

Dans le contexte de la digitalisation des entreprises et de l'essor du travail hybride, les initiatives visant à améliorer l'expérience des employés permettent également d'améliorer l'expérience client, ainsi que la rentabilité et les résultats de l'entreprise.

Connecter l'expérience client à l'expérience des employés pour améliorer les résultats de votre entreprise

Février 2023

Auteur : Amy Loomis, titulaire d'un doctorat, Research Vice President, Future of Work

Introduction

Depuis longtemps, les entreprises ont cherché à s'appuyer sur des technologies permettant d'améliorer l'expérience client afin d'augmenter leurs résultats financiers. Cependant, à de rares occasions, les mêmes niveaux d'investissements ont été réalisés pour améliorer l'expérience des employés.

Nombre d'entreprises se sont cependant mis à accorder plus d'importance à l'expérience des employés (EX), car les difficultés pour trouver, attirer et retenir les meilleurs talents avaient un impact direct sur la croissance de leurs activités. Selon l'enquête d'IDC *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 6* (juillet 2021), 85 % des responsables métiers et IT interrogés ont reconnu qu'une amélioration de l'expérience et de l'engagement des employés se traduisait par une expérience client (CX) améliorée, une plus grande satisfaction de la clientèle et une augmentation du chiffre d'affaires. Concrètement, 62 % affirment qu'il existe une relation de cause à effet entre l'EX et la CX, et que son impact s'est révélé important et mesurable (*Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*, IDC, décembre 2022, n = 840). Plus de la moitié (58 %) des répondants ont expliqué que la satisfaction des clients constituait un indicateur clé permettant d'évaluer la productivité des employés.

L'EX n'a jamais joué un rôle aussi important par rapport à l'expérience client, et les entreprises doivent donc investir pour l'améliorer. Si les entreprises ont déjà accepté certaines pratiques de travail permettant d'offrir aux employés une expérience proche de celle dont bénéficient les consommateurs (expériences mobiles, personnalisées et en libre-service), le rythme et l'ampleur de ce changement sont sans précédent. Les entreprises doivent investir afin que leurs employés puissent travailler selon le nouveau paradigme numérique et répondre aux exigences sans cesse changeantes des clients.

L'ESSENTIEL

PRINCIPALES DONNÉES STATISTIQUES

» 62 % des entreprises interrogées ont affirmé qu'il existait une relation de cause à effet entre l'amélioration de l'expérience des employés (EX) et l'amélioration de l'expérience client (CX) (source : *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*, IDC, décembre 2022, n = 840).

POINTS A RETENIR

- » Il est primordial d'investir dans l'EX pour améliorer la relation clients.
- » Dans le cadre du travail hybride, les employés ont besoin d'accéder de manière sécurisée aux mêmes ressources, quel que soit le lieu depuis lequel ils travaillent – sur site ou à distance – et les technologies ont un rôle important à jouer afin de leur proposer une telle possibilité.
- » Grâce à de nouvelles mesures de la productivité des employés, il sera bientôt possible d'améliorer les pratiques de travail agiles permettant de lier l'EX et la CX.

Par exemple, les patients habitués à faire leurs achats courants en ligne ont été amenés à utiliser le même « mode d'achat » pour les prestations médicales, et les médecins ont dû s'habituer au mode de fonctionnement de la télémédecine. Même les hôpitaux ont dû apporter rapidement des outils collaboratifs sécurisés, mettre en place des modes de facturation adaptés ainsi que des systèmes opérationnels intégrés afin de s'adapter au nouveau modèle de la télésanté. Certains changements relevaient davantage d'une évolution (soumission des dépenses par voie mobile selon le même processus général que celui utilisé pour les formulaires en papier). D'autres étaient beaucoup plus novateurs (intégration à distance entièrement automatisée) et sont devenus, de fait, des pratiques standard. Dans tous les cas, ces changements sont à l'origine d'un besoin de connexion plus nuancée et plus structurée entre la consommation et la prestation de services.

