

QUAND LE TRAVAIL EST PARTOUT :

GESTION DU RÔLE DE LA TECHNOLOGIE
EN CAS DE PERSONNEL DÉCENTRALISÉ



Le personnel décentralisé est arrivé.



Shash Anand, Vice-président senior, Stratégie produit

Le personnel décentralisé désigne les entreprises dont plusieurs collaborateurs travaillent sur des sites différents. Cette expression peut inclure les bureaux à distance et les modèles de travail hybrides. Pour ce rapport, nous nous concentrons sur le personnel décentralisé des sièges d'entreprise et des équipes informatiques se trouvant sur un site, avec des collaborateurs sur d'autres sites, par exemple les magasiniers, les collaborateurs de terrain et ceux qui se déplacent sur plusieurs lieux de travail. Sont également inclus les collaborateurs des magasins de détail et des centres de distribution.

La notion de personnel décentralisé est le résultat direct des progrès technologiques, de l'Internet des Objets (IoT), de l'e-commerce, de la nécessité d'une visibilité en temps réel sur la chaîne logistique et de l'exigence de communications cruciales à l'échelle mondiale.

À mesure que les secteurs d'activité se décentralisent et s'éloignent des méthodes de travail traditionnelles, le besoin d'innovations révolutionnaires pour compléter un champ d'action de plus en plus large se fait de plus en plus sentir. Si un collaborateur n'est plus fixé à un endroit précis, quel est l'impact sur son rôle et ses besoins technologiques ?

Au fil de la croissance du personnel décentralisé, l'écosystème des appareils devient complexe et les entreprises doivent s'appuyer sur une technologie gérant en toute sécurité les appareils qui se trouvent désormais n'importe où.

La technologie, qui a pris racine dans le développement d'Internet et a été catapultée par la pandémie, évolue rapidement et joue un rôle majeur dans la simplification de nos méthodes de travail dans tous les secteurs d'activité. La prolifération des données professionnelles et personnelles exige souvent à la fois transparence et protection fiable.

Dans tous les secteurs d'activité, le personnel décentralisé s'appuie sur des technologies innovantes, sécurisées et mobiles pour gagner en efficacité et en productivité. Toutefois, ces dernières années ont incontestablement accéléré la transformation.

L'objectif de ce rapport est de déterminer comment cette transition est conduite, gérée et optimisée à l'échelle mondiale dans tous les secteurs d'activité et pour tous les types d'appareils, des combinés endurcis aux ordinateurs portables, en passant par les lecteurs de codes-barres, les imprimantes et les applications.

Par conséquent, ce rapport va vous permettre de découvrir :

- comment les professionnels de l'informatique ont réagi au rythme des changements technologiques dans différents secteurs d'activité ;
- les défis associés à la gestion d'un parc d'appareils plus important avec un personnel décentralisé ;
- l'impact de la taille d'une organisation sur la gestion de l'infrastructure informatique et des flux de travail métier.

SOMMAIRE

Introduction

Méthodologie

**Le personnel décentralisé
est partout**

**Gestion d'une empreinte
numérique décentralisée**

**Les grandes organisations
ont une longueur d'avance**

Conclusion

MÉTHODOLOGIE

L'étude de SOTI a été menée en février 2023 auprès de 2 500 professionnels de l'informatique travaillant dans des entreprises comptant au moins 50 collaborateurs dans le monde. Les 2 500 entretiens ont été répartis sur les 8 marchés suivants :



2 500 ENTRETIENS

ont été menés dans les pays suivants : États-Unis (500), Canada (250), Mexique (250), Royaume-Uni (500), Allemagne (250), France (250), Suède (250) et Australie (250). Les résultats ont mis en évidence des tendances mondiales et sont organisés par marché individuel, avec des références croisées aux entreprises par taille et par secteur d'activité.





PRINCIPALES CONCLUSIONS AU NIVEAU MONDIAL

52 %

des organisations ont augmenté leur budget informatique au cours de l'année écoulée, tandis que seulement **18 %** d'entre elles ont déclaré qu'il avait diminué, malgré les défis économiques.



38 %

45 %

des équipes informatiques ont été étoffées, tandis que seulement **15 %** d'entre elles ont été réduites.

Le mix des types d'appareils tels que les combinés endurcis, les ordinateurs portables, les lecteurs de codes-barres, etc. utilisés par les organisations a augmenté de **38 %**.

Le nombre total d'appareils utilisés a augmenté de **37 %**.

Le travail décentralisé a transformé les équipes informatiques en modifiant leur lieu de travail et la technologie en place pour les aider à suivre, gérer et résoudre les problèmes. Le nombre d'appareils gérés, les budgets et les ressources informatiques impactent tous le mode de collaboration de ces équipes et leur capacité à aider les collaborateurs sur l'ensemble des sites.

Cette évolution générale crée le besoin d'une nouvelle technologie pour simplifier la gestion du personnel décentralisé :

70 %

(NET)

des professionnels de l'informatique ont confirmé avoir constaté une ou plusieurs augmentations liées aux appareils au cours de l'année écoulée, comme le nombre d'appareils professionnels et personnels utilisés au sein de l'organisation.

62 %

(NET)

des entreprises ont adopté des changements concernant l'utilisation des appareils personnels, y compris la flexibilité des applications et outils utilisés.

96 %

(NET)

des équipes informatiques gèrent au moins un type d'appareils (smartphones, imprimantes, logiciels sur site, appareils endurcis, applications SaaS [Software as a Service]) en interne plutôt qu'en sous-traitance.

Comment cette évolution diffère-t-elle selon les secteurs d'activité et les régions ? Comment les appareils nouvellement ajoutés sont-ils gérés ? Comment connaître leur localisation, les données qu'ils comportent et leur utilisation ?

LE PERSONNEL DÉCENTRALISÉ EST PARTOUT



Si l'on examine les tendances technologiques par région et par secteur d'activité, on constate une augmentation de l'activité dans les domaines suivants :



Adoption des appareils



Amélioration des flux de travail et applications



Remplacement des processus manuels par l'automatisation

Il y a encore une grande marge de progression.

