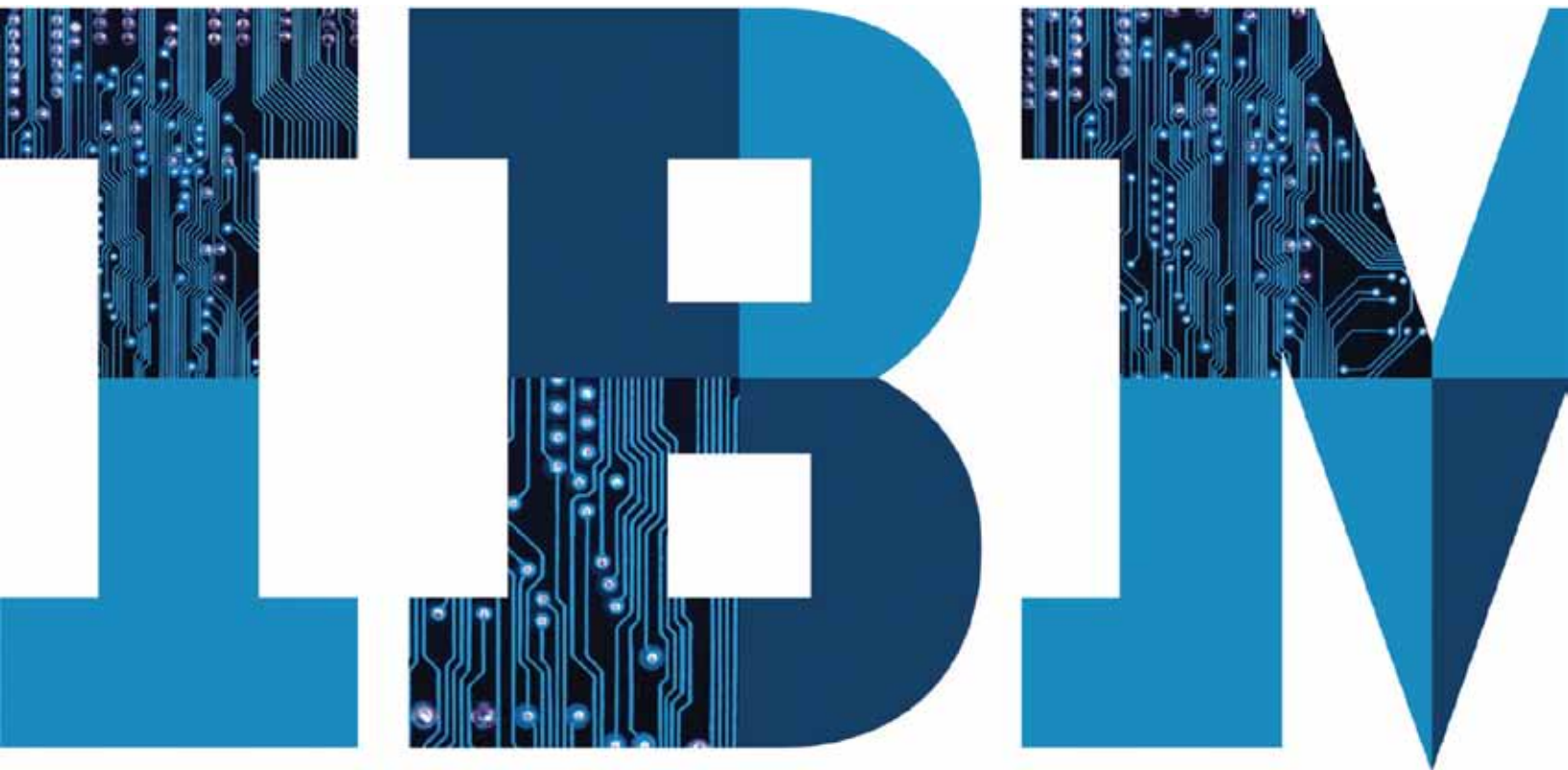


Réussir grâce à la flexibilité de votre environnement de travail

*Les meilleures pratiques d'avant-gardistes pour améliorer la productivité,
promouvoir l'innovation et la réduction des coûts*



Sommaire

- 2 Introduction
- 2 L'ère de l'environnement de travail flexible commence
- 4 Meilleures pratiques développées par les avant-gardistes
- 5 Augmentation de la productivité
- 7 Sécurisation de l'environnement de travail flexible
- 8 Performances de réduction des coûts
- 9 Comment devenir un avant-gardiste
- 10 Pour plus d'informations

Introduction

Dans ce monde hyperconnecté, le personnel exprime le besoin de pouvoir travailler de n'importe quel endroit, à tout moment... quel que soit l'appareil utilisé. Cependant, chaque point d'accès supplémentaire élargit le périmètre de sécurité informatique. Au sein de cet environnement de travail flexible, comment les entreprises peuvent-elles trouver un compromis entre la promesse d'un accroissement de leur productivité, par le biais de la diversification des types d'accès, et leurs besoins en termes de sécurité informatique ? Par ailleurs, comment peuvent-elles y parvenir sans dépasser leurs contraintes budgétaires ? Ce nouvel environnement de travail, marqué par une accessibilité accrue, doit donc être gérable.

