

L'IMPACT DE L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE DU PERSONNEL

Soutenir une stratégie d'espace de travail numérique
pour stimuler la transformation digitale de l'entreprise





Sommaire

Donner la priorité aux collaborateurs : la stratégie gagnante pour l'entreprise	3
Constats tirés de l'enquête 2017	4
Principales conclusions	6
Avantages offerts par l'espace de travail numérique	8
Résumé des conclusions	9
La transformation digitale requiert une culture d'entreprise favorisant l'autonomie numérique des collaborateurs	9
Plus les collaborateurs deviennent autonomes, plus leur productivité augmente	13
Le fait de rendre les applis aisément accessibles depuis n'importe quel terminal a une réelle incidence sur les performances	16
Les collaborateurs autonomes anticipent une plus grande réussite à l'échelle de l'entreprise	18
Il existe un décalage entre les collaborateurs et les DSI	21
Exemples d'entreprises retirant des avantages substantiels de l'espace de travail numérique	24
Méthodologie de l'enquête	26

Le fait de permettre aux collaborateurs d'accéder librement aux applis et terminaux de leur choix engendre des avantages mesurables à l'échelle individuelle comme à celle de l'entreprise : voilà ce que 2 000 DSI et collaborateurs en contact avec la clientèle ont appris à Forbes Insights.

Donner la priorité aux collaborateurs : la stratégie gagnante pour l'entreprise

L'entreprise actuelle se transforme à vue d'œil. Dotés d'un accès sans précédent aux capacités informatiques, les collaborateurs font advenir de nouveaux modèles commerciaux et opérationnels. Si le rôle décisif de la mobilité dans ce changement ne fait guère de doute, il nous était jusqu'à présent difficile de déterminer avec précision les avantages que les entreprises peuvent retirer d'une stratégie d'espace de travail numérique. Nous sommes tous capables d'identifier, et même de mesurer, le gain de qualité de service obtenu en fournissant des tablettes tout-terrain à des collaborateurs en clientèle ou à des agents de sécurité publique ou en équipant des vendeurs en magasin de smartphones, mais les arguments en faveur d'une amélioration de l'environnement technologique des autres types de collaborateurs ne sont pas toujours aussi évidents.

Les résultats de cette nouvelle enquête quantifient les avantages dont bénéficient les organisations ayant adopté l'espace de travail numérique par rapport à celles qui disposent d'un espace de travail traditionnel ou en cours de transition. En permettant à chaque collaborateur d'accéder facilement aux applis professionnelles dont il a besoin quand il en a besoin, les sociétés qui poursuivent une stratégie d'espace de travail numérique renforcent leurs performances globales et leur différenciation concurrentielle. Voilà ce que plus de 2 000 DSI et collaborateurs en contact avec la clientèle à l'échelle mondiale ont appris à *Forbes Insights*.

L'évolution constante des exigences métier nous incite à remettre vigoureusement en question les stratégies actuelles axées sur l'informatique pour l'utilisateur dans le but de faciliter l'expérimentation et accélérer l'innovation, d'exploiter le libre-service en tant que modèle d'interaction novateur pour les collaborateurs, et de proposer à chacun une expérience orientée consommation de premier ordre. Si vous estimez d'emblée qu'une stratégie d'espace de travail numérique constitue le bon choix pour votre entreprise mais que vous avez besoin de preuves supplémentaires, les données et les conclusions du rapport vous aideront à clarifier les raisons pour lesquelles le processus d'autonomisation numérique doit s'appliquer en priorité aux collaborateurs.

Constats tirés de l'enquête 2017

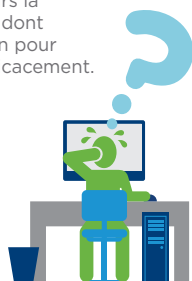
Bien que la politique du « client d'abord » ait prévalu dans le monde de l'entreprise pendant des décennies, les dirigeants d'entreprise sont de plus en plus nombreux à contester cette approche. Les résultats présentés dans cette nouvelle enquête, qui examine l'état des technologies d'espace de travail numérique et leur impact sur la transformation digitale de l'entreprise, indiquent que la stratégie consistant à donner la priorité aux collaborateurs est plus payante pour l'entreprise.

Les chercheurs ont utilisé les données de cette enquête pour classer les entreprises interrogées selon trois niveaux de maturité de l'espace de travail numérique, d'après les réponses fournies aux questions portant sur leur état actuel en matière de choix, de flexibilité, de facilité d'utilisation et d'accessibilité des applications. Cette distribution fait apparaître deux longues traînes d'entreprises ayant pris du retard et d'entreprises pionnières/leaders, avec entre les deux une majorité substantielle d'organisations en transition.

3 TYPES DE SOCIÉTÉS SONT EN TRAIN D'ÉMERGER

Espace de travail traditionnel

Les sociétés ne fournissant pas aux collaborateurs la technologie dont ils ont besoin pour travailler efficacement.



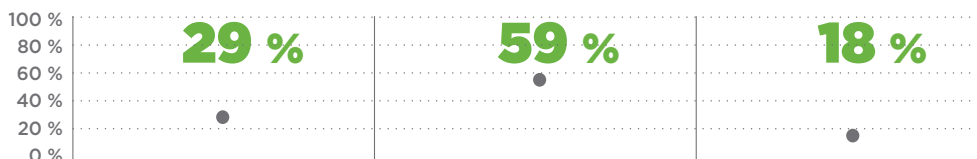
Espace de travail en cours de transition

Sociétés qui fournissent aux collaborateurs les applis dont ils ont besoin, mais qui ne les rendent pas encore aisément accessibles.



Espace de travail numérique

Sociétés qui fournissent aux collaborateurs les applis dont ils ont besoin, et qui rendent celles-ci aisément accessibles partout, tout le temps et sur n'importe quel terminal.



