

# ASTUCES

pour améliorer  
l'expérience  
du département  
IT et des  
utilisateurs

Près de la moitié des départements IT ressentent le besoin de fournir une meilleure expérience à tous leurs employés.<sup>1</sup>  
Voici trois astuces :

## ASTUCE 1 Réduire le nombre de systèmes

Le changement constant entre plusieurs systèmes peut conduire au phénomène de « gestion IT sur chaise pivotante ». Les outils et les données non intégrés nécessitent des formations spécifiques, ralentissent le travail, limitent la productivité et génèrent du mécontentement parmi les utilisateurs qui expriment leur frustration auprès des équipes IT.

Rapport sur les responsables IT:



**Le nombre moyen de systèmes que les collaborateurs doivent utiliser pour faire leur travail quotidien est récemment passé de 8 à 11.<sup>2</sup>**

Rapport sur les collaborateurs IT:

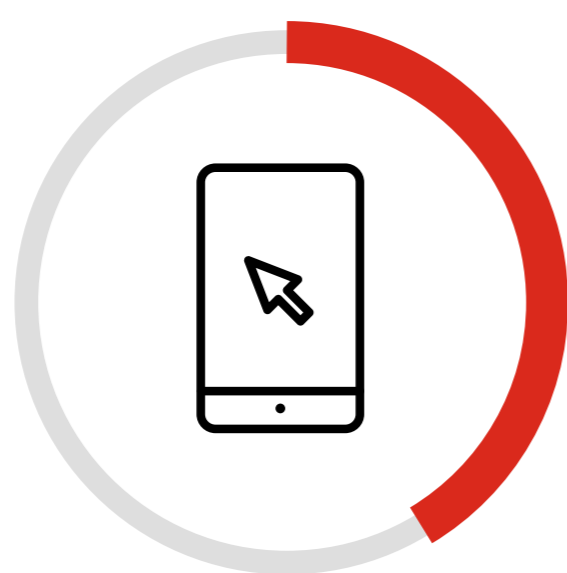


**55%** disent que travailler dans l'IT a eu un impact négatif sur leur bien-être.<sup>1</sup>

## ASTUCE 2 Viser une interaction personnalisée

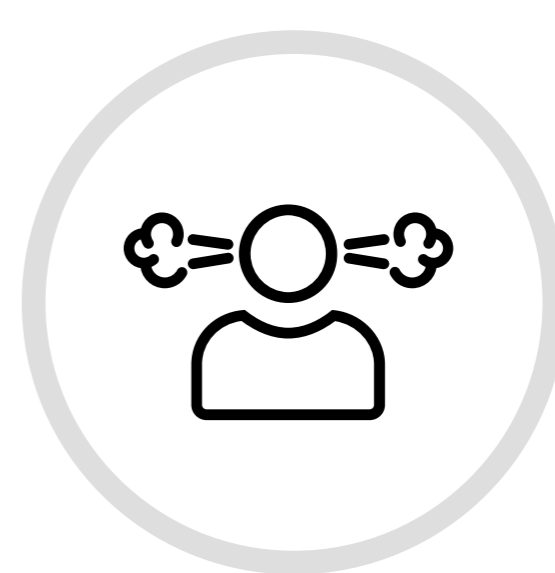
Une interaction personnalisée est essentielle pour créer une expérience IT attrayante.

Les utilisateurs finaux nous disent:



**43%** préfèrent les tâches numériques lorsqu'il s'agit d'obtenir de l'aide pour un problème IT.<sup>2</sup>

Ils disent aussi:



**La lenteur du service et la nécessité d'expliquer plusieurs fois le problème** sont les principales raisons citées pour expliquer les expériences IT décevantes.<sup>3</sup>

## ASTUCE 3 Ne pas négliger la sécurité, les coûts et la gouvernance

Offrez les bonnes solutions, les services et processus appropriés pour aider tous les collaborateurs à devenir plus productifs et améliorer leur satisfaction envers l'IT.

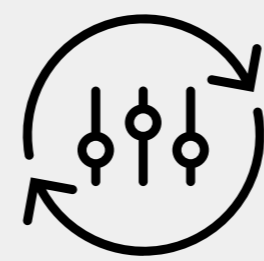
Notre nouveau livre blanc décrit six cas d'usage IT pour vous aider à évaluer les points d'améliorations à apporter à votre organisation IT quant à l'expérience offerte au personnel IT et aux utilisateurs finaux.



Sécurité



Coûts



Gouvernance



TÉLÉCHARGER LE LIVRE BLANC