L'environnement de travail flexible

L'environnement de travail d'aujourd'hui est de nature virtuelle et/ou physique. Il se caractérise par des connexions, une collaboration et des choix utilisateur permettant au personnel de faire preuve de plus d'agilité dans la conduite de ses activités, quel que soit l'endroit et le moment, afin de créer, à terme, de la valeur ajoutée au sein de l'entreprise.

Cette redéfinition de l'environnement de travail est la synthèse entre les tendances apparues dans le domaine technologique et les habitudes professionnelles. Les travailleurs d'aujourd'hui communiquent, partagent, apprennent et travaillent de plus en plus grâce à la technologie. Ils souhaitent que les outils technologiques qu'ils ont adoptés dans le cadre de leurs activités privées jouent également un rôle important dans leur vie professionnelle. Ces exigences représentent des défis considérables pour les entreprises prenant en charge l'environnement de travail.

L'ère de l'environnement de travail flexible commence

Dans le cadre d'une étude, IBM a récemment interrogé 675 PDG et responsables informatiques appartenant à divers secteurs d'activité, en Australie, en Chine, en Inde, au Japon, au Royaume-Uni et aux États-Unis, afin d'approfondir sa compréhension de l'environnement de travail flexible et de découvrir le secret des entreprises qui l'ont implémenté avec succès.

En moyenne, les entreprises qui procèdent rapidement à l'implémentation réussissent à accroître de

+ 20 %

leur productivité et leurs performances en matière de réduction des coûts.

La plupart des personnes interrogées dans le cadre de l'étude ont déclaré que l'environnement de travail flexible constitue une nouvelle réalité. Soixante-quatorze pour cent des PDG et responsables informatiques accordent la priorité à l'environnement de travail flexible par rapport aux autres types d'investissement au cours de l'année prochaine. Un bon nombre d'entre eux envisagent de procéder à des investissements considérables liés à l'ensemble des attributs essentiels de l'environnement de travail flexible dans les deux ans à venir.

En outre, la majorité espère que l'environnement de travail flexible créera les conditions nécessaires à l'amélioration de la productivité et au renforcement de la sécurité. Près de la moitié d'entre eux pensent qu'il sera synonyme d'économies et favorisera l'augmentation des revenus (voir Figure 1).

Un certain nombre de défis sont à relever, dont notamment les questions liées à la sécurité et aux coûts. La sécurité passe pour la préoccupation majeure (voir Figure 2 de la page suivante). Il faut toutefois noter que la sécurité, qui constitue le défi majeur, représente également un avantage essentiel. Il ne s'agit pas d'une contradiction dans les données, mais plutôt le reflet de la nature

de l'environnement de travail flexible : l'accès diversifié et basé sur une multitude de types d'appareils fait naître des besoins en termes de sécurité, tout en offrant des outils et des technologies tels que la virtualisation, qui est susceptible de sécuriser davantage l'environnement.

Pourcentage de personnes interrogées espérant bénéficier d'importantes améliorations liées à l'environnement de travail flexible