Au sein de chaque catégorie, les réponses des entreprises interrogées ont ensuite été compilées et analysées. Au niveau le plus général, les conclusions qui se dégagent de cette enquête sont les suivantes :

La transformation digitale, via la mise à disposition d'applications et de suites de productivité orientées utilisateur à la fois simples et très accessibles, se traduit par un nouvel équilibre au sein de l'entreprise. Lassés de se voir le plus souvent imposer des technologies approuvées qui ne répondent pas à leurs attentes, les collaborateurs finissent par prendre les choses en main et se servir de technologies émergentes pour travailler de façon plus performante et plus intelligente. Leurs efforts engendrent des gains de productivité qui, cumulés à l'échelle de plusieurs milliers d'espaces de travail numériques, produisent des efficacités combinées révélant un renforcement des capacités de l'entreprise, dont l'amélioration des performances se mesure aussi bien en termes de chiffre d'affaires que d'agilité.

Un examen plus approfondi des données révèle une corrélation et un lien de cause à effet entre l'espace de travail numérique et le renforcement des capacités à l'échelle de chaque collaborateur et de l'entreprise tout entière.

Principales conclusions

1

La transformation digitale requiert une culture d'entreprise favorisant l'autonomie numérique des collaborateurs. Les sociétés qui permettent aux collaborateurs d'accéder librement aux applis dont ils ont besoin (ce qui correspond à la définition de l'autonomie numérique) sont près de trois fois plus susceptibles de figurer parmi les leaders de la transformation digitale*.

2

Plus les collaborateurs deviennent autonomes, plus leur productivité augmente. Les collaborateurs autonomes déclarent passer 17 % de temps en moins sur des processus manuels ; cette réduction s'accompagne d'une augmentation de la collaboration en équipe et d'une accélération du processus de prise de décision de 16 % chacune.

3

Le fait de rendre les applis aisément accessibles depuis n'importe quel terminal a une réelle incidence sur les performances. Par rapport aux collaborateurs traditionnels, les collaborateurs autonomes sont près de 5 fois plus susceptibles de constater une amélioration de leur productivité personnelle, près de 4 fois plus susceptibles de déclarer que leur société constitue un lieu de travail attractif et près de 2 fois plus susceptibles d'affirmer que les applis jouent un rôle essentiel dans l'accélération du processus de prise de décision au sein de l'entreprise.

4

Les collaborateurs autonomes anticipent une plus grande réussite à l'échelle de l'entreprise. Les collaborateurs autonomes tablent sur un gain d'efficacité de 34 % pour leur entreprise et sur un taux près de deux fois plus élevé d'amélioration de la qualité de service. Ils font également état de gains d'efficacités en matière de ressources humaines. 87 % des DSI interrogés estiment qu'une plus grande autonomie numérique de leurs collaborateurs peut générer un minimum de 5 % de croissance supplémentaire du chiffre d'affaires supplémentaire sur trois ans.

5

Il existe un décalage entre les collaborateurs et les DSI. Par rapport aux collaborateurs, les DSI sont 3 fois plus susceptibles de considérer leur société comme un pionnier en matière de technologie. En revanche, les collaborateurs sont 4 fois plus susceptibles de classer leur société parmi les suiveurs.

*Pionniers et leaders cumulés.



Avantages offerts par l'espace de travail numérique

Un espace de travail numérique permet aux collaborateurs et au département informatique d'optimiser radicalement des expériences et des tâches auparavant coûteuses, chronophages et gourmandes en ressources.

- Pour les collaborateurs, il s'agit d'une expérience utilisateur unifiée et homogène offrant un accès simple et sécurisé aux applis, aux services, aux données et aux interactions, quels que soient le terminal, le réseau, le site et le système d'exploitation.
- Du point de vue du département informatique, ce concept désigne une stratégie visant à démanteler les silos technologiques traditionnels en remplaçant la standardisation et les services dépendant des terminaux (par exemple, gestion des actifs) par des approches axées sur les besoins des collaborateurs. À titre d'exemples : accélération du processus d'intégration d'un nouveau collaborateur avec l'ensemble de ses applis et terminaux, effectué en moins d'une heure sans demande de support technique ni appel au service d'assistance ; gestion centralisée des processus de définition et de mise en application des règles d'accès et d'utilisation des données pour l'ensemble des applis, des terminaux et des sites ; exécution des processus métier depuis un terminal mobile ; et provisionnement d'un nouvel ordinateur portable d'entreprise prêt à l'emploi n'importe où dans le monde en quelques minutes depuis le Cloud.

Pour atteindre les objectifs des collaborateurs et ceux du département informatique, VMware préconise l'utilisation d'une nouvelle plate-forme d'espace de travail numérique créant une couche d'abstraction à l'échelle des différents types de terminaux et systèmes d'exploitation. Cette plate-forme fournit ainsi un mécanisme de gestion universel pour la fourniture d'applications et des règles d'accès, quels que soient le terminal, le collaborateur ou le cas d'usage.

L'espace de travail numérique représente une aubaine pour l'entreprise car, une fois dotés de cette capacité, les collaborateurs sont en mesure de mieux répondre aux demandes des clients. Examinons de plus près chacune des principales conclusions de cette enquête pour en expliciter les raisons.

Résumé des conclusions

1. La transformation digitale requiert une culture d'entreprise favorisant l'autonomie numérique des collaborateurs

Il existe une étroite corrélation entre le fait de permettre aux collaborateurs d'accéder librement aux applis dont ils ont besoin et la réussite du projet de transformation digitale de l'entreprise.

Près de **3x** plus de chances d'être considérées comme des leaders en matière de transformation digitale* pour les sociétés qui accordent une pleine autonomie aux collaborateurs.

**Pionniers et leaders cumulés*



À cet égard, les participants jugent nécessaire d'évoluer d'une culture de commandement et de contrôle à une culture où les initiatives des collaborateurs sont accueillies avec confiance par la direction pour assurer la réussite de leur entreprise dans le domaine numérique. Cela se traduit par des exigences spécifiques pour la direction, les collaborateurs et la société dans son ensemble :

- **Pour la direction** : accorder plus d'autonomie numérique aux collaborateurs (via l'accès aux applis professionnelles dont ils ont besoin) afin de créer un nouvel équilibre entre le département informatique et le personnel
- **Pour les collaborateurs** : poursuivre cette révolution tranquille en adoptant de nouvelles technologies pour améliorer les performances individuelles, prendre des décisions et agir en conséquence
- **Pour la société** : se réorganiser pour offrir aux collaborateurs en contact avec la clientèle les outils et la liberté dont ils ont besoin pour innover et accomplir leurs missions. Cette évolution, qui suppose d'investir dans la mise en place d'une plate-forme numérique sous-jacente et l'instauration d'un nouvel état d'esprit, constituera à terme un facteur décisif de différenciation concurrentielle.

