

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

par David K. Johnson, J.P. Gownder, Christian Kane et Michele Pelino

16 novembre 2015

Pourquoi lire ce rapport ?

En pleine « ère du client », les responsables des infrastructures et des opérations (I&O) chargés des technologies d'habilitation du personnel jouent un rôle essentiel dans la réussite de leur entreprise. En effet, pour pouvoir satisfaire pleinement les clients, il faut des employés plus réactifs et mieux informés. Ce court rapport décrit les sept grandes évolutions qui s'annoncent dans le domaine des technologies d'habilitation du personnel et qui contribueront à stimuler la croissance en aidant les employés à améliorer l'expérience client. Voici comment vous y préparer.

Principales conclusions

Ne laissez pas passer votre chance de faire de 2016 une grande année pour votre personnel

2016 sera une année charnière pour la transformation des technologies d'habilitation des employés.

Vous avez l'occasion de saisir ces innovations à bras-le-corps et d'en faire bénéficier le personnel de votre entreprise. L'objet de ce rapport est de vous y aider au maximum.

Accélérez l'adoption du BYO, de Windows 10, des accessoires portables et de la robotique

Microsoft Windows 10 sera au cœur des préoccupations des professionnels de l'I&O en 2016, mais les entreprises visionnaires y verront aussi une occasion d'adopter les technologies BYO (Bring your own, apportez le vôtre). Elles les percevront comme un moyen d'intensifier encore la transformation du lieu de travail à l'aide d'accessoires portables et de techniques robotiques de pointe afin d'améliorer la productivité de leur personnel.

Utilisez des méthodes d'expérience client pour vous guider

2016 sera l'année du rapprochement entre l'I&O et les clients. L'amélioration de l'expérience client est la priorité absolue de tous les responsables d'entreprises dans le monde et les spécialistes de l'I&O doivent s'attendre à ce que les employés ne cachent pas leur agacement si les services mis à leur disposition sont mal conçus. Les méthodes d'expérience client peuvent vous aider à établir des priorités et à tirer le meilleur parti de ressources parfois maigres.

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

par [David K. Johnson](#), [J.P. Gownder](#), [Christian Kane](#) et [Michele Pelino](#)

avec [Christopher Voce](#) et Michelle Mai

16 novembre 2015

Vous privilégieriez désormais tout ce qui peut favoriser l'expérience client

Jusqu'à présent, les professionnels de l'I&O ont surtout cherché à améliorer la conformité et à diminuer les coûts. Plus maintenant. En 2016 :

- › **L'attention portée aux vecteurs d'expérience client englobe de plus en plus les technologies destinées aux employés.** En 2015, les cadres dirigeants et les décideurs technologiques faisaient déjà de l'amélioration de l'expérience client leur priorité absolue, alors que les progrès en conformité réglementaire n'arrivaient même pas au cinquième rang.¹ Cela tient au fait que la technologie est une source de rupture entre secteurs et que les leaders du marché l'utilisent pour enrichir les relations que leurs employés entretiennent avec leurs clients. Sans oublier, en toile de fond, qu'elle constitue le fondement même de la capacité de votre personnel à attirer, servir et conserver des clients sur les marchés concurrentiels où lutte votre entreprise.

Action : parmi les outils utilisés par vos employés, privilégier ceux qui ont le plus fort impact sur les clients. Les ruptures technologiques font de l'I&O un composant vital de la compétition, mais pour rester dans la course, il faut pouvoir discerner les tendances qui comptent le plus et qui vous offrent les meilleurs avantages. Il faut également être plus attentif à l'expérience utilisateur qu'offrent les applications et les services fournis à vos employés par l'I&O.

