

LIVRE BLANC

**ENTREPRISE**  
**LA COMPRÉHENSION**  
**DES USAGES**

ATOÛT MAÎTRE DE LA PERFORMANCE  
DES PROJETS DIGITAUX

econocom



1. L'utilisateur, nouveau maître du jeu des projets digitaux	4
2. Les données, matière première de la connaissance	6
3. Des usages au pilotage	10
4. Nos recommandations pour une performance digitale optimale	12

**Contacts**



Selon une étude réalisée par IDC pour Econocom, les DSI estiment que les collaborateurs de leur entreprise sont satisfaits à 75 % des outils qu'ils leur fournissent. Or, en réalité, ce taux de satisfaction n'est que de 55 %.

Cet écart considérable de 20 points en dit long sur la méconnaissance qu'ont les DSI de ce que vivent au quotidien les utilisateurs de l'informatique.

Comment, dans ces conditions, envisager une stratégie digitale pertinente, qui favorise les objectifs collectifs de l'entreprise à travers la modernisation des usages individuels ?

Ce livre blanc vous invite à (re)découvrir l'importance clé de la connaissance des usages à l'ère digitale et, surtout, les bénéfices que l'on peut en tirer.

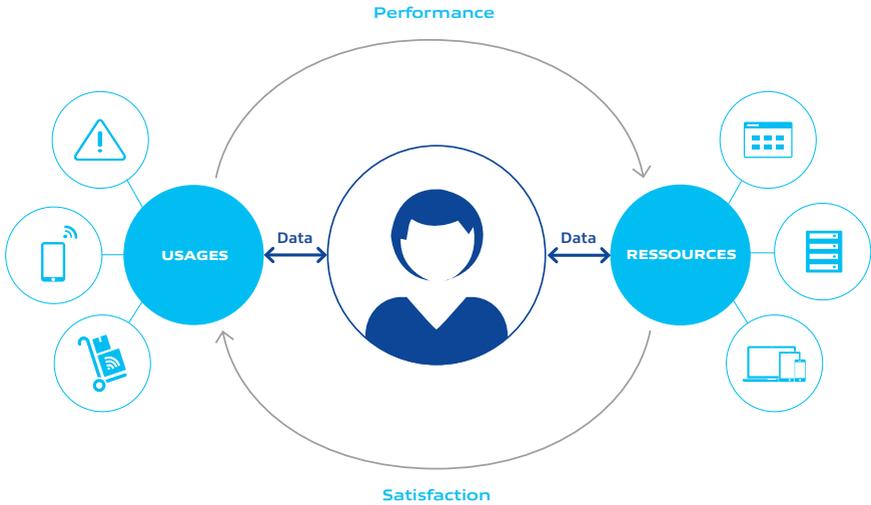
## L'UTILISATEUR, NOUVEAU MAÎTRE DU JEU DES PROJETS DIGITAUX

Pour réussir à l'ère digitale, l'entreprise doit fournir à ses collaborateurs des outils adaptés à leurs tâches, à leur façon de travailler et, de plus en plus, à leurs attentes en termes d'expérience. Influencés par leurs usages personnels, ils demandent des temps de réponse immédiats, des connexions fiables, des débits élevés, des interfaces séduisantes et intuitives, des fonctionnalités qui correspondent à leurs habitudes, des mises à jour fréquentes...

De surcroît, la multiplication des ressources de la workplace (matériels, applicatifs, objets connectés...) crée un environnement complexe, où la performance dépend d'innombrables facteurs interdépendants. Dans ce contexte, les KPI usuels de la DSI, fondés sur des informations cloisonnées et partielles, ne rendent qu'imparfaitement compte de l'expérience vécue par l'utilisateur. Des indicateurs au beau fixe peuvent parfois masquer une insatisfaction ou des difficultés à s'approprier les ressources. Pour les directions métiers, accélérer la transformation des pratiques nécessite également de voir au-delà de ces indicateurs techniques.

Pour réussir la transformation digitale, DSI et directions métiers doivent se rapprocher dans une relation partenariale qui exige un changement complet de posture vis-à-vis de l'utilisateur final. Pour éviter de voir se développer le Shadow IT et les solutions de contournement, la DSI ne doit plus considérer la qualité de service de son point de vue de producteur mais telle qu'elle est perçue à l'autre extrémité de la chaîne par les utilisateurs. Quant aux directions métiers, il leur faut connaître concrètement l'adoption et les impacts de leurs projets digitaux.