Les participants à cette enquête ont été invités à évaluer leur propre société. Ceux qui disposent d'applis librement accessibles et hautement disponibles (via l'espace de travail numérique) sont plus enclins à classer leur société parmi les leaders ou les pionniers.

Les personnes interrogées devaient classer leur propre société dans l'une des catégories suivantes : Pionniers, Leaders, Milieu du peloton ou Suiveurs.

	ESPACE DE TRAVAIL TRADITIONNEL	ESPACE DE TRAVAIL EN COURS DE TRANSITION	ESPACE DE TRAVAIL NUMÉRIQUE
PIONNIER	9,07 %	12,10 %	36,72 %
LEADER	21,86%	46,35%	44,01%
MILIEU DU PELOTON	45,15%	36,14%	17,19%
SUIVEUR	22,06 %	4,71 %	2,08 %
NE SAIT PAS	1,86 %	0,71 %	0,00 %

Les participants dont la société a pris du retard dans son projet de transformation digitale se révèlent 10 fois plus susceptibles d'estimer qu'ils n'ont pas accès aux applis requises pour travailler correctement. Il s'agit d'une différence statistiquement significative par rapport aux collaborateurs autonomes, qui sont près de 3 fois plus enclins à classer leur société parmi les leaders en matière de transformation digitale.

10x

plus de chances que les collaborateurs déclarent ne pas avoir facilement accès aux applis dont ils ont besoin pour travailler correctement dans les sociétés ayant pris du retard dans leur projet de transformation digitale (22,06 % contre 2,08 %).

Près de
3x

plus de chances d'être classées parmi les leaders en matière de transformation digitale pour les sociétés qui permettent à leurs collaborateurs d'accéder facilement, partout et tout le temps aux applis dont ils ont besoin (30,93 % contre 80,73 %).

Le lien entre culture, innovation et espace de travail numérique

Si vous vous interrogez sur le rôle que joue l'espace de travail numérique vis-à-vis de la culture d'entreprise, rappelez-vous simplement que l'expérimentation a toujours été un moteur d'innovation. Benjamin Franklin était un grand expérimentateur. C'était également le cas de Marie Curie. Il y en va de même aujourd'hui pour Elon Musk. L'innovation est-elle concevable sans expérimentation ?

Les enseignements et les progrès qui découlent de nos erreurs font partie intégrante du processus de découverte. La capacité d'échouer, de se remettre en selle et de réessayer rapidement, encore et encore, est donc une condition essentielle de la réussite. Plus une équipe est capable de décider et d'itérer rapidement, plus elle deviendra compétitive sur le marché.

Vos collaborateurs explorent chaque jour toutes sortes d'applis et de services afin de gagner en efficacité à l'échelle individuelle, au sein de leur équipe ou à l'échelle de plusieurs équipes. Ils s'empressent de tester les nouveaux services Cloud et les autres alternatives que leur offre l'informatique parallèle pour faire progresser leur compartiment de l'entreprise, a fortiori lorsque les outils et processus informatiques existants ne leur procurent pas les applications et les expériences dont ils ont besoin. Vos collaborateurs n'acceptent pas que des restrictions informatiques puissent leur faire perdre des chances de découvrir un nouveau traitement, les faire échouer dans leur mission ou leur faire manquer des ventes.

La mise en place d'une stratégie d'espace de travail numérique encourage l'innovation en offrant davantage de possibilités d'expérimentation et de liberté de choix quant aux applis, aux terminaux et aux plates-formes utilisés par vos collaborateurs et vos équipes. En dehors de leur travail, les gens ont la possibilité de collaborer en toute liberté, partout et sur les terminaux de leur choix. Les collaborateurs recherchent cette même autonomie sur leur lieu de travail, et c'est à votre équipe informatique qu'il incombe d'imaginer de nouveaux modèles de déploiement adaptés aux technologies mobiles et Cloud émergentes. Mieux répondre au souhait exprimé par les collaborateurs de pouvoir travailler en tout lieu, à tout moment et selon la méthode qui leur convient, mais en préservant la sécurité de l'entreprise : tel est précisément la finalité de l'espace de travail numérique.

En résumé...

Un espace de travail numérique donne à vos collaborateurs la liberté de choisir les applis qui leur permettent le mieux d'expérimenter et d'innover. Le département informatique a quant à lui les moyens de prendre en charge et de déployer toutes les applis en assurant la gouvernance de la sécurité, et même de refactoriser le service aux utilisateurs. Le département informatique n'a pas à acheter les applis, mais simplement à les autoriser. Dans la mesure où il a une visibilité sur les applis effectivement utilisées par les collaborateurs, le département informatique peut plus facilement imputer ces frais aux entités consommatrices. À terme, ce modèle permet au département informatique de prendre des décisions plus intelligentes et plus rationnelles en matière de dépenses.



2. Plus les collaborateurs deviennent autonomes, plus leur productivité augmente

Les applications professionnelles transforment profondément la journée de travail des collaborateurs individuels et induisent d'énormes gains de productivité personnelle.

