

kyndryl™

L'avenir de  
la mesure de  
l'expérience sur  
le lieu de travail  
numérique



# Table des matières

## 01

Le lieu de travail centré sur l'expérience utilisateur

Mesurer les expériences des utilisateurs individuels et les résultats commerciaux pour comprendre la valeur du service

## 02

Définir l'expérience utilisateur sur le lieu de travail

Tenir compte de tous les types et points de contact d'expérience pour mesurer avec précision l'expérience utilisateur globale

## 03

Attribuer de nouvelles métriques d'expérience sur le lieu de travail au parcours informatique complexe des utilisateurs d'aujourd'hui

Se concentrer sur la mesure de l'expérience utilisateur et des résultats par rapport à l'exécution de services individuels

## 04

Technologies requises pour un XLA réussi et une analyse d'expérience

Appliquer des informations puissantes sur les données axées sur l'expérience pour optimiser en permanence l'expérience utilisateur

## 05

Facteurs importants à prendre en compte lors du déploiement d'un XLA et des XPI

Combiner les XPI dans un score XLA pour obtenir une vue holistique de l'expérience utilisateur de bout en bout

## 06

L'avenir des XLA

L'adoption des XLA et des XPI dépendra probablement de la maturité de l'espace de travail numérique d'une organisation

# 01

## Le lieu de travail centré sur l'expérience utilisateur

Ce livre blanc explore le but et les avantages des XLA et des XPI, en quoi ils diffèrent des SLA et des KPI, et pourquoi ils sont essentiels pour garantir que l'espace de travail numérique améliore en permanence la productivité, l'expérience utilisateur et les résultats commerciaux.

La relation des employés avec la technologie a rapidement changé, leur permettant d'être plus indépendants et d'utiliser de nouveaux outils sur le lieu de travail. Par conséquent :

- Les utilisateurs s'attendent généralement à une expérience de type consommateur qui reflète les façons dont ils peuvent interagir avec la technologie dans leur vie personnelle.
- Les entreprises sont mieux à même de capitaliser sur les nouvelles avancées technologiques qui offrent une meilleure expérience utilisateur sur le lieu de travail.
- Les entreprises reconnaissent désormais la valeur des économies associées à une expérience utilisateur améliorée, y compris la productivité des employés et l'engagement, qui peut désormais être mesuré plus précisément grâce à de nouveaux outils.

Les priorités de l'entreprise s'alignent désormais sur la création d'un lieu de travail numérique intelligent et continuellement amélioré qui offre aux employés l'expérience dont ils ont besoin pour être productifs et améliorer les résultats de l'entreprise. Comprendre ce qu'est l'expérience idéale nécessite une connaissance approfondie de la manière dont les employés interagissent avec l'informatique et de la réussite de ces interactions en termes de productivité.

Les métriques traditionnelles ne peuvent pas fournir ce niveau d'information. Les entreprises doivent être en mesure de suivre pleinement la transformation numérique réussie et de mesurer le sentiment, l'engagement et la productivité des utilisateurs, tous essentiels à l'amélioration de l'expérience utilisateur et des résultats de l'entreprise.

Ce besoin d'un nouveau niveau de compréhension a conduit à une nouvelle approche pour mesurer la valeur des services. Les indicateurs de performance d'expérience (les XPI) sont utilisés pour mesurer les expériences utilisateur individuelles et les résultats commerciaux. L'accord de niveau d'expérience (XLA) est utilisé pour mesurer l'expérience utilisateur de bout en bout et les résultats commerciaux globaux.

# Définir l'expérience utilisateur sur le lieu de travail

L'amélioration de l'expérience utilisateur n'est pas un sujet nouveau dans l'environnement de travail numérique ; cependant, beaucoup interprètent le terme différemment. L'expérience utilisateur globale est la combinaison de toutes les interactions avec une solution donnée, mais des hypothèses sont souvent faites concernant ce qui fournira une meilleure expérience utilisateur basée sur une portée plus étroite et peu de validation. Par exemple, l'expérience est souvent utilisée comme synonyme de satisfaction, qui n'est souvent pas activement mesurée.