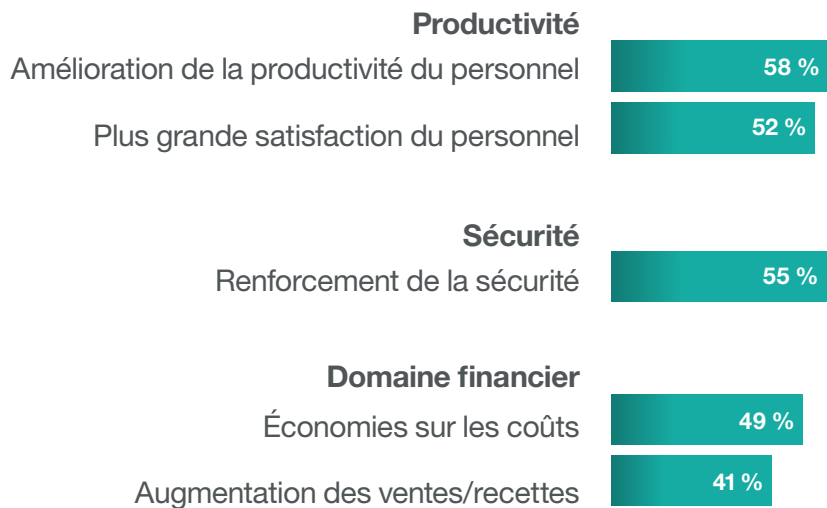


Figure 1 : Les PDG et les responsables informatiques espèrent tirer profit des initiatives relatives à l'environnement de travail flexible et de leurs avantages importants liés à la productivité, à la sécurité et au domaine financier.

Les défis les plus importants liés à l'implémentation de l'environnement de travail flexible

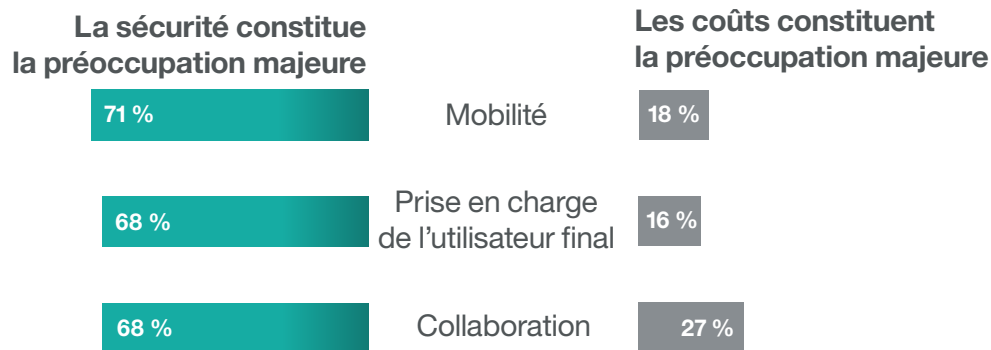


Figure 2 : En réponse à la question : « Quel est le défi majeur auquel vous devez faire face dans chacun de ces domaines ? », les PDG et les responsables informatiques ont choisi de privilégier la sécurité au deuxième défi, à savoir les coûts.

Meilleures pratiques développées par les avant-gardistes

Même si la promesse de la flexibilité de l'environnement de travail est attrayante, la plupart des PDG et responsables informatiques cherchent à l'exploiter au mieux afin d'augmenter l'efficacité et la rentabilité de leurs entreprises et institutions. Ils souhaitent savoir comment leurs homologues effectuent le déploiement et la gestion d'environnements de travail flexibles.

Une analyse typologique des données extraites de l'étude révèle quatre types d'utilisateurs de l'environnement de travail flexible (voir Figure 3 de la page suivante) :

- Les avant-gardistes (9 pour cent) enregistrent en moyenne des résultats de 20 % ou plus d'amélioration de leur productivité et de leurs coûts. Ils sont plus enclins à mettre en place des stratégies d'environnement de travail et de mobilité et à assurer la prise en charge d'un nombre plus important d'employés à distance et d'appareils.
- Les adeptes de la première heure (19 pour cent) indiquent qu'ils ont obtenu en moyenne une amélioration de 10 % de la productivité et qu'ils ont réduit leurs coûts dans ces mêmes proportions. Ils utilisent la virtualisation des postes de travail et les logiciels fournis sous forme de service pour leur centre d'assistance.
- La majorité des entreprises (63 %) enregistrent une amélioration moyenne de 6 % de leur productivité et de leurs économies liées aux coûts. Cependant, leur approche de l'environnement de travail flexible est plus limitée et se caractérise par une certaine aversion pour le risque.
- Les utilisateurs tardifs (6 %) qui mettent en place des initiatives plus tactiques et de moindre envergure, enregistrent une amélioration moyenne de moins d'un pour cent de leur productivité et économies sur leurs coûts.

