

Argumentaire en faveur de l'accélération du cycle d'actualisation des appareils

Maintenant qu'elles sont sorties de la tourmente et des bouleversements de ces trois dernières années, les sociétés s'orientent collectivement vers un nouvel avenir du travail comprenant des espaces de travail flexibles. Si ces derniers offrent de nouvelles possibilités de travail en équipe aux collaborateurs, ils ouvrent également de nouvelles failles de sécurité et laissent un vide qu'il faut combler par une nouvelle expérience collaborateur, impliquant souvent de nouveaux équipements matériels.

Alors que les sociétés actualisent le matériel/les appareils de leurs collaborateurs, elles doivent gérer les nouvelles attentes de ces derniers et des investisseurs, tout en s'assurant de sélectionner les équipements de la meilleure qualité. Ce matériel doit non seulement fournir au personnel les fonctionnalités et les expériences appropriées, mais également faciliter la gestion, réduire les failles de sécurité et intégrer des logiciels de pointe. Ces avantages doivent globalement améliorer la rentabilité du cycle de vie des appareils. En outre, les sociétés peuvent profiter d'un processus d'actualisation plus rationalisé en sous-traitant des parties du cycle de vie de leurs appareils. 92 % des décideurs interrogés, travaillant dans les domaines de l'IT, des opérations et des finances, ont jugé la sous-traitance du cycle d'actualisation de leur organisation très utile ou stratégique.

Principales conclusions

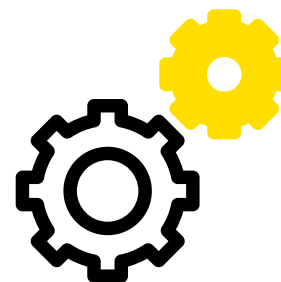
- **Concernant les appareils, les sociétés revoient leur stratégie afin d'améliorer la flexibilité des environnements de travail.** Les violations de sécurité et les modes de travail plus flexibles obligent les sociétés à repenser leur approche de la gestion et de l'actualisation des appareils. Si la majorité des personnes interrogées suit un cycle d'actualisation de trois ou quatre ans, bon nombre d'entre elles sont conscientes qu'un cycle plus court pourrait leur apporter des avantages.
- **Les appareils obsolètes engendrent de mauvaises expériences pour les utilisateurs finaux et des failles de sécurité potentiellement coûteuses.** La plupart des organisations des personnes interrogées ont subi une violation de sécurité au cours de l'année écoulée, en partie à cause d'équipements obsolètes. Pour les utilisateurs comme pour la gestion des appareils, il faut une nouvelle génération de matériel plus intelligent et plus sûr.
- **Un cycle d'actualisation plus court peut protéger les appareils, améliorer les capacités de travail des collaborateurs et accroître les résultats de votre organisation.** Le fait de raccourcir les cycles d'actualisation des appareils stimule la productivité des collaborateurs, réduit les dépenses liées à la sécurité et améliore les scores NPS (Net Promoter Score)¹.

Le cycle d'actualisation de trois ans est trop long pour l'entreprise moderne

À travers notre étude, nous avons constaté que les sociétés actualisent généralement les ordinateurs portables et de bureau tous les deux à trois ans, et parfois un peu plus fréquemment pour les cadres dirigeants. Alors que les parties prenantes internes demandent désormais davantage de mesures de sécurité et d'initiatives pour améliorer la productivité, les décideurs ont tout à gagner à opter pour des appareils plus récents dotés de meilleures fonctionnalités.