Certains types d'expériences sur le lieu de travail numérique comprennent :

- **La satisfaction des utilisateurs** : contentement de l'utilisateur
- **L'effort de l'utilisateur** : quantité d'apport requise d'un utilisateur pour effectuer une tâche
- **Les résultats utilisateur** : résultats pour les utilisateurs, y compris une productivité accrue
- **L'évitement de l'impact sur l'utilisateur** : suppression d'un évènement négatif

Une expérience utilisateur peut inclure un ou plusieurs de ces types, mais il est important de reconnaître chacun comme étant différent. Par exemple, il a été noté que la fidélité des utilisateurs est plus étroitement liée à l'effort de l'utilisateur qu'à la satisfaction de l'utilisateur. Un utilisateur peut exprimer sa satisfaction à l'égard de l'expérience, en fonction du résultat, mais avoir l'impression que cela a demandé plus d'efforts que prévu, ce qui a eu un impact négatif sur l'engagement futur de la solution.

Il est également important d'identifier les différents points de contact qui affectent l'expérience globale de l'utilisateur. Par exemple, lors de l'examen de l'assistance aux utilisateurs et de la considération des interactions avec les agents du centre de services, il est important de prendre en compte d'autres éléments, tels que les impacts des problèmes signalés et non signalés, la facilité d'utilisation du support et des expériences avec des canaux non humains. Voir Figure 1.

Dans l'ensemble, lors de la détermination de l'expérience de l'espace de travail numérique, il est important d'examiner tous les types d'utilisateurs et points de contact d'expérience qui doivent être pris en compte.



Figure 1. Les différentes expériences du centre de services

Exemples d'expériences de centre de services :

1. L'expérience de l'utilisateur avec l'appareil
2. L'expérience du parcours de l'utilisateur
3. L'expérience de l'utilisateur avec un support automatisé
4. L'expérience de l'utilisateur avec le support des agents

# 03

## Attribuer de nouvelles métriques d'expérience sur le lieu de travail au parcours informatique complexe des utilisateurs d'aujourd'hui

Le parcours informatique de l'utilisateur est devenu beaucoup plus complexe avec la croissance et l'adoption rapides des appareils, des applications, des canaux et du travail à distance. Les utilisateurs accèdent aux outils et aux informations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions sans connaître les équipes impliquées dans la concrétisation de cette expérience sur le lieu de travail. Par exemple, les utilisateurs ne savent pas quelles équipes sont impliquées dans leur expérience de support informatique ; cependant, ce qu'ils savent, c'est qu'ils veulent un accès 24h/24 et 7j/7 aux applications dont ils ont besoin sur leur ordinateur de bureau, mobile, appareil portable et sur le Web, et ils s'attendent à une expérience cohérente à chaque fois.

Le besoin de XLA est né parce que de nombreuses équipes informatiques différentes sont responsables de l'expérience globale du support informatique de l'utilisateur et de leurs résultats, qui couvrent des flux de travail pouvant inclure plusieurs services et équipes. Le XLA fournit une mesure de l'expérience utilisateur et des résultats plutôt que de se concentrer sur l'exécution de services individuels.

---

### Définitions de XPI et XLA :

**Un XPI** cible une partie de l'expérience de bout en bout de l'utilisateur ou des résultats commerciaux.

**Un XLA** comprend plusieurs indicateurs (les XPI) qui ciblent une expérience utilisateur améliorée de bout en bout et des résultats commerciaux à travers un domaine spécifique de l'entreprise, comme obtenir un support informatique ou des processus RH efficaces.

---



# 03

## Définir de nouvelles métriques sur le lieu de travail pour s'aligner sur les services informatiques

Pour assurer la productivité des travailleurs à l'ère numérique, les entreprises ont besoin du XLA et du XPI pour mesurer les expériences et les résultats des utilisateurs. Ceux-ci peuvent être la somme de plusieurs équipes et décideurs par rapport à un seul service. Par conséquent, attribuer le XLA ou le XPI à une équipe peut être inéquitable, et attribuer la responsabilité envers une équipe peut être subjectif plutôt qu'objectif. C'est l'une des raisons pour lesquelles de nombreux XLA et XPI proposés ne font pas partie des accords de niveau de service (SLA) et des indicateurs de performance clés (KPI) traditionnels, non pas parce que les SLA ne se concentrent pas délibérément sur les résultats des utilisateurs, mais parce que le XLA ou le XPI ne sont pas entièrement sous le contrôle d'une équipe ou d'un service. Par conséquent, il peut ne pas être possible pour une équipe de s'engager à atteindre l'objectif de manière isolée. Par exemple, sur un centre de services, vous pouvez apporter des modifications pour améliorer la vitesse moyenne de réponse, le taux d'abandon d'appel ou la résolution du premier appel, mais un score d'effort utilisateur pourrait être impacté par les processus de l'entreprise, les politiques de sécurité, l'interface intranet, la configuration ITSM ou des communications internes, comme le montre la figure 2.