La contribution de l'IT à l'amélioration de l'EX a également évolué : elle est passée d'une prise en charge réactive des besoins de travail à distance à une conception proactive d'environnements de travail numériques hybrides et intelligents. Ces environnements numériques permettent aux employés de se connecter facilement et en toute sécurité aux ressources dont ils ont besoin, qu'ils travaillent à distance ou dans les bureaux de l'entreprise. Les ressources essentielles dont ils ont besoin comprennent des services IT automatisés et du support, ainsi que des outils de collaboration et de communication intégrés à d'autres applications métiers ou à des plateformes mises à disposition par de multiples fournisseurs. Les ressources nécessaires comprennent également des systèmes de gestion de terminaux d'utilisateurs, ainsi que des outils de virtualisation de postes de travail permettant d'intégrer rapidement les nouveaux embauchés et de retrouver les niveaux de productivité que nous connaissions avant la pandémie. La demande de services numériques est stimulée par les changements de comportement des consommateurs et les applications technologiques. Par exemple, les patients utilisent désormais plusieurs canaux pour solliciter une assistance, auprès d'un centre d'appel ou d'un service de triage médical.

Les modèles de travail à distance et hybride sont appelés à perdurer. Ainsi, 37 % des répondants ont indiqué que ces modèles étaient devenus des pratiques de travail admises (Enquête d'IDC, *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*, décembre 2022). Pour en tirer pleinement parti, les entreprises doivent investir dans des technologies et des services facilitant le fonctionnement de ces environnements de travail numériques intelligents, dans la connectivité/les services et la gestion de terminaux cloud ou gérés dans le cloud, ainsi que dans l'automatisation. Mais ce n'est pas tout. IDC estime que d'ici 2025, 65 % des entreprises du G2000 considéreront que le travail en ligne sera d'une importance égale au travail effectué sur site pour l'ensemble de leur personnel. Cette importance accrue accordée au travail hybride a des conséquences en termes de complexité. Les progrès réalisés dans le développement et l'implémentation de systèmes intégrés permettant aux employés qui travaillent à distance de répondre en toute transparence aux besoins des clients et de l'entreprise ne suffiront pas pour répondre aux exigences de la prochaine main-d'œuvre hybride.

Pour améliorer l'EX, d'autres défis devront être surmontés. 39 % des responsables interrogés par IDC ont estimé que la principale difficulté associée à la prise en charge des employés travaillant à distance ou selon des modalités hybrides était liée à un support IT insuffisant, puis à un accès aux données sécurisé insuffisant quand il est à distance, les applications et le contenu (38 %) et enfin, à un manque d'harmonisation des technologies utilisées par les employés (34 %).

39 % des responsables interrogés par IDC ont estimé que la principale difficulté associée à la prise en charge des employés travaillant à distance ou selon des modalités hybrides était liée à un support IT insuffisant

Par ailleurs, à l'échelle mondiale, 37 % des départements IT investissent pour garantir un support IT réactif afin de promouvoir des pratiques de travail productives et d'améliorer l'expérience des employés.

La généralisation actuelle du travail à distance s'inscrit dans un cadre idéal, mais il ne répond pas aux contraintes à long terme des modes de travail qui devront évoluer vers des modèles hybrides plus cohérents. De nombreuses entreprises préparent le retour de leurs employés en réinventant leurs bureaux. Si elles ne souhaitent pas renoncer aux gains de productivité obtenus grâce au travail à distance déployé à grande échelle, elles sont néanmoins résolues à réintroduire des réunions, des événements et d'autres activités impliquant des relations de travail physiques afin de préserver la culture d'entreprise, de stimuler l'innovation, et de trouver un juste équilibre entre productivité et créativité. La convergence des attentes par ailleurs croissantes des consommateurs et des employés en matière d'expérience numérique a ouvert la voie à de nouvelles approches permettant d'aborder et de mesurer l'expérience des employés en lien étroit avec l'expérience client.

Définitions

Parité technologique : IDC définit la parité technologique comme la nécessité que tous les membres du personnel disposent d'un accès sécurisé aux ressources nécessaires à l'accomplissement de leur travail, quel que soit l'appareil qu'ils souhaitent utiliser et l'endroit depuis lequel ils travaillent – sur site, à distance ou les deux à la fois.

Expérience homogène : L'homogénéité des expériences est le stade suivant de la parité technologique : elle garantit que tous les employés profiteront de la même expérience harmonisée. Les protocoles de sécurité doivent être les mêmes, quel que soit le lieu de connexion. Le réseau et les ressources IT doivent également être équivalents.

Les accords de niveau d'expérience placent les employés (et les clients) au centre de la performance des services.