La moitié des personnes interrogées a déclaré que la principale difficulté de la gestion du cycle de vie des appareils résidait dans le fait de disposer d'équipements obsolètes compliquant l'intégration de nouvelles technologies et de nouveaux logiciels (50 %). Les autres difficultés le plus souvent citées étaient liées à la sécurité, à l'expérience utilisateur final et, enfin, au coût. Le matériel obsolète des organisations des personnes interrogées a d'importantes conséquences professionnelles, pouvant être classées dans les principales catégories suivantes :

- **Sécurité et coût.** Il est coûteux d'investir dans la sécurité, mais tout aussi ruineux de subir une violation de données client ou propriétaires. Plus de la moitié des personnes interrogées (57 %) a indiqué que les failles de sécurité liées à des mises à jour logicielles étaient la principale conséquence professionnelle de l'absence d'actualisation du matériel en temps opportun. Autrement dit, si le coût élevé des investissements/licences représente l'un des principaux défis de l'actualisation du matériel, l'augmentation des CAPEX ou des OPEX liées à la sécurité est l'une des principales incidences du matériel obsolète pour l'organisation (44 %).
- **Expérience collaborateur.** Le matériel est un élément essentiel de la productivité des collaborateurs. Pourtant, près de quatre personnes interrogées sur 10 (39 %) ont fait part de mauvaises expériences et de problèmes de collaboration affectant les individus comme les équipes. Les personnes interrogées ont signalé des difficultés à gérer les lentes mises à jour applicatives et de médiocres performances d'appareil (47 %), ce qui affecte la productivité et les workflows des collaborateurs de leur organisation. 44 % ont également indiqué que leur organisation avait des difficultés à accéder au support technique sans interrompre les workflows (voir figure 1).



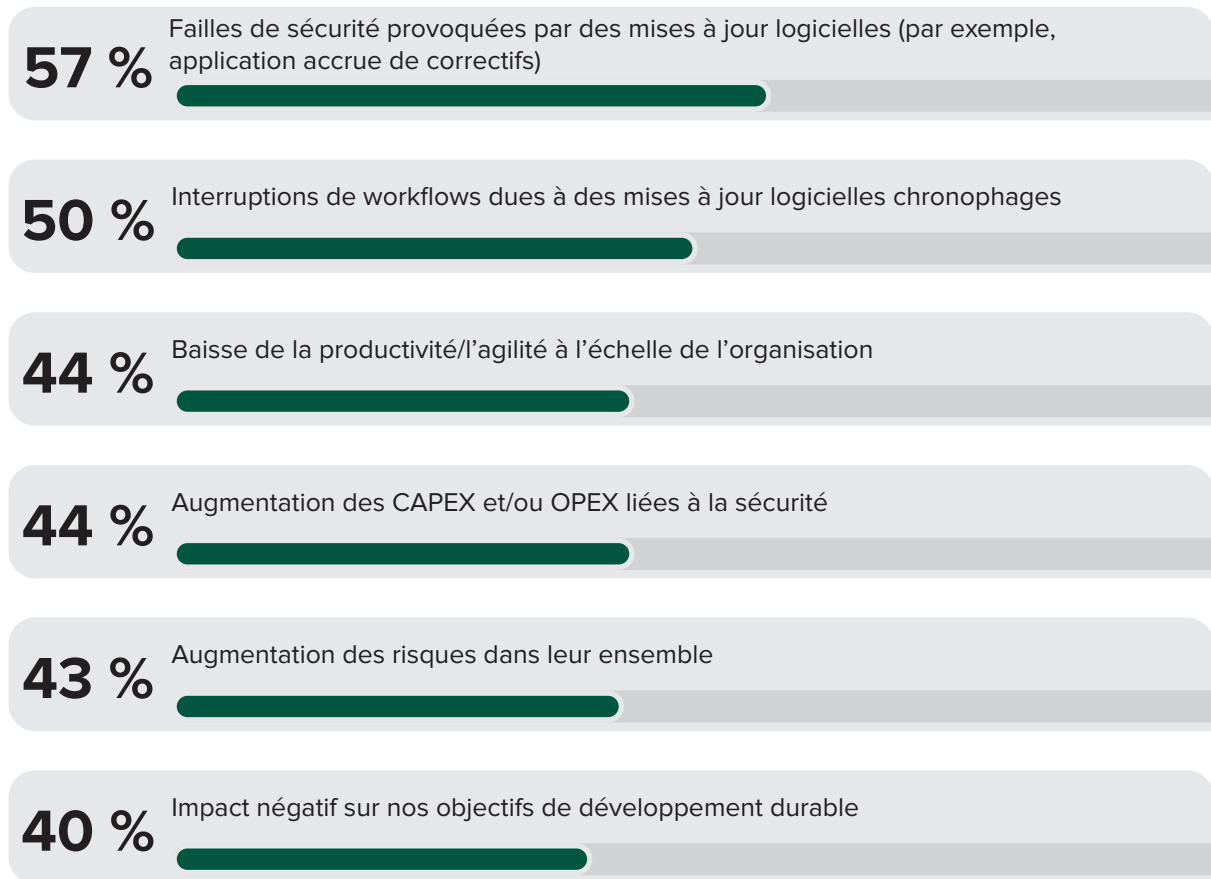
94 % des personnes interrogées ont déclaré que l'adoption d'un cycle d'actualisation de deux ans avait amélioré la productivité des collaborateurs.