Figure 2. Impacts sur le score d'effort des utilisateurs

Équipes qui contribuent à l'effort de l'utilisateur pour obtenir de l'aide :

- **Équipe RH et intégration** : faire savoir à l'utilisateur comment utiliser le support informatique
- **L'équipe de l'utilisateur** : culture d'entreprise et conseils pour obtenir de l'aide
- **L'équipe ITSM** : conception du portail
- **Équipe d'applications** : disponibilité du chat
- **Équipes des opérations informatiques et de la sécurité** : processus à suivre
- **Équipe Intranet** : pour trouver le portail d'assistance
- **Équipe réseau** : disponibilité du chat
- **Équipe du centre de services** : assistance aux agents
- **Équipe d'assistance de niveau 3** : documents d'orientation

Cette toile d'araignée complexe de responsabilité entre les équipes conduit beaucoup à faire référence aux XLA et XPI en tant que KPI uniquement. Cela entre souvent en conflit avec les objectifs des entreprises pour rechercher des engagements sur la valeur du service tel que défini avec ces nouvelles métriques. Pour résoudre ce problème, les algorithmes et les éléments de données doivent être alignés sur leurs services. Cela vaut aussi la peine de créer des XPI qui ne s'alignent pas complètement sur un service et ne peuvent donc pas être engagés par un tiers, mais permettent une mesure plus efficace des résultats globaux des utilisateurs.

Les entreprises doivent définir clairement comment elles utiliseront le XLA et les XPI pour apporter des améliorations continues à travers l'expérience de bout en bout, ce qui peut impliquer plusieurs équipes.

# 03

## Domaines d'intervention de l'expérience utilisateur sur le lieu de travail numérique

Lors de l'identification de l'expérience optimale qui mesurera les résultats des utilisateurs sur le lieu de travail numérique, notre analyse a défini 5 domaines clés dans lesquels les métriques peuvent être catégorisées. Pour mesurer l'expérience utilisateur de bout en bout (le XLA), il est important d'évaluer tous ces domaines clés :

1. **Dispositif.** Impact sur la productivité des utilisateurs au niveau de l'appareil
2. **Automatisation.** La qualité et la quantité d'automatisation qui peuvent réduire ou supprimer les impacts sur les utilisateurs et accélérer les processus
3. **Libre-service.** Efficacité des capacités de libre-service pour fournir une assistance aux utilisateurs
4. **Effort de l'utilisateur.** La facilité des interactions et des résolutions des utilisateurs, qui est généralement un aspect intangible du lieu de travail numérique
5. **Canal d'agent.** Des métriques basées sur les résultats qui mesurent de manière holistique les canaux d'agents traditionnels du point de vue de l'utilisateur

Ciblage des métriques de ces domaines d'intervention (les XPI) individuellement et examen d'ensemble, aux côtés de certaines métriques traditionnelles, permettent de garantir que les résultats des l'utilisateur et leurs expériences sont mieux compris, mesurés, ciblés et améliorés.



# 04

## Technologies requises pour un XLA réussi et une analyse d'expérience

Pour délivrer avec succès par rapport à un XLA, il est important d'analyser et d'enquêter sur les données axées sur l'expérience pour identifier les causes profondes des problèmes et déterminer l'efficacité des améliorations. Par conséquent, avec la mesure d'un XLA et d'un XPI, il est essentiel d'utiliser un moteur d'informations capable de permettre cette analyse et enquête d'expérience.

En raison de la variété des types d'expérience et des points de contact, ces données axées sur l'expérience sont souvent capturées dans plusieurs outils et formats, et nécessitent donc une colocalisation et la compilation pour l'analyse de l'expérience. Les entrées de données requises pour mesurer un XLA proviennent d'un format structuré et normalisé ; non structuré, sans modèle de données prédéfini ; et sources de données semi-structurées, et donc besoin d'un système robuste architecture construite autour de concepts de big data. La figure 3 fournit une vue d'architecture de haut niveau des systèmes typiques qui doivent être en place avant que les XLA et les informations sur l'expérience puissent être mis en œuvre effectivement.