LES COLLABORATEURS AUTONOMES

(dont l'entreprise veille à ce que les applis soient disponibles et aisément accessibles) font état de

17 % 

de réduction du temps passé sur des processus manuels

16 % 

d'augmentation de la collaboration d'équipe

16 % 

d'accélération du processus de prise de décision

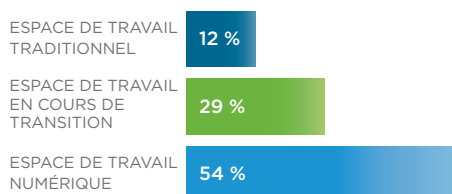
Les participants à l'enquête indiquent également que ces applis réduisent leur quota de tâches banales et leur permettent de se sentir plus productifs, ce qui tend à améliorer le moral des collaborateurs et à les fidéliser. Plus de la moitié des personnes interrogées (54 %) sont d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle la possibilité offerte aux collaborateurs d'accéder plus facilement aux applis professionnelles de leur choix a entraîné une réduction du taux d'érosion des effectifs. Une large majorité des personnes interrogées (74 %) sont d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle cette mesure a amélioré le niveau de satisfaction des collaborateurs. Sans surprise, plus de la moitié des personnes interrogées (53 %) sont d'accord ou tout à fait d'accord pour affirmer que la possibilité d'accéder aisément aux applis professionnelles de leur choix a permis aux collaborateurs de trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Interrogés sur les éventuelles difficultés limitant l'accès aux applis professionnelles dont ils ont besoin pour travailler, les participants ont cité les obstacles suivants, par ordre de difficulté décroissante :

- Retenir plusieurs mots de passe
- Obtenir des droits d'accès de plus haut niveau
- Gérer plusieurs identifiants
- Trouver l'application sur leur système

Désormais, les cadres de vente bénéficiant d'une autonomie numérique peuvent tisser des liens plus étroits avec leurs clients dans la mesure où ils ont tous les détails du compte à portée de main. Quant aux médecins, ils n'ont plus besoin de se connecter à de multiples reprises, ce qui leur permet de passer plus de temps avec les patients. En pourcentages, les avantages offerts par l'espace de travail numérique par rapport aux espaces de travail traditionnels sont encore plus frappants :

MOINS DE TEMPS PASSÉ SUR DES PROCESSUS MANUELS



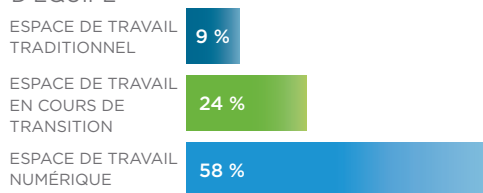
Économie de temps :

11 % contre **17 %***

Combien de temps avez-vous passé en moins sur des processus manuels ?

Les applis professionnelles introduites par les collaborateurs m'ont permis de passer moins de temps sur des processus manuels Répondants ayant sélectionné « tout à fait d'accord »

AUGMENTATION DE LA COLLABORATION D'ÉQUIPE



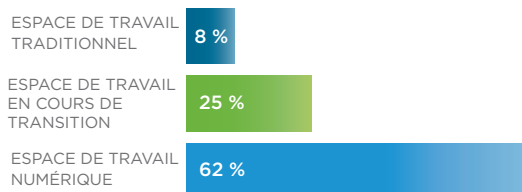
Augmentation de la collaboration :

9 % contre **16 %***

Quelle a été l'augmentation (en %) de la collaboration engendrée par les applis introduites par les collaborateurs dans votre entreprise ?

Les applis introduites par les collaborateurs ont amélioré la collaboration sur l'ensemble des zones géographiques de l'entreprise Répondants ayant sélectionné « tout à fait d'accord »

ACCÉLÉRATION DU PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISION



Accélération :

9 % contre **16 %***

Le cas échéant, à quel pourcentage estimez-vous l'accélération du processus de prise de décision résultant des applis introduites par les collaborateurs ?

Les applis professionnelles introduites par les collaborateurs ont accéléré mon processus de prise de décision Répondants ayant sélectionné « tout à fait d'accord »

*Données correspondant aux améliorations évaluées par les personnes interrogées elles-mêmes pour la catégorie concernée.

Le lien entre autonomie des collaborateurs et département informatique

Bien qu'il soit indispensable de personnaliser votre stratégie d'espace de travail numérique en fonction des objectifs de votre entreprise et des contraintes de votre secteur d'activité, l'autonomie des collaborateurs en sera l'un des piliers fondamentaux, au même titre que des priorités d'entreprise comme la conformité ou la sécurité. L'espace de travail numérique a pour finalité d'offrir plus de choix et de flexibilité aux collaborateurs et aux équipes des branches d'activité, de rendre les collaborateurs autonomes grâce au libre-service, de générer un workflow innovant et de proposer une expérience de premier ordre afin de stimuler la productivité individuelle.

Véritable révolution dans le mode de déploiement des services, l'espace de travail numérique permet la fourniture sécurisée et fiable des applis et données dont les collaborateurs ont besoin pour travailler sur n'importe quel terminal, depuis les terminaux personnels tels que les smartphones et les ordinateurs portables, jusqu'à des terminaux à caractère moins personnel comme les tablettes de point de vente mobile, les lecteurs dans les entrepôts ou les PC de bureau fixes. L'espace de travail numérique peut notamment être utilisé par un responsable RH maîtrisant bien les données pour optimiser la qualité du recrutement, par un contremaître pour renforcer la productivité de son équipe, ou par une équipe virtuelle pour diviser par deux les délais de prise de décision.

De même, l'équipe informatique peut désormais gérer les utilisateurs et les règles d'accès aux applications selon une approche centrée sur l'identité afin d'identifier l'état de n'importe quel terminal. Elle bénéficie ce faisant du contexte nécessaire pour prendre des décisions plus intelligentes permettant de simplifier l'expérience utilisateur et de réduire les pertes de données et les risques. Dans un espace de travail numérique, le département informatique se contente de publier un catalogue d'applications d'entreprise permettant aux collaborateurs d'accéder en libre-service à toutes les applications dont ils ont besoin, qu'elles soient nouvelles ou existantes et quel que soit leur type (par exemple, Cloud, SaaS, Windows, publiée ou installée en local). Cette ressource à guichet unique met en œuvre un modèle de fourniture par option (« pull ») qui permet à tous les collaborateurs de trouver les applis et d'intégrer les terminaux dont ils se servent pour travailler. Contrairement aux modèles traditionnels, où toutes les applis sont directement imposées aux collaborateurs par le département informatique, le modèle de fourniture par option permet aux collaborateurs de prendre le contrôle. Parce qu'ils peuvent obtenir leurs applis à partir du catalogue d'applications sans attendre l'intervention du département informatique, les utilisateurs jouent un rôle plus actif et participent à ce changement radical du mode de consommation des applis.

