



La transformation numérique du travail

Un changement fondamental et vital de perspective

L'avenir du lieu de travail numérique

Vous avez entendu dire que les entreprises doivent opérer une transformation numérique pour être en mesure de survivre, ou encore d'être compétitive, sur notre marché mondial. En fait, selon un récent **rapport Futurescape** de l'International Data Corporation (IDC), d'ici 2023, les entreprises qui négligent l'investissement dans l'infrastructure de transformation numérique perdront une part de marché par rapport à leurs concurrents existants et aux nouveaux concurrents qui sont plus férus de technologie numérique.

La transformation numérique ne consiste pas uniquement à intégrer la technologie numérique dans l'entreprise existante. Pour permettre aux entreprises d'opérer une transformation numérique totale, elles doivent pleinement intégrer la technologie numérique dans leur organisation, en modifiant fondamentalement leur fonctionnement.

Ce n'est plus qu'une question de technologie en elle-même. C'est également un changement de perspective.

C'est un paradigme, ce ne sont pas de nouveaux gadgets.

La transformation du lieu de travail signifie trouver la meilleure façon de placer les personnes comme préoccupation principale au sein de votre entreprise : à la fois les clients et le personnel.

Pour réussir dans plusieurs domaines d'activités, la satisfaction et la performance du personnel devraient être une priorité de premier plan pour l'entreprise : les employés satisfaits qui utilisent les outils appropriés pour accomplir leur travail offrent également une meilleure expérience client.

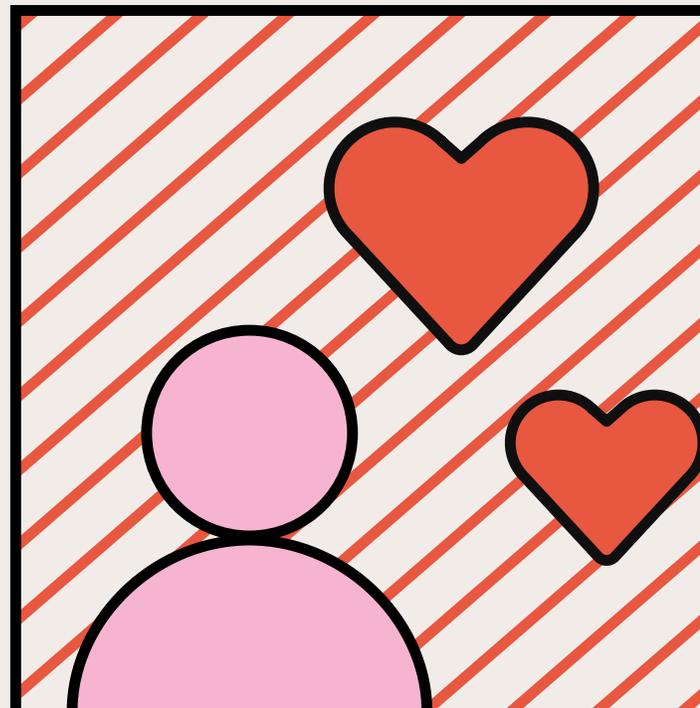
Une façon de prioriser la satisfaction et la productivité du personnel est d'offrir aux employés les outils appropriés pour le travail : dans une enquête récente, 48 % des personnes interrogées ont déclaré que les outils technologiques appropriés amélioreraient l'expérience professionnelle de manière significative.¹

Fournir les meilleurs outils appropriés pour le travail au personnel nécessite de comprendre l'écosystème numérique et les besoins du personnel. Cela demande également un investissement financier. D'ici 2023, les dépenses en DX représenteront plus de 50 % de l'ensemble des investissements en technologie de communication (TIC), alors qu'elles représentent 36 % aujourd'hui.²

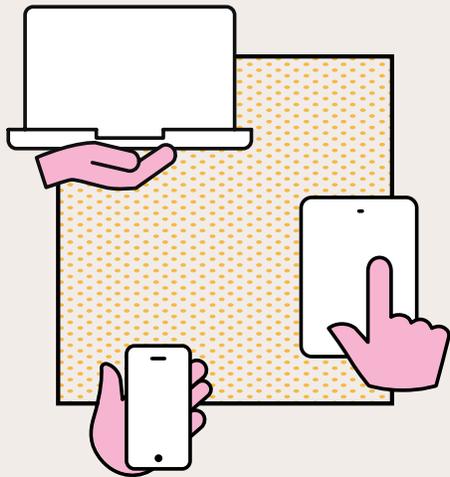
D'ici 2029, 75 % des entreprises européennes seront entièrement numérisées, selon les prédictions de l'IDC. Les autres ? Elles devront se battre.³