Les ressources  
pour l'utilisateur  
dans la workplace :  
devices,  
équipement IT,  
applicatifs,  
objets connectés



S'inspirant elle-même du B2C, la DSI cherchera donc à mieux connaître ses clients internes et leurs usages pour mieux les servir, et mieux renseigner les métiers. Savoir au plus vite ce qui plaît et ce qui déplaît, ce qui fonctionne et ce qui bloque, ce qui est impératif et ce qui est superflu, ce qui est plébiscité et ce qui est rejeté... de manière à pouvoir prendre les meilleures décisions pour apporter à chacun la bonne ressource, sous la bonne forme, au bon moment et au meilleur coût. L'utilisateur doit être au cœur du dispositif de pilotage.

Grâce à une approche fondée sur les données permettant de connaître et de comprendre ses usages, l'entreprise sera en mesure d'améliorer son expérience et son appropriation du digital. Rapidement, concrètement et au juste coût.

## LES DONNÉES, MATIÈRE PREMIÈRE DE LA CONNAISSANCE

La DSI n'a souvent des usages des utilisateurs finaux qu'une vision limitée aux tickets d'incidents et aux enquêtes de satisfaction. Il en résulte une vue parcellaire qui permet mal d'apprécier l'adéquation des ressources aux besoins, et donc la pertinence des dépenses consenties. Dans un environnement de plus en plus digital, cette quasi-cécité est à la fois cause de coûts directs (sur-équipement, incidents...), indirects (impact sur la productivité et la satisfaction des utilisateurs...), et de risques (contournements...).

Prenons le cas d'un commercial irrité par la lenteur de son matériel. Pour éviter de perdre un temps précieux, il choisit de s'écarter dangereusement des procédures prévues, remplissant à minima ses fiches clients et désactivant ses outils de sécurité. Le plus souvent, tout ceci peut être ignoré de la DSI, alors que l'analyse combinée des données liées à l'usage de ses outils digitaux, à ses appels au service support et au fonctionnement de son poste de travail, aurait permis de détecter le problème, d'en identifier la cause et d'y remédier en ajustant la configuration de sa machine.

### Des approches customer-centric et data-driven

À l'image de cet exemple, le big data permet deux approches complémentaires pour améliorer le service rendu à partir des données d'utilisation : customer-centric (remonter aux origines d'un point de douleur exprimé par l'utilisateur pour lui apporter aussitôt la bonne réponse) et data-driven (détecter des signaux faibles permettant d'anticiper un point de douleur inconnu ou latent, et de prendre préventivement les mesures adéquates).

Pour procéder à ce type d'analyses croisées, les entreprises disposent d'un extraordinaire gisement de données, structurées, semi-structurées et non structurées.

# 49%

des collaborateurs estiment perdre au moins une heure par semaine en raison d'un dysfonctionnement informatique<sup>1</sup>

1. Source : Econocom/IDC, 2017.

# LES DONNÉES DONT DISPOSENT LES ENTREPRISES SONT ISSUES :

---



DES MATÉRIELS DÉPLOYÉS

---



DES APPLICATIONS

---



DU RÉSEAU

---



DES OUTILS DE GESTION ET D'ADMINISTRATION

---



DES TICKETS DU HELPDESK

---



DES CAPTEURS EMBARQUÉS SUR LES APPAREILS MOBILES

---



DES MESURES DE SATISFACTION  
( NOTATION PONCTUELLE, ENQUÊTES...)

---

La très grande variété des données renseignant sur la vie des ressources et leur utilisation permet en outre de varier les angles d'analyse pour mieux cerner les usages des collaborateurs. On peut les répartir en quatre grandes catégories :

- **Données d'inventaire :**  
quels sont les matériels et les logiciels concernés ?  
leur configuration ?
- **Données d'utilisation :**  
quelles ont été les actions de l'utilisateur ? où, quand, comment ont-elles été réalisées ?  
que s'est-il passé à ce moment-là ?
- **Données de performance :**  
quel a été le résultat de ces actions ?  
leur impact ?
- **Données conversationnelles :**  
quels commentaires, demandes, suggestions, ont-elles suscités ?

Cette richesse, démultipliée par la profondeur des historiques et l'étendue des populations (y compris hors de l'entreprise), va permettre de tirer trois grands types de connaissances :

### **1. Objectivation du ressenti :**

On pourra rapporter la satisfaction ou l'insatisfaction des utilisateurs à des métriques concrètes et indiscutables, comme un temps de réponse ou de chargement.

### **2. Identification et compréhension des besoins et des douleurs :**

Qu'un problème ait ou non été signalé, on pourra déceler une attente insatisfaite, un équipement sous-utilisé, un goulet d'étranglement...