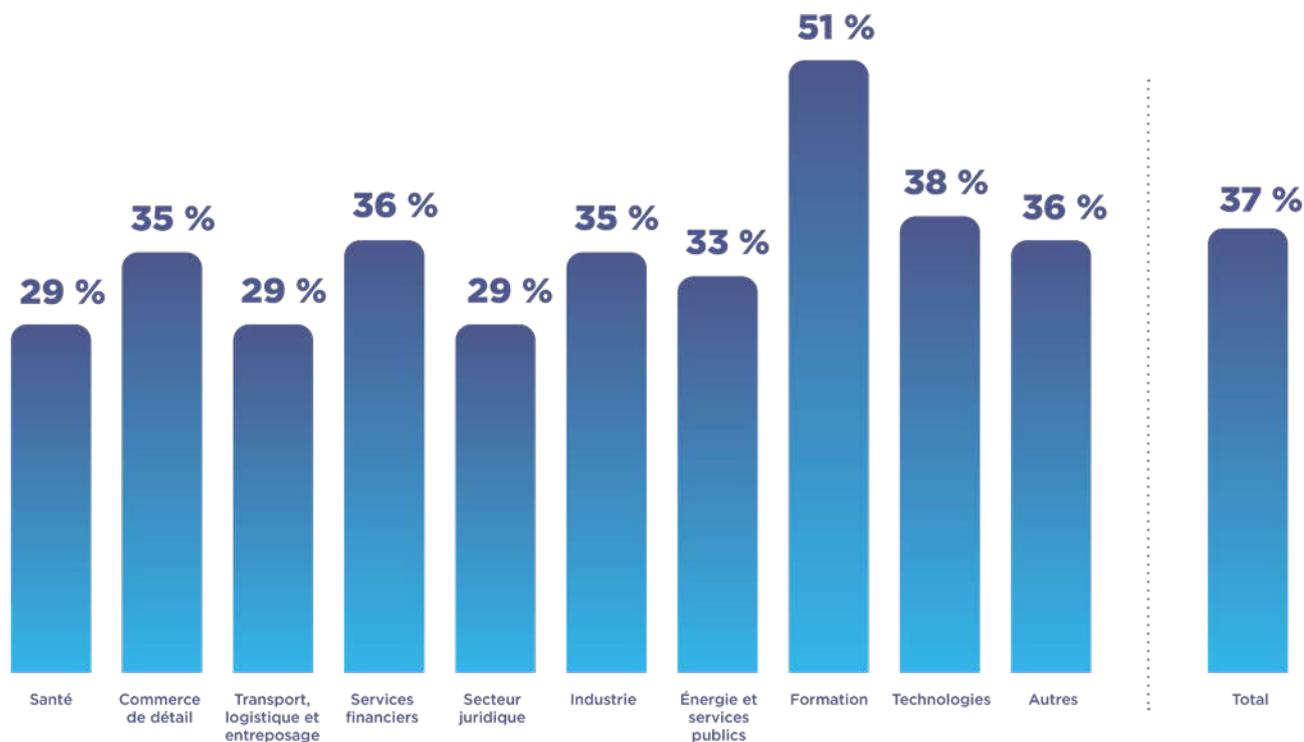
Cela suggère que certaines organisations ne se sont pas alignées sur le mode de déploiement efficace des nouvelles technologies sur différents sites. L'acquisition des ressources, du personnel et des budgets nécessaires pour financer et exécuter correctement cette transformation est un défi.



Adoption des appareils

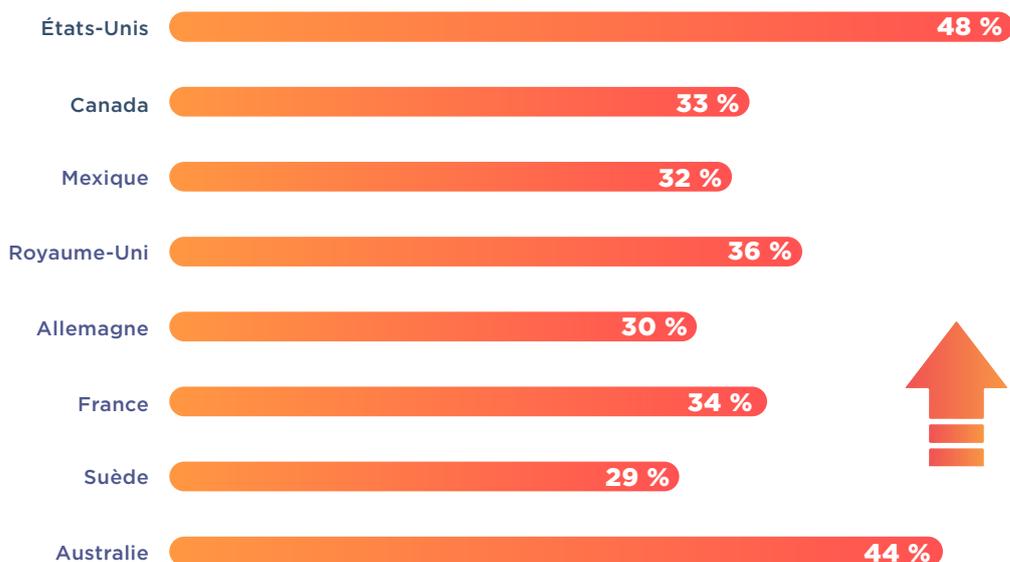
Le nombre d'appareils dans les organisations a augmenté au cours de l'année écoulée :

Par secteur d'activité :



Par pays :

Comme indiqué ci-dessous, les États-Unis, l'Australie et le Royaume-Uni enregistrent la plus forte progression dans l'adoption de nouveaux appareils.