Accords de niveau d'expérience (XLA) : Ces accords placent les employés (et les clients) au centre de la performance des services. Ils en garantissent que toutes les interactions et tous les points de contact sont pris en considération pour déterminer si le niveau de performance convenu des services a été atteint. Les XLA mesurent les résultats produits du point de vue de l'utilisateur final, en déterminant le degré de disponibilité et de fonctionnement des services. Contrairement aux accords de niveau de service (SLA), les XLA mettent l'accent sur le résultat final plutôt que sur les résultats immédiats, et ils ont tendance à octroyer des récompenses en cas de services performants plutôt que d'imposer des pénalités en cas de défaillance.

Accords de niveau d'expérience as-a-service : Les XLA as-a-service mesurent l'expérience utilisateur en s'assurant, par exemple, que tous les nouveaux embauchés disposent des équipements, des logiciels et des accès dont ils ont spécifiquement besoin. En se concentrant sur la satisfaction des employés et l'expérience client, les XLA as-a-service permettent aux entreprises de savoir si les services IT managés procurent une expérience harmonieuse ou si, au contraire, ils ne parviennent pas à répondre aux attentes ou à atteindre les résultats souhaités.

Les avantages des investissements visant à améliorer l'expérience des employés

Les nouveaux modèles d'engagement client sont à l'image de la richesse et de la complexité des technologies à utiliser pour pouvoir les appliquer durablement. En mettant à la disposition de leurs employés un environnement de travail

numérique intelligent qui leur permet de travailler depuis n'importe où et avec n'importe quel terminal, les entreprises bénéficieront des avantages suivants :

- » La possibilité d'attirer davantage de candidats plus qualifiés
- » La possibilité de retenir les meilleurs éléments et de renforcer l'image de marque de l'entreprise
- » La possibilité de proposer en continu dans le flux de travail des recommandations en matière de développement professionnel

Les employés peuvent gérer leur travail avec beaucoup de flexibilité afin d'atteindre les résultats souhaités en choisissant l'endroit depuis lequel ils veulent travailler, et la façon dont ils souhaitent le faire. Le support technique dont ils ont besoin doit tenir compte des aspects suivants :

- » Un accès aisé et sécurisé aux applications, aux données des systèmes métiers et aux outils collaboratifs, quel que soit le fuseau horaire
- » Un accès depuis tous les appareils afin de pouvoir travailler en toute sécurité sans rencontrer d'obstacle
- » Une expérience applicative intégrée permettant de réduire ou d'éliminer les changements de contexte entre les applications
- » Une plus grande automatisation et une productivité améliorée

L'employeur bénéficiera d'un meilleur support IT, de niveaux de productivité supérieurs, ainsi que d'une meilleure connaissance des dynamiques entre l'EX et la CX, plus précisément :

- » Des processus d'intégration, de mise à disposition des ressources et de support automatisés pour les nouveaux embauchés et le personnel actuel
- » Des informations plus riches et des temps d'indisponibilité réduits grâce à des mécanismes d'auto-réparation et des systèmes d'apprentissage automatique basés sur l'IA
- » Une productivité améliorée grâce à l'automatisation des workflows
- » La possibilité d'établir une corrélation entre l'amélioration de l'engagement et de l'efficacité des employés, et la satisfaction des clients.

Tendances en matière d'évolution des environnements de travail

Selon les prévisions d'IDC, d'ici 2024, 55 % des équipes dirigeantes travaillant pour des entreprises d'envergure mondiale utiliseront des technologies de planification intelligente des espaces et des capacités pour réinventer les espaces de réunion, de collaboration et d'apprentissage dans les bureaux.

Selon l'enquête d'IDC *Future of Work Global Survey* (avril 2022), les principaux moteurs de la transformation du travail, toutes régions confondues, sont liés à l'augmentation de la productivité des employés (43 %), à la volonté de réduire les coûts (38 %) et à l'amélioration de l'expérience client (35 %). Cependant, en Amérique du Nord, l'amélioration de l'expérience des employés arrive en première position (41 %) devant l'expérience client (38 %). En résumé, l'EX et la CX se rejoignent pour se positionner au centre des priorités. Ce lien repose en grande partie sur la capacité à faire en sorte que

les employés disposent de la bonne expertise technique et des bonnes compétences favorisant l'engagement. Pour un engagement client efficace, les employés doivent également être capables de représenter fidèlement la culture de l'entreprise en tant qu'ambassadeurs de la marque, ce qui n'est pas nécessairement aisé lorsque l'organisation du travail hybride contraint déjà les entreprises à préserver et développer les valeurs de l'entreprise autour de la valeur client.

