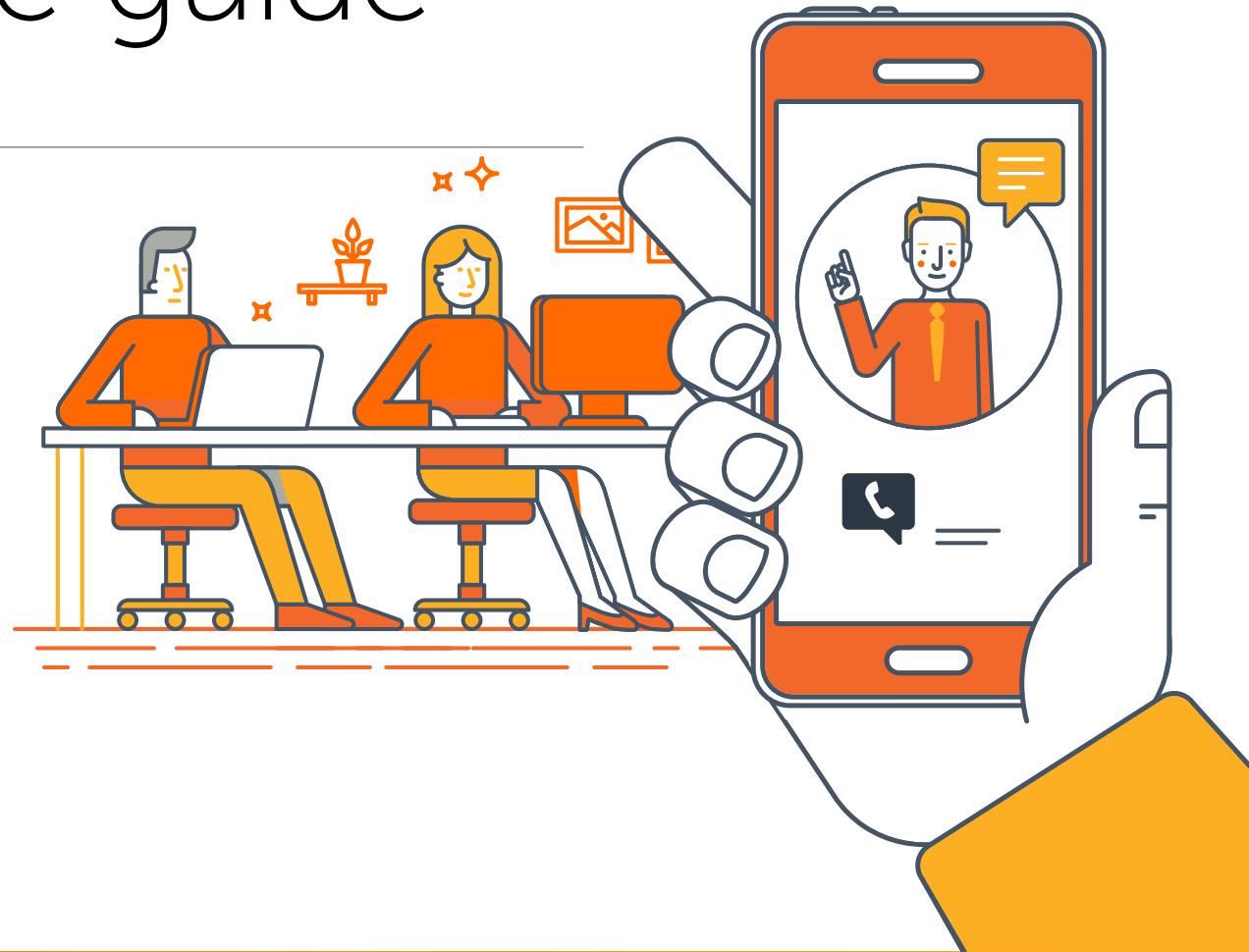


riverbed®

Expérience digitale des salariés : le guide



Sommaire

- 3 Le digital redéfinit les attentes des salariés
- 4 Technologies – les salariés veulent des performances non-stop
- 5 Suivi des utilisateurs – un travail exigeant
- 6 Problèmes de performances – votre helpdesk serait-il le dernier informé ?
- 8 Performances digitales – un must pour l'atteinte de vos objectifs
- 9 Donner au helpdesk les moyens de résoudre les problèmes
- 10 End-User Experience Monitoring : les 10 principaux avantages pour le helpdesk
- 11 L'appareil utilisateur – point de départ d'un monitoring efficace

Le digital redéfinit les attentes des salariés

Aujourd'hui, clients et salariés se confondent, chacun prenant tour à tour la place de l'autre dans un monde entièrement digitalisé où les frontières s'estompent entre les sphères privée et professionnelle. Au travail, ces salariés exigent la même qualité d'expérience que sur les produits digitaux de grande consommation, faute de quoi ils n'hésiteront pas à aller voir ailleurs.

