Pour une adoption réussie de vos solutions par les utilisateurs

Guide de Dropbox Entreprises

Dropbox

Introduction

La révolution de la technologie mobile a placé l'expérience de l'utilisateur au premier plan, et maintenant que les consommateurs y ont pris goût, les technologies d'entreprise doivent également s'adapter. Les employés souhaitent désormais pouvoir utiliser au travail les mêmes types d'appareils et de logiciels simples qu'ils apprécient chez eux.

Preuve que les choses sont en train d'évoluer, les dirigeants eux-mêmes ont fini par revoir leur point de vue : selon une étude de McKinsey & Company, plus des trois quarts des directeurs de services informatiques ont déclaré qu'ils allaient permettre une certaine forme de "consumérisation" au cours des prochaines années[1]. Si cette idée a tout d'abord suscité quelque crainte, il faut se rendre désormais à l'évidence que l'adoption massive et logique de ces solutions par les utilisateurs s'accompagne d'une série d'avantages indéniables. Cette tendance commençant à se généraliser, il est important de souligner non seulement la nature de ces avantages, mais également la manière dont les entreprises peuvent en tirer parti lorsqu'elles évaluent les différentes technologies.

Dans le présent article, nous allons examiner quatre avantages clés liés à la sélection de solutions en fonction de leur adoption par les utilisateurs. Dans ce but, nous nous appuyerons sur des données relatives à l'utilisation de solutions de partage et de synchronisation des fichiers. Ce secteur est particulièrement important pour deux raisons : 1) sa croissance exceptionnelle coïncide à peu près avec le développement de la technologie mobile et 2) les meilleures de ces solutions présentent une utilité à la fois dans des applications personnelles et professionnelles.

La productivité en chiffres

60 % des employés déclarent que les solutions de synchronisation et de partage améliorent leur efficacité au quotidien dans tous les aspects de leur travail.[2]

56 % des employés ont gagné en productivité à l'extérieur du bureau grâce aux solutions de synchronisation et de partage.[2]

91 % de nos clients ont déclaré que Dropbox Entreprises améliorait la productivité de leurs équipes.[3]

Recommandations clés

- Faites le point sur les différents lieux de travail de vos employés. Pensez à prendre en compte les employés travaillant sur le terrain et chez eux.
- Renseignez-vous sur le nombre d'appareils utilisés par chacun de vos employés (ordinateurs, smartphones et tablettes). Vous pouvez également leur demander s'ils utilisent des appareils personnels pour le travail.

Productivité boostée

L'adoption par les utilisateurs constitue la première étape justifiant l'investissement dans une solution. Cependant, dans le cas des solutions de synchronisation et de partage de fichiers, l'étape suivante est probablement la plus importante ; il s'agit de la réalisation de gains de productivité et d'efficacité suite à cette adoption. Ces facteurs ont pris une importance stratégique au sein de nombreuses entreprises pour plusieurs raisons, dont au moins deux qu'il convient de prendre en compte pour choisir la solution la mieux adaptée à vos besoins. Ainsi, de plus en plus d'employés travaillent et ont besoin d'accéder aux données, non seulement depuis le siège ou les différents bureaux de leur entreprise, mais aussi sur le terrain, à domicile et en déplacement. Par ailleurs, alors qu'il leur suffisait auparavant d'un simple PC pour travailler, ils utilisent désormais des plateformes variées, telles que des ordinateurs portables, des smartphones et des tablettes.

Ces deux dynamiques montrent l'importance de solutions pouvant servir de lien entre des lieux de travail et des appareils très variés. En s'adaptant aux conditions de cet environnement, une solution peut à la fois se rapprocher du

travail obtenu par une équipe complète travaillant dans un même lieu avec une infrastructure technologique centralisée, tout en lui permettant d'en faire encore plus avec la flexibilité de travailler de partout et à tout moment. Comme l'explique Ellen Horne, chef de production du programme radio populaire *Radiolab* et fervente partisane de ce nouveau mode de travail : "Tous les jours, nous passons presque tous jusqu'à une heure dans le métro. Le fait de pouvoir écouter des maquettes rend le trajet plus agréable et nous permet d'être plus productifs."

Une culture de collaboration

Lorsqu'on envisage l'achat de nouvelles technologies, l'évaluation de la capacité d'une solution donnée à favoriser la collaboration est vitale : 97 % des professionnels de l'information collaborent régulièrement avec leurs collègues, tandis que 76 % collaborent avec des clients et 64 % avec des fournisseurs et partenaires[4]. Par ailleurs, pour améliorer véritablement la collaboration, il convient d'impliquer tous les intervenants afin que tous utilisent la même solution. Enfin, la clé du succès passe par la recherche d'outils faciles à adopter.

