



Toolkit :

# Une approche progressive pour améliorer la DEX

Des étapes pratiques pour améliorer vos opérations IT et de sécurité tout en atteignant vos objectifs DEX (Expérience numérique des collaborateurs)





78 % des collaborateurs disent qu'ils seraient plus productifs s'ils disposaient d'une meilleure technologie.

## Introduction

En matière d'utilisation des technologies, on a longtemps considéré que la main-d'œuvre intellectuelle se plaignait uniquement des problèmes techniques et se débrouillait pour le reste. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Les collaborateurs s'attendent à une expérience numérique (DEX) de haute qualité... et ils l'exigent à haute voix. D'après l'enquête publiée dans le rapport « L'expérience numérique des collaborateurs (DEX) en 2023 », 78 % des collaborateurs pensent qu'ils seraient plus productifs avec une autre technologie. Très attentives à ces vents changeants, les entreprises qui veulent attirer et retenir les meilleurs talents cherchent en priorité à améliorer l'expérience technologique qu'elles fournissent à leurs collaborateurs, ce qu'on appelle la DEX (Expérience numérique des collaborateurs).

Le département IT ne demande qu'à relever ce défi. En fait, les professionnels IT d'aujourd'hui se sentent concernés par les frustrations de leurs collègues. D'après le « Rapport sur l'Everywhere Work en 2023 », 22 % des professionnels IT et de sécurité interrogés déclarent envisager de quitter leur emploi en partie à cause des applis et des outils techniques imposés par l'entreprise. Leur travail est devenu plus dur, parce que le parc IT s'est rapidement étendu et complexe, et que le parc utilisateur ne cesse d'augmenter.

Au vu des nombreuses priorités avec lesquelles l'IT doit jongler, la poursuite d'une initiative DEX peut sembler décourageante, mais vous pouvez très bien relever ce défi. Comment ? En adoptant une approche progressive qui soutient vos opérations IT et de sécurité quotidiennes sans perdre de vue vos objectifs DEX à long terme.

# Sommaire

Tel un guide étape par étape, ce toolkit vous explique comment lancer une initiative DEX. En suivant cette approche pas à pas, vous renforcez instantanément vos opérations IT et de sécurité, tout en améliorant la DEX sur le long terme.

En chemin, vous apprendrez à créer un score DEX qui vous permettra de mesurer les progrès accomplis par rapport à vos objectifs DEX. Vous découvrirez aussi comment démontrer, à chaque étape, le ROI généré pour vos opérations IT et de sécurité, afin de pouvoir présenter un argumentaire convaincant en faveur d'un investissement dans une DEX de haute qualité bénéfique pour toute l'entreprise.

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 tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produites les plus récentes, visitez le site [www.ivanti.fr](http://www.ivanti.fr).

**01** **Étape 1 :** Comprendre ce que vous possédez

**02** **Étape 2 :** Lier les données des correctifs

**03** **Étape 3 :** Automatiser les workflows IT

**04** **Étape 4 :** Faire le suivi de la DEX et l'améliorer en continu

# Étape 1 :

Comprendre ce que vous possédez

Pour entamer votre démarche d'amélioration progressive de la DEX, vous devez d'abord comprendre ce qui compose votre environnement. Cela implique de découvrir les actifs, et de centraliser les informations relatives aux actifs pour faciliter leur maintenance. Mais votre parc IT est tellement complexe, avec une myriade de postes client, d'utilisateurs, d'infrastructures réseau et de périphériques de périphérie, qu'il est quasiment impossible d'obtenir une vue unifiée de tous les actifs.



### Le saviez-vous ?

48 % des professionnels de la sécurité disent qu'ils disposent d'une visibilité faible ou modérée des actifs de leur réseau.

## Découvrir les actifs

Comment obtenir une visibilité totale et en temps réel ? En combinant découverte active et découverte passive des actifs, vous disposez d'une visibilité sur tous ces actifs. Ainsi, vous voyez non seulement les commutateurs réseau, imprimantes et autres périphériques qui sont généralement connectés en permanence au réseau, mais aussi les périphériques utilisateurs qui s'y connectent par intermittence.

En exploitant à la fois la découverte active et la découverte passive, vous disposez d'une visibilité sur les périphériques connectés en permanence au réseau et sur ceux qui s'y connectent par intermittence. Grâce à la richesse des informations sur les actifs stockées dans la solution ITSM, vos équipes de centre de support identifient facilement le périphérique pouvant être à la source d'un problème et y remédient rapidement.