- › **L'adoption des applications professionnelles mobiles explose.** Dans les entreprises, 61 % des décideurs en matière de télécommunications jugent que le déploiement de nouveaux produits et services mobiles en 2016 présentera pour eux une priorité élevée, voire fondamentale. De même, 62 % comptent sur cette évolution pour augmenter leur budget informatique afin d'acheter davantage d'applications.² Certes, la plupart commenceront par déployer des applications mobiles à destination de leurs employés en contact avec les clients, mais les dirigeants fourniront à un plus grand nombre d'employés des applications mobiles qui les aideront à améliorer leurs tâches opérationnelles. De nombreuses entreprises mettent déjà des applications mobiles à la disposition de leurs employés en contact avec les clients (vente, marketing, SAV, etc.). Et elles ont raison de le faire : les employés armés de ces applications ou qui utilisent de six à dix applications mobiles spécifiques de leur entreprise sont 19 % plus nombreux à déclarer apprécier de travailler pour leur employeur, et 20 % plus nombreux à dire que leurs clients sont satisfaits des produits et des services de leur entreprise par rapport à leurs homologues qui utilisent moins d'applications spécifiques, voire aucune. Les bénéfices constatés sont donc réels et nombreux.³

FORRESTER®

Forrester Research, Inc., 60 Acorn Park Drive, Cambridge, MA 02140 États-Unis
+1 617-613-6000 | Fax : +1 617-613-5000 | forrester.com

© 2015 Forrester Research, Inc. Les opinions sont le reflet d'un jugement à un moment donné et peuvent changer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. La copie ou la diffusion non autorisée constitue une violation de la loi sur les droits d'auteur. Citations@forrester.com ou +1 866-367-7378

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

Action : adopter les applications mobiles pour éviter l'app-ocalypse. Surtout, ne soyez pas timoré. Vous risqueriez de subir l'app-ocalypse, autrement dit de laisser passer la chance de vous adjuger le potentiel mobile de votre activité numérique. Vos employés veulent utiliser davantage d'applications dans leur travail. De leur côté, vos concurrents n'hésiteront pas à fournir des applications mobiles aux leurs. Soyez à l'écoute des souhaits de vos clients comme de ceux de votre personnel et trouvez le point d'intersection. Dans un premier temps, adoptez des applications capables d'améliorer ou de transformer les interactions du client vers l'employé, puis intéressez-vous aux applications mobiles susceptibles de stimuler les relations entre les employés eux-mêmes et de dynamiser les flux de travail.

Surtout, ne soyez pas timoré. Vous risqueriez de subir l'app-ocalypse, autrement dit de laisser passer la chance de vous adjuger le potentiel mobile de votre activité numérique.

Le débat sur la flexibilité des modes de travail et le concept de BYO va s'intensifier

Le pourcentage d'utilisateurs professionnels d'informations travaillant hors de leur bureau au moins quelques heures par mois (que ce soit chez eux, en déplacement ou dans le train matin et soir) a augmenté de plus de 60 % en seulement trois ans.⁴ De même, les employés qui déclarent investir beaucoup de temps et d'énergie dans leur carrière sont presque trois fois plus enclins à acheter avec leurs propres deniers une tablette professionnelle s'ils peuvent la choisir eux-mêmes.⁵ Enfin, un quart des utilisateurs professionnels d'informations qui travaillent chez eux moins d'une fois par semaine (ou pas du tout) assurent qu'ils travailleraient mieux ou seraient plus productifs s'ils travaillaient à domicile.⁶ Pourquoi ? Parce qu'une productivité maximale dans des tâches intellectuelles exige une concentration régulière et qu'il est plus difficile de se concentrer dans les environnements de bureaux modernes, où tout le monde est installé en open space ou assis à de longues tables et où chacun est interrompu six fois par heure.⁷ Imaginez une chaîne de production automobile qui serait perturbée aussi souvent. Quelle serait la perte de productivité pour l'entreprise ? En 2016 :

- › **En dépit d'une mauvaise réputation, le télétravail et les programmes de BYOD (Bring Your Own Device, apportez votre propre appareil) gagnent du terrain.** Travailler chez soi à l'aide d'une technologie que l'on a soi-même choisie est une aspiration d'un segment croissant de la population active. C'est notamment vrai pour les jeunes employés ou pour la génération du millénaire, chez qui cela constitue déjà la norme. De nombreuses entreprises ont déjà mis en place (avec succès) des modes de travail flexibles ou des programmes BYOD et continueront de faire évoluer leur stratégie corporate dans ce sens. À l'inverse, d'autres, comme Yahoo ou Best Buy, ont fait la une des journaux lorsqu'ils ont supprimé ces systèmes en invoquant les problèmes de collaboration qu'ils entraînaient. À terme, le risque de perdre de précieuses compétences poussera les entreprises à accélérer le BYOD.

