



Améliorer l'expérience IT des utilisateurs et du personnel IT

Une meilleure expérience pour de meilleurs résultats pour l'IT, les utilisateurs et l'entreprise

Table des matières

Introduction	3
Expérience utilisateur : six cas d'usage	3
1. Des droits admin complets mènent à un verrouillage complet	4
2. Impossible de choisir le moment du redémarrage	4
3. Des ventes ralenties	5
4. Mise en attente d'un appel au centre de support	6
5. L'intégration d'un nouveau collaborateur nécessite trop de formulaires	6
6. Trop d'outils IT; trop à faire	7
Ivanti: Notre engagement c'est améliorer l'expérience IT des utilisateurs et du personnel IT	8

Ce document est fourni uniquement à titre d'information. Aucune garantie ne pourra être fournie ni attendue. Ce document contient des informations confidentielles et/ou qui sont la propriété d'Ivanti, Inc. et de ses sociétés affiliées (désignés collectivement ici sous le nom « Ivanti »). Il est interdit de les divulguer ou de les copier sans l'autorisation écrite préalable d'Ivanti.

Ivanti se réserve le droit de modifier le présent document, ou les caractéristiques produit et descriptions associées, à tout moment et sans avis préalable. Ivanti n'offre aucune garantie pour l'utilisation du présent document, et refuse toute responsabilité pour les éventuelles erreurs qu'il contient. Ivanti n'est pas non plus tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produit les plus récentes, visitez le site www.ivanti.fr

Copyright © 2020, Ivanti. Tous droits réservés. IVI-2395-FR 5/21 SP

Introduction

S'il faut retenir un point de ce livre blanc, c'est le suivant :

IT, Le niveau de satisfaction des employés à l'égard du service informatique dépend des solutions, des services et des procédures que vous leur offrez, qui les aident à être plus productifs et par conséquent, plus satisfaits du travail effectué par le personnel IT. Vous avez l'occasion de personnaliser « l'expérience IT », de la rendre plus attrayante, sans compromettre la sécurité, le budget, ni la gouvernance et autres impératifs.

Le personnel IT sait très bien que l'on ne se contente plus d'utiliser la technologie de nos jours. Il existe désormais une véritable « relation » à la technologie.¹ L'enquête sponsorisée par Ivanti en 2019 concernant les outils d'ITSM a montré que 48 % des personnes interrogées disent que leur entreprise a pris conscience de la nécessité de fournir aux collaborateurs une meilleure expérience. Il s'agit de

« l'expérience collaborateur ». ²

Améliorer le niveau d'implication, de satisfaction, de productivité et de fidélisation du personnel

Quelles actions pouvez-vous entreprendre pour améliorer les expériences IT de vos utilisateurs et aussi de vos propres équipes, et par la même occasion, améliorer le niveau d'implication, de satisfaction, de productivité et de fidélisation du personnel ?

- Offrez aux utilisateurs différents moyens de travailler efficacement avec l'IT (self-service, appels, e-mails, chat) de façon à ce qu'ils puissent choisir l'expérience qu'ils préfèrent.
- Veillez à ne pas affecter l'expérience des utilisateurs – et par conséquent ne pas provoquer de frustration – lorsque vous prenez des mesures pour renforcer votre sécurité et limiter les risques.
- Améliorez l'expérience du personnel IT en lui mettant à disposition des outils unifiés qui limitent le nombre de consoles et d'étapes manuelles.
- Faites appel à l'automatisation, coordonnez les workflows, les processus et les communications, et appliquez les meilleures pratiques pour éliminer les tâches de routine (souvent pénibles) qui ralentissent le département IT.
- Fournissez les applications et services dont les utilisateurs ont besoin et limitez les risques de Shadow IT ou de logiciel/matériel obsolète.

- Établissez des rapports pour vérifier l'expérience utilisateur après un déploiement de correctifs, connaître le nombre d'incidents et évaluer les périodes d'inactivité et la frustration qui en découlent.
- Impliquez l'IT dans d'autres domaines de l'entreprise (comme l'intégration de nouveaux employés) pour aider à la mise en place d'une expérience automatisée et plus attrayante et ne plus avoir à remplir plusieurs formulaires.