Les travaux de recherche d'IDC montrent que le nouveau lien qui existe entre l'EX et la CX implique une évolution des mesures de la productivité des employés et qu'il est d'autant plus nécessaire d'investir dans l'expérience des employés. Dans le cadre de l'enquête d'IDC *Future of Work Global Survey* (avril 2022), 48 % des responsables IT interrogés ont expliqué que la satisfaction des clients était une mesure clé permettant d'évaluer la productivité des employés, laquelle se révélait particulièrement élevée lorsque des programmes ciblant l'EX étaient en place. Selon des études d'IDC portant sur les investissements réalisés par les employeurs dans l'EX, les entreprises qui ont mis en place les programmes EX les plus évolués peuvent compter sur des employés qui s'impliquent pour améliorer les résultats de l'entreprise en cherchant à procurer une meilleure expérience client. Les résultats sont les suivants :

- » Ils sont 35 fois plus susceptibles d'avoir le sentiment de faire partie d'une seule et même équipe œuvrant collectivement pour améliorer les résultats de l'entreprise
- » Ils sont 12 fois plus susceptibles de se sentir très impliqués, tout en étant particulièrement sensibles aux objectifs de l'entreprise, ainsi qu'au lien qui existe entre ces objectifs et leur travail
- » Ils sont deux fois plus susceptibles d'apprécier la façon dont leur employeur communique avec eux

Conscientes de ce lien, les entreprises évaluent différemment la productivité de leurs employés en mettant l'accent sur des mesures plus globales qui s'étendent au-delà des tâches de travail et tiennent compte de la satisfaction des clients, des capacités de travail en équipe, ainsi que d'indicateurs agiles. Les SLA, tels que nous les connaissons, sont désormais complétés par des XLA qui mettent davantage l'accent sur le résultat final et la valeur ajoutée que sur les résultats immédiats et les processus. La qualité et la satisfaction des clients restent les mesures clés de la productivité des employés, mais d'autres mesures davantage axées sur les employés viennent les compléter. Aux États-Unis, les responsables des entreprises affirment utiliser des mesures telles que les niveaux de compétence (54 %), les comportements lors du travail en équipe (49 %) et des indicateurs agiles (34 %), pour mesurer la productivité des employés (source : enquête d'IDC *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 6*, juillet 2021).

Les investissements dans la transformation du travail sont de plus en plus souvent à l'initiative d'un groupe de cadres dirigeants emmenés par le PDG, et coordonnés par la direction informatique, la direction des opérations, la direction des ressources humaines et la direction financière. Cette collaboration revêt une importance capitale, car elle permet de bénéficier d'un soutien de toutes les fonctions et d'une prise de conscience collective afin d'établir une concordance entre les exigences liées à l'expérience des employés et les exigences en matière d'expérience client. Désormais, l'expérience des employés dépasse largement le cadre des bureaux de l'entreprise ou du centre de contact. Elle doit s'étendre à de multiples lieux depuis lesquels il est possible, grâce à de nouveaux moyens, de travailler à distance en toute sécurité. L'organisation du travail hybride pose également un certain nombre de problèmes complexes étant donné qu'il faudra faire en sorte que les environnements de travail physiques soient sûrs et configurés afin que les employés qui travaillent sur site et ceux qui travaillent à distance puissent collaborer en toute sécurité.

Pour s'adapter à l'évolution des modèles de travail, les entreprises se sont empressées de migrer les applications utilisées par les employés vers le cloud et de virtualiser les postes de travail afin de gérer plus efficacement une main-d'œuvre

dispersée. Ce changement a entraîné la disparition de nombreux points de friction liés au support IT des employés. L'utilisation de plateformes numériques a permis de réduire le besoin d'appels au help desk et de formations techniques spécifiques, ainsi que le nombre d'applications sous-utilisées. En parallèle, les entreprises reconnaissent le besoin d'instaurer un encadrement plus empathique afin d'aider les employés à se familiariser avec l'utilisation des technologies, et de mettre en place des politiques plus flexibles leur permettant de travailler comme ils le souhaitent pourvu qu'ils obtiennent des résultats.