## Visibilité à 360°

En interconnectant vos différentes sources de données (système de gestion des terminaux, solution de gestion des actifs IT, outil d'enregistrement des achats, etc.), vous augmentez votre visibilité. À ce stade, il est essentiel de normaliser et de rapprocher les données de ces différentes sources de données afin de créer une source unique de vérité pour tous

vos actifs IT. Pour cela, utilisez par exemple une base de données de gestion des configurations (CMDB) ou une base de données de gestion des actifs (AMDB).

Les connecteurs sont utiles car ils vous permettent de disposer d'informations contextuelles primordiales, de comprendre pourquoi ces périphériques sont présents sur votre réseau, et fournissent une cartographie des relations et des dépendances entre les actifs. Vous pouvez alors commencer à identifier vos services critiques et leur impact sur l'expérience numérique des collaborateurs.

Grâce à cette vue à 360°, vous pouvez gérer proactivement tous vos actifs. Les futurs périphériques sont placés sous la gestion directe de l'équipe. Nous verrons plus loin comment ces améliorations de processus permettent d'offrir à vos utilisateurs une expérience de support plus fluide. Vous bénéficiez aussi de la visibilité nécessaire pour sécuriser correctement vos actifs, afin de réduire la probabilité de voir un acteur de la menace les compromettre à votre insu.

« Un client a recruté 8 ingénieurs pour concevoir une solution qui rapproche des sources de données (SCCM, ServiceNow, dossiers d'achats, base de données interne). Cette solution a permis de découvrir que 70 000 périphériques n'étaient pas correctement comptabilisés dans les sources de données. »

- Une entreprise Fortune 20



« La centralisation de ces informations au sein d'un système unique permet à notre département d'être beaucoup plus transparent vis-à-vis de nos clients ET, cela facilite également les demandes d'actifs des clients. Globalement, notre objectif est de réduire à la fois les pertes et les processus inefficaces. »

Ville de Seattle

## Mesurer vos investissements

En ayant une bonne compréhension de vos actifs, vous améliorez aussi votre ROI. Par exemple, grâce à l'accès instantané aux informations de garantie de vos actifs, vous évitez de payer pour changer des batteries déjà couvertes par une garantie, et vous pouvez optimiser les dépenses liées au renouvellement de matériel en analysant les performances des périphériques concernés. Ces informations décisionnelles vous permettent aussi de prendre des décisions plus éclairées sur le remplacement de vos postes de travail ou leur restauration à partir d'une image. L'analyse de l'utilisation des applications quant à elle vous révélera quelles sont les applications réellement utilisées par les collaborateurs, ce qui vous permet de réaliser des économies et d'allouer plus judicieusement vos ressources de support IT. Au final, votre centre de support gagne sur tous les tableaux : il résout les problèmes plus rapidement et offre aux collaborateurs une meilleure DEX.

« Des économies significatives ont déjà été réalisées sur les frais de gestion des actifs et des garanties, et elles se poursuivent ! Grâce à la surveillance proactive de l'état de santé des périphériques, notamment les performances des batteries, Ivanti nous fournit des informations décisionnelles en temps réel. Elles nous permettent d'automatiser nos systèmes, de prendre des décisions plus pertinentes, et de préserver la productivité de nos utilisateurs. »

Université de Kingston





## Comment démontrer le ROI par rapport à vos objectifs immédiats et à long terme

La compréhension approfondie de votre parc IT est la première étape pour améliorer vos opérations IT et sécurité quotidiennes, et l'expérience numérique à long terme de vos collaborateurs. De nombreux KPI permettent de mettre en lumière les avantages générés par cette démarche et vous aideront à démontrer son ROI. Voici les principaux avantages et les KPI pour y parvenir :

	Avantages	KPI
 Pour les opérations IT et sécurité quotidiennes	Transparence de l'ensemble du parc IT et de la surface de risque, en un seul endroit	Usage, état de santé et performances des actifs
	Optimisation du coût de gestion et de maintenance des périphériques IT	Dépenses liées aux applications et abonnements Cloud
	Amélioration de la conformité et de la gestion du cycle de vie des actifs	Changements dans l'environnement IT
 Pour la DEX à long terme	Établissement de la baseline des performances de vos périphériques	Inventaire et usage
	Définition d'indicateurs pour suivre l'état de santé et l'utilisation des actifs	État et performances des périphériques
	Surveillance de la dégradation au fil du temps	Défaillances système

## Étape 2 :

Lier les données des correctifs

Face à l'élargissement rapide du parc IT, le département IT a de plus en plus de difficultés à gérer les changements. Cette évolution a étendu la surface d'attaque ciblée par les acteurs malveillants. Dans le même temps, les cybermenaces sont devenues plus sophistiquées et plus sévères, mettant davantage l'entreprise en danger.