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

Action : trouver des moyens de diffuser plus largement des modes de travail flexibles et des programmes BYOD.

Les plates-formes de gestion mobile d'entreprise (EMM, Enterprise mobile management) et les applications logicielles modernes sous forme de service permettent aux entreprises d'isoler plus facilement les données professionnelles des données personnelles, si bien que la technologie est enfin en mesure d'autoriser en toute sécurité la flexibilité des modes de travail et le BYOD. Toutefois, la technologie ne règlera pas les problèmes de culture et de collaboration dans des systèmes d'organisation où les grilles de rémunération et de hiérarchie mettent les employés en concurrence forcée les uns avec les autres pour des enjeux de salaire ou de poste. Elle n'aidera pas non plus à soutenir la productivité si les surcharges de travail entraînent le surmenage des employés. En revanche, associée à une stratégie axée sur les individus, elle peut aider les employés à retrouver un équilibre en leur donnant davantage d'autonomie et de liberté dans leur façon de travailler, ce qui est une source importante de motivation.⁸ Investissez dès à présent dans la flexibilité du travail et les facteurs de BYOD pour décupler l'investissement de votre personnel.

- › **Les espaces de travail sur le cloud se développent rapidement pour combler le fossé de la flexibilité.** La mise en place ou l'utilisation plus intensive de technologies de virtualisation de client sont désormais une priorité élevée ou vitale pour 63 % des décideurs en matière d'infrastructures.⁹ Y parvenir en interne est cependant complexe et coûteux. C'est pourquoi Forrester prévoit qu'une large cohorte d'entreprises se tournera vers les nouvelles technologies d'espace de travail sur le cloud, soit en se les procurant directement auprès de Citrix ou VMware, soit en s'adressant à des prestataires de services tels que Capgemini, Fujitsu ou Wipro, qui proposent tous des solutions évoluées.

Action : commencer à tester les solutions offertes par les prestataires d'espace de travail

sur le cloud. Tout le monde ne bénéficiera pas d'un environnement complet de poste de travail informatique virtuel hébergé sur serveur. D'ailleurs, un grand nombre d'employés qui travaillent souvent hors de leur bureau ou sur leurs appareils personnels n'ont en réalité besoin que d'accéder à une poignée d'applications Windows ou à une instance de poste de travail hébergée par session, cela de façon ponctuelle seulement. Les espaces de travail sur le cloud sont une excellente solution qui peut remplacer les plates-formes classiques de virtualisation de client sur site, surtout pour des utilisations occasionnelles et des accès limités à quelques applications.

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

Les technologies émergentes à la disposition des employés auront un impact considérable

Les robots et les accessoires portables feront de 2016 une grande année pour l'innovation et l'expérimentation, avec pour résultat principal de ces technologies la transformation des emplois : les humains se retrouveront à travailler côte à côte avec des robots et à utiliser des accessoires portables afin d'améliorer leurs performances professionnelles. Les responsables d'I&O seront les premiers concernés pour choisir, piloter, mettre en place et évaluer ces technologies. Ils devront également s'assurer que ces dernières ne se limitent pas à diminuer les coûts, mais qu'elles apportent une véritable valeur ajoutée au client. En 2016 :

- › **Les robots transforment au moins 10 % des tâches professionnelles.** Les nouvelles technologies qui se chargent de tâches physiques, intellectuelles ou liées au service client continuent de se développer et de transformer le lieu de travail.¹⁰ Ces robots (physiques ou logiciels) automatisent une part croissante des tâches. Dans certains cas, ils vont même jusqu'à remplacer des emplois (notamment commerciaux). Dans d'autres, ils en créent (par exemple, dans les ateliers de réparation). Mais, surtout, ils les transforment, faisant entrer sur le lieu de travail des collègues mécaniques chargés de tâches spécifiques. D'ici la fin 2016, ces robots auront occasionné le transfert de plus de 10 % de toutes les tâches professionnelles.