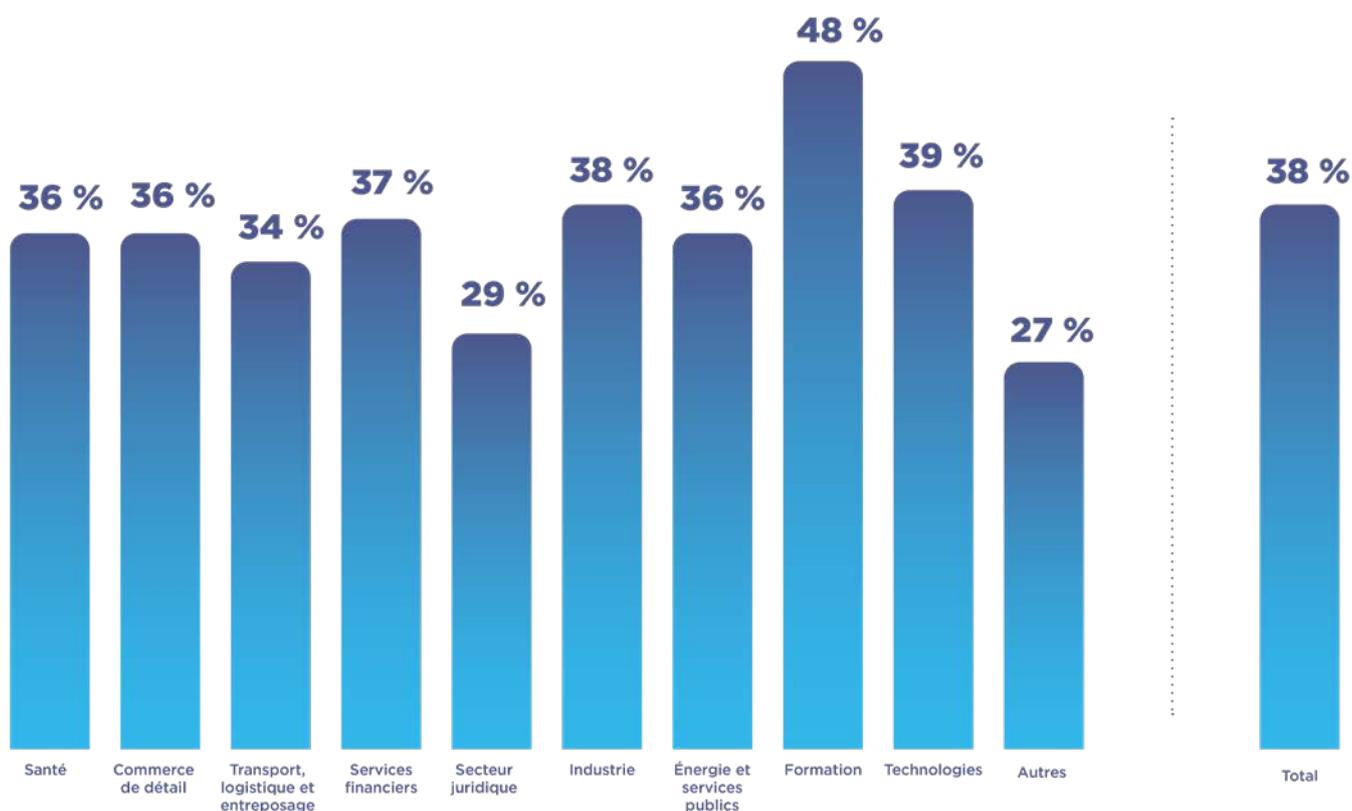
 **37 %**
TOTAL

Dans tous les secteurs d'activité, les organisations utilisent de plus en plus des appareils. Plus d'un tiers d'entre elles dans chaque catégorie investissent activement dans les nouvelles technologies.



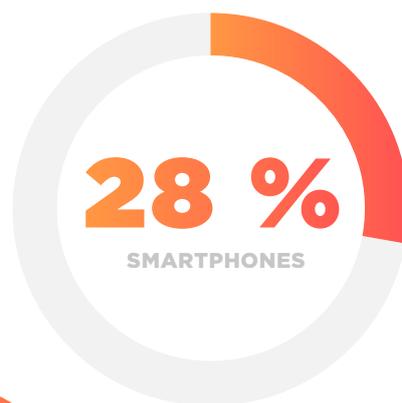
Le mix d'appareils (smartphones, scanners, appareils endurcis, applications SaaS) dans les organisations a augmenté au cours de l'année écoulée :

Par secteur d'activité :