De toute évidence, les équipes IT et Sécurité doivent respecter focalisées sur la sécurité. Mais le compromis séculaire à trouver entre sécurité et flexibilité est toujours d'actualité : alors que le département IT cherche à améliorer la productivité des utilisateurs et l'efficacité opérationnelle, la conformité et la protection contre les violations figurent en haut des priorités de la Sécurité. Au lieu de continuer à opposer les priorités de ces deux départements, il est temps de trouver le juste équilibre entre DEX et sécurité. Quel est le secret pour y parvenir ? Vous devez comprendre votre environnement et obtenir une visibilité totale sur vos actifs pour améliorer, en tandem, la sécurité et la DEX.

Chaque organisation doit continuellement identifier les risques, prioriser ce qui doit être mis à jour, et répercuter les changements qui en découlent dans l'environnement. C'est ce qui se produit lorsqu'une organisation doit mettre à jour les périphériques des collaborateurs à partir de correctifs. La gestion des correctifs ne concerne pas seulement la sécurité : elle a un impact direct sur l'expérience numérique des collaborateurs.

Quand le département IT déploie des correctifs, il fait l'objet de critiques pendant les semaines qui suivent, car les utilisateurs pensent que leurs problèmes de DEX sont dus au dernier correctif. Si l'équipe IT n'a pas une visibilité suffisante, l'entreprise entière (l'ensemble des collaborateurs, et l'IT y compris) peut subir une baisse de productivité à chaque déploiement d'un nouveau correctif.



### Le saviez-vous ?

85 % des dirigeants reconnaissent qu'une mauvaise expérience numérique conduit les collaborateurs à adopter des solutions de contournement dangereuses.



## Lier les données des correctifs

Pour résoudre ce problème chronique, vous pouvez incorporer les données des correctifs dans votre vue DEX. Commencez par connecter votre outil de gestion des correctifs à votre plateforme ITSM. Vos données sont ainsi complétées avec les informations sur vos actifs et centralisées à un emplacement unique. Votre équipe a non seulement accès aux informations sur vos actifs, mais elle bénéficie de davantage de contexte pour savoir si un problème est dû à un périphérique particulier ou s'il est provoqué par un changement dans l'environnement (auquel cas, il serait susceptible d'affecter d'autres utilisateurs).

## Évaluer les cycles de correctifs

Cela fait, vous pouvez réellement évaluer la qualité des cycles de correctifs au sein de votre entreprise, en commençant par un petit groupe pilote. Lorsque les données DEX sont facilement accessibles au centre de support, il est facile de savoir si les utilisateurs du groupe pilote ouvrent des tickets et, s'ils le font, si ces tickets sont liés à une mise à jour récemment déployée.

À partir des données de stabilité et de performances déjà collectées, vos équipes IT et Sécurité peuvent facilement et proactivement déterminer si les utilisateurs subissent des plantages ou d'autres problèmes de performances... sans qu'il soit nécessaire de collecter manuellement ces informations. Sachant que 29 % des professionnels IT considèrent que la collaboration est une priorité, il est intéressant de noter que cette étape peut permettre de rapprocher les objectifs de vos équipes IT et Sécurité.

## Intégrer DEX et GRC

Maintenant que vous avez une plus grande visibilité sur l'impact des correctifs sur les utilisateurs, vous pouvez vous attaquer bien plus efficacement aux aspects liés à la gestion du changement. Vous pouvez même exploiter la DEX pour donner un coup d'accélérateur à vos initiatives de sécurité. Par exemple, les données DEX peuvent être intégrées à vos outils GRC (Gouvernance, risques et conformité) au sein du système de gestion des services IT (ITSM). Cette intégration facilite la mise en place des meilleures pratiques, comme la constitution d'un comité d'approbation des changements qui valide le déploiement des correctifs dans toute l'entreprise.



« Grâce à la visibilité et à l'automatisation apportées par Ivanti Neurons for Patch Intelligence, le groupe SouthStar Bank a réduit de plusieurs jours par mois le temps passé à rechercher et à résoudre les vulnérabilités. »

SouthStar Bank



### Le saviez-vous ?

Un programme de gestion des vulnérabilités basée sur les risques peut réduire de 80 % le nombre d'incidents de fuite de données d'une entreprise.