Action : ce sont les droïdes que vous recherchez. Ne laissez pas passer votre chance. En tant que responsable du choix, du test et du déploiement d'un grand nombre de ces technologies d'automatisation, vous êtes idéalement placé pour connaître les capacités et les limites de ces robots. Mais pour que ces technologies trouvent naturellement leur place, il vous faudra rassembler une large coalition comprenant des cadres dirigeants, le service des relations humaines (qui sera chargé de faciliter la gestion du changement) et des professionnels de la formation et du développement (pour prendre en charge les lourdes tâches de formation). N'oubliez pas non plus d'y inclure des clients, dont la rapidité de réaction vous sera utile. L'infrastructure I&O PACT peut vous aider à élaborer une stratégie gagnante.¹¹

- › **Les lunettes intelligentes sont de précieux atouts pour les opérations de back-end.** Les pilotes utilisant ces « smart glasses » pour les opérations de back-end seront trois fois plus nombreux que les pilotes en contact avec le public. Les principaux marchés verticaux sont notamment le secteur pétrolier et gazier, les réseaux d'eau et d'électricité, la fabrication, les transports, l'entreposage et la logistique, qui distribueront des smart glasses aux employés pour renforcer leur excellence opérationnelle. Dans le cas d'employés en contact avec les clients, il s'agira d'outils capables d'améliorer l'expérience client, tels que le Google Glass utilisé par Virgin Atlantic dans son salon Upper Class de l'aéroport d'Heathrow. Les fournisseurs seront entre autres Atheer Labs, Epson Moverio, Vuzix ou XOEye, mais surtout Microsoft, dont l'HoloLens devrait être disponible en 2016.¹²

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

Action : d'abord évaluer les smart glasses dans le cadre d'opérations de back-end. En 2016, envisagez les smart glasses sous l'angle du personnel, comme un moyen de permettre à vos employés de travailler plus efficacement et donc de mieux servir les clients. APX Labs, fournisseur de logiciels pour smart glasses, est un bon exemple de fabricant qui pense d'abord à ceux qui vont les porter en fournissant des outils destinés à augmenter la productivité, à réduire le nombre d'erreurs et à connecter les employés les uns avec les autres, tout cela en gardant les mains libres.

Que vous soyez prêt ou non, vous adopterez Windows 10 comme standard professionnel

Si Windows 8 avait pour objet de garder Microsoft Windows dans la course aux tablettes, Windows 10 a pour but d'offrir une nouvelle valeur ajoutée aux ordinateurs fixes et mobiles des entreprises. Windows 10 améliore profondément l'utilisation des ordinateurs fixes, le vénérable PC restant l'outil sur lequel la plupart des employés continueront d'utiliser Windows dans leur travail quotidien. Il est également plus facile à gérer et plus évolutif que les versions précédentes. Il séduira également les employés par sa plus grande capacité à séparer les données personnelles et professionnelles et par l'accès qu'il offre au Windows Store. En 2016 :