Typologie des utilisateurs de l'environnement de travail flexible

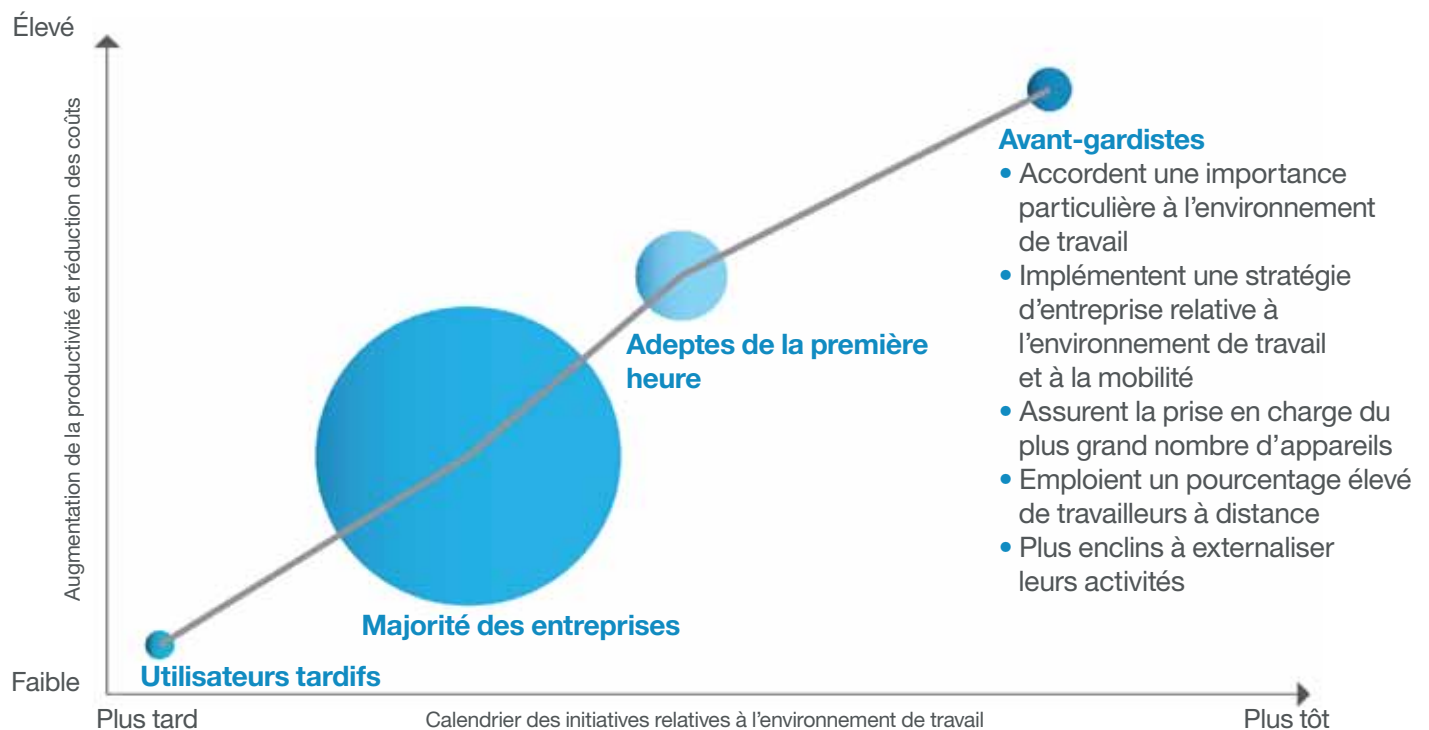


Figure 3 : Les avant-gardistes sont de loin les plus susceptibles de mettre en place des stratégies liées à l'environnement de travail et à la mobilité, et bénéficient des avantages les plus importants découlant de ces initiatives.

Pour mieux comprendre les avant-gardistes, il est essentiel de chercher à connaître leur approche des trois domaines prioritaires :

- Augmentation de la productivité
- Sécurisation de l'environnement de travail flexible
- Performances de réduction des coûts

Augmentation de la productivité

Lancement des initiatives de mobilité

La mobilité facilite le fonctionnement de l'environnement de travail et représente l'attribut le plus sollicité par les utilisateurs finaux. Les outils prenant en charge les utilisateurs (les applications et l'information) doivent être orientés vers les activités de l'entreprise. Conscients de cette opportunité, la plupart des avant-gardistes ont mis en œuvre une stratégie de mobilité clairement définie et procède plus rapidement que quiconque à l'exécution de tactiques essentielles (voir Figure 4).