**Gartner**

« Implement a Risk-Based Approach to Vulnerability Management »



## Comment démontrer le ROI par rapport à vos objectifs immédiats et à long terme

En reliant les données de vos correctifs à vos processus/outils de gestion des services, vous optimisez vos opérations IT et de sécurité quotidiennes, tout en améliorant à long terme l'expérience numérique des collaborateurs. De nombreux KPI permettent de mettre en lumière les avantages générés par cette démarche et vous aideront à démontrer son ROI. Voici les principaux avantages et les KPI pour y parvenir :

	Avantages	KPI
 <p><b>Pour les opérations IT et sécurité quotidiennes</b></p>	Réduction de la perte de productivité liée aux vulnérabilités de sécurité	Coût de la perte de productivité pour chaque périphérique obsolète impacté par des risques de sécurité/malwares
	Limitation des risques de Shadow IT	Nombre de périphériques obsolètes potentiellement impactés par des risques de sécurité/malwares
	Amélioration de la gestion des risques, de la conformité et du changement	Volume des cycles de correctifs approuvés
 <p><b>Pour la DEX à long terme</b></p>	Les utilisateurs n'ont plus à penser à la sécurité dans l'Everywhere Workplace, parce que tout est géré par l'équipe Sécurité.	Nombre de périphériques non conformes
	Réduction des interruptions provoquées par les incidents de sécurité	Coût de la perte de productivité des utilisateurs par incident de sécurité
	Réduction de l'impact du changement sur les utilisateurs et le personnel IT	Nombre des appels au support IT liés à la sécurité

# Étape 3 :

Automatiser les workflows IT

Lorsque les collaborateurs ont des difficultés à utiliser la technologie dont ils dépendent pour leur travail, la productivité de l'entreprise s'en ressent. En moyenne, chaque utilisateur subit 3,67 problèmes d'expérience numérique par jour. Il lui faut chaque fois jusqu'à 20 minutes pour se reconcentrer. Chaque ticket soumis mobilise vos ressources IT pour aider le collaborateur à redevenir le plus vite possible opérationnel. En automatisant les workflows IT qui sont liés à l'expérience numérique des collaborateurs, vous pouvez anticiper ce problème récurrent et faire gagner du temps à tout le monde.



### Le saviez-vous ?

48 % des collaborateurs de bureau préfèrent résoudre leurs problèmes techniques eux-même s'ils le peuvent.



**3,67**

Nombre moyen de problèmes d'expérience numérique quotidiens par utilisateur

## Rationaliser les processus de centre de support

L'automatisation du centre de support IT est génératrice de valeur, notamment pour l'expérience numérique des collaborateurs. Elle aide les équipes de support IT à effectuer un « Shift Left » et à exploiter les fonctions d'autoréparation pour résoudre les problèmes avant même que les utilisateurs ne les remarquent.

Dans le même temps, des outils en self-service permettent aux utilisateurs de traiter seuls les problèmes les plus simples, ce qui réduit encore davantage le volume de tickets tout en améliorant leur DEX. Pour les tickets nécessitant l'attention d'un expert, la classification automatique des tickets garantit que chaque ticket est attribué à la bonne personne dans l'équipe IT.

## Le « Shift Left »

Grâce à l'automatisation, votre équipe peut enfin gérer le volume grandissant de tickets tout en prenant le virage du « Shift Left » pour *in fine* réduire les coûts et les risques. En combinant les capacités de l'IA (Intelligence artificielle), du ML (Machine Learning), des capteurs et de l'automatisation, vous pouvez consolider tous les outils et processus que votre équipe IT utilise au quotidien pour la remédiation.

Les analystes de première ligne sont en mesure de résoudre des incidents qui auraient sinon été escaladés vers des spécialistes. Résultat : les problèmes de vos collaborateurs sont résolus plus rapidement et votre entreprise bénéficie d'une productivité accrue. Par ailleurs, afin de vous aider à évaluer l'impact réel sur la DEX, des bots d'automatisation basés sur l'IA peuvent automatiquement mener une enquête auprès de vos collaborateurs, pour que vous soyez informé des points susceptibles d'être améliorés.



**716 600 dollars**  
**d'économies**

avec l'onboarding en self-service/le provisionnement automatisé.