- › **Près de la moitié des entreprises internationales adoptent Windows 10.** 49 % des décideurs en matière d'infrastructures déclarent que leur entreprise passera à Windows 10 (sorti en 2015) d'ici la fin 2016, contre 26 % pour Windows 8 en 2012 (l'année même de sa sortie).¹³ Bien que l'histoire ait montré que ce type d'intention était toujours exagérément optimiste, la comparaison reste utile. Cette évolution trouvera sa source dans les améliorations apportées à trois domaines : 1) la sécurité, avec un chiffrement au niveau du système d'exploitation et de meilleures méthodes d'identité et d'authentification ; 2) la facilité d'utilisation, avec le nouveau menu Démarrer et moins de surprises désagréables dues au basculement entre le bureau de Windows et les environnements tactiles, nécessaire pour des tâches communes telles que la modification des paramètres ; 3) la gestion, avec de nouvelles interfaces de programmation d'applications compatibles EMM pour les tâches les plus courantes. En outre, Windows 10 offre des mises à jour des fonctionnalités sans déplacement qui permettront aux professionnels de l'I&O de garder leur flotte de PC à jour.

Action : ne pas tarder. Adoptez Windows 10 dès à présent. Entamez les phases de pilotage et de test de Windows 10 dès le début 2016, si ce n'est pas déjà fait, pour vous laisser le temps de tester les applications et de préparer leur mise à jour en cas de besoin. Les budgets 2016 devront prévoir le coût des licences et des mises à niveau vers Windows 10. Naturellement, vous pourrez aussi décider d'exécuter un environnement mixte Windows 7/Windows 10 pendant quelque temps pour vous roder.

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

- › **Vos employés apprécient de plus en plus Windows 10.** 38 % des utilisateurs professionnels d'informations déclarent vouloir Windows 10 sur leur prochain ordinateur portable professionnel et 9 % l'utilisent déjà sur leur portable professionnel principal.¹⁴ C'est mieux que pour Windows 8, mais il faut reconnaître que le matériel PC d'aujourd'hui est infiniment supérieur à celui qui était disponible lors de la sortie de Windows 8. Il est désormais fréquent de voir des batteries de portable durer 10 heures ou plus entre deux charges, grâce aux nouvelles générations de puces et aux lecteurs SSD, et le Surface Pro est populaire auprès des utilisateurs de BYOPC.

Action : utiliser Windows 10 pour adopter le libre-service. Windows 10 étend les capacités de libre-service au-delà des seuls appareils mobiles et les offre désormais aux PC. Le PC est le principal outil de travail de nombreux professionnels. Pourtant, un grand nombre d'entre eux fait encore appel au service technique chaque fois qu'il faut répondre à un besoin technologique ou à un changement, y compris à des demandes de logiciels. Forrester pense que Windows 10 réduira le nombre de requêtes ou d'appels que les professionnels de l'I&O devront gérer. Cela libérera des ressources qui pourront ainsi être consacrées à des programmes d'habilitation des employés, visant, par exemple, à mettre à la disposition de ces derniers des applications et des services améliorés ou nouveaux. Le Windows Store est à cet égard un atout essentiel puisqu'il permettra de limiter les installations de logiciels au seul magasin d'applications. Cela contribuera, d'une part, à éviter l'installation de logiciels malveillants, d'autre part, à garantir que les applications seront payées.

Contactez un analyste

Prenez vos décisions avec plus de confiance en collaborant avec les leaders Forrester pour appliquer nos recherches à vos projets commerciaux et technologiques spécifiques.

Un analyste vous répond

Posez une question relative à nos recherches ; un analyste Forrester vous aide à les mettre en pratique et à passer à l'étape suivante. Programmez un entretien téléphonique de 30 minutes avec l'analyste ou optez pour une réponse par e-mail.

Informez-vous davantage sur les entretiens, et accédez à des conseils destinés à optimiser la discussion.

Un analyste vous conseille

Mettez les recherches en pratique à l'aide d'une analyse approfondie de vos enjeux commerciaux et technologiques spécifiques. Les engagements comprennent des appels consultatifs personnalisés, des journées d'étude, des ateliers, des présentations et des webinaires.

Découvrez les sessions de conseil interactives et le soutien que nous pouvons apporter à vos projets.

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

Autres références

Méthodologie de l'étude

L'enquête Global Business Technographics® de Forrester concernant le personnel utilisant des solutions de mobilité et de télécommunications en 2015 est une étude en ligne réalisée en janvier 2015 portant sur 7 238 utilisateurs professionnels d'informations travaillant dans des entreprises comptant au minimum deux employés dans les pays suivants : Allemagne, Australie, Brésil, Canada, Chine, France, Inde, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni et États-Unis.