79 %

des salariés déclarent être plus épanouis professionnellement lorsqu'ils peuvent choisir eux-mêmes leur outil de travail.ⁱ

73 %

des salariés s'estiment plus satisfaits au travail lorsqu'ils font partie d'une équipe.ⁱⁱ

52 %

de baisse des intentions de départ des salariés lorsque leur expérience de travail est positive.ⁱⁱⁱ

82 %

des entreprises les plus performantes déclarent accorder beaucoup d'importance à l'expérience tech et digitale de leurs utilisateurs.^{iv}

Parce que la technologie est devenue comme un seconde nature, vos salariés exigent des performances rapides et qualitatives, des lancements fréquents de nouvelles fonctionnalités, et la possibilité d'accéder aux systèmes et applications pour travailler où ils veulent et comme ils veulent. Votre DSI peut-elle répondre à toutes ces attentes ?

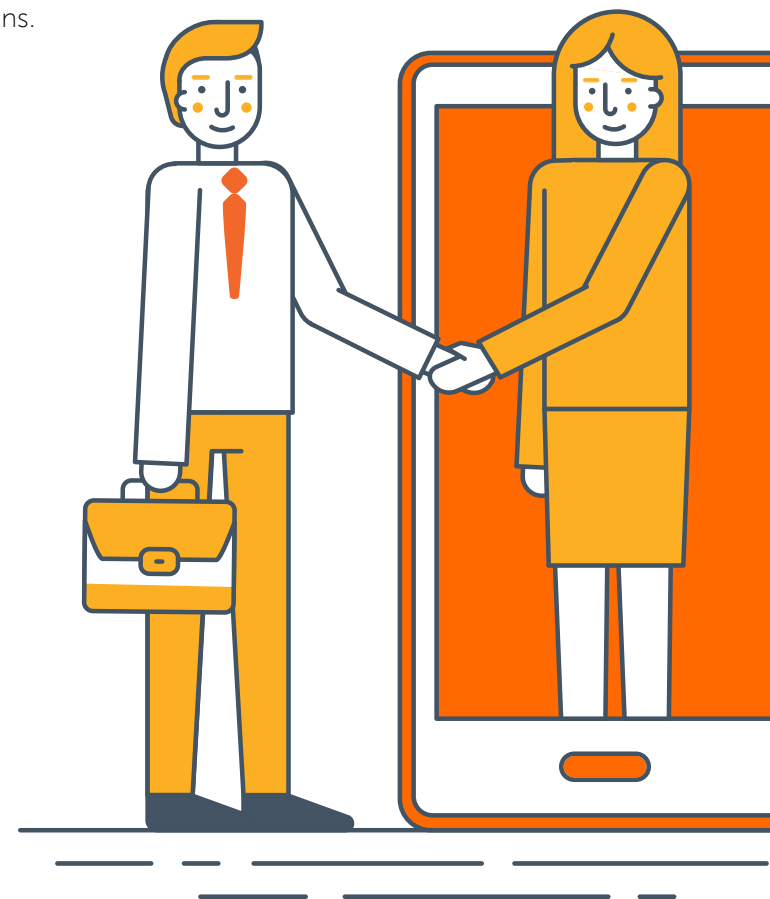


Technologies – les salariés veulent des performances non-stop

En matière d'expérience digitale, les attentes varient selon les différentes populations de salariés d'une même entreprise. Pour ceux issus de la génération Y, les exigences sont particulièrement élevées. Ce sont aussi les plus à même de changer de job si l'environnement leur déplaît. Alors que la génération digital-native débarque en force dans l'entreprise, c'est à vous de lui fournir les technologies, les services et le support nécessaires pour l'aider à remplir ses missions.