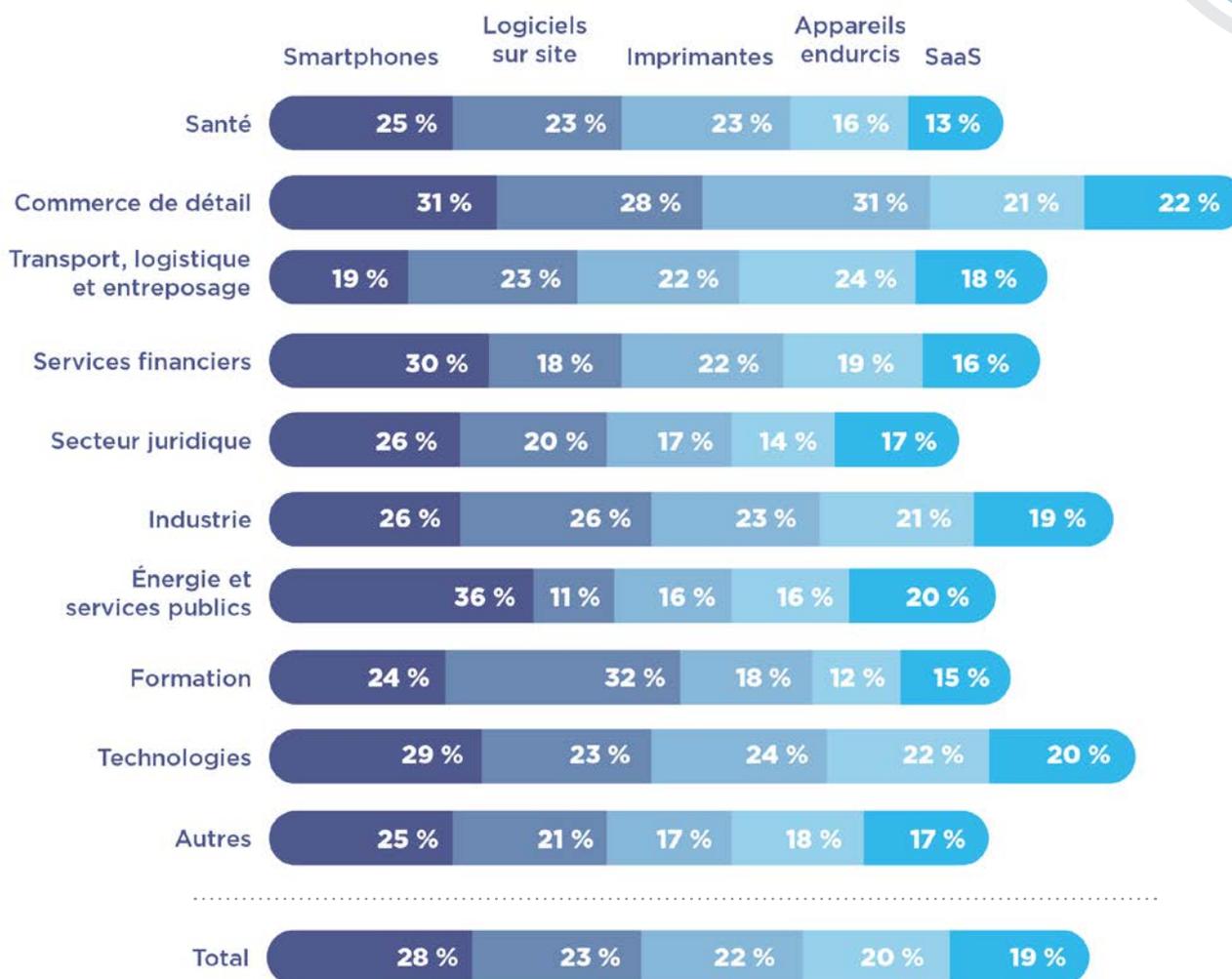


Amélioration des flux de travail et applications

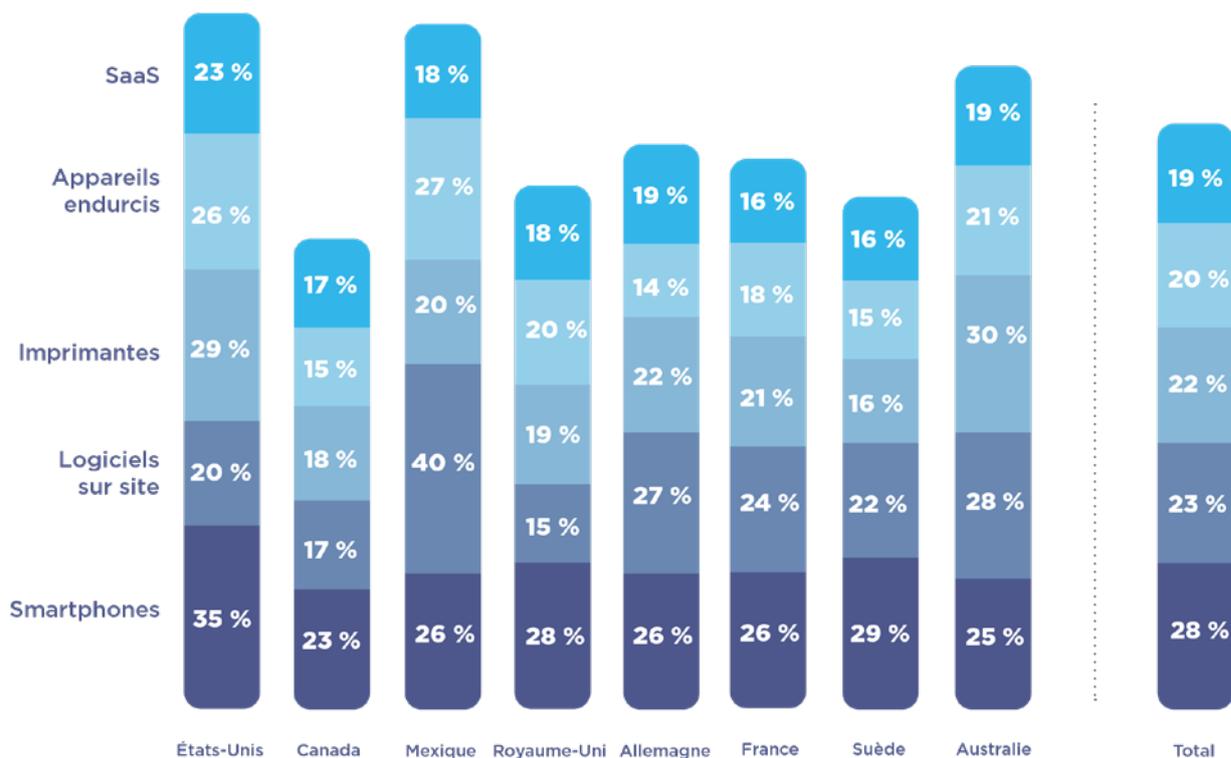
Les applications sur mesure sont la nouvelle norme, car les organisations cherchent des moyens innovants de gérer les flux de travail et d'intégrer les collaborateurs. Les smartphones ont été le type d'appareils le plus souvent géré en interne au cours de l'année écoulée (28 % des entreprises), contre seulement 19 % pour les applications SaaS.



Par secteur d'activité :



Par pays :



Par rapport à l'année dernière, le taux de gestion en interne des appareils endurcis dans le secteur du transport, de la logistique et de l'entreposage est désormais de 24 % et a augmenté plus que dans tout autre secteur d'activité.

D'un point de vue régional, ce sont les États-Unis et l'Australie qui ont connu la plus forte augmentation de la gestion des applications en interne, ce qui correspond à des approches similaires de l'augmentation de l'utilisation des appareils.

