

L'expérience du travailleur moderne

Optimisez en permanence la
productivité et les résultats de votre
entreprise grâce à un écosystème de
travail hybride, intégré et autonome



Sommaire

- 3 Intégrations clés requises pour des informations approfondies sur l'expérience utilisateur et l'automatisation
- 5 Une évolution organisationnelle est nécessaire pour prendre en charge les services aux utilisateurs finaux
- 6 La création d'une expérience utilisateur holistique est le catalyseur pour générer des résultats commerciaux
- 6 À quoi ressemblent les services de support sur le lieu de travail moderne
- 7 Conclusion

En tant que consommateurs, nous avons constamment recours à la technologie dans nos maisons, dans nos véhicules et dans les espaces publics pour rendre nos vies plus faciles, plus heureuses et plus productives. Les organisations qui peuvent offrir aux travailleurs une expérience utilisateur similaire, personnalisée et transparente – une expérience dans le cadre de laquelle les travailleurs disposent des connaissances, des outils et de l'accès dont ils ont besoin pour faire leur travail sans limites – sont et continueront d'être les entreprises qui prospèrent et se développent au gré des évolutions et des opportunités. La clé pour concrétiser cette expérience est de fournir beaucoup plus d'autonomie aux travailleurs.

La concrétisation de cette expérience de travail moderne nécessite une plate-forme d'automatisation basée sur les données de télémétrie des appareils, les données de personnage et l'intégration des outils de gestion. Non seulement les utilisateurs ont plus de contrôle sur leur propre expérience, mais une telle plate-forme peut également éliminer de manière proactive les problèmes de l'espace de travail tout en optimisant en permanence celui de l'utilisateur pour le rendre plus productif.

Traditionnellement, nous considérons le lieu de travail comme un espace informatique pour l'utilisateur final ; cependant, à l'avenir l'utilisateur final sera considéré de façon plus holistique en tenant compte notamment de ses habitudes de travail, de ses antécédents, de son profil, de ses rôles et responsabilités, de ses appareils et de son emplacement. Offrir une expérience de travail exceptionnelle va bien au-delà de la portée d'un appareil, d'une plate-forme ou d'un emplacement. Cela dépend plutôt de l'efficacité, de la connectivité et de la performance de chaque élément de l'écosystème du lieu de travail dans lequel évolue un utilisateur final, c.-à-d. chaque application, serveur, plate-forme, appareil, service et même l'environnement physique.

L'écosystème de l'expérience utilisateur



Appareils

- Ordinateur portable
- Téléphone mobile – personnel
- Téléphone mobile – propriété de l'entreprise
- Tablette
- Autres appareils portables