Les études Business Technographics de Forrester offrent des informations côté demande sur les priorités, les investissements et les parcours des clients concernant les décideurs technologiques et commerciaux et les employés à travers le monde. Forrester recueille des informations auprès de participants qualifiés dans 10 pays et sur trois continents (Amériques, Europe et Asie). Afin de garantir des données de la plus haute qualité possible, Business Technographics s'appuie exclusivement sur des sources de premier ordre et sur des techniques avancées de nettoyage de données.

Nous n'avons illustré dans ce document qu'une partie des résultats de l'enquête. Pour obtenir les résultats détaillés (moyennant des frais supplémentaires), veuillez envoyer un message à l'adresse data@forrester.com ou contacter votre gestionnaire de compte Forrester.

Notes

- ¹ Source : étude Business Technographics de Forrester portant sur les priorités et les parcours au niveau mondial, 2015
- ² Source : étude Business Technographics de Forrester portant sur la mobilité au niveau mondial, 2015.
- ³ parmi des utilisateurs professionnels d'informations dans les entreprises à travers le monde. Source : étude Business Technographics de Forrester portant sur le personnel utilisant des solutions de mobilité et de télécommunications au niveau mondial, 2015
- ⁴ Source : étude Business Technographics de Forrester portant sur le personnel utilisant des solutions de mobilité et de télécommunications au niveau mondial, 2015, et étude Forrsights portant sur le personnel, 2e trim. 2012.
- ⁵ Ils sont également deux fois plus enclins à payer de leur poche leur smartphone professionnel s'ils peuvent le choisir eux-mêmes. Source : étude Business Technographics de Forrester portant sur le personnel utilisant des solutions de mobilité et de télécommunications au niveau mondial, 2015
- ⁶ Ces utilisateurs professionnels d'informations ont donné une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1 [pas du tout d'accord] à 5 [tout à fait d'accord]. Source : étude Business Technographics de Forrester portant sur le personnel utilisant des solutions de mobilité et de télécommunications au niveau mondial, 2015
- ⁷ Quelles que soient les sommes dépensées par les entreprises en technologies de collaboration, en espaces de bureaux ouverts ou en centres de remise en forme, aucun de ces investissements ne résout le principal obstacle à la réalisation de performances personnelles maximales : les interruptions. Aux États-Unis, les utilisateurs professionnels d'informations sont interrompus en moyenne six fois par heure dans une journée type. E-mails, SMS ou visiteurs inopinés se disputent leur disponibilité et s'arrogent la priorité, même si cela n'est que momentané. Ces distractions empêchent de travailler de façon fluide, de faire avancer les tâches importantes et d'apprendre. Consulter sur ce point le rapport Forrester « [Une crise de l'attention : technologie, productivité et régularité du travail](#) ».

Prédictions 2016 : sept progrès pour les technologies à la disposition du personnel