Des processus manuels subsistent

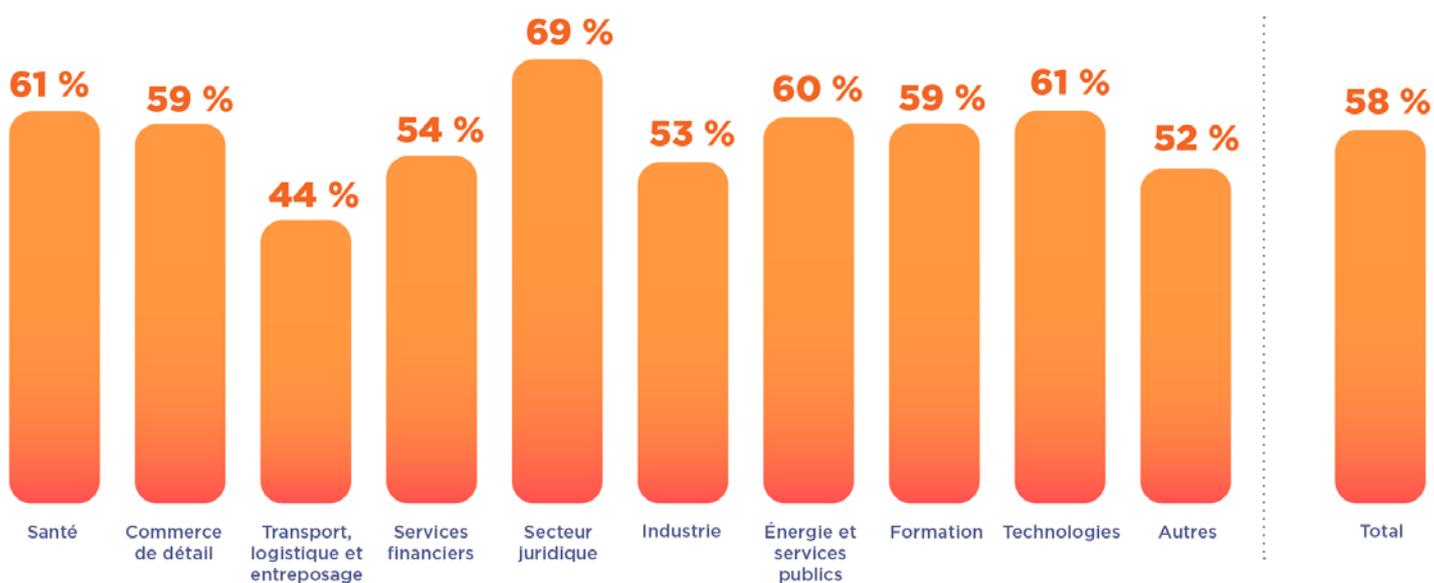
58 %

À L'ÉCHELLE
MONDIALE

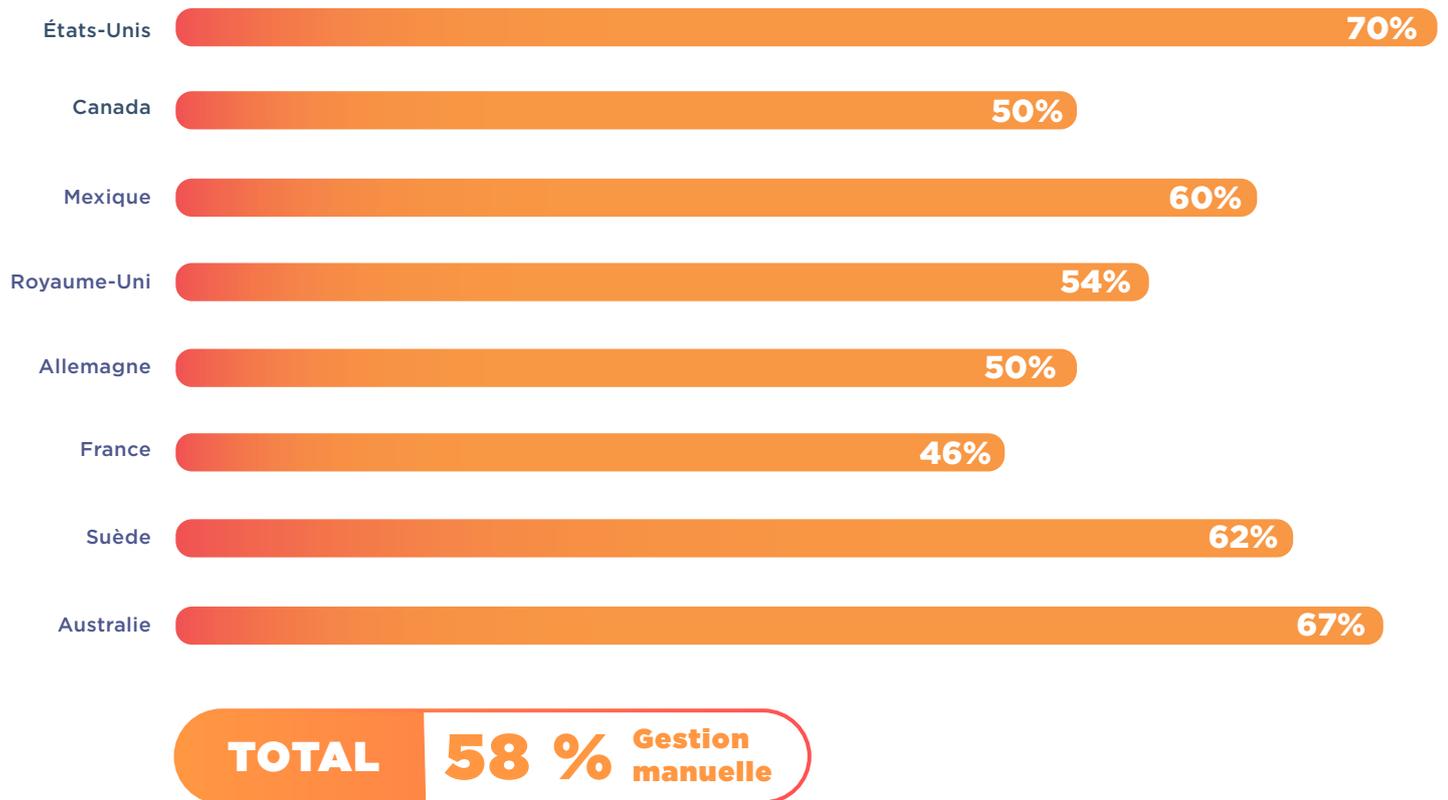
L'étude montre que **58 %** des entreprises des secteurs d'activité suivants gèrent les appareils manuellement :



Pourcentage de flux de travail gérés manuellement



Par pays :



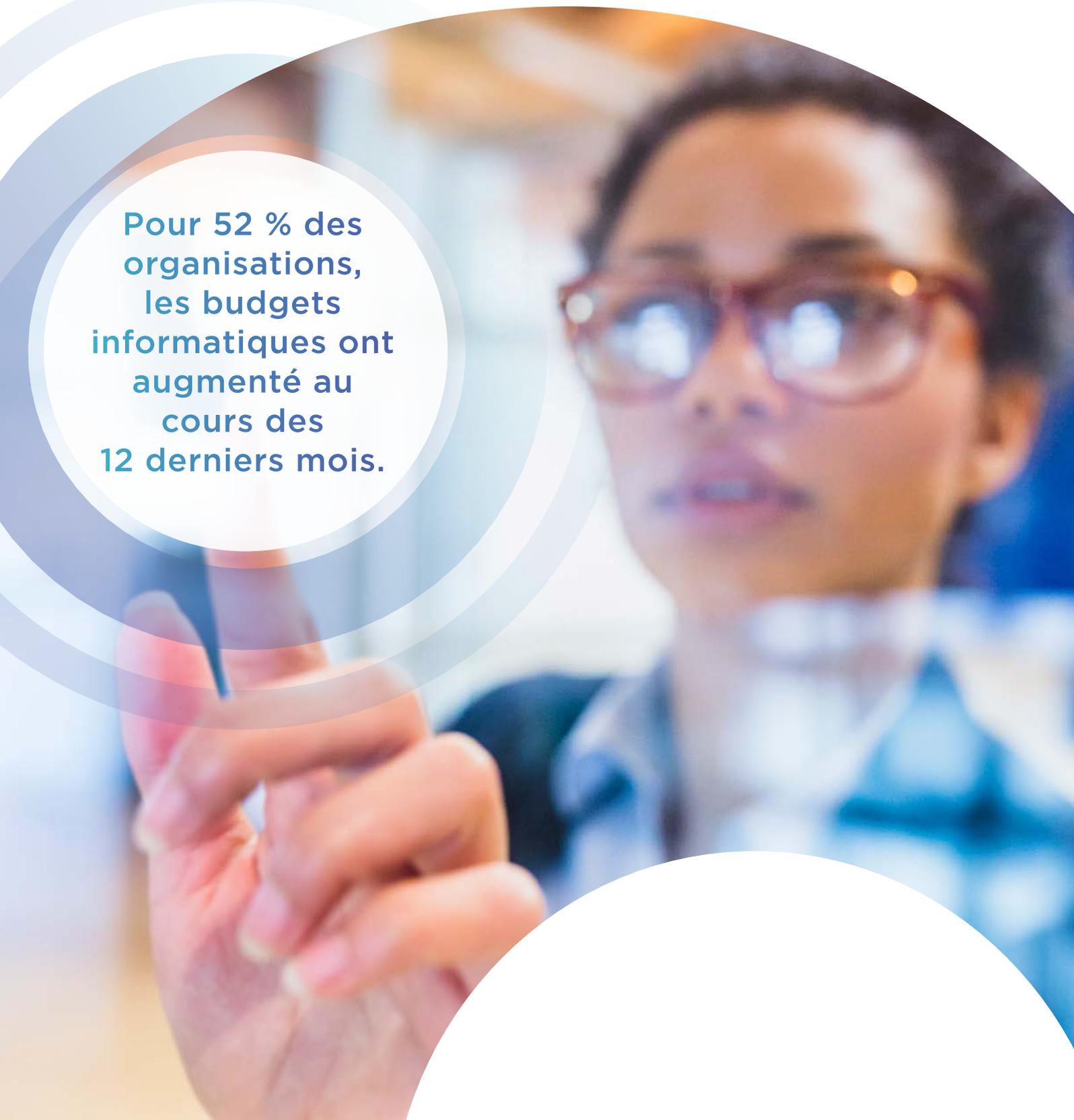
Les processus papier demeurent très répandus dans les entreprises. Cependant, la plupart des organisations ont adopté une combinaison de processus numériques et manuels.

