permet de se concentrer sur les objectifs métiers clés. En fait, un rapport Total Economic Impact (TEI) précédent a montré que le remplacement du processus de gestion du cycle de vie des PC par un modèle tel que le PCaaS a permis à deux organisations de libérer des ressources internes pour d'autres tâches. Forrester a constaté les avantages suivants avec le PCaaS :

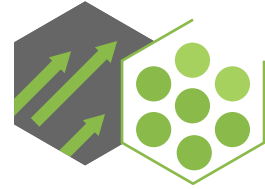
- › **Meilleure expérience collaborateur.** Selon le DSI d'une entreprise de l'hôtellerie et des loisirs : « **Le PCaaS peut aider à gérer l'entreprise de manière plus intelligente pour que les collaborateurs puissent optimiser leur productivité et leur efficacité. Cela signifie de meilleurs niveaux de communication, collaboration et engagement de la part du personnel.** » Des études psychologiques montrent que les collaborateurs qui bénéficient d'une excellente expérience technologique sont plus motivés, engagés et obtiennent de meilleurs résultats avec les clients. Un fournisseur PCaaS peut vous aider à améliorer l'engagement en proposant une multitude d'appareils et d'applications rapides et à jour, une gestion plus flexible et une résolution rapide du service en cas de panne.

« Tout le monde prône l'agilité et elle passe par des solutions légères. Le PCaaS en fait partie. Cela signifie que moins l'IT apparaît sur le bilan, mieux elle se porte. Les jours où l'on dépense 40 millions de dollars sur une implémentation sont comptés. Je pense que le PCaaS va prendre de l'importance au cours des trois prochaines années. »

CXO d'une société du secteur de la beauté et des cosmétiques aux États-Unis



› **Financement de la gestion du cycle de vie des PC plus prévisible.** La multiplication des appareils et des applications augmente la complexité pour les départements IT et complique la prédiction du coût à long terme des décisions d'achat de matériel. Le taux d'actualisation traditionnel de trois à quatre ans participe à cette complexité, car il implique des coûts supplémentaires et souvent difficiles à quantifier, tels que le temps consacré à l'approvisionnement, au déploiement, au support, à la récupération, à la gestion et à la mise au rebut des appareils. Le directeur IT d'une société de services technologiques a commenté : « **Le matériel n'est plus aussi important qu'auparavant. Vous pouvez donc passer d'un appareil à un autre en toute simplicité. La plupart des entreprises, la mienne en particulier, souhaitent passer d'un modèle CAPEX à un modèle OPEX. Le PCaaS est évolutif, mais pas les entreprises traditionnelles.** » Le modèle PCaaS simplifie considérablement le processus de gestion du cycle de vie des PC et fournit une structure de coûts prévisibles pour les départements IT.



› **Meilleure capacité d'évolutivité vers le haut et vers le bas à la demande.** En règle générale, les entreprises doivent faire face à des dépenses d'investissement initiales lors de l'actualisation de leurs appareils. Cependant, les organisations ne disposent pas de ces ressources pour se consacrer à des activités qui ne génèrent pas de chiffre d'affaires. Le PCaaS permet aux organisations de basculer une grande partie de leur budget IT sur un flux de trésorerie plus facile à gérer sur une période planifiée. Le CXO d'une entreprise du secteur de la beauté et des cosmétiques a déclaré : « **La flexibilité offerte par le PCaaS est immense. Vous pouvez faire évoluer votre infrastructure vers le haut ou le bas si vous avez besoin d'un plus grand nombre de collaborateurs sur une tâche donnée. Vous avez des pics d'activité avec besoin de plus de main d'œuvre. À la fin de la saison, vous avez un grand nombre d'appareils et peu de collaborateurs pour les utiliser.** » Le DSI d'une société de l'hôtellerie et des loisirs a simplement expliqué : « **le PCaaS permet de mieux contrôler les taux d'actualisation des appareils que nous ne possédons pas physiquement, ce qui réduit le matériel sur site (et les tracas).** »