« Ivanti Neurons permet une "intervention sans contact". Nous pouvons aussi créer des "actions personnalisées". Dans ce contexte, nous devons déterminer si nous voulions résoudre en permanence les petits problèmes ou bien laisser ces petits problèmes se résoudre d'eux-mêmes, ce qui nous permettait de nous concentrer sur les choses sérieuses. »

SouthStar Bank

## Prévenir les incidents

L'automatisation peut être utilisée pour effectuer une maintenance préventive et une surveillance proactive. Repérez les problèmes qui risqueraient d'affecter les utilisateurs en cas de non-résolution (disques durs dont l'espace s'épuise ou unités centrales qui surchauffent parce que leurs ventilateurs sont bloqués). Si un problème a déjà commencé à affecter l'utilisateur, l'IT peut utiliser des bots d'auto-réparation pour collecter automatiquement un maximum d'informations sur l'incident, exécuter les tests voulus et donner à l'analyste un temps d'avance pour la remédiation du problème, dès la création du ticket.



**560 500 dollars**  
**d'économie de**  
**productivité pour les**  
**utilisateurs finaux**  
avec un environnement  
d'auto-réparation.

## Améliorer la DEX des collaborateurs

En automatisant ces workflows IT, vous adoptez une approche « Shift Left » de la prestation de services IT. Les résultats sont là : le degré d'intervention IT est réduit et les utilisateurs disposent d'une meilleure expérience collaborateur numérique. Non seulement, vous réduisez le nombre de problèmes rencontrés par les collaborateurs, mais leur résolution est beaucoup plus rapide. Lorsque la technologie du lieu de travail fonctionne avec fluidité, et que les utilisateurs peuvent se concentrer sur leurs tâches, ils sont plus satisfaits des technologies utilisées et plus susceptibles de rester dans l'entreprise.



**78 % des travailleurs**  
**intellectuels** disent qu'ils  
seraient plus productifs  
avec d'autres outils.



## Améliorer la DEX de l'IT

Le département IT profite aussi de cette automatisation : réduction du volume des tickets, réduction du délai moyen de résolution des incidents, augmentation du taux de résolution au premier appel et meilleur ROI du temps consacré à la résolution des tickets transmis. Au fur et à mesure que ces KPI (Indicateurs clés de performances) s'améliorent, vos analystes expérimentés et vos administrateurs IT peuvent se consacrer à des projets IT stratégiques. En passant d'une posture réactive à une posture proactive, votre département IT entamera alors sa transformation tout en améliorant l'expérience numérique de l'ensemble de l'équipe.

« Ivanti Neurons a vraiment changé la donne pour nous. Nous allons pouvoir créer proactivement un incident, puis autorésoudre le problème avant même que nos collaborateurs ne sachent qu'il existe. L'IT a gagné le respect de l'ensemble de l'entreprise et est devenu un département proactif ! »

Responsable d'équipe Services techniques  
Site international de production et de distribution





## Comment démontrer le ROI par rapport à vos objectifs immédiats et à long terme

L'automatisation des workflows contribue à une plus grande efficacité des opérations IT et de sécurité quotidiennes, tout en améliorant la DEX de l'ensemble des collaborateurs, mais aussi des membres de l'équipe IT. Voici les principaux avantages et les KPI pour y parvenir :

	Avantages	KPI potentiels
 <p>Pour les opérations IT et sécurité quotidiennes</p>	Résolution plus rapide des problèmes	Résolution au premier appel et délai moyen de réparation
	Réduction du coût du centre de support	Volume des tickets et des escalades
	Réduction des ressources nécessaires à la résolution des incidents de routine	Évitement/déviation des tickets et volume des incidents autoréparés
 <p>Pour la DEX à long terme</p>	Les utilisateurs n'ont plus à penser à la sécurité dans l'Everywhere Workplace, parce que tout est géré par l'équipe Sécurité.	Nombre de périphériques non conformes
	Réduction des interruptions provoquées par les incidents de sécurité	Coût des pertes de productivité des utilisateurs d'entreprise par incident de sécurité
	Réduction de l'impact du changement sur les utilisateurs et le personnel IT	Nombre des appels au support IT relatifs à la sécurité

## Étape 4 :

Faire le suivi de la DEX et l'améliorer en continu

Outre l'amélioration progressive de votre DEX pour l'optimisation des opérations IT et sécurité quotidiennes, il est également important de viser une réussite à long terme. Dans cette optique, envisagez de recourir à des solutions dédiées, car elles vous aideront à faire progresser la DEX sur le long terme et, plus largement, à prendre de meilleures décisions stratégiques.