Un espace de travail numérique permet également de gagner du temps. Sachant qu'il est désormais plus simple et plus rapide d'ajouter des options dans le catalogue d'applications de l'entreprise (et que ces changements se reflètent instantanément sur tous les terminaux), le département informatique peut désormais envisager une autre manière de prendre en charge l'adoption de nouvelles applications. Et comme les collaborateurs peuvent trouver tout ce dont ils ont besoin au même endroit, ils en viennent automatiquement à considérer le catalogue comme leur ressource privilégiée pour toutes les nouvelles applis. À mesure que son utilisation se généralise, le catalogue devient le point de passage obligé pour l'accès aux applis, créant ainsi une dynamique d'uniformisation pour le déploiement des applications, l'utilisation des licences et l'accélération de l'adoption.

En résumé...

Sans surprise, 93 % des personnes interrogées jugent important de pouvoir accéder à leurs données et applis professionnelles depuis leurs terminaux mobiles, et comptent sur le département informatique pour leur offrir cet accès. Une stratégie d'espace de travail numérique plus centrée sur les collaborateurs et indépendante des terminaux permet au département informatique de se poser en champion de l'adoption et de l'innovation en matière de nouvelles applications. Plus important encore, les équipes informatiques commencent à prendre part aux discussions sur les nouvelles technologies et applis favorisant l'innovation métier.

3. Le fait de rendre les applis aisément accessibles depuis n'importe quel terminal a une réelle incidence sur les performances

Les sociétés qui mettent des applis à la disposition de leurs collaborateurs se révèlent plus performantes que les autres. Celles qui veillent en outre à ce que les applications mises à disposition soient aisément accessibles affichent des performances considérablement améliorées.

LES COLLABORATEURS AUTONOMES, PAR RAPPORT AUX COLLABORATEURS TRADITIONNELS, ONT PRÈS DE

5x 

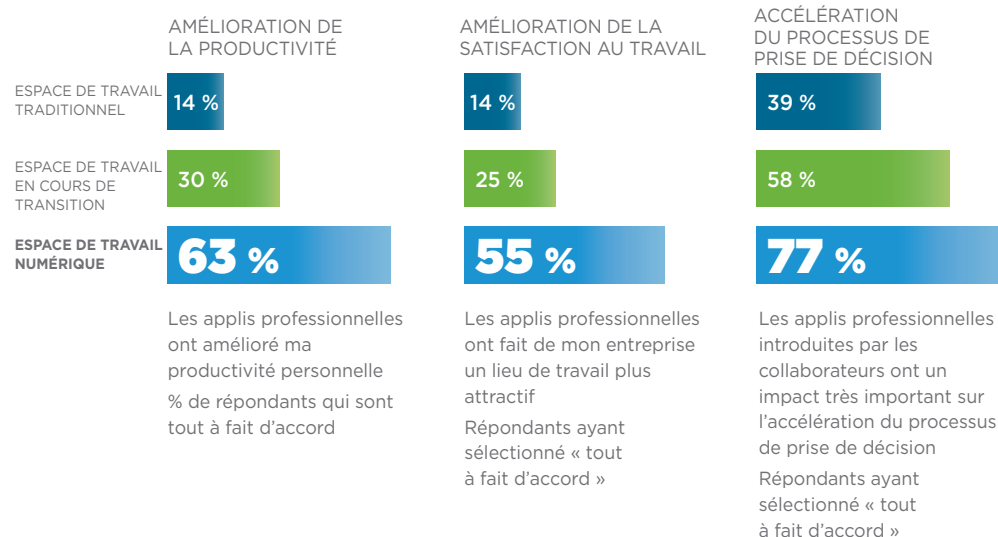
plus de chances de constater des gains de productivité personnelle

4x 

plus de chances de considérer leur société comme un lieu de travail plus attractif

2x 

plus de chances de déclarer que les applis ont un impact très important sur l'accélération du processus de prise de décision dans la société



Le lien entre performances des collaborateurs et implication de l'équipe informatique

Du département des ressources humaines (RH) au responsable et aux collègues d'une nouvelle recrue, en passant par le département informatique, l'encadrement et l'équipe dirigeante, il est de la responsabilité de chacun de faire en sorte que les collaborateurs disposent des moyens d'accomplir leur mission dès leur prise de fonction et jusqu'à leur dernier jour dans l'entreprise. Pour le département informatique, la pleine autonomie numérique du personnel est désormais un concept tangible, qui se traduit par la mise à disposition sous une forme aisément accessible de toutes les applis dont ces collaborateurs ont besoin, ce qui nécessite une attention permanente à l'expérience des collaborateurs.

Le département informatique peut notamment soutenir l'équipe RH en optimisant le processus d'intégration des nouvelles recrues via un espace de travail numérique. L'équipe RH peut ainsi placer tous les outils et ressources essentiels dans le catalogue d'applis d'entreprise du nouveau collaborateur, puis autoriser celui-ci à accéder aux applis et aux services requis depuis ses propres terminaux afin d'être immédiatement productif. Dans le même temps, les collègues d'autres départements qui collaborent avec le nouveau collaborateur peuvent également utiliser un espace de travail numérique pour accéder facilement aux applis disponibles en permanence dont ils ont besoin.

Les équipes informatiques axées sur l'expérience des collaborateurs peuvent recourir à un espace de travail numérique pour éliminer les tâches manuelles chronophages telles que la gestion d'images, ainsi que pour atteindre ces différents objectifs :

- Permettre aux collaborateurs d'utiliser les terminaux de leur choix sans compromettre la sécurité ni violer les règles de la société
- Mettre en place un mécanisme d'inscription des terminaux du type DEP (Device Enrollment Program, une méthode popularisée par Apple et qui s'étend désormais à Dell, HP, Samsung et de nombreux autres terminaux basés sur ChromeOS, Windows 10 ou Android). Cette méthode préprovisionne les terminaux et leur permet de s'enregistrer automatiquement auprès de la société sans aucune manipulation physique
- Gérer plus efficacement et depuis n'importe où les terminaux détenus ou pris en charge par la société en remplaçant les outils propriétaires restrictifs par des API basées dans le Cloud public, de sorte que le déploiement des correctifs critiques, des mises à jour ou des nouvelles applications ne nécessite plus la présence des terminaux dans le domaine

En résumé...