Mais cette dépense ne peut pas être faite de façon incohérente. L'entreprise doit impérativement aller de l'avant : elle doit non seulement comprendre la façon dont le personnel et les clients utilisent la technologie maintenant, mais aussi comment ils utiliseront la technologie à l'avenir.

Cela requiert une flexibilité dans les stratégies de transformation numérique qui permet la croissance, l'évolutivité et un revirement spectaculaire.



Pourquoi le faire ?



Pourquoi les entreprises européennes investissent-elles dans la transformation du travail ?

- Outils technologiques appropriés : **48 %**
- Productivité du personnel : **44 %**
- Expérience professionnelle : **36 %**
- Avantage concurrentiel : **33 %**
- Rétention du personnel : **28 %**
- Expérience client : **28 %**

Source : IDC European Human Capital Management Survey, 2018 (n = 301)

Les lieux de travail numériques doivent être en mesure de se concentrer sur des idées et des technologies multiples et gratuites. Par exemple, les politiques de télétravail flexibles doivent être associées à une culture de la confiance de la part de la direction et à des technologies de sécurité appropriées pour habilitier et protéger les collaborateurs décentralisés. Ainsi, les leaders dans le domaine du lieu de travail numérique s'attendent à dépenser des sommes importantes pour de telles initiatives au cours des 12 prochains mois.

Comment la participation du personnel a-t-elle influencé le résultat final ?

Une bonne expérience du personnel bénéficie d'autres domaines de l'entreprise, ce qui permet aux compagnies d'atteindre des objectifs à long terme.

Voici comment les entreprises notent l'impact commercial d'une implication professionnelle croissante du personnel :

Croissance des revenus : 43 %

Rentabilité : 43 %

Fidélité et rétention du personnel : 43 %

Productivité du personnel : 41 %

Fidélisation et satisfaction de la clientèle : 41 %

Source : IDC European Future of Work Study, mars 2020



L'une des manières les plus importantes d'accroître l'implication du personnel : les aider à travailler dans le meilleur environnement pour eux. La volonté d'offrir une option de télétravail suscite un intérêt accru pour les espaces de travail virtuels et la gestion des appareils.

Quels sont les meilleurs outils pour le travail ?

De plus en plus, Apple répond aux besoins de l'entreprise.

Les entreprises ont tendance à utiliser l'iPhone et l'iPad d'Apple en priorité, par exemple. Le personnel, qui a déjà de l'expérience avec ses propres appareils, peut être plus productif si l'entreprise lui permet d'utiliser sa technologie propre ou si elle lui offre une technologie similaire. Ces appareils iOS devraient figurer parmi les outils que les entreprises considèrent si la productivité, l'expérience utilisateur et la sécurité sont parmi les critères d'achat les plus importants.

Pour ces raisons, l'IDC s'attend à une augmentation de l'utilisation d'iOS dans l'entreprise au cours de l'année à venir, y compris une hausse importante du taux d'utilisation d'iOS qui est passée de 18 % à 29 % en Europe centrale et en Europe de l'Est.⁴

La meilleure technologie pour la transformation

La technologie possédant une expérience utilisateur final de qualité supérieure permet de couronner de succès les efforts de transformation numérique, en aidant le personnel où et quand ils en ont besoin.

C'est pourquoi il n'est pas étonnant que l'automatisation du service d'assistance du service informatique et des ressources humaines soit déployée à une plus large échelle que les autres secteurs : non seulement cela aide les employés sur le lieu de travail, mais aussi lorsqu'ils travaillent à distance.