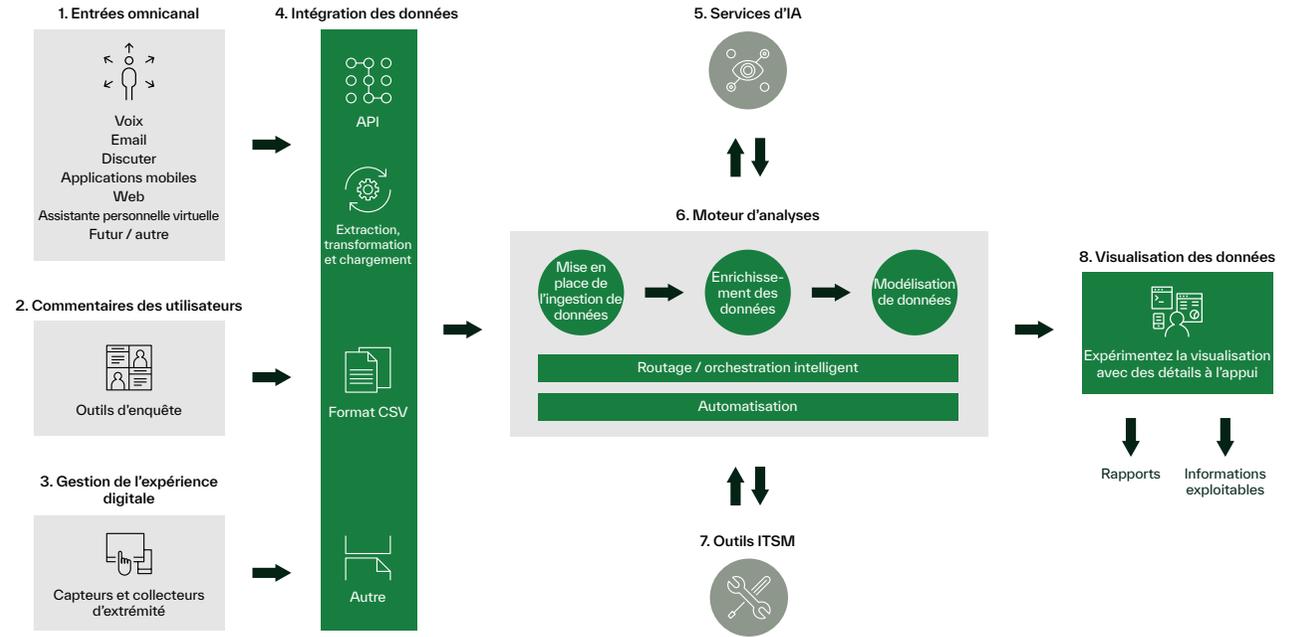


Figure 3. Les XLA dans l'espace de travail numérique

# Technologies requises pour un XLA réussi et une analyse d'expérience

Une solution complète de création de rapports XLA et un moteur d'analyses comprendront généralement des composants tels que :

## Entrées omnicanal

Ces composants collecteront, assembleront et stockeront une vue omnicanale complète des interactions des utilisateurs de l'entreprise pour une analyse plus approfondie via la voix, le chat, la messagerie électronique, les applications mobiles et le Web.

## Commentaires des utilisateurs

Les composants rassembleront les commentaires directs des utilisateurs concernant leur expérience sur le lieu de travail par le biais d'enquêtes et d'autres mécanismes dédiés aux commentaires.

## Gestion de l'expérience digitale

Ces composants rapporteront généralement l'expérience à partir de divers appareils physiques des utilisateurs de l'entreprise, y compris les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau et les appareils mobiles. Divers outils sont disponibles pour établir des capteurs de point de terminaison et des collecteurs de données optimisés pour des types d'appareils spécifiques. Ces outils collectent des données à différents niveaux de détail, agrègent les données selon les besoins et poussent les données aux services consommateurs en aval.

## Intégration de données

Divers outils d'intégration de données sont nécessaires pour collecter et compiler les différents types de données nécessaires. Ceux-ci peuvent consister à utiliser des API et des méthodes d'extraction, de transformation et de chargement (ETL) pour extraire périodiquement les données de la solution omnicanal appropriée. La gestion des données est également un aspect important pour protéger les données personnelles et appliquer le niveau approprié de gouvernance des données.