Initiatives permettant d'accroître les performances et améliorations liées à la mobilité

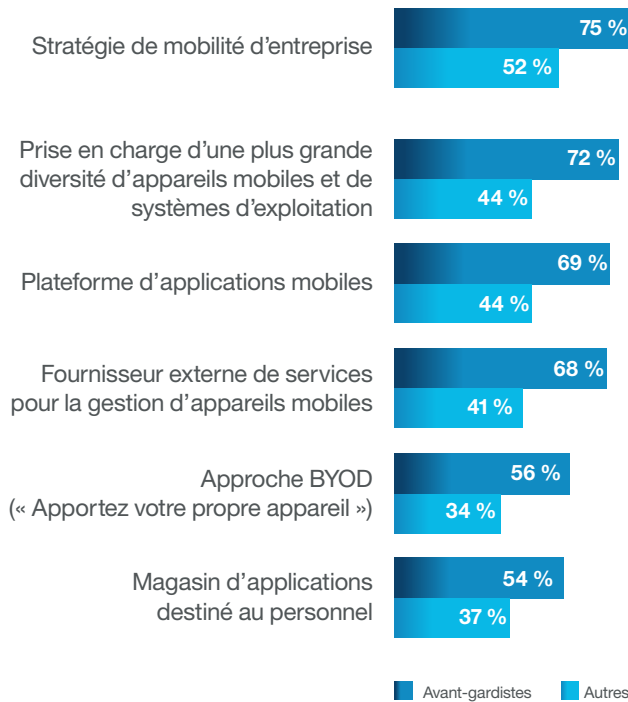


Figure 4 : Les avant-gardistes sont de loin les plus susceptibles de mettre en place une stratégie liée à la mobilité, et lancent des initiatives telles que la prise en charge de plusieurs types d'appareils et l'approche BYOD, de manière plus rapide et plus fréquente que les autres types d'utilisateurs.

Ils commencent à utiliser rapidement les appareils mobiles, systèmes d'exploitation, plateformes et applications en vogue. Par ailleurs, ils sont conscients que l'approche BYOD a le vent en poupe et, plutôt que de tenter d'en restreindre l'utilisation, ils assurent la prise en charge d'une plus grande diversité d'appareils et de systèmes d'exploitation. Ils investissent dans une plateforme mobile d'applications et créent des magasins d'applications favorisant les applications de collaboration et de contenu pour leurs principaux processus métier par rapport au back office.

Amélioration de la collaboration grâce à l'entreprise collaborative

Les avant-gardistes tiennent particulièrement à améliorer les performances de l'entreprise grâce à la collaboration (voir Figure 5). Ils tirent profit de l'entreprise collaborative afin de renforcer la communication et le partage bidirectionnels, que ce soit au sein de l'entreprise ou avec ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires. Ils sont conscients de l'effet positif sur la productivité que produit la fourniture des outils utilisés par les employés en dehors de leurs heures de travail.

Au fur et à mesure que s'accroît la collaboration, les avant-gardistes se fient moins aux outils de communication traditionnels tels que les e-mails.

Initiatives permettant d'accroître les performances et améliorations liées à la collaboration

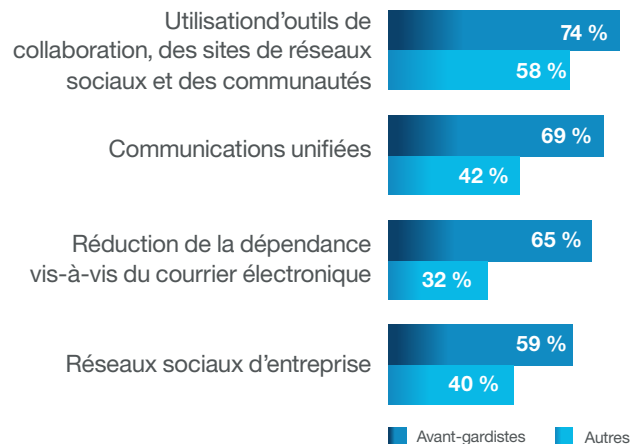


Figure 5 : Les avant-gardistes bénéficient des avantages liés au caractère instantané et interactif de la collaboration et de l'entreprise sociale.

Soutien de la productivité du personnel

Afin de maintenir des niveaux élevés de productivité, la technologie collaborative doit fonctionner de façon cohérente, invisible et homogène. Lorsque la technologie est défaillante, les PDG et les responsables informatiques cherchent à obtenir des correctifs dont la mise en œuvre est rapide et à un coût réduit. L'écrasante majorité des avant-gardistes a adopté des solutions de virtualisation de postes de travail, afin de faire face à leurs besoins de maintenance et d'assistance technique (Figure 6).

De plus en plus de personnes cherchent, par ailleurs, à exploiter la virtualisation basée sur le cloud.