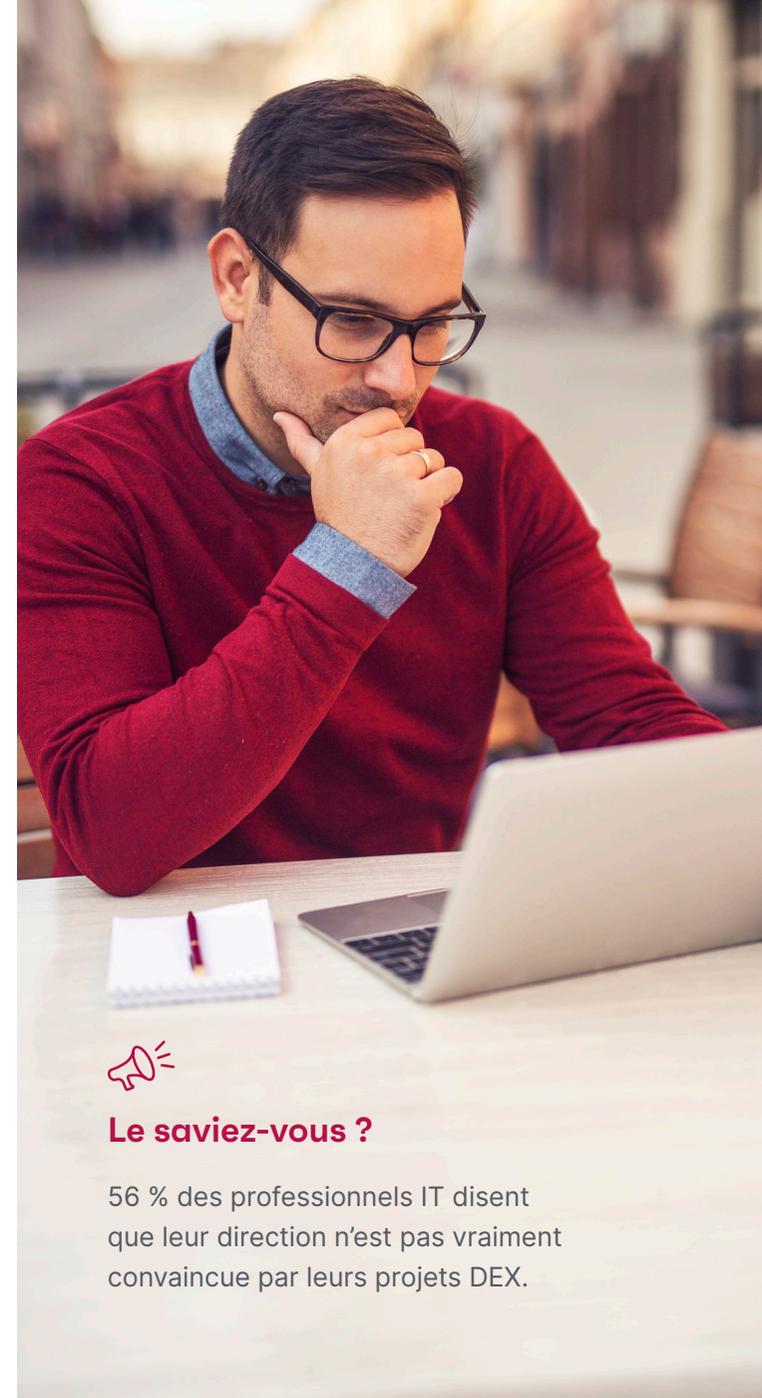
Nos études montrent que 17 % de la main-d'œuvre intellectuelle a démissionné à cause de technologies inadaptées ou envisage de le faire... et ce chiffre est deux fois plus élevé pour la génération Z. Quand la technologie devient primordiale pour l'attraction et la rétention des meilleurs talents, l'amélioration constante de la DEX doit faire partie des priorités non seulement pour le département IT mais aussi pour l'entreprise dans son ensemble.

### Qu'est-ce qu'un XLA (Accord de qualité d'expérience) ?

Les XLA fixent des normes pour la DEX et aident les entreprises à mieux mesurer la satisfaction. Ils déterminent dans quelle mesure la technologie améliore (ou détériore) l'expérience des collaborateurs.

### Qu'est-ce qu'un score DEX ?

Le score DEX quantifie le niveau global de satisfaction des collaborateurs pour chaque application, système, service ou périphérique.



### Le saviez-vous ?

56 % des professionnels IT disent que leur direction n'est pas vraiment convaincue par leurs projets DEX.