À propos de ce livre blanc

Ce livre blanc présente six cas d'usage et des données issues d'études pour vous aider à évaluer les domaines dans lesquels votre département IT pourrait améliorer l'expérience IT des utilisateurs et du personnel IT.

Expérience utilisateur : six cas d'usage

Voici six scénarios qui illustrent les difficultés courantes et expliquent comment les résoudre pour améliorer l'expérience des utilisateurs et du personnel IT :

1 Des droits admin complets mènent à un verrouillage complet

Une équipe Opérations IT constate que de nombreux utilisateurs disposent de droits admin complets sur leurs machines et applications. Cependant, l'équipe ne peut intervenir de peur de générer une recrudescence des demandes de support. Elle verrouille donc immédiatement tous les systèmes provoquant ainsi la frustration des utilisateurs qui tentent de faire leur travail, et augmente le nombre d'appels d'assistance reçus par le département IT.

Il est incontestablement très difficile de trouver le bon équilibre entre la sécurité des opérations IT et les attentes des utilisateurs en matière de productivité et d'efficacité du travail. Les collaborateurs non formés, dotés de droits admin peuvent apporter aux périphériques des changements qu'ils ne devraient

pas être en mesure d'effectuer et entraîner ainsi des risques en matière de sécurité. Si un périphérique est infecté, le malware se répand rapidement. Cependant, il existe des situations où les utilisateurs ont besoin de privilèges plus élevés pour travailler.

Si vous supprimez les droits admin complets et autorisez l'élévation des privilèges pour les applications et les tâches dont vos utilisateurs ont besoin pour travailler, vous simplifiez la sécurisation des postes clients et limitez le nombre d'appels au support d'utilisateurs mécontents. Il existe également des situations (comme actuellement avec la multiplication des collaborateurs en télétravail) où les utilisateurs ont besoin de bénéficier d'une élévation des privilèges en urgence. Autoriser ces demandes améliore également l'expérience de vos utilisateurs concernant l'IT.

Prenons l'exemple du secteur de la santé. D'après Forrester, 56 % des incidents de cybersécurité sont causés par des utilisateurs internes.³ Si vous ne parvenez pas à trouver le bon équilibre entre formation et outils, votre entreprise risque de faire partie de ces 56 %.

Comment gérer cette situation ?

Il est nécessaire d'améliorer votre situation en matière de sécurité et de limiter les risques sans affecter l'expérience des utilisateurs, ni provoquer de frustration, quel que soit leur lieu de travail. La façon la plus intelligente de gérer et de contrôler les espaces de travail consiste à fournir aux collaborateurs un

espace de travail utilisateur familier et fonctionnel, qui change dynamiquement en fonction du contexte de l'utilisateur : situation géographique, périphérique, heure du jour, etc.

2 Impossible de choisir le moment du redémarrage

Un responsable de boutique en ligne est en pleine réunion virtuelle avec son responsable d'entrepôt lorsque son ordinateur portable redémarre soudainement, mettant fin à la réunion sans prévenir. Il s'avère que l'équipe Opérations IT a déployé un correctif qui exige le redémarrage des machines et des postes de travail, mais l'opération a été effectuée sans avertissement et sans permettre aux utilisateurs de choisir le moment du redémarrage. Ce scénario s'applique également à un environnement de centre de données... et les dommages potentiels sont encore plus importants, puisque des services hébergés affectant plusieurs utilisateurs redémarrent parfois dans le désordre.

Cet exemple illustre un cas de manque de flexibilité. Le redémarrage inattendu des ordinateurs portables et des postes de travail ou l'impossibilité d'accéder aux services dépendants des serveurs du centre de données aura certainement un impact négatif sur les utilisateurs.

Ce scénario est particulièrement problématique dans les hôpitaux ou autres établissements fonctionnant en 24x7, confrontés à la difficulté d'appliquer les correctifs sans aucune période d'inactivité. Des notifications en mode Push donneraient au personnel le temps de changer de terminal, afin de garder certains postes actifs pendant que d'autres sont mis à jour, en échelonnant les périodes d'inactivité des machines pour maintenir le niveau de soin voulu.