Initiatives permettant d'accroître les performances et améliorations liées aux services/ à la prise en charge du personnel

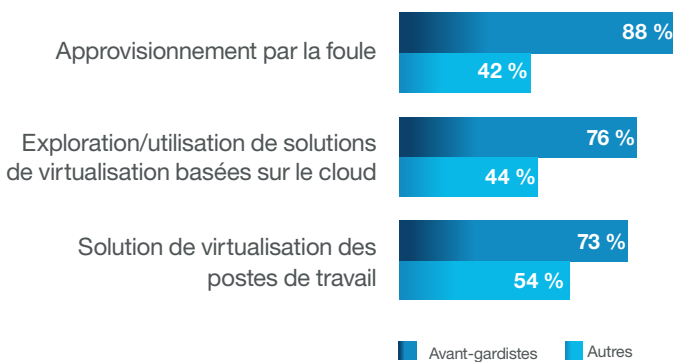


Figure 6 : Les avant-gardistes virtualisent les postes de travail du personnel, explorent des modèles de services de cloud et utilisent, dans leur grande majorité, l'approvisionnement par la foule, afin de réduire les coûts liés à la prise en charge des utilisateurs finaux.

Ils effectuent également la consolidation de leurs processus de centre d'assistance et utilisent des outils d'automatisation de l'environnement de travail afin de faire des économies sur les coûts de prise en charge par poste de travail. Ils sont plus à même de mettre en œuvre des méthodes de prise en charge en libre-service, telles que l'approvisionnement par la foule, qui permettent aux employés de poser des questions d'ordre technique aux experts travaillant au sein de l'entreprise ou en dehors de celle-ci, pour résoudre leurs problèmes informatiques.

Principales questions à prendre en compte : Augmentation de la productivité du personnel

1. Avez-vous implémenté une stratégie liée à la mobilité d'entreprise ?
2. Avez-vous adopté des outils de virtualisation des postes de travail ou des outils de libre-service afin de rationaliser la prise en charge du personnel ?
3. Comment utilisez-vous les outils de collaboration et les réseaux sociaux pour obtenir de meilleurs résultats métier ?

Sécurisation de l'environnement de travail flexible

Les personnes interrogées déclarent que la sécurité constitue le défi le plus important et le plus immédiat au sein de l'environnement de travail. Les avant-gardistes savent (les autres utilisateurs le réaliseront bientôt) que l'environnement de travail flexible permet de mettre en place une stratégie de sécurité à un coût plus réduit que celui des environnements de travail antérieurs. La plupart des avant-gardistes a posé les premiers jalons de la stratégie de chiffrement et de sécurisation de leurs systèmes, données et appareils (Figure 7).

Initiatives contribuant au renforcement de la sécurité

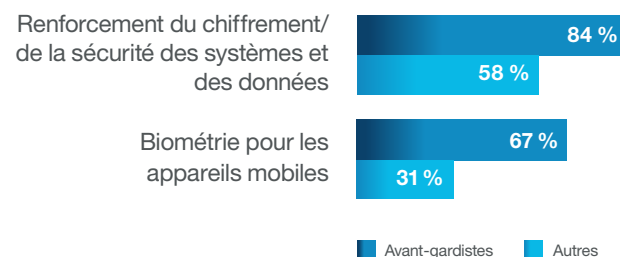


Figure 7 : Les méthodes privilégiées par les avant-gardistes pour sécuriser l'environnement de travail flexible incluent le chiffrement avancé de systèmes et de données, ainsi que la biométrie pour les appareils mobiles.

Cependant, chaque point d'accès supplémentaire élargit le périmètre de sécurité informatique, et la mobilité accroît de manière significative le nombre de points d'accès. Plutôt que d'essayer de limiter la nouvelle tendance qu'est l'approche BYOD, les avant-gardistes adoptent cette méthode avec des politiques et procédures de sécurité permettant aux employés d'accéder aux données et applications d'entreprise de façon interchangeable à partir d'appareils divers.

La sécurité mobile couvre tous les aspects : développement et application d'instructions strictes liées au mot de passe, établissement de règles complètes concernant les appareils pris en charge, ou utilisation de la biométrie pour assurer la sécurité des appareils.

La virtualisation peut offrir également plus de contrôle sur les données et les applications, car celles-ci ne quittent jamais le centre de données, plutôt que d'octroyer un accès à la demande via un ordinateur de bureau, un client léger, une tablette, un ordinateur portable ou un Smartphone. Des mesures de sécurité peuvent être appliquées au besoin de façon cohérente et complète, grâce à des mises à jour automatiques, ce qui permet de réduire le coût de la sécurité et de la conformité.

D'autres fonctionnalités d'environnement de travail apportent également leur pierre à l'édifice. La connexion unique donne aux utilisateurs la possibilité d'accéder aux données et applications dont ils ont besoin, quel que soit l'endroit et à tout moment. L'authentification automatique d'utilisateur contribue à la protection des données contre l'accès non autorisé et offre un provisioning utilisateur d'environnement de travail, de manière rapide et sécurisée.