« Dans le cadre d'une actualisation, de nouvelles fonctionnalités que les anciens appareils ne possédaient pas peuvent véritablement aider les utilisateurs. ... Les mises à niveau de certaines fonctionnalités facilitent évidemment l'utilisation du PC. Ce sont ces types d'avantages dont vous pouvez bénéficier lorsque vous actualisez tous les deux ans. »

Vice-président de l'IT et DSI d'un système de santé

Figure 1

« Quelles conséquences professionnelles liées à l'absence d'actualisation du matériel en temps opportun avez-vous subies ? »



Échantillon : 416 responsables de l'actualisation du matériel/des technologies ayant un pouvoir de décision dans les secteurs de l'IT, des opérations et des finances.

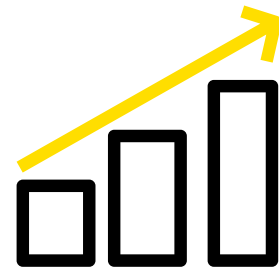
Remarque : 6 principales conséquences présentées ici, sur un total de 10.

Source : une étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, août 2022.

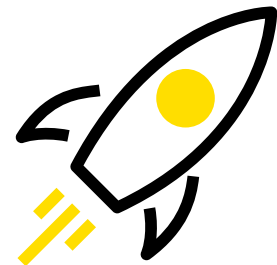
Une actualisation plus fréquente des appareils améliore l'expérience collaborateur, renforce la sécurité et optimise les coûts

Les organisations des personnes interrogées sont confrontées à des difficultés posées par le matériel obsolète, ce qui met en évidence les avantages qu'elles pourraient tirer à raccourcir le cycle d'actualisation de leurs appareils. 96 % des personnes interrogées ont indiqué qu'un cycle d'actualisation de deux ans était très utile à leur organisation voire stratégique. Mais en quoi une actualisation plus fréquente des appareils peut-elle soutenir l'organisation et ses résultats ? Nous avons constaté des avantages dans les principaux domaines suivants :

- **Sécurité et coût.** Lorsque l'actualisation a lieu plus tôt, les utilisateurs finaux ont accès aux versions les plus récentes et les plus sécurisées des technologies souhaitées. 72 % des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation avait constaté une amélioration de la sécurité suite à l'adoption d'un cycle d'actualisation de deux ans. 66 % des personnes interrogées ont également signalé que leur organisation avait vu les risques baisser dans l'ensemble suite à l'adoption d'un cycle d'actualisation de deux ans. Étant donné que les avantages l'emportent sur les risques, il vaut la peine d'investir dans de nouvelles technologies. Cinq personnes interrogées sur six ont indiqué que leur organisation avait observé une baisse des CAPEX ou des OPEX liées à la sécurité, et 58 % ont rapporté une diminution des coûts des initiatives de conformité (voir figure 2).
- **Expérience collaborateur.** Au sujet d'un cycle d'actualisation plus court, les personnes interrogées ont dit qu'elles attendaient de nombreux avantages, englobant jusqu'à l'expérience collaborateur. 94 % des personnes interrogées dont l'organisation a adopté un cycle d'actualisation de deux ans ont indiqué que cette dernière avait constaté une amélioration de la productivité des collaborateurs. Plus de trois personnes interrogées sur quatre (78 %) ont déclaré que leur organisation avait observé une augmentation du score NPS (Net Promoter ScoreSM) des collaborateurs suite à l'adoption d'un cycle d'actualisation de deux ans pour les ordinateurs portables².