Êtes-vous attentifs aux besoins des utilisateurs et du personnel IT ?

Selon le cabinet de conseil et d'expertise comptable PwC, « les technologies sur le lieu de travail ne sont pas toujours choisies en tenant compte de l'utilisateur, et les collaborateurs se retrouvent contraints d'utiliser des outils qui selon eux, nuisent à leur progression, voire même, leur font perdre leur temps. » PwC note que 90 % des dirigeants conviennent que leur entreprise est attentive aux besoins des personnes lors de l'introduction d'une nouvelle technologie. Pourtant, seulement environ la moitié du personnel (53 %) partage cet avis.⁴

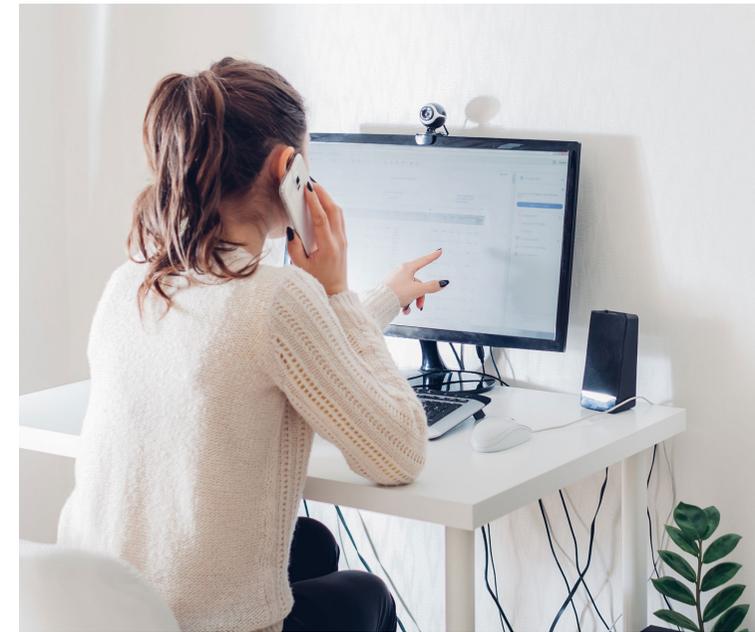
Comment gérer cette situation ?

Une meilleure flexibilité quant à la façon dont votre département IT implémente, corrige, sécurise et maintient les périphériques peut limiter la frustration des utilisateurs et les aider à rester productifs. Et cela, tout en garantissant la gestion et la sécurisation de votre environnement.

3 Des ventes ralenties

Une responsable des ventes travaille de chez elle et répond à une demande urgente de son client. Soudain, son application se ferme et ne redémarre plus. Elle doit absolument pouvoir accéder à son application pour répondre à son client, mais le personnel IT est occupé à traiter d'autres demandes.

Tous ces responsables de ventes qui cherchent à atteindre leurs objectifs, s'attendent à avoir un accès instantané aux applications et une résolution rapide des incidents. Le self-service est la meilleure option, bien mieux que d'attendre qu'un technicien IT se libère.



D'après PwC :

- 73 % des personnes interrogées disent connaître des systèmes qui pourraient les aider à fournir un travail de haute qualité. 92 % des dirigeants disent être satisfaits de l'expérience apportée par les technologies utilisées par leur entreprise en matière d'efficacité opérationnelle, mais seulement 68 % des collaborateurs partagent cette affirmation.
- Lorsqu'il s'agit d'obtenir de l'aide pour un problème IT, 43 % préfèrent les opérations numériques au face à face.⁵

And according to Gartner, if only 36% of formal IT spend is reported to be business-led spend, it's likely that end-users are turning to shadow IT to get the tools they want to do their jobs.^{vi}

Comment gérer cette situation ?