Environnement physique

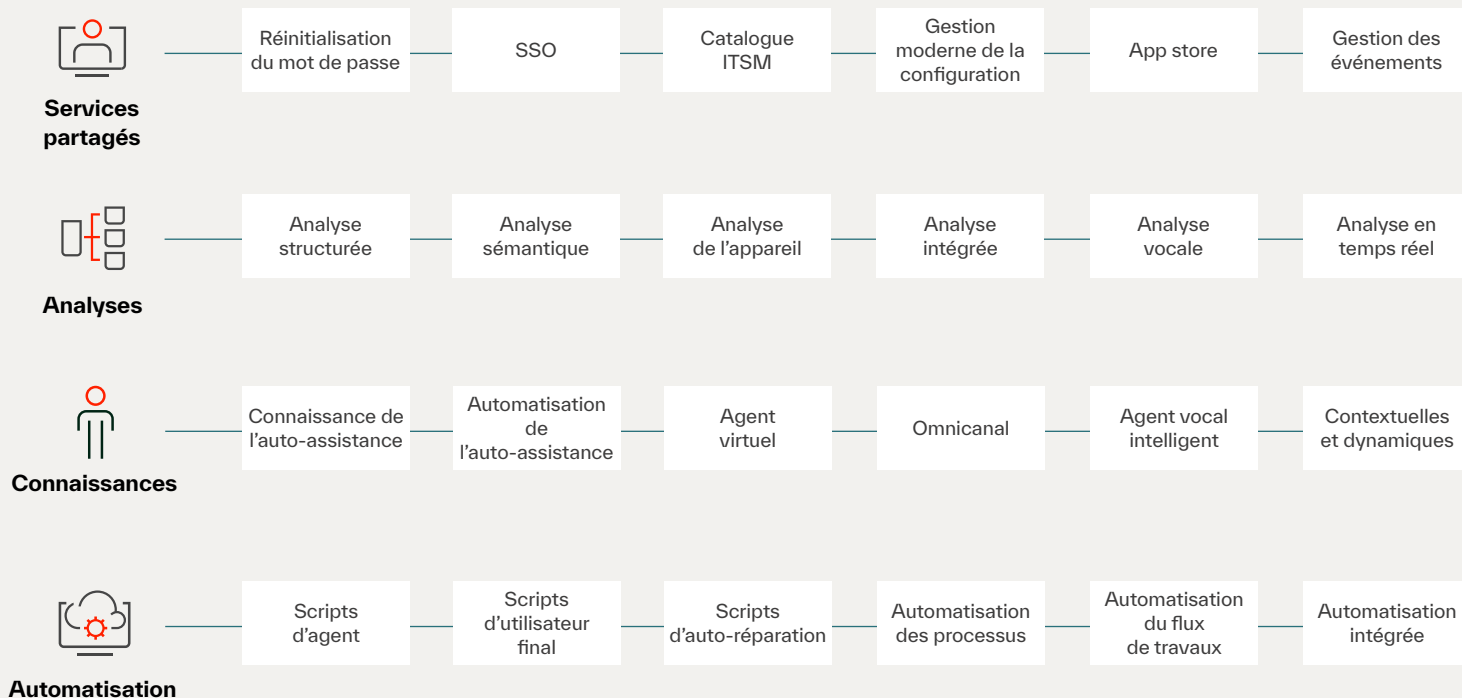
- Système VMC
- Éclairages
- Badges électroniques
- Salles de conférence intelligentes
- Capteurs environnementaux



Back office

- Matériel
- Applications
- Serveurs

Modèle de maturité



Deux **composants critiques** sont nécessaires pour la création de cet écosystème de lieu de travail hybride optimisé en permanence :

1. Une meilleure intégration entre l'entreprise et les applications SaaS, les données RH, la sécurité et les données environnementales de l'espace de travail.
2. Une volonté d'évoluer en tant qu'organisation pour prendre en charge les changements constants de paradigme.

Intégrations clés requises pour des informations approfondies sur l'expérience utilisateur et l'automatisation

Les intégrations de plate-forme avec l'automatisation et les modèles de fonctionnement organisationnel seront essentiels pour modifier l'expérience de l'utilisateur final. Ces changements se produiront de manière itérative, à mesure que les organisations évoluent et que les capacités technologiques sont concrétisées, nous fournissant un modèle de maturité pour guider nos progrès.

Alors que les plates-formes de gestion de l'expérience numérique (Digital Experience Management) sont de plus en plus populaires, les organisations continuent de découvrir des problèmes cachés affectant les utilisateurs comme les écrans bleus et la latence du réseau. La priorisation des intégrations doit commencer par les capteurs DEM et inclure les éléments suivants :

Les données du ticket permettent de corréler les problèmes afin de hiérarchiser les utilisateurs finaux qui auront probablement des problèmes similaires par profil d'appareil ou par personnage d'employé.

La gestion de la configuration offre la possibilité de prendre un ensemble plus approfondi de mesures correctives de manière proactive.

L'automatisation robotisée des processus (RPA) permet l'exécution de flux de travaux plus complexes sur plusieurs systèmes backend, y compris les applications d'entreprise ou les tâches L2.

Des capacités d'auto-réparation améliorées nécessitent des scripts d'auto-réparation de nature moins binaire qui améliorent leur maturité dans les processus de création, d'accès et de gestion du cycle de vie. Trois avancées majeures sont nécessaires pour améliorer l'auto-réparation : le paramétrage des scripts, les blocs de script et l'intégration du flux de travail.

Les données RH et des employés ont besoin d'une plus grande intégration. Les environnements d'utilisateurs finaux les plus avancés trouveront des moyens pour diffuser le contenu des systèmes RH dans le lieu de travail pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. Ce niveau d'intégration permet un contrôle plus strict des attributs qui seront partagés et fournit une justification commerciale tangible de la création d'un personnage de l'employé plus sophistiqué.

