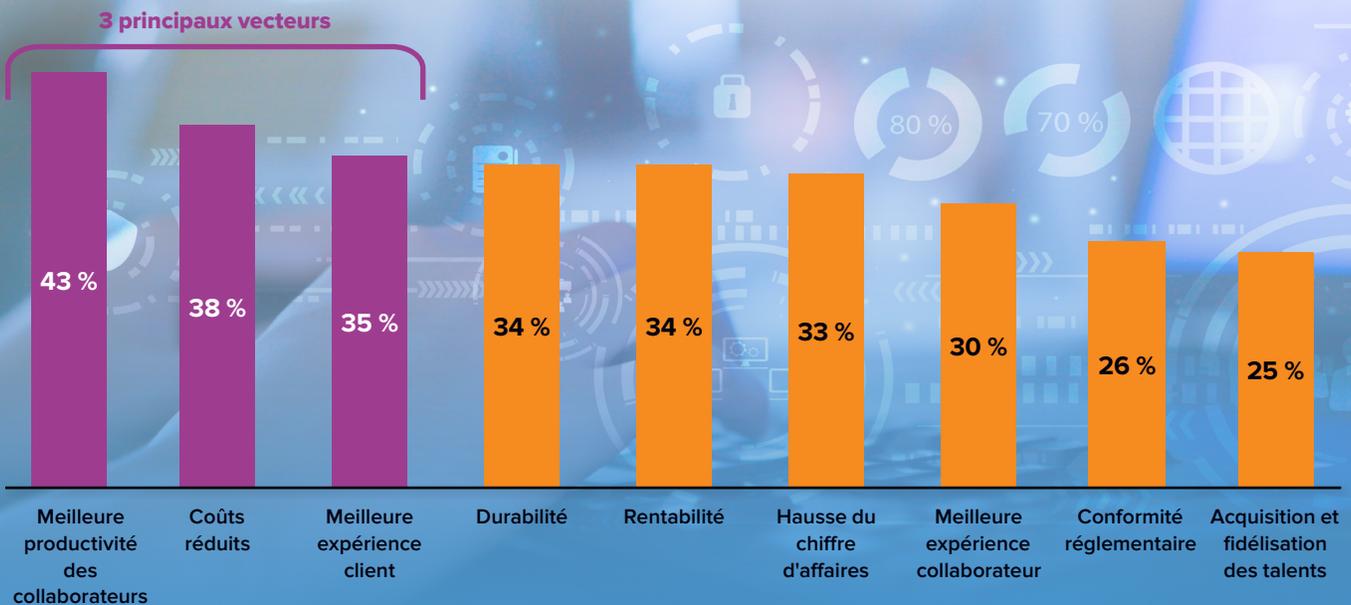




Vers un monde du travail dynamique

Les plateformes d'adoption numérique et les applications intégrées ouvriront la voie à une expérience collaborateur plus automatisée et autonome

Principaux vecteurs de la transformation du travail



n = 1316 ; Source : IDC, étude mondiale sur l'avenir du travail, avril 2022

Mettre fin à la fuite des talents et au déficit de compétences

Les déficits de personnel, de compétences et de main d'œuvre sont des perturbateurs importants pour les entreprises, qu'elles aient du mal à trouver de nouveaux talents ou bien qu'elles essaient de faire le même volume de travail avec moins d'employés.

Alors que les gros titres de la presse populaire se concentrent sur l'impact économique du recrutement et du licenciement de collaborateurs dans le secteur des technologies, la demande de talents techniques qualifiés n'a pas diminué. Au contraire, pour répondre à cette demande, de nombreuses organisations cherchent à perfectionner et à croiser les compétences de leurs collaborateurs afin qu'ils puissent suivre le rythme soutenu en matière de déploiement de nouvelles technologies.

D'après l'étude IDC Future Enterprise Resiliency & Spending, Wave 11 (Dépenses et résilience futures de l'entreprise, vague 11) (décembre 2022) :

- ▶ 33 % des organisations ont indiqué que l'expérience collaborateur était un levier de croissance pour l'entreprise et que l'innovation resterait une priorité absolue.

Une organisation qui compte moins de collaborateurs pour réaliser davantage de tâches doit veiller à ce que ceux qui restent disposent des outils et des capacités appropriés pour faire leur travail avec efficacité et efficience.