Afin de réaliser une évaluation optimale des solutions, il est néanmoins nécessaire de prendre en compte les logiciels et matériels existants, qui fonctionneront en parallèle. Pour choisir la solution qui conviendra le mieux, il faut bien comprendre les types de fichiers utilisés au sein de l'organisation, en termes de format et de taille, pour assurer leur prise en charge : feuilles de calcul complexes utilisées par le service financier, présentations largement diffusées par l'équipe commerciale terrain ou fichiers graphiques volumineux du service marketing. Il est également essentiel de prendre en compte les systèmes d'exploitation. En raison de la multitude des plateformes, entre ordinateurs de bureau et appareils mobiles, il est important de répertorier les différents appareils utilisés dans l'entreprise (Windows, Mac, Linux, iOS et Android), afin que la solution puisse bénéficier à tous les utilisateurs. Une fois ces éléments pris en compte, bien réfléchir aux besoins des partenaires extérieurs. Se renseigner auprès des différents services de l'entreprise pour identifier la façon dont ils partagent leurs données avec les clients et les fournisseurs, afin de comprendre les besoins à combler par une nouvelle solution.

Quelle est l'importance de la collaboration ? L'éditeur de logiciels de gestion des tâches Asana place la collaboration au cœur de son workflow, en utilisant uniquement ses propres logiciels et Dropbox. "Ainsi, nous savons que nos collaborateurs utilisent des informations à jour et ne perdent ni leur temps ni leur énergie à chercher les données nécessaires," explique Kenny Van Zant, directeur chez Asana. "C'est crucial pour garantir l'efficacité de notre entreprise."

Des résultats nets plus avantageux

Trop d'entreprises ont déjà fait l'expérience d'investir dans une solution informatique complexe et chère, sans aucune reconnaissance de la part des utilisateurs finaux. À l'inverse, les technologies qui placent le confort d'utilisation

La collaboration en chiffres

52 % des professionnels de l'informatique affirment que la collaboration est l'un des principaux avantages des services de partage de fichiers dans le cloud.[5]

55 % des employés déclarent travailler plus efficacement avec les partenaires extérieurs grâce aux solutions de synchronisation et de partage.[2]

83 % des utilisateurs de Dropbox Entreprises affirment que la solution favorise la collaboration au travail.[3]

Recommandations clés

- Examinez les types de fichiers (formats et tailles) régulièrement utilisés par vos équipes.
- Répertoriez les systèmes d'exploitation utilisés sur les différents appareils.
- Renseignez-vous auprès des employés pour identifier le type de contenu qu'ils partagent avec les partenaires extérieurs et les méthodes utilisées.

au premier plan remportent beaucoup plus facilement l'approbation des utilisateurs. Par ailleurs, le retour sur investissement ne se mesure pas seulement en fonction de la somme investie. Il suffit de penser au service informatique. La plupart des informaticiens rêvent de s'investir dans les aspects plus stratégiques de leur travail, mais les tickets d'assistance qui s'accumulent les obligent bien souvent à mettre leurs ambitions de côté. En effet, 80 % des directeurs informatiques consacrent la moitié de leur temps à des tâches non stratégiques de base[6]. Si cette situation vous semble familière, effectuez un audit pour déterminer le nombre de tickets reçus par votre service informatique, le temps moyen nécessaire à leur résolution et le nombre de tickets non résolus chaque jour. Ajoutez à cela le temps consacré à la formation, et vous aurez une bien meilleure idée des problématiques rencontrées par les utilisateurs et le service informatique.

Comme nous l'avons vu, l'implémentation de solutions innovantes, qui améliorent les performances des utilisateurs finaux tout en allégeant la charge de travail du service informatique, porte ses fruits. Les utilisateurs de Dropbox Entreprises considèrent souvent cette solution comme un véritable avantage technologique. Comme l'affirme sans détours Son Han, directeur de la comptabilité et de la conformité au sein de KIPP Houston Public Schools : "Nous sommes moins dépendants du service informatique, ce qui nous simplifie vraiment la vie." Il est clair qu'une solution adaptée aux besoins présente des avantages qui dépassent largement sa fonctionnalité de base. Sid Das, directeur des systèmes d'information pour Earth Hour, la plus importante campagne environnementale au monde, exprime ainsi la facilité avec laquelle Dropbox Entreprises a été déployé auprès du personnel : "J'ai été impressionné par la facilité d'utilisation de Dropbox, qui est un outil très intuitif. Même les utilisateurs qui l'utilisaient pour la première fois ont tout de suite compris son fonctionnement."