Déploiements de postes de travail numériques de pointe

Automatisation du service d'assistance du service informatique et des ressources humaines : 46 %

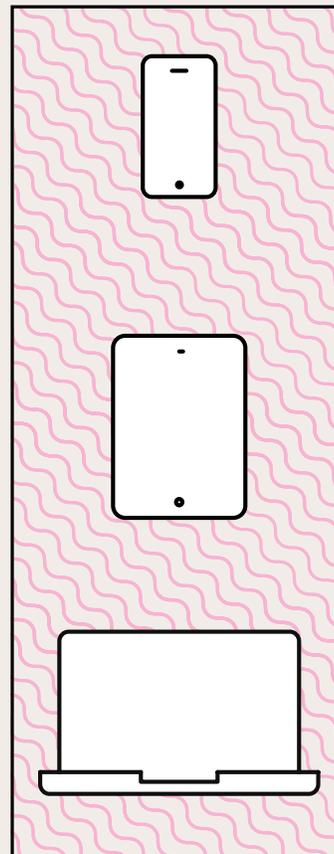
Politiques de travail à distance flexibles : 37 %

Outils de collaboration pour le travail en équipe : 36 %

Outils analytiques pour suivre l'expérience utilisateur final : 32 %

Sécurité pour soutenir les nouveaux modes de travail : 30 %

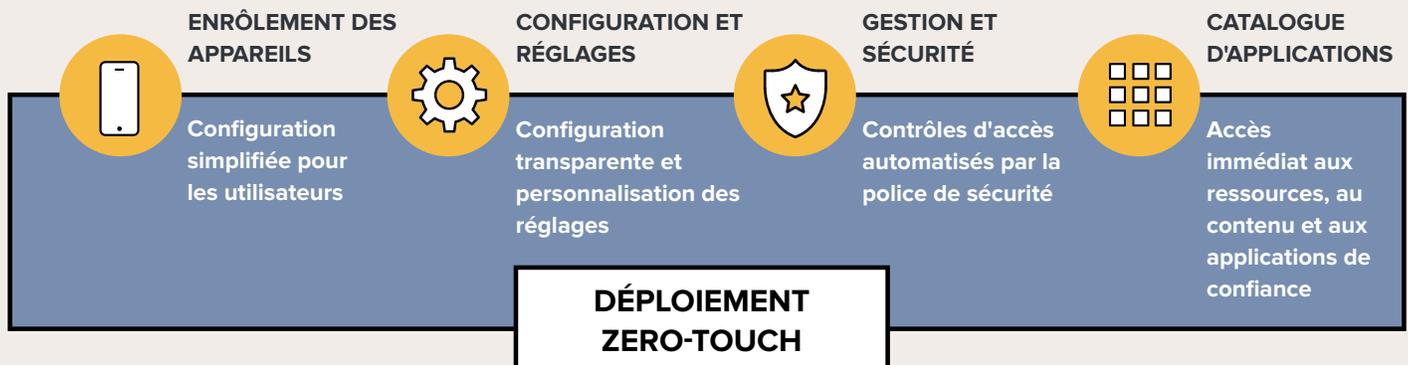
Source : IDC European Future of Work Study, mars 2020



Adaptabilité : pour rester sur vos gardes

L'entreprise doit être adaptable et évoluer de manière dynamique pour répondre aux exigences fluctuantes du marché. Grâce à une variété de contrats de travail, à temps plein, à temps partiel, du personnel à la demande et qui assume l'intérim, les entreprises doivent intégrer le nouveau personnel rapidement et en toute sécurité. La meilleure façon d'y parvenir est l'utilisation du déploiement Zero-Touch : un workflow qui permet au service informatique de fournir une aide complète et d'orienter le nouveau personnel sans devoir charger physiquement des appareils.

Un processus d'intégration automatisé et sûr peut s'avérer être très efficace pour la rapidité et la productivité du travail.



Source : IDC European Future of Work, mars 2020

Qu'en est-il de la sécurité ?

Même si la pandémie a précipité les choses, le télétravail devient la nouvelle norme. Alors qu'avant la pandémie, **66 %** des entreprises européennes avaient une politique de travail à distance très limitée, voire inexistante, **35 %** d'entre elles ont l'intention de reprendre la politique qu'elles appliquaient avant la pandémie.⁵

À cause de ce nouveau paradigme, certaines préoccupations de sécurité spécifiques sont survenues et les entreprises ont investi de façon considérable dans le domaine de la sécurité numérique.