Malheureusement, la mise en place d'un support IT à grande échelle pour mettre en place et faire fonctionner des systèmes permettant cette transformation numérique est elle-même susceptible d'être compromise. Selon les prévisions d'IDC, jusqu'en 2025, 90 % des entreprises manqueront de personnel IT qualifié pour assurer cette transition numérique. Cela se traduira par un coût de 6 500 milliards de dollars à l'échelle mondiale au cours de cette période si l'on tient compte des lancements de produits retardés, des effets d'une clientèle moins satisfaite et des pertes commerciales consécutives. Il s'agit donc d'un risque important qui doit être limité en améliorant les capacités de prise en charge des modèles de travail hybride. Ceux-ci permettront à la fois de renforcer les compétences des équipes IT en place et de proposer une expérience de travail hors du commun pour attirer de nouveaux talents.

Pour qu'une entreprise puisse consolider sa culture, elle doit proposer des expériences homogènes à tous les employés, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Au cours de l'enquête d'IDC, *Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11* de décembre 2022, 34 % des entreprises ont affirmé que « l'expérience des employés, envisagée comme un moteur de la croissance et de l'innovation, restera en tête des priorités ». Concernant l'impact de l'amélioration de l'EX et de la CX, 28 % des entreprises ont affirmé qu'il existait une relation de cause à effet entre l'EX et la CX, et que l'impact de certaines initiatives spécifiques pouvait être quantifié.

En outre, 17 % ont estimé que l'impact de l'EX sur la CX était mesurable, et que les améliorations qui en résultaient avaient un effet sur les résultats financiers de l'entreprise.

34 % des entreprises ont affirmé que « l'expérience des employés, envisagée comme un moteur de la croissance et de l'innovation, restera en tête des priorités. »

Kyndryl

Kyndryl a mis en place six pôles à l'échelle mondiale : Cloud ; Core Enterprise and zCloud ; Application, Data, and AI ; Security and Resiliency ; Network and Edge ; et Digital Workplace. Ces pôles sont pris en charge par Kyndryl Consult, l'entité de Kyndryl chargé des services de conseil centré sur les résultats métiers, Kyndryl Vital, l'entité de Kyndryl qui emploie des méthodes ouvertes et collaboratives pour résoudre des problèmes concrets et complexes, et Kyndryl Bridge, une plateforme ouverte d'intégration fournissant des solutions IT sur la base de connaissances et d'une expertise acquises à partir des données. L'association de ces différentes ressources permet d'établir un lien continu entre l'entreprise numérique et les technologies qu'elle utilise.

Les services de Kyndryl pour les environnements de travail numériques, Bridge et Vital, visent à améliorer l'expérience des employés afin de pouvoir mettre en place des modèles de travail hybride plus sûrs et plus flexibles. Au sein du large portefeuille de services de Kyndryl, Digital Workplace occupe une place de premier choix lorsque les entreprises ont besoin d'un support technologique complet pour la mise en œuvre des modèles de travail hybride.

Fondamentalement, cette plateforme est conçue pour offrir aux employés une expérience similaire à celle qu'ils connaissent dans leurs usages domestiques, en tant que consommateurs. Ainsi, elle est dotée de capacités intelligentes permettant un accès cloud complet et sécurisé aux données, aux applications, aux ressources d'infrastructure ainsi qu'à toutes les personnes nécessaires à la réalisation de chaque tâche. Elle dispose également de capacités de traitement analytique, d'IA et d'automatisation permettant d'anticiper et de prévoir les besoins de support et de gestion des terminaux afin que les employés puissent travailler plus efficacement.

L'offre Digital Workplace de Kyndryl comprend les services suivants :