› **Simplification de la gestion IT grâce au provisioning dans le Cloud.** Un nouveau modèle de gestion des PC, appelé Unified Endpoint Management (UEM) permet aux équipes IT de supprimer le temps système important associé au staging, à la création d'images et au déploiement d'un système d'exploitation sur une machine. Au lieu de cela, les équipes IT utilisent la puissance du Cloud pour configurer les appareils avec tous les paramètres et applications requis, de la même manière que les entreprises gèrent les appareils mobiles aujourd'hui. L'UEM est souvent un service disponible via le PCaaS et peut aider les équipes IT à rationaliser leurs pratiques de gestion et permettre de nouveaux exemples d'utilisation de l'expérience collaborateur, comme un meilleur accès à distance. Une autre étude Forrester TEI a montré que le déploiement de l'UEM a réduit le temps d'intégration des collaborateurs d'1 heure à seulement 10 minutes.



› **La gestion à distance libère des ressources IT.** Le personnel sur site ou les administrateurs distants peuvent éliminer complètement la nécessité de gérer les appareils des collaborateurs, garantir une sécurité solide sur les appareils et les applications, et résoudre les problèmes de pannes. Une autre étude Forrester TEI a révélé des économies importantes grâce aux services gérés dans le cadre du PCaaS.

Figure 6

Qu'est-ce que le PCaaS ?



Source : Étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell, février 2019

Principales recommandations

Les enjeux sont élevés pour les entreprises qui ont entamé leur transformation numérique. Il est temps de commencer à investir dans l'expérience collaborateur pour démarquer votre entreprise de la concurrence. Votre entreprise ne peut tout simplement pas se permettre de perdre du temps et de l'argent à gérer son environnement IT avec des plates-formes et processus obsolètes. Le Device as a Service (DaaS) offre un moyen de se décharger des pratiques les plus lourdes tout en adoptant de nouvelles technologies pour l'avenir. Il propose un financement prévisible, un accès amélioré aux derniers appareils et applications, la diminution de la complexité de la gestion IT et une expérience améliorée pour le personnel.

L'enquête approfondie menée par Forrester auprès des décideurs IT concernant le Device as a Service nous permet de faire les principales recommandations suivantes :



Effectuez une évaluation rigoureuse du retour sur investissement pour déterminer les tarifs. Le DSI d'une entreprise de l'hôtellerie et des loisirs explique : « Envisagez l'écosystème dans son ensemble. Déterminez le modèle de tarification, car plus il y a d'appareils, plus les dépenses sont élevées. L'ajout d'appareils augmente également des frais. Lisez attentivement le contrat. » Le PCaaS représente un modèle de financement entièrement nouveau. Veillez à évaluer la manière dont il affecte tous les aspects de la gestion du cycle de vie des PC, pas seulement les appareils eux-mêmes.



Alignez les priorités métiers et IT afin que les dirigeants de l'entreprise comprennent la valeur du PCaaS. Comme nous l'a indiqué un directeur IT : « Le personnel est généralement à l'aise avec l'appareil qu'il utilise. Il s'y habitue, donc son remplacement peut entraîner des interruptions. Étant donné que le PCaaS concerne directement les appareils utilisés quotidiennement par les collaborateurs, il est important de communiquer clairement les atouts du PCaaS aux utilisateurs finaux dans les fonctions métiers : un accès plus rapide aux appareils et aux applications, une meilleure intégration et plus de support. »



Concentrez-vous sur les principaux atouts afin d'éviter toute surpaye. L'un des participants aux entretiens, un directeur IT dans la vente au détail, nous a indiqué : « Faites des recherches. Comprenez chaque implication au niveau du coût. Si vous disposez déjà d'un iPad mais qu'Apple sort l'iPad Pro, ne le demandez pas parce qu'il est nouveau et attrayant mais parce qu'il ajoute de la valeur à l'entreprise : les nouveaux appareils engendrent plus de coûts. » Les départements IT doivent tirer du PCaaS pour ajouter de la valeur à l'entreprise lorsque cela est cohérent, non pour chaque nouvelle version de chaque appareil.