Principales questions à prendre en compte : Sécurisation de l'environnement de travail flexible

1. À votre avis, à quel point votre stratégie d'entreprise en matière de sécurité mobile est-elle complète ?
2. Votre entreprise utilise-t-elle une méthode de chiffrement avancée ou d'autres techniques de sécurité progressive pour assurer la sécurité des données sur les appareils ?
3. Bénéficiez-vous des avantages offerts par la technologie de pointe en matière de sécurité des appareils mobiles, telle que la biométrie ?

Performances de réduction des coûts

Pour les avant-gardistes, c'est-à-dire les entreprises enregistrant une amélioration de leur productivité et une réduction de leurs coûts de 20 % ou plus, l'externalisation constitue une pratique plus courante. Ces entreprises ont tendance à externaliser davantage des fonctions informatiques et sont trois fois plus enclines à sous-traiter l'environnement informatique de l'entreprise (voir Figure 8). Les entreprises qui ont recours à l'externalisation sont également plus susceptibles de mener un large éventail d'activités en matière de mobilité, de collaboration et de prise en charge utilisateur.

Personnes interrogées ayant eu recours à l'externalisation ou faisant appel à des services gérés

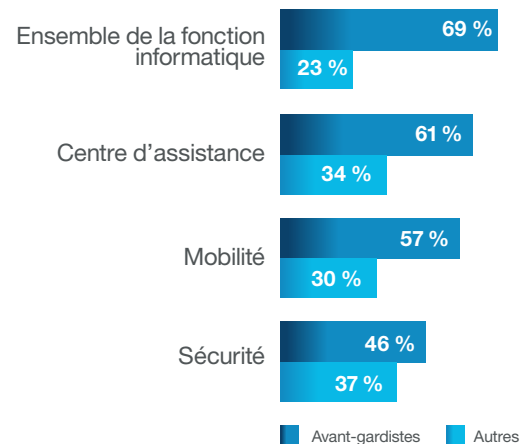


Figure 8 : Les avant-gardistes sont trois fois plus susceptibles d'externaliser leur fonction informatique dans son intégralité, et sont deux fois plus enclines à sous-traiter les activités relatives à leur environnement de mobilité et au centre d'assistance, que toutes les personnes interrogées réunies.

L'externalisation peut également s'avérer un moyen efficace de prendre en charge les préoccupations des PDG et responsables informatiques en termes de richesse des ressources et de disponibilité de certaines compétences : par exemple, la virtualisation, le déploiement du cloud et les mesures de sécurité au sein de leurs propres services. Grâce à l'externalisation, les avant-gardistes accèdent aux avantages offerts par l'expertise et la connaissance des outils disponibles des tierces parties. Cela permet au personnel informatique en interne de se focaliser sur d'autres initiatives métier stratégiques, tout en réinvestissant les gains ainsi obtenus dans les activités de l'entreprise.

Principales questions à prendre en compte : de meilleures performances de réduction des coûts

1. Quelle est votre stratégie en matière de réduction des coûts et d'accès à de nouvelles compétences ?
2. Votre service informatique dispose-t-il de fonctionnalités résidentes pour la gestion de la mobilité, les outils collaboratifs, la virtualisation, la sécurité et la prise en charge ?
3. Dans quelle mesure les fournisseurs externes de services peuvent-ils permettre à votre entreprise d'atteindre ses objectifs en matière de productivité ?

Comment devenir un avant-gardiste

De quelle manière les PDG et responsables informatiques cherchant à augmenter la flexibilité de l'environnement de travail peuvent-ils améliorer la productivité de leur entreprise à faible coût ? Ils peuvent s'inspirer des meilleures pratiques développées par les avant-gardistes (voir Figure 9).



Avant-gardistes en matière d'environnement de travail :

- Développent une stratégie et une feuille de route liées à l'environnement de travail
- Obtiennent un plus grand contrôle en offrant un accès n'importe où et n'importe quand, plutôt qu'une utilisation limitée
- Assurent la prise en charge de la collaboration et de la mobilité du personnel grâce aux outils de communication
- Traitent les questions de sécurité de façon proactive
- Utilisent autant que possible le libre-service
- Effectuent l'implémentation de la virtualisation des postes de travail comme option
- Tirent parti de l'externalisation ou des services gérés comme une option pour les compétences et les outils

Figure 9 : Les principales composantes expliquant le succès de l'espace de travail flexible des avant-gardistes peuvent être exploitées par pratiquement toutes les entreprises.