Les processus papier restent fréquemment utilisés dans les grandes entreprises du monde entier. En fait, 31 % de tous les flux de travail manuels ont été réalisés sur papier au cours de l'année écoulée. Par ailleurs, 44 % sont gérés par e-mail, ce qui confirme qu'un grand nombre d'organisations continuent de mener leurs activités au moyen de méthodes non sécurisées et non numérisées.

Cette situation est particulièrement préoccupante dans le secteur de la santé, où les informations sont susceptibles d'être des données sur les patients et où 47 % des flux de travail sont encore gérés manuellement par e-mail. Ce secteur d'activité est également en retard sur les secteurs de la vente au détail et du transport, de la logistique et de l'entreposage, où l'adoption du numérique est dictée par les exigences des consommateurs.

GESTION D'UNE EMPREINTE NUMÉRIQUE DÉCENTRALISÉE

Pour 52 % des organisations, les budgets informatiques ont augmenté au cours des 12 derniers mois.

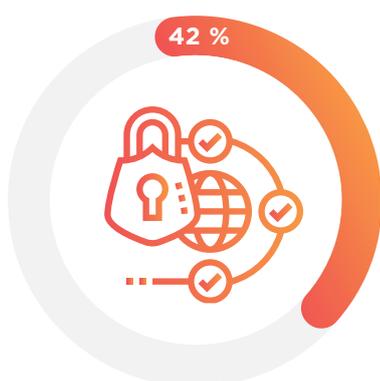


Près de 80 % des organisations gèrent aujourd'hui au moins une technologie qu'elles ne géraient pas l'année précédente. Pour 45 % des entreprises, les membres des équipes informatiques sont plus nombreux. Deux questions essentielles se posent concernant l'adoption de l'infrastructure informatique et sa gestion :

- **Où les fonds sont-ils affectés pour aider les collaborateurs ?**
- **L'argent est-il dépensé à bon escient ?**

Pour répondre à ces questions, nous avons découvert trois domaines clés dans lesquels les organisations ont été fortement impactées par la décentralisation du personnel : la sécurité, le développement de l'infrastructure et les opérations quotidiennes.

Sécurité



L'augmentation des dépenses consacrées à la sécurité des technologies mobiles est plus probable en France et en Australie (38 % dans chaque pays) ainsi qu'en Allemagne (37 %), et moins probable au Mexique (27 %).

Ce n'est un secret pour personne que les organisations ont eu du mal à faire face à la vitesse du changement. L'accélération de la transformation numérique, associée à un éventail de plus en plus large d'appareils, crée les conditions idéales pour les pirates informatiques. Un personnel décentralisé offre une empreinte technologique plus large et plus fragmentée à violer et exploiter. Toutefois, si certains groupes démographiques isolés dépassent la moyenne

(par exemple, 46 % ont augmenté leurs investissements en matière de sécurité mobile dans le secteur de la formation), une approche modeste de la protection réseau se retrouve sur l'ensemble des secteurs d'activité et des régions. Étant donné que plus de 100 millions de comptes de messagerie ont été violés entre juillet et septembre 2022 uniquement, et que des violations très médiatisées continuent de se produire, l'amélioration de l'infrastructure et de la sécurité des appareils devrait être une priorité absolue.

Développement de l'infrastructure

La décentralisation accrue du personnel s'accompagne de celle de l'infrastructure technologique dont les entreprises ont besoin.



ont migré vers le cloud



ont investi dans de nouveaux logiciels et applications



ont augmenté l'utilisation des applications au sein de l'organisation



ont augmenté le nombre de systèmes d'exploitation déployés

79 % gèrent au moins une technologie informatique non gérée il y a un an.



Avec le partage et la connectivité des données, et une communication aisée à l'international et entre appareils, il est essentiel d'assurer un accès facile aux données, les performances des appareils et la visibilité sur ceux-ci, ainsi que la cohérence sur l'ensemble des appareils et systèmes d'exploitation. De nouvelles applications et des espaces partagés dans le cloud ouvrent des possibilités vitales pour les collaborateurs qui se déplacent dans et hors des sources d'information centralisées au moyen de leurs appareils. L'infrastructure s'élargit et il est possible d'investir dans des migrations vers le cloud, de nouveaux logiciels et de nouveaux systèmes.

Opérations quotidiennes

Les départements informatiques gèrent des équipes plus étoffées et plus disparates, de nouvelles applications et davantage d'appareils. Bien qu'il soit important de mettre l'accent sur la gestion des appareils en ce qui concerne le support à distance et la surveillance des appareils, une organisation tournée vers l'avenir devrait également se concentrer sur l'amélioration des domaines d'opérations qui peuvent être automatisés afin d'améliorer les flux de travail.