Prédictions : manuel pratique d'habilitation des employés

- ⁸ S'il n'est pas nécessaire de dépenser des fortunes, il est en revanche indispensable d'offrir un accès au matériel, au financement, aux données, aux documents et au personnel nécessaires. Lorsque les employés ne disposent pas de ces catalyseurs, ils se rendent compte que tout progrès sera difficile, voire impossible, et leur travail en pâtit. Source : Teresa M. Amabile et Steven J. Kramer, *The Progress Principle: Using Small Wins to Ignite Joy, Engagement, and Creativity at Work*, Harvard Business Review Press, 2011.
- ⁹ Source : étude Business Technographics de Forrester sur les infrastructures au niveau mondial, 2015.
- ¹⁰ En réalité, l'automatisation stimulera la croissance de nombreux emplois nouveaux, dont certaines catégories d'emplois totalement inédites. Mais l'effet le plus notable sera la transformation des emplois : des humains se retrouveront à travailler à côté de robots. Les responsables de l'infrastructure et des opérations seront les premiers concernés pour choisir, piloter, mettre en place et évaluer ces technologies. Ils devront également s'assurer que ces dernières ne se limitent pas à diminuer les coûts, mais qu'elles apportent une véritable valeur ajoutée au client. Consulter le rapport Forrester « [L'avenir de l'emploi en 2025 : travailler aux côtés de robots](#) ».
- ¹¹ Les responsables des infrastructures et des opérations n'auront pas besoin de se préparer à affronter une dimension nouvelle de l'habilitation du personnel, mais ils aideront les employés à tirer le meilleur parti de leur collègues robots automatisés. Forrester recommande un processus en 6 étapes, que nous appelons I&O PACT. Pour en savoir plus sur les six étapes de cette procédure, consulter le rapport Forrester « [L'avenir de l'emploi en 2025 : travailler aux côtés de robots](#) ».
- ¹² Microsoft a annoncé la sortie prochaine, fin 2015, de l'HoloLens, un casque intégrant un écran holographique de réalité mixte construit à partir de Windows 10. Ce produit au nom exotique offrira un grand nombre des fonctions les plus intéressantes de la réalité virtuelle et de la réalité augmentée. Il mettra à la disposition des responsables des infrastructures et des opérations un outil puissant et innovant qui permettra d'imaginer de nouveaux scénarios tels que la collaboration à distance, le travail sur site ou la formation des employés. Cet outil a en fait la capacité d'améliorer radicalement la façon de travailler dans chacun de ces domaines. C'est également une plate-forme puissante permettant de créer des interactions innovantes pouvant être utilisées par et avec les clients. Consulter le rapport Forrester « [Quick Take : l'HoloLens de Microsoft entraînera des gains de productivité radicaux grâce à la réalité mixte](#) ».
- ¹³ Le premier chiffre indique qui est d'accord (4 ou 5) sur une échelle de 1 [pas du tout d'accord] à 5 [tout à fait d'accord] pour dire en 2015 que son entreprise passera à Windows 10 d'ici la fin 2016. Le dernier chiffre représente le pourcentage de ceux qui pensaient en 2012 que Windows 8 serait le système d'exploitation le plus souvent installé dans les 12 mois sur les nouveaux PC fournis par les entreprises à leurs employés. Source : étude Forrsights de Forrester portant sur le matériel, 3e trim. 2012, et étude Business Technographics de Forrester sur les infrastructures au niveau mondial, 2015.
- ¹⁴ Source : étude Business Technographics de Forrester portant sur le personnel utilisant des solutions et des dispositifs de sécurité au niveau mondial, 2015.

Nous collaborons avec des responsables du monde des affaires et des technologies pour développer des stratégies orientées client qui génèrent de la croissance.

PRODUITS ET SERVICES

- › Méthodes de recherche et outils principaux
- › Données et analyses
- › Collaboration avec les pairs
- › Engagement d'analystes
- › Services de conseil
- › Événements

Les études et les conclusions de Forrester sont orientées en fonction de votre rôle et de vos initiatives métiers stratégiques.

RÔLES ÉTUDIÉS

Professionnels du marketing et de la stratégie

CMO
Marketing B2B
Marketing B2C
Expérience client
Connaissance client
Stratégie relatives aux canaux et à l'e-business

Professionnels de la gestion des technologies

Directeurs informatiques
Développement et fourniture d'applications
Architecture de l'entreprise
› Infrastructure et opérations
Sécurité et risque
Gestion des approvisionnements et des prestataires

Professionnels du secteur des technologies

Relations avec les analystes

SUPPORT CLIENT

Pour obtenir des informations sur papier ou électroniquement, veuillez vous adresser au service client au +1 866.367.7378, au +1 617.613.5730 ou à l'adresse clientsupport@forrester.com.

Nous offrons des remises sur volume et un tarif spécial aux établissements d'enseignement et aux organisations à but non lucratif.