Un contrôle sans compromis

Lors de l'évaluation d'achats technologiques, il est également important de noter, que les solutions préférées des utilisateurs finaux sont paradoxalement aussi celles qui donnent le plus de contrôle au service informatique. L'explication est simple : lorsque les solutions fournies aux utilisateurs ne répondent pas à leurs besoins, il peuvent être amenés à en chercher et à en acheter une autre mieux adaptée. Même si les équipes individuelles y trouvent leur compte, ce phénomène peut entraîner un patchwork de solutions entre les différentes équipes, qui peut empêcher le service informatique d'assurer sa mission de gouvernance des données. En revanche, lorsque la priorité est donnée à l'adoption de la solution par les utilisateurs, les équipes individuelles sont satisfaites et ne cherchent pas ailleurs. Résultat : le service informatique conserve le contrôle et la visibilité nécessaires pour assurer sa mission, tandis que les utilisateurs finaux profitent des solutions dont ils ont besoin pour accomplir leur travail.

L'efficacité en chiffres

90 % des décideurs informatiques reconnaissent l'importance de fournir une solution de synchronisation et de partage intuitive.[2]

70 % des utilisateurs de Dropbox Entreprises ont déclaré que le produit réduisait les recours à l'assistance informatique.[3]

86 % des utilisateurs de Dropbox Entreprises déclarent avoir rapidement adopté la solution dans leurs tâches quotidiennes.[3]

Recommandations clés

- Exécutez un rapport sur le nombre de tickets d'assistance reçus par votre équipe informatique en moyenne chaque mois. Déterminez également le temps consacré à leur résolution.
- Examinez le temps nécessaire à la formation des employés par votre équipe informatique.
- Demandez aux employés à quelle fréquence ils ont besoin de restaurer des fichiers supprimés ou corrompus.

Le contrôle en chiffres

1 responsable marketing sur 5 voit le service informatique comme un frein au développement commercial.[8]

29 % des responsables marketing ont pris des décisions d'achats technologiques au cours des 12 derniers mois sans l'accord du service informatique.[8]

Recommandations clés

- Si des équipes individuelles achètent leurs propres solutions, cherchez les besoins communs entre les différents groupes, qui pourraient bénéficier d'une solution centralisée.
- Passez en revue les solutions qui n'ont pas été achetées par le service informatique pour déterminer les éventuels problèmes de divulgation de données.
- Si votre organisation a adopté une politique plus restrictive, demandez à vos employés s'ils pensent que cela a un effet négatif sur leur performance au travail.

Conclusion

Pour les groupes informatiques et les dirigeants d'entreprises qui cherchent des solutions visant à améliorer la productivité des employés, la satisfaction des utilisateurs est un facteur particulièrement important. Dans une étude réalisée par l'Institute for High Performance d'Accenture, 88 % des dirigeants interrogés ont déclaré que l'utilisation d'une technologie grand public pouvait améliorer la satisfaction des employés au travail.[7] Comme nous l'avons vu, le fait d'écouter les utilisateurs finaux en leur donnant les solutions qu'ils souhaitent porte ses fruits. Ainsi, pas moins de 72 % des premiers utilisateurs de Dropbox Entreprises ont souligné une amélioration de leur satisfaction dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes.[3] Christiaan Gunther, rédacteur de mode pour la maison de couture BCBGMAXAZRIAGROUP, partage également ce sentiment : "Ma première réaction lorsque le service informatique a mis en place Dropbox a été un sentiment de soulagement, car je savais que ça allait révolutionner et simplifier notre façon de travailler, tout en nous donnant les moyens de nous améliorer". Et lorsque les employés disposent non seulement des outils dont ils ont besoin, mais aussi de ceux qu'ils aiment utiliser, les entreprises y gagnent également.

Sources

1. "BYOD: From company-issued to employee-owned devices," McKinsey & Company, Inc., juin 2012.
2. "File Sync And Share And The Future Of Work," Forrester Consulting, mars 2014.
3. "Early Access Survey," Dropbox Entreprises, février 2014.
4. "Market Trends: Secure File Sharing and Collaboration in the Enterprise, Q1 2014," Forrester Consulting, 4 février 2014.
5. "Catching Up to the Cloud: Steady migration into cloud-based file sharing, email, and productivity services," Spiceworks Inc., juin 2013.
6. "How CIOs can focus more on strategy and less on everyday tasks," Logicalis Group, 30 janvier 2014.
7. "Rising Use of Consumer Technology in the Workplace Forcing IT Departments to Respond, Accenture Research Finds," Accenture, 12 décembre 2011.
8. "The Shifting Role of IT: Balancing Corporate Needs and Employee Expectations," Enterprise Strategy Group, mars 2014.

À propos de Dropbox

Dropbox vous permet d'avoir toujours à portée de main vos documents, photos et vidéos, et de les partager facilement. Vos fichiers sont à jour sur tous vos appareils et restent synchronisés de façon extrêmement simple avec les autres membres de l'équipe. Avec Dropbox Entreprises, vous bénéficiez d'outils d'administration, d'une assistance téléphonique et de tout l'espace dont vous avez besoin. Pour en savoir plus sur Dropbox Entreprises, écrivez à l'adresse sales@dropbox.com ou consultez le site www.dropbox.com/business.

©2014 Dropbox, Inc. Tous droits réservés. v2014.05