54 %

peuvent fournir un support vocal, textuel ou vidéo aux collaborateurs distants au moyen de leurs configurations numériques actuelles

31 %

ont été impactées par l'automatisation des processus métier

60 %

peuvent spécifiquement effectuer ce suivi et cette gestion à distance

30 %

ont adopté les technologies mobiles

74 %

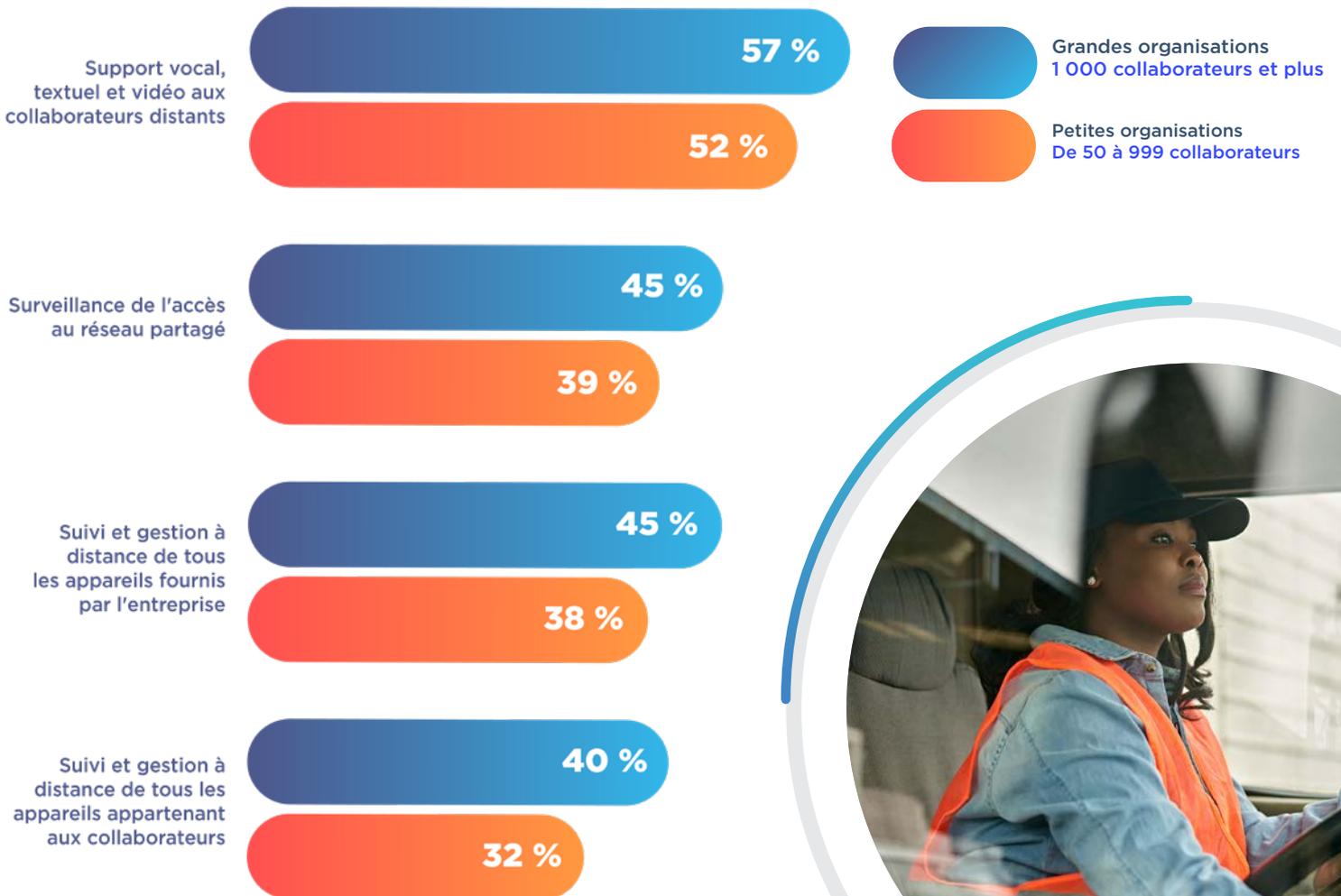
déclarent qu'elles peuvent désormais suivre les appareils sur site ou à distance

LES GRANDES ORGANISATIONS ONT UNE LONGUEUR D'AVANCE



L'approche proactive des grandes organisations (comptant au moins 1 000 collaborateurs) est évidente : 71 % d'entre elles gèrent leurs flux de travail métier au moyen d'applications personnalisées, contre seulement 63 % des petites organisations (comptant de 50 à 999 collaborateurs). En fait, 34 % des petites organisations sont plus susceptibles de gérer manuellement les flux de travail sur papier, contre 26 % des grandes organisations.

Au cours de l'année écoulée, les grandes organisations ont réalisé des progrès importants dans les domaines du support numérique, de la surveillance et du suivi, mais il existe encore une marge de progression dans l'infrastructure informatique.



Bien qu'elles soient plus agiles, les petites entreprises sont moins bien équipées pour aider et gérer un personnel décentralisé que les grandes entités.

Les données font état de manques d'efficacité, de lacunes en matière de développement durable, d'une détérioration des performances, d'une diminution de la fidélité collaborateur et client ainsi que, peut-être plus important encore, d'un manque de sécurité.



Du travail décentralisé à la réussite de l'entreprise décentralisée, grâce à la transformation numérique.

Les résultats étudiés dans ce rapport indiquent qu'une transition mondiale est en train de se produire parmi les organisations plus décentralisées de toutes tailles dans les secteurs d'activité concernés. Si certains pays et secteurs d'activité ont été plus proactifs pour simplifier la gestion d'un personnel décentralisé, il convient également de noter que certains partiront de points de départ plus avancés que d'autres.

Les responsables informatiques et leurs organisations doivent en priorité s'assurer que les réseaux décentralisés sont surveillés, sécurisés, conformes aux normes en vigueur, collaboratifs et pris en charge. Les avantages vont bien au-delà des progrès de la transformation numérique.

Ces avantages comprennent l'attraction, la rétention et l'intégration collaborateur ; une gestion efficace des bureaux et des installations ; des opérations plus durables et à faibles émissions grâce aux capacités de résolution des problèmes à distance ; un personnel productif ; et une meilleure proposition aux clients en raison de tout ce qui précède.

Investir dans des appareils qui améliorent les opérations, l'assistance et la gestion d'un personnel nouvellement décentralisé à court terme peut déclencher un effet boule de neige qui finira par aboutir à la réussite et à la rentabilité de l'entreprise à long terme.

L'infrastructure technologique sur laquelle les organisations doivent désormais s'appuyer nécessite des investissements dans tous les domaines de l'innovation numérique. Qu'il s'agisse de faciliter une communication transfrontalière et intersite ou l'accès aux données, leur partage et leur connectivité sur l'ensemble des régions, de nouveaux appareils sont nécessaires pour maintenir de bonnes performances commerciales dans le cadre d'une présence moins rigide et plus étendue de l'entreprise. Il est essentiel de disposer d'une visibilité optimale sur les données et informations traitées et d'une sécurité absolue.