L'Internet des objets (IoT) offre une multitude de nouvelles possibilités. En liant le lieu de travail numérique à l'environnement physique, nous pouvons commencer à associer des données de télémétrie supplémentaires pour rendre nos utilisateurs finaux plus productifs et leur permettre de travailler à distance. La modernisation et l'évolution des sites et des installations seront un puissant catalyseur pour mieux comprendre les besoins de l'utilisateur final. Par exemple :

- **Badges intelligents** : possibilité de suivre l'emplacement d'un utilisateur final dans un espace de bureau pour déverrouiller des pièces et activer des paramètres VMC optimaux.
- **Salles de conférence intelligentes** : lancement du partage d'écran et des présentations spécifiques aux participants à la réunion en utilisant les calendriers des employés, leur stockage cloud (par exemple, Box et OneDrive) et les préférences de vidéoconférence (par exemple, Microsoft Teams et WebEx).
- **Mise en forme du signal Wi-Fi** : optimiser la force du signal Wi-Fi en fonction de la densité des appareils et même le personnaliser en fonction des personnages individuels (par exemple, VIP, personnes au contact du client et animateurs de réunion).
- **Capteurs environnementaux** : comprendre l'environnement d'exploitation dans lequel les utilisateurs finaux et leurs appareils peuvent évoluer.
- **Systèmes de vidéosurveillance et de caméras de bureau** : profilage de la répartition des utilisateurs et de la mobilité dans les bureaux.

Ce niveau d'intégration des systèmes impactant l'utilisation final — qui ne se limite pas aux performances de l'application ou de l'appareil — permet une vue de bout en bout de l'expérience de l'employé. Cependant, le lieu de travail numérique moderne a besoin de plus que de simples informations ; il doit être capable de comprendre ces données et d'agir en conséquence en utilisant l'automatisation pour créer un lieu de travail véritablement omniprésent et autonome. En associant les données, l'automatisation et l'intégration avec les sous-systèmes individuels de l'environnement de l'utilisateur final (par exemple, une VMC, un système de vidéoconférence ou un badge intelligent), le lieu de travail moderne peut utiliser des flux de travail intégrés pour optimiser en permanence l'expérience des travailleurs.



Une évolution organisationnelle est nécessaire pour prendre en charge les services aux utilisateurs finaux

Les niveaux actuels d'automatisation provoquent des changements dans nos mesures de performance traditionnelles. Le futur lieu de travail s'appuiera sur certains concepts avancés existants, tels que de nouvelles façons de mesurer l'impact (par exemple, les accords de niveau d'expérience (XLA), le Net Promoter Score (NPS), l'analyse sémantique et des sentiments et les retours d'information positifs/négatifs constants de l'utilisateur final. La possibilité de commencer à établir des références avec des mesures d'expérience cohérentes permet d'explorer des domaines spécifiques pour hiérarchiser l'automatisation et les améliorations.

Les mesures modernes qui collectent des données sur l'expérience de l'utilisateur final mettent en évidence les dépendances vis-à-vis de l'ensemble de l'écosystème de l'entreprise. Le lieu de travail n'est qu'une partie de ce qui motive l'expérience et la productivité d'un utilisateur. Les applications doivent être incluses dans la détermination de la productivité de l'entreprise du point de vue de la convivialité et du support. Par exemple, si un employé de banque dispose du meilleur support et d'un appareil avancé, mais que son travail l'oblige à utiliser un terminal à écran vert obsolète, il ne bénéficiera pas pleinement des améliorations de productivité de l'espace de travail numérique moderne.

Les mesures modernes fournissent une base qui modifie la façon dont nos facteurs de travail et nos ressources en personnel actuels devront changer progressivement avec l'augmentation des capacités autonomes. Elles proposent un modèle d'amélioration continue qui associe les équipes serveurs et applications aux objectifs de modernisation fixés. Au fur et à mesure que nous nous déplaçons vers la gauche, ce qui signifie que davantage de problèmes sont résolus de manière proactive ou via des capacités d'auto-assistance, nous constaterons :

- La diminution considérable du volume de tickets du service d'assistance.
- La plus grande complexité des problèmes qui restent ouverts.
- La possibilité de cibler les problèmes cachés qui n'ont généralement pas été signalés par les équipes.
- L'augmentation du temps de traitement moyen (AHT) et du temps moyen de résolution (MTTR).
- La nécessité de faire évoluer le profil de compétences des bureaux d'assistance, y compris le besoin d'un personnel d'assistance convergent et polyvalent au sein de l'équipe.