En accordant une attention plus soutenue à l'expérience des collaborateurs et en maximisant leur liberté de choix via un espace de travail numérique, vous contribuez à l'amélioration des performances du personnel sans introduire de complexité informatique supplémentaire.

4. Les collaborateurs autonomes anticipent une plus grande réussite à l'échelle de l'entreprise

Les actions cumulées des collaborateurs se traduisent par des performances de premier ordre à l'échelle de l'entreprise. L'autonomie des collaborateurs est porteuse de gains d'efficacité, de qualité de service et de réussite potentielle en matière de recrutement de talents. Plus important encore, des collaborateurs autonomes contribuent à la croissance du chiffre d'affaires.

LES COLLABORATEURS AUTONOMES- par rapport aux collaborateurs traditionnels – prévoient pour leur entreprise

34 % 

de gains d'efficacité supplémentaires

près de
2x 

plus d'amélioration de la qualité de service



Gains d'efficacité pour les RH lors du recrutement (69 %) et de l'intégration de nouveaux collaborateurs (59 %)

87 % 

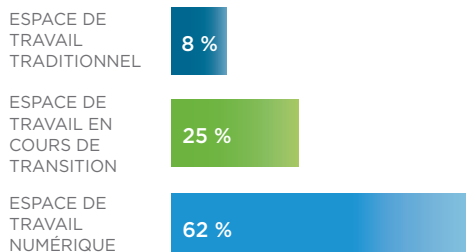
des CIO interrogés estiment qu'une plus grande autonomie numérique de leurs collaborateurs peut générer un minimum de 5 % de croissance supplémentaire du chiffre d'affaires supplémentaire sur trois ans.

Dans le cadre de l'enquête, les DSI et les collaborateurs en contact avec la clientèle ont été confrontés à plusieurs indicateurs de performances de première importance (collaboration, service client, rapidité de la prise de décision, croissance du chiffre d'affaires, etc.), et invités à indiquer dans quelle mesure les applis professionnelles ont contribué à la réalisation de chacun de ces objectifs. Les diagrammes qui suivent détaillent les gains enregistrés pour les catégories Efficacité, Service client et RH :

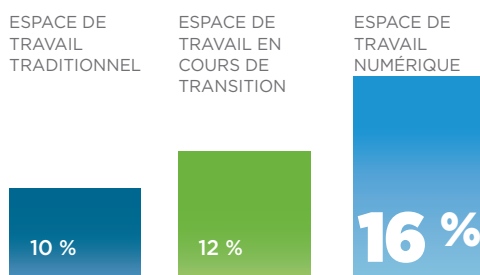
EFFICACITÉ

Quelle est l'importance des applis professionnelles introduites par les collaborateurs dans les gains d'efficacité globale de votre entreprise ?

Répondants ayant sélectionné « très importantes »



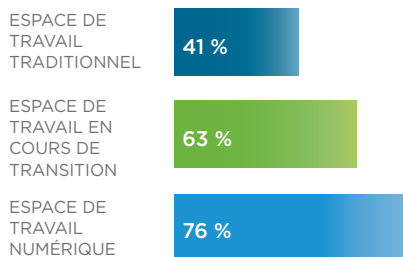
Le cas échéant, à quel pourcentage estimez-vous le gain d'efficacité globale de votre entreprise résultant des applis introduites par les collaborateurs ?



SERVICE CLIENTS

Veillez évaluer l'importance des applis introduites par les collaborateurs quant à l'amélioration de la qualité du service aux clients.*

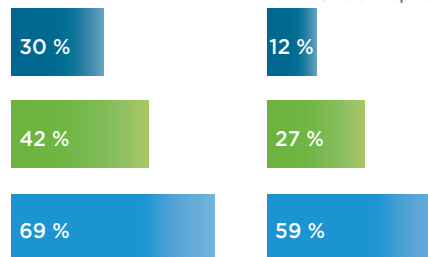
* Répondants ayant sélectionné « très importantes »



RESSOURCES HUMAINES

Veillez évaluer l'importance des applis introduites par les collaborateurs quant au recrutement de talents pour votre entreprise.*

Veillez évaluer l'importance des applis introduites par les collaborateurs quant à l'intégration des nouvelles recrues dans votre entreprise.*



Augmentation de la qualité de service

9 % contre **17 %**

(espace de travail traditionnel contre espace de travail numérique)

Quelle a été l'augmentation de la qualité du service aux clients engendrée par les applis introduites par les collaborateurs ?

Les personnes interrogées déclarent par ailleurs que l'espace de travail numérique a un impact positif sur le chiffre d'affaires et sur la sécurité. 87 % des DSI interrogés estiment que l'autonomie numérique de leurs collaborateurs peut engendrer au moins 5 % de chiffre d'affaires supplémentaire sur 3 ans : il y a donc urgence à mettre en œuvre une stratégie d'espace de travail numérique.

CHIFFRE D'AFFAIRES



Le renforcement des capacités numériques des collaborateurs peut générer un minimum de **5 %** de croissance supplémentaire du chiffre d'affaires supplémentaire sur trois ans.



De plus, près de

80 %

des personnes interrogées sont d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle une plate-forme de gestion unique pour l'ensemble des applis et des terminaux améliorerait l'approche de leur société en matière de cybersécurité.

Les participants à l'enquête considèrent que les applis professionnelles contribuent à réduire les coûts et à dynamiser les capacités. Plus de la moitié des personnes interrogées (54 %) déclarent que les applis professionnelles introduites par les collaborateurs ont joué un rôle très important dans la réduction des coûts de leur société. Près de la moitié d'entre elles (45 %) estiment que ces applications ont joué un rôle très important dans le développement global des capacités.

Outre le fait que les applis professionnelles facilitent l'intégration de nouveaux bureaux/ collaborateurs et la collaboration entre les bureaux situés dans différents fuseaux horaires, tous les participants à l'enquête indiquent qu'elles ont joué un rôle important ou très important dans plusieurs aspects de la croissance de leur entreprise :

- Exploitation d'espaces de bureau virtuels (81 %)
- Ouverture de sites supplémentaires/expansion (79 %)
- Fusions et acquisitions (71 %)

En résumé...