L'urgence de ces investissements devrait être encouragée s'ils sont étayés par une stratégie tournée vers l'avenir. À l'avenir, nous nous attendons à une plus grande dépendance à l'intelligence opérationnelle et au diagnostic intelligent pour aider les entreprises à mieux comprendre où leurs appareils seront placés et leur impact. La création d'un environnement propice à l'essor de nouveaux appareils permettra également d'accroître le retour sur ces investissements.

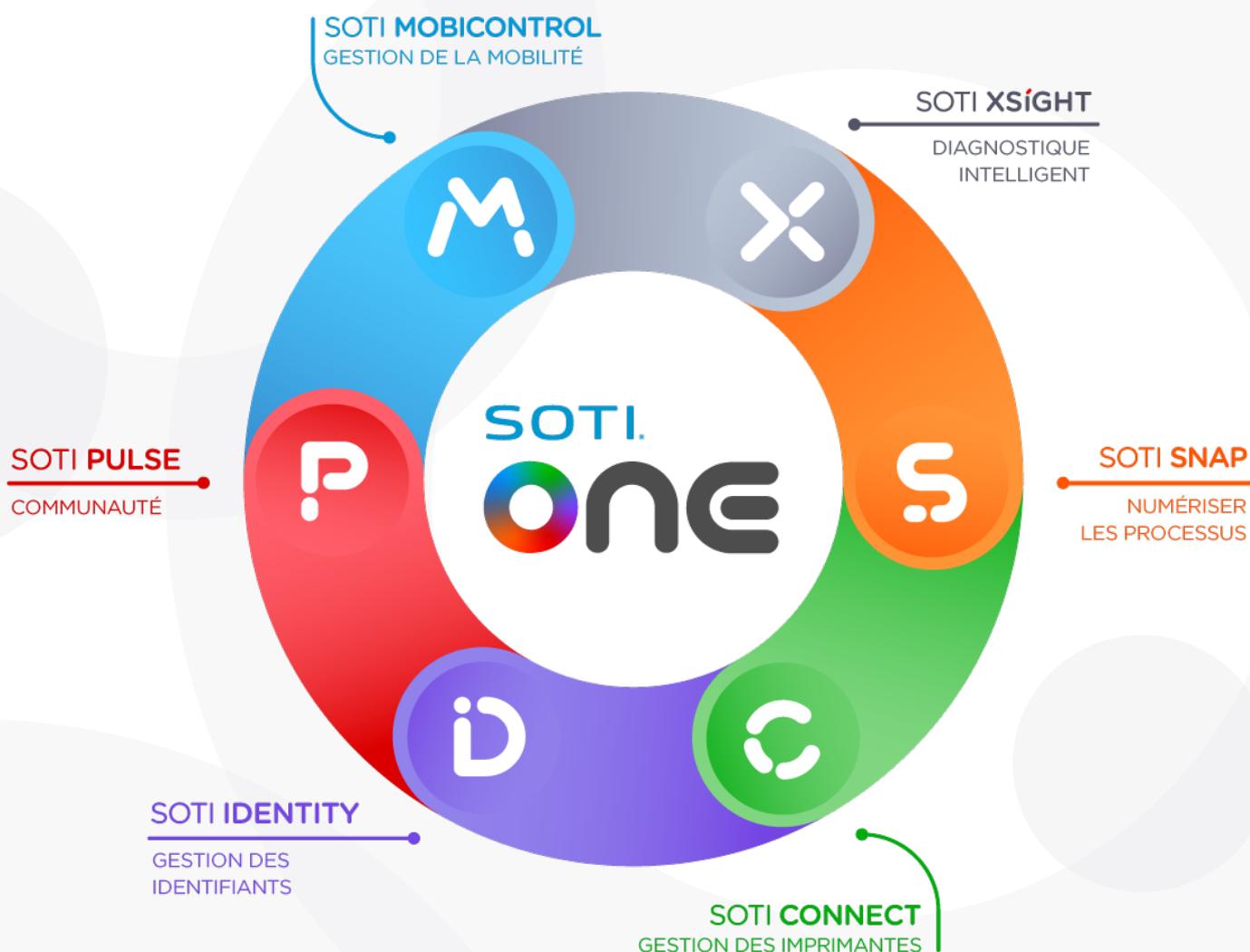
Compte tenu du rythme actuel des changements, il est plus que jamais essentiel de préparer l'avenir sur l'ensemble des régions et des secteurs d'activité. Les organisations ont commencé à comprendre l'évolution du personnel décentralisé et la technologie nécessaire pour le gérer, mais lorsqu'il s'agit du volume et du mix d'appareils qui garantiront une productivité et une satisfaction professionnelle optimales, ce processus n'en est qu'à ses débuts.

À PROPOS DE SOTI

SOTI est un leader reconnu dans la création de solutions innovantes qui réduisent le coût et la complexité de la mobilité d'entreprise et de l'IoT. Des milliers d'entreprises dans le monde entier dépendent de nous pour sécuriser, gérer et soutenir leurs opérations mobiles.

La réussite que connaît SOTI depuis deux décennies a permis à l'entreprise d'établir des partenariats solides avec les principaux fournisseurs de plateformes mobiles et fabricants d'appareils. Ces relations nous donnent un aperçu inégalé des nouvelles technologies et des tendances du secteur avant qu'elles n'apparaissent.

Outre ses innovations reconnues, SOTI possède une vision claire, une détermination sans faille et un engagement en matière de recherche et développement qui en ont fait le leader du marché des nouvelles solutions de mobilité d'entreprise. SOTI aide les entreprises à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.



POUR EN SAVOIR PLUS :

Pour plus d'informations sur la façon dont SOTI peut contribuer à la réussite de votre entreprise, [cliquez ici](#).

Pour en savoir plus sur la plateforme SOTI ONE, cliquez ici.

Pour découvrir comment SOTI peut vous aider avec vos investissements mobiles, contactez-nous dès aujourd'hui à l'adresse sales@soti.net.

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier la mobilité et les solutions IoT des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. SOTI aide les entreprises du monde entier à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.

© 2023, SOTI Inc. Tous droits réservés. Tous les noms de produits et d'entreprises sont des marques (™) ou des marques déposées (®) de leurs propriétaires respectifs. L'utilisation de ces marques n'implique aucune affiliation avec SOTI ni aucune validation par le propriétaire de la marque. Les offres peuvent être modifiées ou annulées sans préavis. SOTI se réserve le droit de modifier les produits, les services ou les tarifs à tout moment. Les informations sont fournies « TELLES QUELLES », sans aucune garantie. Les produits et les services sont régis par les conditions générales applicables.