Il est essentiel que le département IT sache de quelle façon les utilisateurs (au bureau et en télétravail) préfèrent échanger avec le département IT, afin que ce dernier, à son tour, puisse répondre au mieux aux attentes des utilisateurs. Par exemple, certains collaborateurs préfèrent utiliser un portail en selfservice plutôt que d'appeler le service informatique. Les workflows d'approbation et la vérification des licences permettent au responsable des ventes de demander des logiciels via le self-service, de choisir la version approuvée, de lancer la commande et d'installer l'application.

4

Mise en attente d'un appel au centre de support

Un analyste du centre de support répond à un appel transféré. Son interlocutrice, un cadre supérieur, est mécontente. Elle est en télétravail et est restée plus de 10 minutes en attente avec un premier analyste qui lui a finalement expliqué qu'il n'était pas la bonne personne pour lui fournir la nouvelle application dont elle a besoin pour ouvrir un fichier important envoyé par un partenaire. Le délai s'allonge encore lorsque le deuxième analyste lui demande de répéter son numéro de collaboratrice et autres informations générales.

Les appels téléphoniques restent la méthode favorite des utilisateurs pour signaler les incidents (30 %). Et, dans ce contexte, la lenteur du service et le fait de

devoir expliquer plusieurs fois le problème sont les causes les plus souvent citées (respectivement 1ère et 3e cause) pour expliquer la mauvaise expérience IT rencontrée.⁷

Dans cet exemple, l'interlocutrice n'a pas été identifiée immédiatement et doit répéter les informations de base après le transfert de son appel par le premier analyste. L'interaction n'est pas personnalisée, le temps de traitement de la demande d'application logicielle reste inconnu, et il n'y a aucune certitude que le fichier important envoyé par le partenaire puisse être ouvert sans risque.

D'après Enterprise Management Associates (EMA), 43 % des cadres IT interrogés citent l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs parmi les deux avantages les plus précieux de leurs investissements et projets d'automatisation.⁸

Comment gérer cette situation ?

L'identification des collaborateurs VIP, prioritaires dans la file d'attente des appels, et le routage des appels vers la meilleure ressource disponible permettent d'améliorer l'expérience IT. En effet, les analystes du centre de support disposent d'un accès immédiat à toutes les informations pertinentes concernant leur interlocuteur et sont en mesure de mieux le servir et résoudre son problème.



5

L'intégration d'un nouveau collaborateur nécessite trop de formulaires

Une responsable IT doit remplir les papiers liés à l'embauche de son nouveau collaborateur, le premier depuis plusieurs mois. Elle a rempli les sept différents formulaires dont elle pense avoir besoin. Cependant, elle ne sait pas vraiment s'il s'agit de leur dernière version, si elle n'a pas oublié une étape ou un département, sans parler des tâches liées à l'IT. Comme elle doute, elle contacte séparément chaque département pour être sûre que tout est en place pour l'arrivée de son nouveau collaborateur.

Dans ce scénario, il n'existe aucun emplacement centralisé où trouver toutes les informations et tous les formulaires nécessaires. Par conséquent :

- Il faut saisir à nouveau les mêmes informations dans chaque formulaire.
- Chaque département doit réaliser des processus manuels.
- On ne connaît pas la progression des opérations

au sein des équipes.

- Les responsables perdent du temps à effectuer le suivi.
- Les nouveaux collaborateurs ne peuvent pas être productifs rapidement.

Dans une enquête réalisée par le cabinet de recherches EMA, 39 % des professionnels de l'IT et des cadres ont sélectionné « Amélioration de la satisfaction des collaborateurs/clients » comme principal moteur pour soutenir leurs projets d'ESM (Gestion des services d'entreprise).⁹

Comment gérer cette situation ?

Nos recommandations : 1) Un portail unique où trouver toutes les informations nécessaires pour tous les départements ; 2) Un seul clic pour lancer le processus d'intégration d'un nouveau collaborateur dans plusieurs départements ; 3) Un workflow automatisé et coordonné pour les processus entre et au sein des divers départements ; 4) Visibilité de l'état des actions et des approbations nécessaires ; 5) Rapports sur les SLA (niveaux de service) globaux pour l'ensemble des départements. Résultat : Les collaborateurs peuvent être productifs dès le premier jour et l'on évite les complications et risques d'oubli.