Pendant le confinement, les entreprises ont mis en œuvre ces cinq principales technologies de sécurité :

43 % d'accès et de protection de la passerelle (contrôle d'accès au réseau)

41 % de gestion des identités et des accès

39 % de prévention de la perte de données et des fuites (p.ex. chiffrement)

25 % de gestion et prévention des menaces liées aux terminaux

43 % MDM ou gestion unifiée des terminaux

Sans grande surprise, ces nouvelles options de flexibilité du lieu de travail combinées à une augmentation des considérations de sécurité exigent une collaboration étroite non seulement entre le service informatique et le service des ressources humaines, mais aussi une collaboration plus étroite entre toutes les équipes au sein d'une entreprise.

Une véritable transformation numérique avec une expérience professionnelle supérieure requiert un alignement dans l'ensemble de l'entreprise : non pas comme un objectif final, mais comme une pratique commerciale courante pour accompagner les changements technologiques, les besoins du personnel et la stratégie commerciale.

Pour que tout cela fonctionne pour le personnel, les clients et les parties prenantes, il est essentiel de créer une culture de confiance. C'est pourquoi, selon le DID, **50 %** du G2000 nommeront un responsable du service fiduciaire pour se concentrer sur la sécurité des interfonctions.⁶



Voici comment procéder.

Considérations de stratégie de transformation du lieu de travail pour toutes les parties prenantes :

Favoriser des équipes très performantes grâce à des plateformes collaboratives

Investir dans une plateforme de collaboration du personnel pour un environnement de travail flexible et rapide qui permet d'accroître la responsabilité, l'alignement et la transparence. Cela permet aux entreprises de mieux traiter les opportunités et d'aider à recruter et à fidéliser du personnel talentueux.

Fournir des lieux de travail personnalisés pour assurer l'adhésion du personnel

Le contexte est essentiel pour la participation du personnel et le retrait des obstacles organisationnels pour la personnalisation est de premier plan. Essentiel : la direction a besoin de comprendre et de subvenir aux besoins des employés individuellement.

L'adoption des technologies doit refléter les objectifs d'entreprise

Un lieu de travail numérique dispose de ressources dont le personnel a besoin pour accomplir le meilleur travail possible tout en étant facilement accessible. Les entreprises devraient investir dans des programmes de gestion du changement. Pour atteindre cet objectif, elles doivent cibler le personnel qui en a le plus besoin.

Considérations de stratégie de transformation du lieu de travail pour les acheteurs de technologie :

Envisager un lieu de travail numérique intelligent

Investir dans une plateforme de collaboration du personnel pour un environnement de travail flexible et rapide qui permet d'accroître la responsabilité, l'alignement et la transparence. Cela permet aux entreprises de mieux traiter les opportunités et d'aider à recruter et à fidéliser du personnel talentueux.

La sécurité doit permettre les transformations avec la confiance numérique

La sécurité doit être présente dans chaque aspect de la journée de travail de l'employé. La sécurité doit chercher à comprendre et donc à gérer les menaces de sécurité causées par la transformation, tout en permettant au travail de progresser sans ralentissement.

Offrir une expérience utilisateur final de qualité supérieure

Investir dans la technologie optimale à l'échelle de l'entreprise qui offre un accès continu aux applications et aux ressources de l'entreprise.

Qui peut vous aider ?

Jamf est la norme pour l'Apple Enterprise Management avec un portefeuille de solutions indispensables pour la transformation numérique de votre entreprise.

Jamf Pro

gère et protège tous vos iPad, iPhone, Apple TV et Mac où qu'ils soient. C'est une offre globale :

- déploiement et intégration Zero-Touch
- gestion à distance de l'application
- mise à jour du système d'exploitation et de l'application
- gestion des identités et des comptes
- les ressources organisées à la demande avec Self Service : un catalogue d'applications basé sur le navigateur

Jamf Protect

est une solution de protection des terminaux conçue uniquement pour Mac. Elle offre :

- une détection de menace spécifique à la gamme Mac, basée sur le comportement
- une détection de logiciels malveillants pour macOS
- une réaction plus rapide en cas d'incident
- une surveillance de la conformité des terminaux
- l'assistance le jour même

Jamf Connect

modernise l'authentification et la gestion de l'identité Mac et économise le temps du service informatique (31 % des tickets pour le service d'assistance sont des réinitialisations de mots de passe). Elle offre :

- l'approvisionnement du compte
- la gestion de l'identité
- la synchronisation du mot de passe