Annexe A : Méthodologie

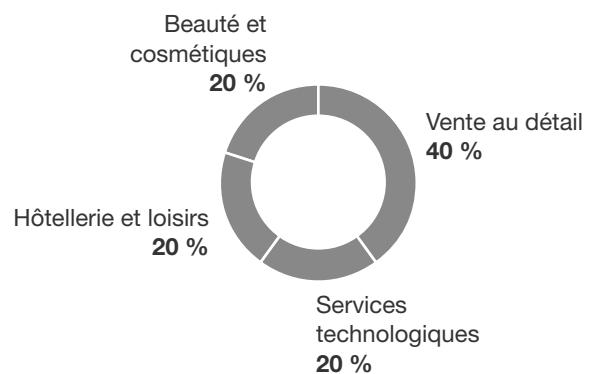
Dans le cadre de cette étude, Forrester a interrogé cinq organisations au Royaume-Uni et aux États-Unis dans les domaines de la vente au détail, l'IT, l'hôtellerie et les loisirs, et la beauté pour évaluer ce qu'est l'expérience collaborateur pour elles, s'il s'agit d'une priorité importante, et leur propension à utiliser le PC as a service (PCaaS). Les participants interrogés comprenaient les décideurs IT avec une connaissance de l'infrastructure des ordinateurs de bureau et le provisioning des appareils pour leur organisation. Il a été demandé aux participants ce qu'ils pensaient de l'expérience collaborateur, de son importance à leurs yeux, de ce que représente le PCaaS pour eux ainsi que les défis et avantages qui en découlent. L'étude a débuté en septembre 2018 et a terminé en février 2019.

Annexe B : Informations démographiques/données

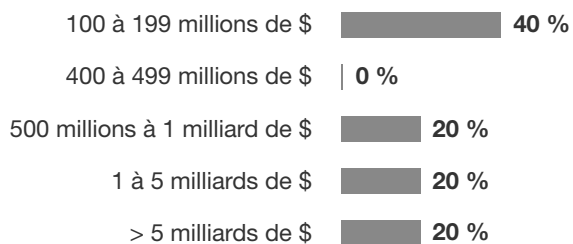
« Dans quel pays se trouve votre entreprise ? »



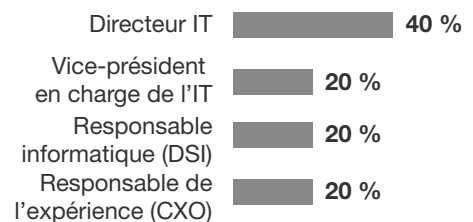
« Quelle est la meilleure façon de décrire votre secteur d'activité ? »



« D'après votre estimation, quel est le chiffre d'affaires annuel de votre entreprise ? »



« Quelle est votre fonction la plus élevée ? »



Base : 5 Responsable IT ou niveau supérieur avec des connaissances sur l'environnement d'infrastructure des ordinateurs de bureau, et le provisioning d'ordinateurs, d'ordinateurs portables et d'autres appareils
Source : étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Dell

Pour consulter les résultats complets de cette étude, reportez-vous à l'étude Total Economic Impact™ réalisée par Dell et Intel intitulée « The Total Economic Impact™ Of Dell's PC Lifecycle Services » et l'aperçu d'opportunité Forrester : Une étude personnalisée, réalisée par Dell, intitulée « Digital Controllers Optimize, Digital Transformers Innovate »

Directeur du projet :

Tarun Avasthy,
Market Impact Consultant

Recherche connexe :

Groupe de recherche Forrester's
Infrastructure & Operations

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseil indépendants et objectifs, fondés sur des recherches, afin d'aider les dirigeants à réaliser leurs objectifs. De la courte réunion de stratégie au projet personnalisé, les services de Forrester Consulting vous mettent en contact direct avec des analystes qui examinent avec un œil d'expert les problématiques spécifiques à votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez la page forrester.com/consulting.

© 2019, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations sont basées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions reflètent la conclusion à la date du rapport et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des appellations commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs entreprises respectives. Pour en savoir plus, consultez le site forrester.com. [A-175320]