## Mettre en place des XLA

Pour avoir une bonne compréhension des résultats de votre programme DEX, commencez par mettre en place un accord de qualité d'expérience (XLA) au sein de votre équipe IT. Le XLA vous aide à mesurer la satisfaction des utilisateurs en continu, et pas ponctuellement. Même si votre équipe utilise déjà des SLA, les XLA vous permettent de vous concentrer sur la satisfaction et la productivité des collaborateurs, et pas seulement sur la disponibilité et la réactivité. De plus, vous pouvez comparer l'expérience en situation réelle des utilisateurs finaux au lieu de simplement suivre les performances et la disponibilité des actifs.

## Créer une baseline

Augmentez votre score DEX au fil du temps. Cela vous permettra de savoir où vous en êtes, de suivre vos progrès et de rectifier le tir si besoin. Cette approche vous fournit une vue plus complète de la DEX (incluant notamment l'état de santé des périphériques et des applications, les performances réseau et l'état de la sécurité). Elle permet aussi de surveiller des aspects essentiels de l'expérience de services, qui affectent votre DEX. Il s'agit notamment du nombre de tickets ouverts, de leur niveau de gravité, de leur ancienneté et même, du ressenti utilisateur (langage utilisé et niveau de frustration qu'il exprime) qui leur est associé.



« Consécutivement à l'implémentation d'un système ITSM qui a permis d'améliorer la DEX, le département IT de l'Université Victoria a constaté une augmentation sensible de son indice NPS (Net Promoter Score), qui est passé d'environ 54 % à 60 %, puis à 90 %. »

Université Victoria

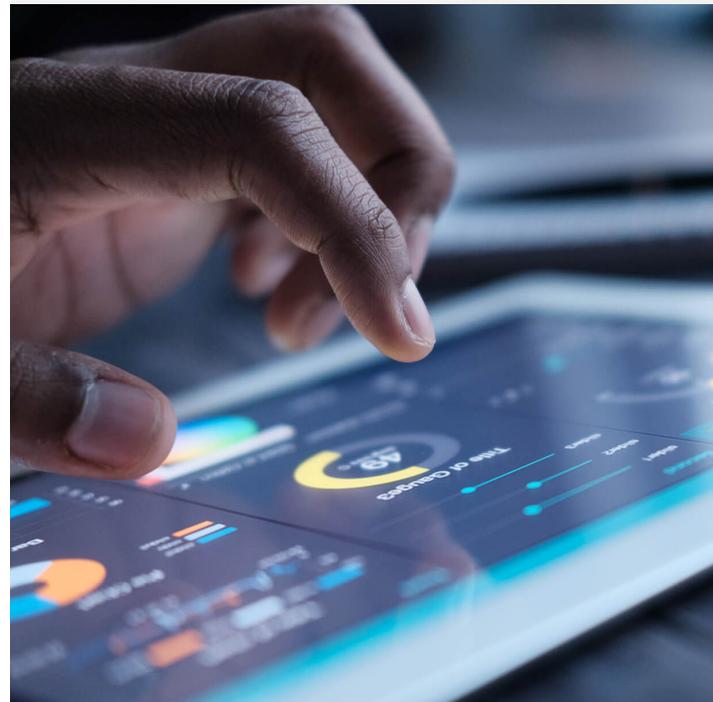
## Surveiller la DEX au fil du temps

Une fois votre score DEX de référence en place, vous comprenez mieux ce qui est normal et ce qui ne l'est pas. Et cette compréhension vous permet de surveiller le ressenti des collaborateurs, afin de pouvoir agir en cas de baisse de satisfaction. Vous disposez aussi d'une meilleure visibilité de l'ensemble des performances de votre pile technologique et de l'utilisation standard de vos actifs (par exemple, les chiffres normaux d'utilisation d'UC et de consommation d'espace disque). Vous repérez plus rapidement toute irrégularité nécessitant des recherches supplémentaires.

Finalement, les connaissances acquises par le suivi de la DEX vous permettent de prendre des décisions avisées quant à vos investissements. Par exemple, si un problème de consommation d'espace disque commence à apparaître sur tous les ordinateurs portables d'un même fournisseur, vous pouvez décider de réévaluer votre contrat ou de faire appel à d'autres fournisseurs.

## Exploiter l'intelligence opérationnelle en temps réel

À ce stade, vous pouvez faire un pas de plus vers la proactivité, en exploitant l'intelligence opérationnelle en temps réel que reflète votre score DEX. Les insights obtenus depuis la plateforme vous permettent d'adopter une approche plus sophistiquée de la gestion de la DEX. Avec toutes ces améliorations, votre équipe IT peut enfin consacrer du temps à des priorités stratégiques pour l'IT et la sécurité.