5 signes révélateurs d'une population de salariés techno-dépendants :

- 1. Il y a de plus en plus de jeunes issus de la génération Y dans votre entreprise.**
D'ici 2025, on estime qu'ils constitueront 75 % de la population active.^v
- 2. Tous possèdent un smartphone et souhaitent l'utiliser à des fins professionnelles.**
92 % de la génération Y, 85 % de la génération X et 67 % des baby-boomers ont un smartphone.^{vi}
61 % de la génération Y et 54 % de la génération X affirment utiliser régulièrement leur téléphone à des fins professionnelles.^{vii}
- 3. Même les non-techniciens maîtrisent parfaitement l'outil technologique.**
Pour 53 % de la génération Y (hors département IT), la recherche sur Internet fait partie des trois premiers réflexes à avoir face à un problème technique.^{ix}
- 4. Votre engagement technologique pèse énormément dans leur décision de rejoindre, ou non, votre entreprise.**
71 % de la génération Y déclarent que la culture tech d'une entreprise influe sur leur envie d'y travailler. Ils sont 66 % à exprimer cette opinion dans la génération X et 53 % chez les baby-boomers.^{viii}
- 5. Vos collaborateurs sont très actifs sur les réseaux sociaux et parlent volontiers de leur vie professionnelle.**
Les salariés issus de la génération Y satisfaits de leurs conditions de travail ont 59 fois plus de chances de mettre en avant les atouts de leur entreprise auprès de leurs proches.^x



Suivi des utilisateurs – un travail exigeant

Partage, communication et collaboration : tel est le triptyque de la croissance pour une entreprise. En termes techniques, cela passe par des logiciels de collaboration SaaS tels que Office 365, G Suite, Slack, Trello, etc.

Pourquoi ces logiciels sont-ils si importants ?

Travail à distance

2025

Date à laquelle nous devrions atteindre le point d'équilibre entre travail à distance et travail au bureau.^{xi}

3,7

millions de salariés américains travaillent depuis chez eux la moitié du temps, si ce n'est plus.^{xiii}

Télétravail

50 %

des salariés américains ont un poste qui leur permet de travailler à distance, au moins partiellement.^{xii}

50-60 %

Proportion de temps pendant laquelle les salariés ne sont pas assis à leur bureau.^{xiv}

Applications SaaS

8

Nombre moyen d'applications SaaS utilisées par chaque salarié.^{xvi}

75 %

des entreprises auront converti 80 % de leurs applications au mode SaaS d'ici 2020.^{xvii}

La génération digitale accède à de nombreux types d'applications (web, mobiles ou clients lourds) depuis divers appareils et emplacements (maison, bureau, café...). Sans solution de monitoring adaptée, il est impossible d'assurer un suivi attentif de ces salariés, ni même de mesurer leurs niveaux d'engagement et de satisfaction.



Problèmes de performances – votre helpdesk serait-il le dernier informé ?

« Tu as cherché sur Google ? » – au moindre problème, difficile d'échapper à cette rengaine. En moyenne, les équipes de support interne reçoivent 492 tickets par mois et mettent plus de 24 heures à envoyer une première réponse.^{xviii} En attendant, les salariés se trouvent livrés à eux-mêmes. Résultat, ils cherchent par leur propres moyens des solutions en ligne, demandent conseil autour d'eux, tentent de réinitialiser le système... Et si les problèmes persistent, la lassitude peut mener les salariés à se détacher de leur travail, voire même à quitter l'entreprise pour une structure plus fiable technologiquement parlant.

450 %

de hausse des probabilités de départ des salariés dans des entreprises technologiquement en retard sur les autres acteurs de leur secteur.^{xix}

58 %

des dirigeants déclarent que leurs capacités technologiques influent sur la décision des salariés de travailler ou non pour leur entreprise.^{xx}



Les 5 réflexes des salariés avant de contacter le helpdesk

- 1. Lancer une recherche Internet**
Avant toute chose, l'*homo digitalis* cherchera des solutions sur Google.
- 2. Demander à son voisin de bureau**
Si la recherche web est inconcluante, les salariés se tourneront vers leur collègue le plus proche.
- 3. Chercher de l'aide sur les réseaux sociaux**
Facebook et LinkedIn servent souvent de bureau des plaintes et d'assistance, ce qui peut à la longue ternir la réputation de votre entreprise

- 4. S'en remettre aux bonnes vieilles méthodes**
Les salariés pourront aussi tenter de rebooter le système, fermer et ré-ouvrir l'application, lancer une analyse anti-virus...
- 5. Consulter le site web du fabricant ou de l'éditeur du logiciel**
Enfin, leur dernier recours sera de consulter la documentation des fournisseurs.