## Services d'IA

Dans le référentiel basé sur le cloud, les données de chaque canal sont ingérées et stockées de manière persistante. Dans certains cas, les données sources peuvent être semi-structurées ou non structurées et peuvent bénéficier d'un enrichissement supplémentaire des données à l'aide d'outils d'IA. Par exemple, les techniques d'analyse de texte telles que le groupement peuvent être utiles pour analyser des données non structurées et extraire une signification supplémentaire à partir des données. Pour les cas d'utilisation avancés, les données de télémétrie des capteurs du point de terminaison peuvent être utilisées pour effectuer la détection d'anomalies et pour créer des informations prédictives. Certaines données de grande valeur peuvent être extraites du référentiel des données du cloud et enrichies avec des outils d'IA. Il peut également être nécessaire de combiner ou fusionner divers ensembles de données pour créer l'ensemble des enregistrements requis.

## Moteur d'analyse

Les données doivent être extraites et stockées dans un référentiel de données basé sur le cloud pour un traitement et une analyse supplémentaires. Les référentiels basés sur le cloud offrent une grande flexibilité et évolutivité, en fonction des besoins d'une organisation. Les données de chacune des sources de données utilisateur pertinentes doivent être extraites et mises en scène.

## Outils ITSM

Les données des outils ITSM existants, telles que les données de ticket, peuvent être analysées pour fournir des informations sur l'expérience utilisateur.

## Visualisation de données

Ces ensembles de données enrichies peuvent ensuite être utilisés pour piloter les visualisations d'expérience de bout en bout pour les services d'une entreprise. Ces données peuvent être consommées à partir des tableaux de bord analytiques et peuvent conduire à d'autres actions. Les tableaux de bord doivent prendre en charge diverses personnalités d'utilisateurs pour fournir aux utilisateurs la vue pertinente des données nécessaires à leur rôle. Les données détaillées provenant des sources de données utilisateur et des interactions de canal peuvent également fournir un aperçu de la performance des services existants et mettre en évidence les changements de processus métier nécessaires dans certains cas.

# 05

## Facteurs importants à prendre en compte lors du déploiement d'un XLA et des XPI

L'expérience montre qu'une gamme de XPI peut mesurer les expériences et les résultats clés dans l'espace de travail numérique. Ceux-ci peuvent être combinés dans un score XLA pour fournir une vue holistique de l'expérience utilisateur de bout en bout et des résultats de l'entreprise.

La liste suivante fournit certains des principaux outils permettant aux entreprises de garantir que le XLA et les XPI sont déployés avec succès et fournissent la valeur attendue :

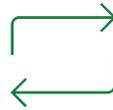


**Concentrez-vous sur les XPI de qualité plutôt que sur la quantité.**

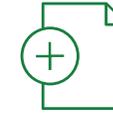
Les XPI de qualité mesurent l'expérience utilisateur de bout en bout et peuvent être examinés de manière réaliste en ateliers collaboratifs. Les plans d'amélioration peuvent être convenus, peu importe là où l'impact est et quelle équipe du service devra résoudre les problèmes.



**Veillez à ce que les structures de gouvernance prennent en compte les améliorations de l'expérience utilisateur, avec les prestataires de services et les entreprises clientes en alignant les objectifs et les ressources convenus sur le changement transformationnel.**



**Remplacez les SLA traditionnels par de nouveaux XPI qui peuvent mesurer plus précisément les résultats des utilisateurs.** Par exemple, si le score d'effort de l'utilisateur est bon, mesurer la vitesse moyenne de réponse et le taux d'abandon d'appels n'apporte que peu de valeur et peut augmenter les coûts.



**Incluez des incitations proportionnelles ou des pénalités pour les XPI.** Bien que certains XPI puissent s'étendre en dehors du périmètre du prestataire, certains XPI reflèteront la valeur du service, lequel devrait être représenté par un engagement financier avec des mises en garde concernant le régime de pénalités SLA.



**Évitez de combiner des types de données incomparables en un seul score pour définir l'expérience** (un indice de performance) car cela peut conduire aux XLA perdant leur sens ou étant déformés par un ensemble de données. Par exemple, combiner le score d'effort utilisateur et le score d'expérience final dans une moyenne réduirait la visibilité des impacts sous-jacents de l'expérience individuelle.

## L'avenir des XLA

L'avenir des XLA et des XPI est actuellement indéterminé, et l'approche est susceptible d'être spécifique aux entreprises individuelles dans un avenir proche ou moyen. Lorsque les XLA et les XPI sont davantage conformes aux normes SLA et KPI, le terme XLA peut être considéré comme redondant en tant que SLA et KPI axés sur l'expérience et les résultats deviennent plus fréquents. Quand les modèles opérationnels sont transformés plus largement, les XLA et les XPI peuvent remplacer entièrement les SLA et les KPI.