## Améliorer en continu

Vous êtes maintenant sur la voie de l'amélioration continue. Vous pouvez définir des métriques quantitatives associées à la performance des technologies digitales et des métriques qualitatives qui capturent la satisfaction globale des collaborateurs, l'adoption du numérique et l'expérience du centre de support. Une fois ces métriques définies, elles font l'objet d'engagements de la part des équipes, puis elles sont évaluées et améliorées en continu.

Les données de la DEX peuvent être utilisées pour soutenir la prise de décision stratégique à l'échelle plus globale de l'entreprise. Collaborez avec le service Approvisionnement en fournissant des recommandations sur les investissements technologiques de l'entreprise, ou avec le service RH en soutenant ses projets de rétention des collaborateurs. Exploitez la DEX pour valoriser le département IT et endosser un rôle de « business partner » au sein de l'entreprise.



## Comment démontrer le ROI par rapport à vos objectifs immédiats et à long terme

La dernière étape d'optimisation de la DEX vous permet de suivre une démarche d'amélioration continue. En effet, les informations fournies par la DEX, vous aident à évaluer vos opérations IT et sécurité quotidiennes et votre programme DEX, et à prendre des décisions stratégiques sur ces sujets. À ce stade, il est indispensable de démontrer le ROI de l'initiative pour l'entreprise. Voici donc les principaux avantages et les KPI pour y parvenir :

	Avantages	KPI potentiels
 Pour les opérations IT et sécurité quotidiennes	IT proactive	Score DEX
	Meilleure maturité IT et de sécurité	Optimisation des achats de technologies et renforcement de la sécurité
	Développement durable/Informatique verte	Réduction de l'empreinte carbone et de la consommation d'énergie du département IT
 Pour la DEX à long terme	Transparence de l'adoption du programme DEX	XLA
	Implication des collaborateurs	Scores CSAT
	Rétention des talents	Taux d'attrition

## Conclusion

La perspective d'entreprendre une initiative DEX peut vous sembler décourageante, et c'est compréhensible. De prime abord, la DEX peut soulever quelques craintes, surtout si vous devez concilier les exigences de sécurité et opérationnelles d'un parc IT en pleine expansion, et l'obligation de fournir aux collaborateurs une expérience numérique qui stimule leur productivité et leur satisfaction au travail.

Cependant, au lieu de considérer la DEX comme un projet massif et global, réfléchissez à ce que vous faites déjà, à ce que vous pouvez améliorer, et à la façon d'adopter une approche progressive des améliorations. Le processus commence par la **compréhension de ce que vous possédez** dans votre

environnement IT. Il faut ensuite **lier les données des correctifs** pour mieux gérer le changement et la sécurité, puis **automatiser vos workflows IT** pour entamer un « Shift Left ». Enfin, l'**amélioration continue** vous permettra d'influencer la prise de décision stratégique au sein de l'entreprise.

Le parcours est long et doit être soigneusement planifié, mais l'effort en vaut vraiment la peine. Avec une bonne visibilité de l'expérience numérique des collaborateurs, vous n'avez plus à deviner la cause première des incidents qui impactent vos utilisateurs. D'autre part, grâce à une gestion efficace des correctifs, les utilisateurs finaux et le département IT ne sont plus affectés par des problèmes récurrents, et votre sécurité s'en trouve renforcée.

Fur et à mesure que les améliorations de la DEX sont mises en oeuvre, vous en récoltez les fruits et constatez des avantages considérables, ce qui impulse une nouvelle dynamique. L'automatisation des workflows IT vous permet de résoudre les problèmes avant même que les utilisateurs ne les remarquent, tout en fournissant à vos analystes le contexte nécessaire pour traiter rapidement les tickets entrants, sans avoir à les escalader.

À ce stade, vos KPI s'améliorent. L'équipe IT gagne la confiance et la considération des autres services de l'entreprise. Les responsables IT disposent alors d'une plus grande marge de manœuvre pour poursuivre des opérations stratégiques plus prioritaires. Enfin, en établissant une baseline qui montre où vous en êtes et où vous souhaitez aller, vous disposez d'outils puissants et de processus d'amélioration continue, qui vous permettent de gérer proactivement l'expérience numérique des collaborateurs, quelles que soient les transformations technologiques et les évolutions susceptibles d'impacter votre entreprise à l'avenir .



Toolkit :

# Une approche progressive pour améliorer la DEX

Des étapes pratiques pour améliorer vos opérations IT et de sécurité tout en atteignant vos objectifs DEX (Expérience numérique des collaborateurs)



Pour de plus amples informations ou pour contacter Ivanti, visitez [www.ivanti.fr](http://www.ivanti.fr)