Les avant-gardistes agissent en toute rapidité et avec agressivité afin d'adopter les fonctionnalités clés en matière de mobilité, de collaboration et de prise en charge du personnel. En outre, ils savent faire un usage stratégique de l'externalisation. Ils développent des stratégies complètes liées à l'environnement de travail et harmonisent ces stratégies avec les objectifs métier.

Importance de la stratégie

Au moment où d'autres implémentent certaines fonctionnalités d'environnement de travail flexible, les avant-gardistes mettent l'accent sur le développement et l'exécution de stratégies d'environnement de travail flexible compatibles avec les principales stratégies métier. Ils ont une vision plus globale des choses et procèdent à des investissements intégrés.

Étude de cas : une banque avant-gardiste établie aux U.S.A. élabore une stratégie destinée à son environnement de travail flexible

Alors que de plus en plus d'employés répartissent leurs activités entre les appels client sur site et le travail à la maison, une banque américaine avait pour objectif d'améliorer la prise en charge d'une main-d'œuvre dont la mobilité s'accroît de jour en jour. La banque s'est également fixé comme grande priorité le maintien d'une structure de gestion compacte et centralisée visant à assurer la mise en œuvre de normes strictes de sécurité, de protection de la vie privée et de conformité.

Afin de réussir son démarrage, la banque devait produire une image fidèle de son environnement de travail actuel. Cette initiative avait pour objectif de déterminer les meilleures opportunités permettant de rendre l'environnement de travail plus flexible. Des méthodologies et outils d'analyse sophistiqués, qui ont permis la connexion d'utilisateurs anonymes au cours d'une certaine période, ont révélé l'existence d'une infrastructure serveur inefficacement configurée qui prenait en charge un portefeuille de 2 600 applications. Seuls les deux tiers de ces applications étaient utilisés régulièrement.

Tout en rationalisant la configuration informatique de la banque à hauteur de 60 %, la création d'une solution de virtualisation d'applications a permis des performances comparables à un coût plus faible et avec une maintenance réduite. Grâce à l'inclusion de la migration Windows 7 à la stratégie générale d'environnement de travail, la banque est parvenue à réaliser des économies financières tout en évitant la débauche d'énergie ainsi que les risques liés à une initiative séparée.

La banque s'est également donné les moyens de fournir une prise en charge de la mobilité pour une plus grande diversité d'appareils. Cela lui a permis de tirer parti de solides protections sécuritaires intégrées à son nouveau portefeuille d'applications virtualisées, afin de satisfaire aux exigences en matière de conformité à un coût plus faible.

L'approche holistique et stratégique de la banque par rapport à l'environnement de travail fait d'elle une entreprise avant-gardiste. Elle a pu réaliser des améliorations mesurables dans les trois domaines prioritaires : l'augmentation de la productivité des employés, le renforcement de la sécurité et la réduction des coûts de fourniture de services et de maintenance.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur la productivité, l'innovation et les avantages liés à la réduction des coûts de l'environnement de travail flexible, mais également sur la manière d'en faire bénéficier votre entreprise, rendez-vous sur le site Web suivant : ibm.com/services/workplace

À propos d'IBM Center for Applied Insights

L'IBM Center for Applied Insights promeut de nouveaux modes de pensée, de travail et de direction. A partir de travaux de recherche basés sur des données factuelles, le Centre fournit aux dirigeants d'entreprise des conseils pragmatiques et des arguments justifiant la transformation. Pour en savoir plus, visitez le site : ibm.com/smarter/cai/value



© Copyright IBM Corporation 2012

Compagnie IBM France
17 Avenue de l'Europe
92 275 Bois Colombes Cedex.

Imprimé en France
Mai 2012

IBM, le logo IBM, ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées d'un symbole de marque (® ou ™), ces symboles signalent des marques d'IBM aux Etats-Unis à la date de publication de ce document. Ces marques peuvent également exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. Les autres noms de produits, de sociétés ou de services peuvent appartenir à des tiers. La liste des marques IBM actualisée est disponible sur Internet, dans la rubrique consacrée au copyright et aux marques du site ibm.com/legal/copytrade.shtml

Le présent document est en vigueur à compter de la date de publication. Il peut être modifié à tout moment par IBM. Les offres ne sont pas toutes disponibles dans les pays où IBM exerce une activité.

TOUTES LES INFORMATIONS DU PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER OU DE NON-CONTREFAÇON. Les produits IBM sont garantis conformément aux conditions des accords selon lesquels ils sont fournis.



Recyclable