- » **Services de conseil** : Dans le domaine de l'expérience numérique des employés, Kyndryl Consult fournit des conseils en matière de stratégie, d'implémentation et de migration, y compris pour la gestion des terminaux, le support informatique, la virtualisation des espaces de travail et l'optimisation de l'utilisation de Microsoft 365.
- » **Support IT** : Kyndryl fournit des services de support omnicanal qui visent à offrir une expérience exceptionnelle aux employés afin qu'ils continuent à s'impliquer et à travailler de manière productive. Kyndryl fait partie des plus grands spécialistes de l'intégration de capacités cognitives et d'automatisation permettant d'anticiper les pannes et de mettre rapidement en place des solutions si un problème survient malgré tout.
- » **Services collaboratifs** : Kyndryl est un partenaire Microsoft (Microsoft Solution Partner) qui aide les entreprises à bâtir et à gérer leur écosystème autour de leur environnement de travail. Grâce à sa grande expertise de la solution Microsoft 365 et de la plateforme Teams, les entreprises ont la possibilité d'adopter une approche pilotée par les données afin de créer une expérience holistique pour les employés. Les services fournis par Kyndryl couvrent tout le cycle de vie des ressources utilisées pour les environnements de travail collaboratifs, y compris les appareils de nouvelle génération, l'implémentation d'applications et d'intégrations, ainsi que les services de support et de gestion en continu.
- » **Gestion et cycle de vie des appareils** : Ce service est conçu pour mettre en place une méthode de gestion unique pour tous les terminaux des utilisateurs finaux, tous les systèmes d'exploitation et tous les modèles d'acquisition et de propriété. Cette méthode de gestion autorise l'inscription de terminaux tout en permettant de personnaliser les politiques et les profils de sécurité, et de configurer dynamiquement les mises jour, la gestion des applications, l'accès aux magasins d'applications de l'entreprise et les outils support en self-service grâce à des services managés de bout en bout.
- » **Virtualisation des espaces de travail** : Kyndryl propose des services entièrement managés de virtualisation des postes de travail permettant aux employés de disposer d'un accès cloud aux applications de leur entreprise grâce à une solution hébergée de gestion des postes de travail parfaitement sécurisée. La solution permet de provisionner et de déployer rapidement des postes de travail sur de nombreux types d'appareils, d'utiliser des fonctionnalités de sécurité intégrées de sauvegarde et de récupération, et comporte des outils d'Analytics pour améliorer l'expérience des utilisateurs finaux. Kyndryl travaille en partenariat avec Microsoft pour le support d'Azure Virtual Desktop (AVD) et de Windows 365 ; avec Citrix pour Desktop as a Service (DaaS) et Virtual Apps and Desktops ; et VMware pour VMware Horizon, Horizon cloud et la collaboration.
- » **Centre de contact as-a-services (CCaaS)** : Le CCaaS de Kyndryl est une solution de pointe de centre de contact omnicanal permettant de moderniser les processus opérationnels de l'entreprise, de donner plus de moyens aux

personnes qui travaillent dans les centres de contact et d'améliorer l'expérience client. Des services à valeur ajoutée, tels que des services de conseil stratégique, d'orchestration de workflows ainsi que des services cognitifs et de gestion des expériences numériques peuvent être intégrés à la solution.

Kyndryl a choisi de concentrer son offre pour les environnements de travail numériques sur des services de définition des stratégies, d'implémentation, de gestion et de support afin de répondre aux exigences croissantes liées à la mise en place de modèles de travail hybride. Dans le monde entier et dans tous les secteurs d'activité, des entreprises sont à la recherche de solutions qui leur permettront d'améliorer l'expérience des employés et celle des clients.

La stratégie retenue par Kyndryl repose essentiellement sur les principes suivants :

- » Fourniture d'un écosystème intégré, toujours optimisé et sécurisé pour les environnements de travail
- » Exploitation de données pour produire des indicateurs analytiques pour proposer un support proactif et prédictif, ainsi que la gestion des terminaux
- » Création d'une expérience utilisateur holistique source de résultats pour l'entreprise

Défis

De nombreux fournisseurs disposent de leur propre solution pour les environnements de travail, chacun abordant la question sous un angle légèrement différent et cherchant à se distinguer par la valeur et l'étendue de leur offre. Pour se distinguer de ses concurrents, Kyndryl devra tirer parti de son savoir-faire de longue date en matière de services techniques, tout en construisant une image de marque claire autour de ses offres et services d'assistance pour le travail hybride.

Conclusion

Le lien qui existe entre l'EX et la CX continuera à se renforcer au fur et à mesure que le numérique gagnera la plupart des secteurs d'activité. L'évolution rapide vers des modèles de travail hybride permettant aux employés de travailler depuis n'importe où et sur n'importe quel fuseau horaire implique une utilisation à grande échelle de technologies numériques permettant d'appliquer de tels modèles. Compte tenu de cette dynamique soutenue, IDC estime que le marché des technologies dédiées aux environnements de travail intelligents prévus pour améliorer l'expérience des employés connaîtra un taux de croissance annuel de 23 % entre 2019 et 2024, en raison de l'augmentation de la demande.