La mise en place d'une stratégie d'espace de travail numérique est une première étape importante dans l'amélioration des résultats globaux de l'entreprise, tant pour le chiffre d'affaires que pour le résultat net.

5. Il existe un décalage entre les collaborateurs et les DSI

Il importe de constater le décalage qui existe actuellement entre les DSI et les utilisateurs en ce qui concerne la disponibilité, l'utilité et la liberté d'utilisation des technologies préférées des collaborateurs sur le lieu de travail, ce qui peut engendrer des divergences risquant d'affecter les performances de l'entreprise.

LE CONTRASTE ENTRE CES DEUX POINTS DE VUE EST ÉLOQUENT :

DSI : 3 fois plus susceptibles de considérer leur société comme un pionnier en matière de technologie

Collaborateurs : 4 fois plus susceptibles de classer leur société parmi les suiveurs

DSI	UTILISATEURS	TOUT À FAIT D'ACCORD SUR LE FAIT QUE...
72 %	40 %	leur société a un statut de pionnier ou de leader en ce qui concerne la fourniture de technologies de pointe aux collaborateurs
47 %	24 %	l'entreprise fournit aux collaborateurs les applis dont ils ont besoin
38 %	16 %	la société permet aux collaborateurs d'accéder facilement aux applis
28 %	10 %	les collaborateurs peuvent choisir librement leurs applis en dehors de la société

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ONT ÉGALEMENT RÉVÉLÉ TROIS AUTRES DÉCALAGES :

DSI	UTILISATEURS	ESTIMENT...
39 %	21 %	qu'ils permettent aux collaborateurs de demander facilement de nouveaux outils
36 %	17 %	que les nouveaux collaborateurs ont accès aux applis dont ils ont besoin pour travailler dès le premier jour
35 %	22 %	que les collaborateurs disposent d'une source unique pour se procurer les applis de productivité et métiers utilisées dans la société

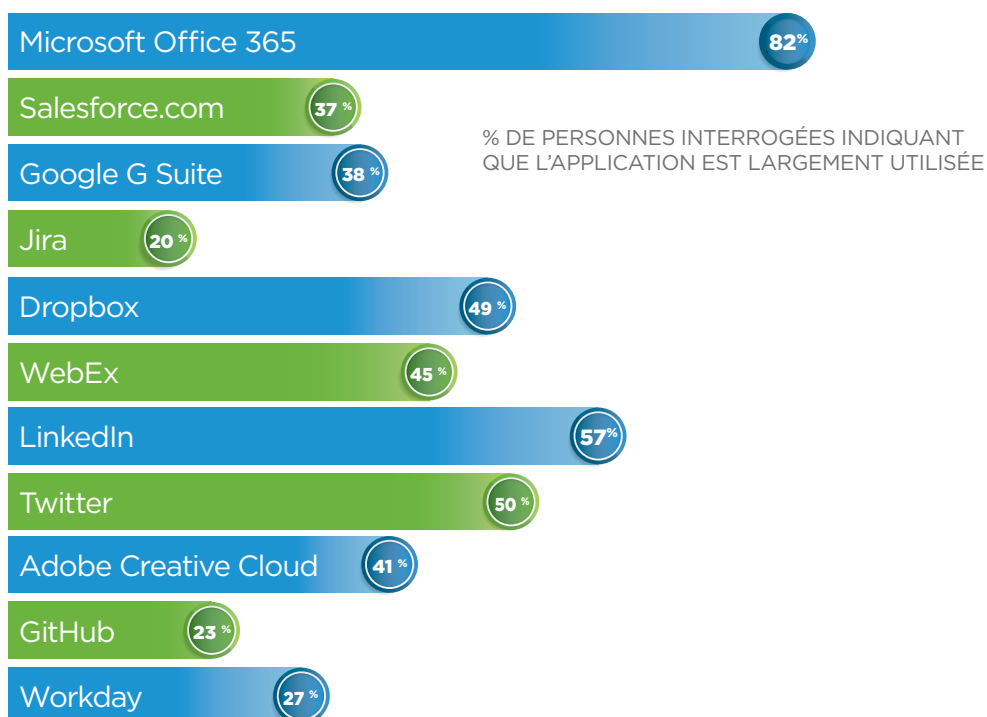
Prises ensemble, ces données semblent indiquer une certaine déception chez les collaborateurs, ainsi qu'une autosatisfaction dangereuse de la part des DSI.

Le lien entre ce qui a été fait et ce qui reste à faire

En conjonction avec les données révélant l'incidence de l'espace de travail numérique sur les modes de travail des collaborateurs et les pratiques opérationnelles de la société, les résultats de l'enquête nous conduisent à cette conclusion importante : plus tôt les équipes informatiques engagent la transition digitale et accordent une autonomie aux collaborateurs, mieux cela vaut pour leur entreprise.

Les applis ou logiciels centrés sur l'utilisateur ont pris une place prépondérante dans la journée de travail d'un collaborateur. L'enquête montre que les collaborateurs ne se contentent pas d'utiliser Microsoft Office, une application de messagerie et quelques applications maison pour effectuer leur travail. Ils se servent en réalité de nombreuses applications.

APPLICATION



Cette augmentation du nombre d'applis influe en profondeur sur les performances des collaborateurs et, en fin de compte, sur celles de la société tout entière, compte tenu des milliers d'améliorations suscitées jour après jour par ces applis. Le département informatique doit toutefois être prêt à mettre à disposition et rendre aisément accessibles les technologies dont les collaborateurs ont besoin.

La sécurité est toujours une considération prioritaire lors de l'introduction d'une nouvelle solution. Parmi les obstacles au déploiement et à la gestion des applis professionnelles introduites par les collaborateurs à l'échelle de la société, les participants à l'enquête ont cité comme difficultés principales : la sécurisation des données ; l'intégration fonctionnelle avec les technologies ou systèmes legacy ; et l'insuffisance des ressources budgétaires du département informatique. L'espace de travail numérique permet de surmonter ces trois obstacles majeurs. Tout d'abord, il vous permet d'assurer la mise en œuvre, la conformité et la sécurité d'une large variété de terminaux, notamment ceux qui ne sont ni détenus ni exploités par votre organisation : vous avez ainsi le moyen de protéger les données. Ces terminaux peuvent être des postes de travail, des smartphones, des tablettes ou d'autres appareils, qu'ils soient personnels ou professionnels. De plus, l'espace de travail numérique fonctionne avec l'ensemble des technologies legacy et réduit les coûts opérationnels : vous pouvez donc laisser vos collaborateurs adopter de nouvelles applis en assurant une gouvernance tout au long de votre projet de transformation digitale.