6

Trop d'outils IT, trop à faire

Un analyste IT a trop d'outils à manipuler. Il doit chaque jour passer d'un système à l'autre : outils de consignment de tickets, outils de contrôle à distance, outils de communication avec les utilisateurs, outils de reporting, etc.

Avec des outils IT non intégrés, les analystes doivent passer d'un système à l'autre. Chaque outil offrant une interface utilisateur unique et nécessitant une formation particulière, il en résulte un ralentissement du workflow, une baisse de productivité et une augmentation potentielle des réclamations d'utilisateurs mécontents auprès des analystes. Par ailleurs, saisir plusieurs fois les informations dans les différents systèmes peut générer des erreurs de saisies, et par conséquent peut nuire à la qualité de service et affecter les résultats.

Comment gérer cette situation ?

D'après le cabinet de conseil et d'expertise comptable Deloitte, le nombre moyen de systèmes que les collaborateurs doivent utiliser pour leur travail quotidien a récemment augmenté (de 8 à 11), ce qui aggrave les problèmes de frustration et de perte de productivité.¹⁰

Dans le même registre, Gartner ajoute :

L'approche traditionnelle de l'I&O (Infrastructure et opérations), qui gère la complexité à l'aide d'outils et de connaissances en silos, ne suffit pas pour optimiser l'expérience numérique et les charges de traitement des applications qui permettent cette expérience.¹¹

Il est nécessaire d'éliminer les silos technologiques qui ralentissent les opérations du département IT, et de fournir les fonctions et informations intégrées nécessaires pour rester efficace et assurer la productivité des collaborateurs, quel que soit leur lieu de travail.

Ivanti: Notre engagement, c'est améliorer l'expérience IT des utilisateurs et du personnel IT

Ivanti répond à tous les aspects de la gestion de l'environnement IT

L'approche Ivanti d'IT unifiée rassemble les fonctions d'ITSM (Gestion des services IT), d'ITAM (Gestion des biens IT), de gestion de la sécurité du poste client et d'UWM (Gestion des utilisateurs et des espaces de travail), sous l'égide des solutions Enterprise Service Management (Gestion des services d'entreprise) et Unified Endpoint Management (Gestion unifiée du poste client). Grâce à cette approche d'IT unifiée, vous prenez davantage conscience des niveaux de satisfaction des utilisateurs et du personnel IT, et vous pouvez mieux gérer le paysage IT, les services, les biens, la position en matière de sécurité, les processus et les données. Vous êtes mieux préparé et mieux placé pour atteindre un plus grand nombre d'objectifs stratégiques.

Cette occasion de mieux personnaliser l'« expérience IT », de la rendre plus attrayante et satisfaisante (à la fois au bureau et en télétravail) ne veut pas dire que vous devez tout faire seul. Ivanti est prêt à vous aider en offrant les solutions appropriées, ainsi que des services professionnels et des formations qui vous aident à améliorer vos opérations, et à obtenir de meilleurs résultats pour vos utilisateurs et votre équipe. Contactez-nous pour en savoir plus.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black.

ivanti.fr

+33 (0)1 49 03 77 80

contact@ivanti.fr

References

- I. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- II. ITSM Tools: The Future of ITSM – Survey Results 2019 (<https://itsm.tools/the-future-of-itsm-survey-results-2019/>)
- III. The US Healthcare Security Benchmark, 2018 To 2019, Forrester, 5 giugno 2019
- IV. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- V. https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/images/PwC_CIS-Tech-at-Work.pdf
- VI. Gartner Inc.: "IT Sourcing, Procurement, Vendor & Asset Management Summit", settembre 2019
- VII. HappySignals 2019 ITSM Survey: <https://www.happysignals.com/happiness-score>
- VIII. EMA 2019, "Reinventing ITSM survey", (PDF con risultati dettagliati)
- IX. EMA 2019, "Reinventing ITSM survey", (PDF con risultati dettagliati)
- X. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/digital-transformation/improving-digital-employee-experience.html>
- XI. Gartner Inc., <https://www.gartner.com/document/3975917?ref=solrAll&refval=239880311>