Situation :

Wendy travaille aujourd'hui sur un nouveau campus pour préparer un argumentaire pour un client clé sur MS Teams.



Problème :

Elle s'inquiète des problèmes éventuels avec le système audiovisuel de la salle de réunion et son ordinateur portable est poussif, ce qui ralentit sa capacité à finaliser les derniers détails de sa présentation.



Résolution :

Wendy ouvre l'application de l'assistant d'aide et déclare : **« Ma machine est lente, aidez moi s'il vous plaît ! »**

L'assistant virtuel utilise les données de gestion de l'expérience numérique pour évaluer son appareil et détermine qu'un processus d'arrière-plan monopolise le processeur. Wendy est avertie qu'un script va s'exécuter pour améliorer les performances de l'appareil. Les performances de son ordinateur portable s'améliorent et elle termine les préparatifs avant la réunion.

Wendy accède au campus avec son badge « intelligent » d'identification . Lorsqu'elle entre dans la salle de réunion pour la présentation, des capteurs identifient sa présence et l'orchestration du flux de travail est invoquée pour connecter Wendy au système audiovisuel de la salle.

Le système audiovisuel indique « échec de l'authentification » et Wendy appelle le service d'assistance. L'agent, qui dispose d'un tableau de bord intégré affichant les données d'appareil et d'activité de Wendy, identifie rapidement le problème pour le résoudre. L'automatisation de l'agent lance le widget pour réinitialiser le système audiovisuel et réparer les connexions et Wendy est prête à commencer sa présentation.

Les équipes d'assistance qui ont traditionnellement été très axées sur les tâches -priorité à l'identification et la réactivation et aux procédures— vont désormais s'appuyer plus sur les connaissances afin d'augmenter la résolution au premier appel (FCR). Ces travailleurs devront désormais non seulement résoudre un problème individuel, mais également l'éliminer stratégiquement de l'environnement par l'intermédiaire de mises à jour de la configuration et de correctifs techniques.

Ce changement aura un impact considérable sur les possibilités de fourniture de services sur le lieu de travail aux utilisateurs finaux. La première ligne de support peut devenir une véritable équipe DevSecOps (développement, sécurité, opérations). Cela a un impact global significatif sur l'entreprise en augmentant la productivité des utilisateurs et en créant une plus grande dépendance sur une communication et collaboration efficaces dans une équipe d'assistance pluridisciplinaire (par exemple, les équipes d'application et d'infrastructure étant colocalisées lorsque cela est possible et approprié). Cela améliore également le niveau de sécurité et l'agilité d'une organisation pour répondre aux nouvelles menaces, ce qui est essentiel à mesure que la surface d'attaque de l'entreprise augmente avec la dispersion des employés et avec une plus grande adoption des applications SaaS et du cloud pour l'informatique d'entreprise.

La création d'une expérience utilisateur holistique est le catalyseur pour générer des résultats commerciaux

Lorsque nous nous concentrons sur l'expérience utilisateur, tous les autres objectifs commerciaux entrent en ligne de compte, de l'amélioration de la productivité à l'augmentation des résultats commerciaux et à la conservation des talents. Le futur lieu de travail repose sur une plate-forme conçue pour :

- être proactive,
- éliminer les problèmes avant qu'ils n'apparaissent,
- prévoir les résultats,
- connaître l'utilisateur final lorsqu'il fait appel à l'assistance,
- fournir des canaux d'engagement transparents et intégrés au point faible.

En intégrant plusieurs sous-systèmes nécessaires pour prendre en charge un utilisateur final, y compris, entre autres, l'IoT, la télémétrie des appareils/applications, les systèmes RH, le travailleur passera d'une approche basée sur les rôles à un lieu de travail personnalisé. Les employés ne seront plus considérés et compris uniquement en fonction du rôle qu'ils occupent au sein d'une organisation, mais plutôt comme des individus uniques avec des attributs uniques basés sur leur propre situation, leurs antécédents et leurs besoins.