Outre les investissements techniques, une transparence organisationnelle, un climat de confiance et une communication ouverte de la part de l'employeur sont tout aussi essentiels à la création d'une expérience positive pour les employés. Pour réunir tous ces éléments, les entreprises peuvent mettre en place des programmes axés sur le bien-être, la reconnaissance, ainsi que la diversité, l'équité et l'inclusion (DE&I). Dans un monde où les exigences professionnelles évoluent rapidement, les entreprises doivent également mettre l'accent sur le développement des carrières des employés. Elles peuvent mettre en place des initiatives visant à renforcer leurs compétences dans le cadre de politiques internes, de pratiques et de technologies destinées à aider les employés, ce qui permettra finalement de garantir le succès des clients.

Une transparence organisationnelle, un climat de confiance et une communication ouverte de la part de l'employeur sont tout aussi essentiels à la création d'une expérience positive pour les employés.

Kyndryl sera bien positionnée pour répondre à la demande liée à la transformation des environnements de travail grâce à de solides capacités en matière de gestion des environnements de travail, de nombreux partenariats et une large offre de services. La mise en place de modèles de travail hybride durables ne sera pas une tâche aisée, mais elle est essentielle pour pouvoir créer des business models plus résilients.

Présentation de l'analyste d'IDC



Amy Loomis, titulaire d'un doctorat, Research Vice President, Future of Work

Amy Loomis est Research Vice Preseident pour le service d'étude du marché mondial « Future of Work » d'IDC. Elle étudie l'influence croissante des technologies, telles que l'intelligence artificielle, le traitement analytique des données, la robotique, la réalité virtuelle/augmentée et l'automatisation intelligente des processus qui modifient la nature du travail. Ses recherches portent sur l'impact de ces technologies sur les compétences et les comportements des employés, les cultures d'entreprise, ainsi que l'expérience des employés. Elle cherche également à savoir comment les environnements de travail peuvent conditionner l'avenir des entreprises.

MESSAGE DU SPONSOR

Les experts mondiaux de Kyndryl placent les employés au centre des environnements de travail hybride grâce à une gestion proactive de l'expérience, et un support prédictif des terminaux et des applications. Nous avons choisi de nous appuyer sur une approche holistique, mesurable et basée sur les données, permettant d'intégrer en toute transparence les points de contact numériques et de simplifier les workflows, afin d'améliorer les résultats de l'entreprise.

Notre personnel et les technologies de pointe que nous utilisons peuvent vous aider à mesurer et à améliorer l'expérience des employés à chaque point de contact numérique – y compris pour les achats, les terminaux, les applications, la gestion et le support – nous permettant ainsi de créer ensemble une expérience intégrée et transparente pour vos employés. Notre technologie brevetée et notre plateforme ouverte vous aideront à prédire et à résoudre proactivement les problèmes liés aux applications et aux technologies. Nous travaillons essentiellement sur le parcours des employés, l'adoption des changements et l'évolution des cultures au sein de vos environnements de travail afin de vous aider à faire en sorte que vos employés restent extrêmement productifs et impliqués. Mettez en place un environnement de travail hybride que vous pourrez optimiser en permanence et qui vous permettra de proposer à tous vos employés une expérience sécurisée proche de celle offerte aux consommateurs. En savoir plus : <https://www.kyndryl.com/fr/fr/services/digital-workplace>



Le contenu de ce document est une adaptation d'une étude d'IDC déjà publiée sur le site www.idc.com.

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, États-Unis
Tél. : +1 508 872 8200
Fax : +1 508.935.4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Cette publication a été préparée par IDC Custom Solutions. Les opinions, les analyses et les résultats présentés dans ce document sont tirés d'études et d'analyses plus détaillées conduites et publiées en toute indépendance par IDC, sauf lorsqu'il est fait mention d'un sponsoring spécifique. IDC Custom Solutions publie du contenu d'IDC sous divers formats susceptibles d'être diffusés par différentes sociétés. Une licence de diffusion du contenu d'IDC accordée à un titulaire ne signifie pas qu'IDC approuve celui-ci ou formule un avis à son égard.

Publication externe des données et informations d'IDC – toute information d'IDC destinée à être utilisée dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de supports promotionnels doit préalablement faire l'objet du consentement écrit du vice-président ou du directeur du bureau local d'IDC concerné. Un projet du document proposé doit accompagner une telle demande. IDC se réserve le droit de refuser l'approbation de toute utilisation externe, quelle qu'en soit la raison.

Copyright 2023 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.