### **3. Eclairage sur les bénéfices des projets :**

On pourra par exemple connaître le taux et le rythme d'adoption d'un nouvel outil, puis le corréler à des indicateurs métiers pour estimer précisément un ROI.

97%

des données produites au sein des organisations demeurent inutilisées<sup>2</sup>

>4 Mo

le volume que l'on peut collecter chaque jour par équipement digital<sup>3</sup>

## QUELQUES PRÉCAUTIONS

Comme dans toute démarche liée aux données, l'analyse des données d'utilisation exige cependant quelques précautions.

- En premier lieu, il faut prendre conscience de la nature sensible des informations recueillies, qui peuvent relever des données personnelles (et donc du RGPD) ou, du moins, susciter la préoccupation des collaborateurs. À ce titre, il est indispensable d'agir en concertation et en toute transparence, en expliquant bien l'objectif, les bénéfices attendus et les garde-fous prévus.
- Un deuxième point clé est de veiller à la neutralité de la solution technique (data lake, data factory...) vis-à-vis des métiers et des sources de données car de nouvelles questions, imprévues, apparaîtront au fil de son utilisation.
- Enfin, on ne peut que recommander de faire preuve de persévérance. Bien souvent, de tels systèmes ne font d'abord que confirmer ce que l'on soupçonnait. Ce n'est qu'à mesure que l'outil, et ceux qui s'en servent, gagnent en maturité, qu'émergent des enseignements plus riches et inattendus.

2. Source : Gartner

3. Source : Econocom

## DES USAGES AU PILOTAGE

Grâce à l'analyse et la contextualisation des données d'usages, la DSI peut s'engager dans une démarche d'amélioration continue des ressources et des services qu'elle propose. Son action pourra se déployer sur cinq horizons : réactif, proactif, prédictif, tactique, stratégique.

### Réactif : mieux diagnostiquer pour mieux intervenir

Lorsqu'un utilisateur va signaler un incident ou un désagrément, l'analyse croisée de ses données d'utilisation, de sa configuration logicielle et matérielle, de son contexte réseau, etc. va permettre un diagnostic plus précis et donc une meilleure réponse dès le premier appel. On saura par exemple mieux adresser la problématique usuelle de la lenteur au démarrage en apportant des recommandations ciblées ou, si nécessaire, en remplaçant le matériel ou un de ses composants. Les bénéfices : moins d'incidents, d'appels et de déplacements du support de proximité, une productivité et une satisfaction accrues des utilisateurs.

### Proactif : tester en vraie grandeur et optimiser

En détectant des tendances dans le contenu des tickets ou directement au travers de l'analyse des données techniques, on pourra ajuster les ressources aux besoins, éviter les gaspillages et améliorer l'expérience. On pourra par exemple affiner le dispositif de support pour accroître

l'autonomie des utilisateurs (diffusion de trucs et astuces ou de messages de sensibilisation, tutoriels, modules d'e-learning...), adapter la couverture wi-fi à la réalité des usages mobiles, mieux répartir le parc d'imprimantes, désinstaller des logiciels inutilisés...

### Prédictif : anticiper et prévenir les désagréments

On se projette à partir d'éléments connus pour décider des meilleurs choix d'équipement. En affinant les profils d'utilisateurs et en mesurant la fatigue réelle des matériels, on peut ainsi personnaliser la gestion du parc, et substituer une logique opérationnelle à une vision essentiellement comptable. La capacité d'associer un coût à des niveaux de performances attendus peut aussi permettre d'élargir l'éventail de possibilités d'équipements offertes aux métiers. On saura également mieux estimer l'impact d'un projet pour l'utilisateur (par exemple, les conséquences sur la performance de nouveaux outils de sécurité), la pertinence d'un choix technologique (serait-il avantageux de virtualiser tous les postes de travail ?)

mais aussi le RONI (risk of non investment) en cas d'inaction, et donc décider en toute connaissance de cause.

### **Tactique : piloter et améliorer le service rendu**

La consolidation des données d'utilisation et de satisfaction dans des tableaux de bord permet à l'informatique de suivre la qualité du service rendu du point de vue de ses clients, que ce soit au niveau global, d'une population spécifique ou d'un projet. Grâce à ces données objectives, elle dispose d'un outil de pilotage orienté client lui permettant de mieux rendre compte de son action, de l'ajuster, de s'améliorer, mais aussi d'influencer certains comportements (en matière de sécurité, d'économies d'énergie...). Dans le cas de la mise en œuvre d'une nouvelle application par exemple, la possibilité d'en mesurer l'adoption peut permettre d'adapter si nécessaire le rythme, les procédures et les outils de déploiement.