Performances digitales – un must pour l'atteinte de vos objectifs

80 % des responsables IT affirment que des services et applications digitales critiques tombent en panne au moins plusieurs fois par mois, ce qui n'est pas sans incidence sur le respect des délais, l'expérience client ou encore la productivité des salariés. Parmi l'ensemble des sondés, 22 % déclarent que ces pannes se produisent au moins plusieurs fois par semaine.^{xxi}

Les pannes provoquent de lourds dégâts :



L'insatisfaction et la démotivation des salariés se répercutent directement sur la qualité du service client



Perte de confiance dans le logiciel ou le composant dysfonctionnel, ce qui incite les salariés à chercher eux-mêmes des solutions alternatives



Mauvaise image de marque due à la grogne incessante des salariés sur les réseaux sociaux

Une panne, c'est aussi :

5 600 \$

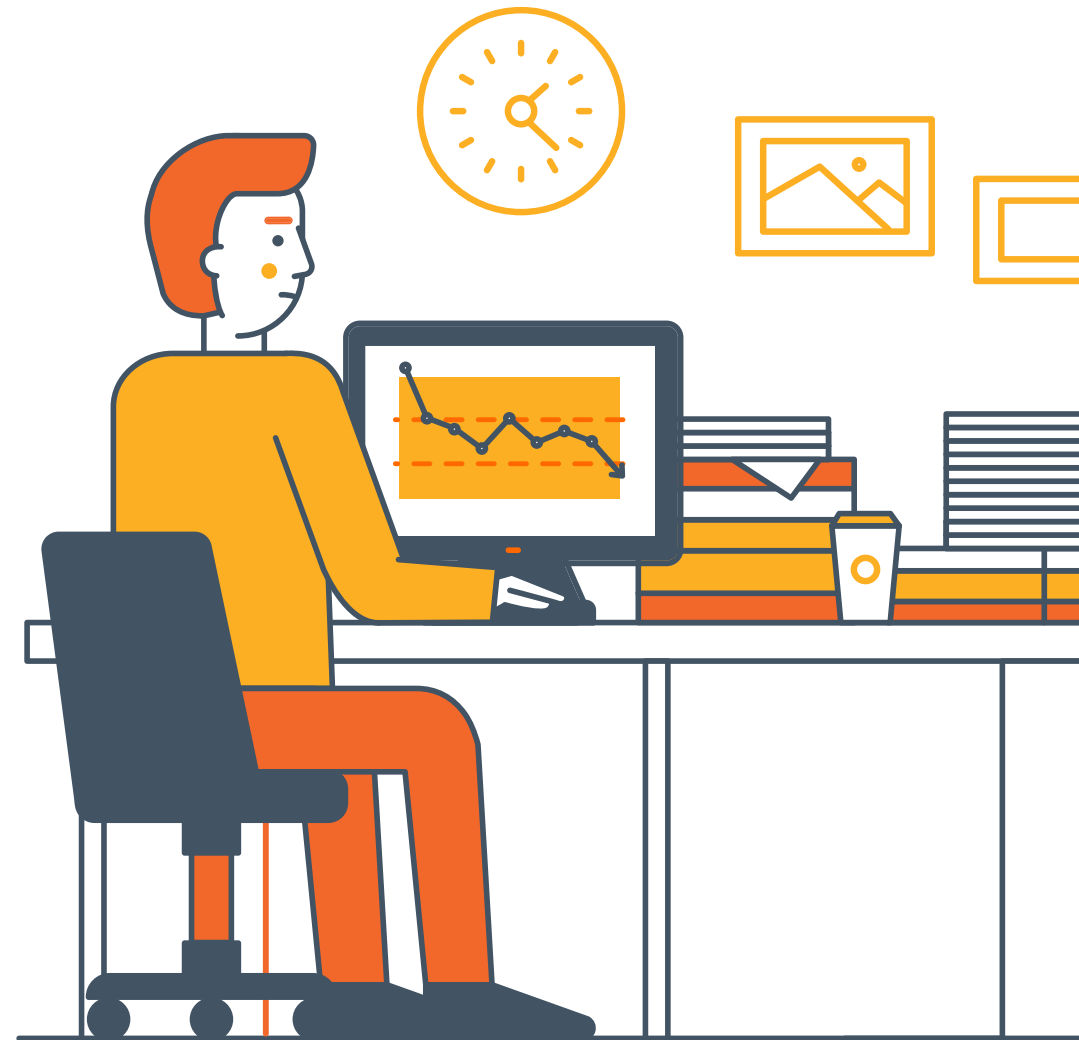
de pertes par minute en moyenne en cas de paralysie du réseau.^{xxii}

23

minutes de battement entre la résolution de la panne et la reprise effective du travail.^{xxiii}

20 %

de diminution cognitive après une interruption de service imprévue.^{xxiv}



Donner au helpdesk les moyens de résoudre les problèmes

Dans l'environnement informatique actuel, vos utilisateurs représentent votre principal outil de monitoring. Un outil qui coûte cher. Les applications sous-performantes se traduisent systématiquement par une baisse de productivité, à la fois due aux problèmes en tant que tels et à l'exaspération des utilisateurs. Ainsi, les équipes IT doivent non seulement assurer un suivi de salariés de plus en plus dispersés, mais aussi gérer de front des architectures cloud complexes, des applications SaaS modernes et des lancements réguliers de nouvelles fonctionnalités. Face à tous ces défis, la perspective d'un traitement rapide des problèmes (tri, identification et résolution) s'affaiblit de jour en jour.