L'un des principaux facteurs déterminant la manière dont les XLA et les XPI seront utilisés est la capacité des entreprises à traduire l'expérience utilisateur et les résultats en résultats commerciaux. Par exemple, l'entreprise peut-elle traduire une augmentation de la productivité des utilisateurs dans les économies et les revenus de l'entreprise ou bien reconnaître la valeur des avantages sociaux à un niveau supérieur ?



# L'avenir des XLA

La figure 4 représente quatre résultats potentiels pour les XLA et les XPI. Déterminer où les entreprises sont placées sur cette figure sera en partie basée sur la maturité de l'espace de travail numérique et comment elles sont impactées par les évolutions du marché. Kyndryl s'attend à ce que de nombreux clients soient dans les catégories futures et progressive, bien que le nombre d'entreprises dans la catégorie des pionniers est en augmentation.

## Conventionnelle

Les mesures traditionnelles du lieu de travail numérique sont utilisées. Les XLA et les XPI ne sont pas inclus. Les entreprises continueront d'utiliser les SLA et les KPI existants.

## Regarder vers l'avenir

Les XLA et XPI deviennent de nouveaux SLA et KPI. Aucun SLA traditionnel n'est remplacé. *Les entreprises ne changeront pas d'objectifs internes et s'attendent à ce que les prestataires de services fournissent des XLA et des XPI en plus des SLA et des KPI traditionnels. Au cours des processus d'approvisionnement, le coût des services aura probablement une priorité significative sur les XLA et les XPI.*

## Progressif

Les XLA et XPI deviennent de nouveaux SLA et KPI. Certains SLA traditionnels sont remplacés. *Les entreprises peuvent affecter des cibles XLA et XPI à leurs équipes internes. Les modèles commerciaux resteront en grande partie inchangés mais incluront les XLA et les XPI, et les organisations seront disposées à supprimer ou à réduire les anciens cibles SLA et KPI qui ajoutent des charges inutiles. Par exemple, si le score d'effort de l'utilisateur est bon, mesurer la vitesse moyenne pour répondre n'apporte que peu de valeur et peut augmenter les coûts.*

## Novateur

Les modèles commerciaux sont axés sur XLA et XPI. De nombreux SLA traditionnels sont supprimés. *Les entreprises cibleront les équipes internes basées sur les XLA et les XPI. Les décisions d'approvisionnement se concentreront sur les XLA et les XPI plutôt que sur des réductions de coûts fixes. Les objectifs et les budgets seront basés sur l'amélioration des résultats des utilisateurs et, par exemple, pourraient inclure des frais variables et des incitations basées sur des niveaux de correctifs proactifs plutôt que des coûts d'utilisation fixes ou des volumes de tickets d'incident. Cela pourrait conduire à la suppression de nombreux SLA traditionnels.*



Figure 4. Quatre résultats pour les XLA et les XPI

# Étapes suivantes

## En savoir plus.

Pour en savoir plus sur la façon dont Kyndryl peut vous aider à transformer votre organisation, contactez votre représentant Kyndryl ou visitez notre site à l'adresse [kyndryl.com](https://www.kyndryl.com)

Rencontrons-nous →



01 Le lieu de travail centré sur l'expérience utilisateur

02 Définir l'expérience utilisateur sur le lieu de travail

03 Attribuer de nouvelles métriques d'expérience sur le lieu de travail au parcours informatique complexe des utilisateurs d'aujourd'hui

04 Technologies requises pour un XLA réussi et une analyse d'expérience

05 Facteurs importants à prendre en compte lors du déploiement d'un XLA et des XPI

06 L'avenir des XLA

Étapes suivantes

13



© Copyright Kyndryl, Inc. 2021

Kyndryl est une marque commerciale ou déposée de Kyndryl Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques de Kyndryl Inc. ou d'autres sociétés. L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale, et peut être modifiée sans préavis par Kyndryl. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où Kyndryl est présent. Les produits Kyndryl sont garantis conformément aux dispositions des contrats. Les données de performances et les exemples de clients ne sont présentés qu'à des fins d'illustration. Les véritables résultats en matière de performances peuvent varier en fonction des configurations et conditions d'exploitation spécifiques. Les produits Kyndryl sont garantis conformément aux dispositions des contrats.