À quoi ressemblent les services de support sur le lieu de travail moderne

Ateliers technique, salles d'urgence et vidéos continues en temps réel

Pour un lieu de travail hybride, avec une main-d'œuvre dispersée, la prise en charge des appareils physiques passera d'une approche basée sur le bureau à un modèle hypercare utilisant des partenaires commerciaux. Plutôt que d'avoir un support de bureau dédié, les organisations disposeront d'ateliers techniques et de salles d'urgence dans les principaux campus pour fournir une assistance permanente à l'utilisateur final. Cette technologie pourrait être renforcée par la possibilité d'utiliser des salles de vidéo continue en temps réel. Ces salles sont similaires à nos salles de téléprésence actuelles, mais sont considérées comme toujours actives et soutenues par des tableaux blancs numériques pour améliorer la collaboration avec des équipes géographiquement dispersées.

Prestataires commerciaux et détaillants

Les sites plus petits et les travailleurs à distance utiliseront des partenaires commerciaux pour l'assistance. En utilisant des services commerciaux comme le Genius Bar d'Apple, le Best Buy Geek Squad et d'autres fournisseurs de vente au détail, les utilisateurs finaux auront la possibilité de choisir comment ils obtiennent de l'aide. Lorsque les options sont limitées pour l'assistance au détail, des partenaires commerciaux tels que FedEx, UPS, DHL et d'autres seront utilisés pour fournir aux utilisateurs finaux un nouvel appareil dans les 24 heures. Cette approche sera mise en place et activée par l'intermédiaire d'un espace de travail moderne, ce qui signifie que les fichiers resteront dans le cloud, les applications seront réinstallées immédiatement avec des outils de gestion modernes, comme Autopilot et les configurations seront gérées dans le cloud, permettant un retour immédiat au travail une fois que le nouvel appareil de l'utilisateur est sous tension.

Un travailleur responsabilisé et autonome

L'intégration des sources de données améliorera considérablement les capacités d'auto-assistance. Les informations seront filtrées en fonction de ce que nous savons ou pouvons prédire sur la personnalité de l'utilisateur. Ces informations personnalisées combinées à des données de télémétrie en temps réel, à la visibilité sur les pannes mondiales pouvant avoir un impact sur les utilisateurs finaux et à la possibilité de déclencher un ensemble puissant d'automatisation des flux de travail pour résoudre de façon autonome les demandes de backend, réduiront considérablement le besoin des utilisateurs finaux à solliciter une assistance.

Avec les compétences d'ingénierie accrues pour le premier point de contact, un modèle d'amélioration continue entraînera des capacités d'automatisation supplémentaires et une amélioration des connaissances fédérées, par exemple, l'ouverture d'un canal social où les utilisateurs finaux peuvent s'entraider et trouver facilement des informations utiles. Avec un personnage amélioré et l'intégration de sous-systèmes, le contenu peut être filtré pour être plus pertinent pour chaque utilisateur final spécifique. L'introduction de la gamification améliore encore plus ce processus pour aider à la fois les contributeurs aux canaux d'auto-assistance et leurs utilisateurs.

Conclusion

Une confluence de facteurs a changé radicalement les attentes, les exigences et les possibilités du lieu de travail numérique et continuera de le faire. Les avancées dans l'espace technologique grand public ont modifié les attentes en matière d'expérience d'entreprise. Nos entreprises sont à l'avant-garde de leurs secteurs, mais l'expérience des travailleurs est souvent en retard par rapport à ce que nous trouvons dans nos propres maisons : des expériences basées sur la technologie qui rendent constamment nos vies plus faciles, plus heureuses et plus productives. Reproduire une expérience personnalisée similaire dans l'entreprise sera essentiel pour attirer et conserver les employés, améliorer continuellement la productivité et maintenir un avantage concurrentiel.

Pour plus d'informations

Kyndryl possède une expertise approfondie dans la conception, l'exploitation et la gestion des infrastructures technologiques les plus modernes, efficaces et fiables, sur lesquelles notre monde s'appuie jour après jour. Nous sommes profondément engagés à faire progresser l'infrastructure vitale qui alimente le progrès humain. Nous nous appuyons sur nos principes d'excellence en créant des systèmes selon de nouvelles méthodes : en faisant appel aux bons partenaires, en investissant dans nos activités et en travaillant côte à côte avec nos clients pour libérer leur potentiel.

Pour en savoir plus sur la façon dont les services **d'espace de travail numérique de Kyndryl** peuvent vous aider à créer un lieu de travail numérique transparent afin d'améliorer les expériences et la productivité des employés, contactez votre représentant Kyndryl ou consultez [kyndryl.com](https://www.kyndryl.com)

kyndryl.

© 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.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

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.