Qu'est-ce qui freine les entreprises ?

95 % des entreprises sondées peinent à trouver une stratégie digitale efficace, notamment pour des raisons de contraintes budgétaires, d'infrastructure rigide et complexe, et de manque de visibilité sur l'expérience utilisateur.^{xxv}

Pas d'efficacité sans visibilité :

99 % des entreprises pensent qu'elles ne pourraient gérer efficacement l'expérience digitale des clients sans visibilité ; 54 % d'entre elles en sont totalement convaincues.^{xxvi}



End-User Experience Monitoring : les 10 principaux avantages pour le helpdesk

-  1. Proposez une expérience homogène à tous vos salariés sur tous leurs appareils, y compris mobiles
-  2. Mesurez l'impact des performances IT sur la productivité des collaborateurs
-  3. Mettez vos fournisseurs cloud devant leurs responsabilités en mesurant l'expérience utilisateur telle qu'elle est vécue
-  4. Encouragez les équipes de support L1 et L2 à travailler de manière proactive
-  5. Mettez fin aux renvois de responsabilité incessants entre les différentes équipes internes
-  6. Collaborez avec vos fournisseurs cloud pour identifier ensemble la cause des ralentissements
-  7. Suivez les performances de toutes les applications de votre portefeuille
-  8. Analysez les usages pour identifier les applications actives sur votre réseau, qu'elles soient ou non fournies par l'IT
-  9. Vérifiez que les modifications IT améliorent effectivement l'expérience utilisateur
-  10. Identifiez et résolvez les problèmes avant que les utilisateurs ne s'en rendent compte

End-User Experience Monitoring, la réponse aux défis de l'expérience utilisateur

Avec Riverbed SteelCentral, votre helpdesk bénéficie d'une solution d'End-User Experience Monitoring (EUEM) qui lui donne plus de visibilité pour gérer proactivement l'expérience des salariés à l'ère du digital. Contrairement aux solutions concurrentes qui se contentent d'une émulation ou d'une estimation des performances, Riverbed mesure l'expérience applicative telle qu'elle est réellement vécue par l'utilisateur.

Peu importe l'appareil utilisé et la localisation de l'utilisateur, la solution vous permet de suivre les performances applicatives et de les corréliser avec l'intégrité des appareils et les schémas d'utilisation. Ainsi, votre helpdesk peut optimiser l'expérience de tous les salariés et résoudre les problèmes fréquents automatiquement.

[Plus d'informations sur l'EUEM selon Riverbed](#)

^{i,ii,iii} https://www.globoforce.com/wp-content/uploads/2016/10/The_Employee_Experience_Index.pdf

^{iv} <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

^v <http://dmresourcecenter.com/unit-1/digital-natives/>

^{vi} <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/05/02/millennials-stand-out-for-their-technology-use-but-older-generations-also-embrace-digital-life/>

^{vii} <https://www.comptia.org/resources/managing-the-multigenerational-workforce-2018>

^{ix,x} <https://dynamicsignal.com/2018/10/09/key-statistics-millennials-in-the-workplace/>

^{xi,xii,xiii,xiv} <https://globalworkplaceanalytics.com/telecommuting-statistics>

^{xv} https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/4555_HC-trends_infographic/figures/4555_HC-trends-infographic.png

^{xvi} <https://www.blissfully.com/saas-trends/2019-annual/>

^{xvii} <https://financesonline.com/2018-saas-industry-market-report-key-global-trends-growth-forecasts/>

^{xviii} <https://www.askspoke.com/blog/it/help-desk-statistics/>

^{xx,xxi} <https://www.prnewswire.com/news-releases/the-new-digital-workplace-divide-us-workers-whose-employer-provides-outdated-technology-feel-less-productive-are-750-percent-more-likely-to-be-frustrated-and-450-percent-more-likely-to-want-to-quit-300671979.html>

^{xxii} Riverbed Digital Performance Global Survey 2018

^{xxiii,xxiv,xxv} <https://www.zdnet.com/article/the-astonishing-hidden-and-personal-costs-of-it-downtime-and-how-predictive-analytics-might-help/>

^{xxvi,xxvii} Riverbed Digital Performance Global Survey 2018