Quand IDC a demandé aux organisations comment elles avaient atténué l'impact du départ de leurs collaborateurs :

- ▶ 42 % ont répondu avoir basculé vers des politiques de travail à distance/hybride pour fidéliser/attirer les talents.
- ▶ 38 % ont répondu avoir intensifié leur utilisation de technologies d'automatisation/augmentation.
- ▶ 36 % ont répondu avoir fait davantage appel à du personnel contractuel.

Transition vers le libre-service

Les organisations étant obligées de faire plus avec moins, les collaborateurs doivent apprendre à utiliser de nouvelles applications et à travailler seuls. Selon la dernière étude IDC, 87 % des participants au sein de la direction métier automatisent leur travail. Toutefois, sans conseils automatiques, elles risquent de perdre du temps à chaque tâche pendant le processus. C'est pourquoi les entreprises ont besoin de formations pour garantir le succès des initiatives d'automatisation en libre-service.

- ▶ 60 % des organisations indiquent collaborer avec le service informatique pour soutenir les efforts d'automatisation.
- ▶ 53 % déclarent suivre des formations sur le développement sans code.

Les entreprises doivent s'assurer que les sous-traitants et les nouvelles recrues peuvent facilement s'intégrer, se mettre au travail et ne pas perdre de temps à apprendre les bases de nouveaux outils ou à se réappropriier ceux qu'ils n'ont peut-être pas utilisés depuis longtemps.

Prenons l'exemple des voyages d'affaires. Après une longue pause, les collaborateurs se refamiliarisent avec les outils requis pour documenter leurs déplacements et leurs notes de frais ou en apprennent de nouveaux. Bon nombre de ces processus ont été actualisés et intégrés, notamment la récupération des justificatifs sur un téléphone portable et l'automatisation du suivi des dépenses. Le problème, c'est que les collaborateurs ne maîtrisent pas toujours ces outils ou encore la manière dont ils fonctionnent ensemble de bout en bout, de l'approbation du déplacement à la réservation, en passant par la transmission des notes de frais. Mais la bonne nouvelle, c'est que la transition vers un reporting automatisé et basé sur le cloud des frais de déplacement peut aider chaque collaborateur à passer moins de temps à suivre et à soumettre des informations, et leur permettre ainsi de s'intéresser davantage aux besoins des clients.

Avec plus de collaborateurs intégrant de nouveaux rôles et moins de personnel d'assistance pour répondre aux questions, les organisations ont plus que jamais besoin d'applications guidées en libre-service. Ces applications permettent aux employés de passer moins de temps sur des outils et des processus d'apprentissage afin d'en consacrer davantage à la production. IDC prévoit que d'ici 2025, les directeurs informatiques qui investissent dans des plateformes d'adoption numérique et des technologies d'apprentissage automatique verront leur productivité augmenter de 40 %, ce qui accélérera l'expertise (*IDC FutureScape: Worldwide Future of Work 2023 Predictions (IDC FutureScape : prévisions mondiales 2023 pour l'avenir du monde du travail), octobre 2022*).

Recommandations clés

Dans le cadre du déploiement d'une plateforme d'adoption numérique, les organisations doivent :

- ▶ Identifier les processus qui nécessitent le plus d'assistance lorsque des collaborateurs arrivent dans l'entreprise, assument de nouveaux rôles, partent à la retraite ou reviennent après une longue interruption.
- ▶ Admettre que les difficultés liées à la navigation dans les applications d'entreprise peuvent affaiblir l'engagement, la fidélisation et la fidélité à la marque des collaborateurs.
- ▶ Éliminer les points de friction et les retards de production à l'aide de l'automatisation et de la formation en ligne.



IDC prévoit que d'ici 2025, les directeurs informatiques qui investissent dans des plateformes d'adoption numérique et des technologies d'apprentissage automatique verront leur productivité augmenter de 40 %, ce qui accélérera l'expertise.

Message du sponsor

Concur User Assistant par WalkMe est une plateforme d'adoption numérique qui permet aux clients de maximiser leur investissement dans les solutions SAP Concur. Il offre des conseils en libre-service aux utilisateurs afin de les aider à être plus productifs, à rester en conformité, sans friction, et à réduire le délai de rentabilité.

[En savoir plus](#)

© 2023 IDC Research, Inc.

Les supports IDC font l'objet d'une licence pour une utilisation externe. L'utilisation ou la publication des études IDC n'indique en aucun cas qu'IDC approuve les produits ou les stratégies du sponsor ou du détenteur de licence.

[Politique de confidentialité](#) | [CCPA](#)