### **Stratégique : apporter de la connaissance pour changer de posture**

Pour les métiers et la DSI, les usages constituent un terrain de discussion partagé et fertile. Savoir que telle population utilise davantage telle application que telle autre, à tels moments, dans tel contexte, peut éclairer de façon précieuse des indicateurs d'origine business et, par

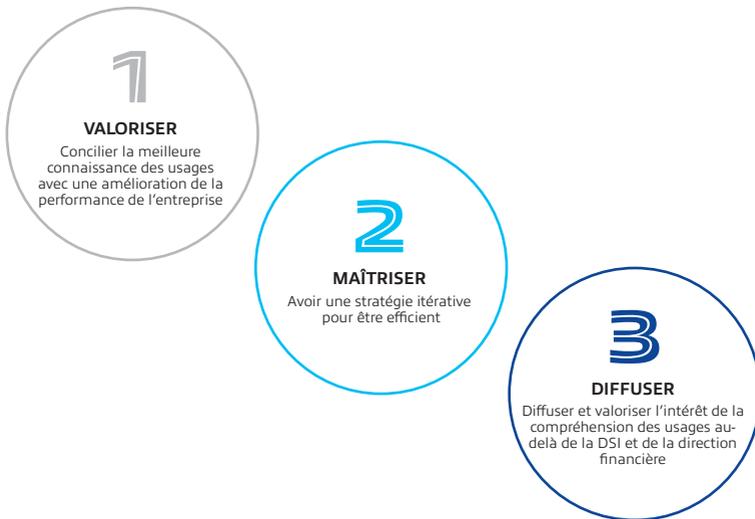
exemple, faire émerger des bonnes pratiques, objectiver un ROI, expliquer des écarts de performance... Détenteur d'informations de première main sur le fonctionnement de l'entreprise, le DSI se positionne ainsi en partenaire et en conseil incontournable.

À cet égard, la transformation digitale constitue un sujet clé car, à travers la technologie, elle vise avant tout à changer les façons de faire. Mais, une fois les outils déployés, a-t-on les usages attendus ? D'autres auxquels on n'avait pas pensé ? Ou des effets imprévus ? Et la technologie est-elle convenablement dimensionnée et suffisamment performante ? Il s'avère bien souvent très difficile de répondre à ces questions pourtant fondamentales. Les données d'utilisation vont permettre aux métiers d'en savoir plus, de suivre et mesurer les comportements, les gains et les points douloureux, les populations les plus avancées et celles qui ont plus de mal. On pourra ainsi piloter plus finement la transformation digitale pour en tirer plus vite et davantage les bénéfices.

# NOS RECOMMANDATIONS POUR UNE PERFORMANCE DIGITALE OPTIMALE

Valoriser, maîtriser, diffuser et même anticiper les usages des utilisateurs de manière à leur fournir les ressources les plus adaptées apparaît donc comme un facteur déterminant pour réussir sa transformation digitale.

Pour y parvenir, les décideurs devront en priorité :



### **Concilier la meilleure connaissance des usages avec une amélioration de la performance de l'entreprise**

Un projet big data destiné à mieux comprendre les usages des collaborateurs à partir des données tirées des ressources digitales constitue pour l'entreprise un investissement, et nécessite donc un ROI. Pour cela, il sera important d'avoir des quick wins qui assureront une rentabilité rapide, par exemple l'identification d'actifs et d'applications inutilisés, l'optimisation du coût helpdesk grâce au profilage des utilisateurs, ou encore la réduction des dépenses énergétiques.

### **Avoir une stratégie itérative pour être efficient.**

Les besoins des décideurs en matière de compréhension des usages peuvent être complexes. On pourra par exemple chercher à prédire la durée de vie des assets digitaux en fonction des usages... Pour répondre à de tels besoins tout en limitant les coûts, il est nécessaire d'avoir une approche itérative, par petits pas, afin d'éduquer progressivement les algorithmes tout en améliorant la qualité des données.

### **Diffuser et valoriser l'intérêt de la compréhension des usages au-delà de la DSI et de la direction financière**

La connaissance précise des usages digitaux peut présenter un grand intérêt pour quantité de fonctions au sein de l'entreprise. Elle permettra par exemple au DRH de mesurer l'appropriation des outils de télétravail ou au responsable RSE d'améliorer la performance énergétique. Exploiter plus largement ces résultats au sein de l'entreprise permet de démultiplier les bénéfices du projet big data.

Pour en savoir plus

[\*\*louis-antoine.dubois@econocom.com\*\*](mailto:louis-antoine.dubois@econocom.com)

2018

[econocom.com](http://econocom.com)



econocom