En résumé...

L'enquête révèle qu'en moyenne, les DSI doivent actuellement prendre en charge 11 types de terminaux, 8 programmes de sécurité, 7 services Cloud et une combinaison de solutions technologiques diverses. Une telle complexité dépasse les capacités de gestion des solutions legacy. De plus, une culture numérique moderne exige une base technologique offrant toute l'agilité requise. L'espace de travail numérique fournit précisément cette solution, qui permet de mettre la technologie au service de l'innovation et de l'exécution en commençant à l'échelon du collaborateur individuel.

Alors que plus de 81 % des personnes interrogées s'accordent sur le fait que le phénomène des applis professionnelles introduites par les collaborateurs va encore prendre de l'importance dans les années à venir, les DSI ne peuvent pas se permettre de maintenir le statu quo en matière d'informatique. Collaboration, partenariat et confiance s'imposent rapidement comme les nouveaux emblèmes culturels des entreprises numériques qui gagnent. Les départements informatiques qui épousent le mouvement en accordant plus d'autonomie aux collaborateurs renforceront du même coup les capacités de leur entreprise.

Exemples d'entreprises retirant des avantages substantiels de l'espace de travail numérique

Voici trois exemples d'entreprises susceptibles d'inspirer votre démarche de développement d'une stratégie d'espace de travail numérique. Nombre d'entreprises ont choisi de déployer VMware Workspace ONE™ pour doter leurs collaborateurs d'un environnement technologique alliant simplicité pour l'utilisateur et sécurité pour l'entreprise.



« Peu importe votre système d'exploitation : il suffit d'un navigateur pour télécharger la dernière version des applications. N'importe quel navigateur fera l'affaire. Nous nous étions fixé comme objectif de rendre cela accessible à tous les terminaux, depuis n'importe où. »

CHRIS MOORE
ARCHITECTE SOLUTIONS
PRINCIPAL AMERICAN
RED CROSS



« La mobilité est essentielle pour assurer des services bancaires numériques, et nous tenions à ce que nos collaborateurs aient la capacité de répondre aux demandes des clients à tout moment et depuis n'importe où. »

ORANUCH APISAKSIRIKUL
CEO TISCO FINANCIAL GROUP

die Mobiliar

« Les collaborateurs de Die Mobiliar travaillent souvent en mobilité et ont besoin de s'organiser en dehors du bureau. Avec la solution VMware, ils peuvent utiliser leur terminal mobile privé pour gérer rapidement leurs rendez-vous pendant une réunion chez le client, répondre à des e-mails ou synchroniser leurs données professionnelles sans être obligés de jongler entre leur terminal mobile et leur ordinateur portable professionnel. »

ANDREAS HIRTER
RESPONSABLE DE L'ÉQUIPE
INFORMATIQUE CHARGÉE
DE L'INGÉNIERIE DU LIEU
DE TRAVAIL DIE MOBILIAR

L'ESPACE DE TRAVAIL NUMÉRIQUE DE VMWARE DONNE LA PRIORITÉ AUX COLLABORATEURS

EXPÉRIENCE
D'ESPACE
DE TRAVAIL
UNIFIÉE

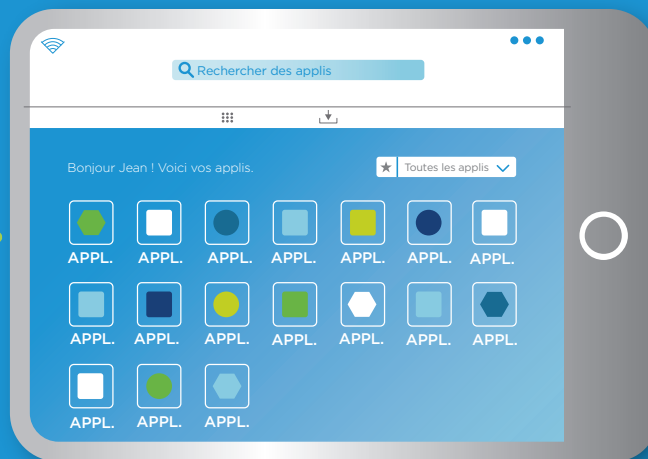


FONCTIONNALITÉS



GESTION UNIFIÉE
DES TERMINAUX

SIMPLICITÉ
POUR
L'UTILISATEUR



SÉCURITÉ POUR
L'ENTREPRISE

MODÈLES DE CONSOMMATION

COLLABORATEURS
DISTANTS



UTILISATEURS
BYO



TERMINAUX
D'ENTREPRISE



COLLABORATEURS
CONTRACTUELS



BRANCHE
D'ACTIVITÉ /
KIOSQUE



DISPOSITIFS
PORTABLES



TERMINAUX
IOT





vmware®

VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tél 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com
VMware Global Inc. Tour Franklin 100-101 Terrasse Boieldieu 92042 Paris La Défense 8 Cedex France Tél. +33 1 47 62 79 00 www.vmware.com/fr
Copyright © 2018 VMware, Inc. Tous droits réservés. Ce produit est protégé par les lois des États-Unis et internationales sur le copyright et la propriété intellectuelle. Les produits VMware et ceux de ses filiales sont couverts par un ou plusieurs brevets répertoriés à l'adresse <http://www.vmware.com/go/patents>. VMware est une marque commerciale ou une marque déposée de VMware, Inc. ou ses filiales aux États-Unis et/ou dans d'autres juridictions. Les autres marques et noms mentionnés sont des marques de leurs propriétaires respectifs. Référence : 82718-VMW-DGTL-WKSP-REPORT-2017-v5_FR
1/18