72 % des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation avait constaté une amélioration de la sécurité suite à l'adoption d'un cycle d'actualisation de deux ans.

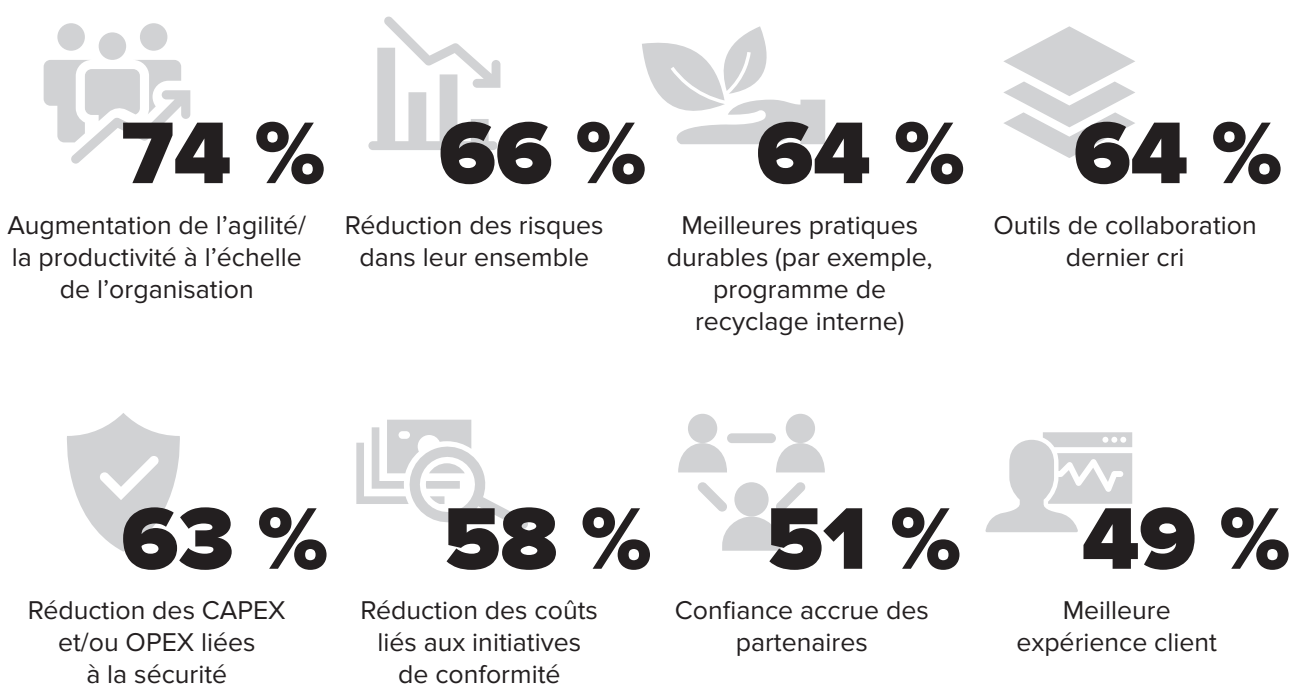


94 % des personnes interrogées dont l'organisation a adopté un cycle d'actualisation de deux ans ont indiqué que cette dernière avait constaté une amélioration de la productivité des collaborateurs.

- **Développement durable.** Les programmes qui fournissent de la valeur à l'utilisateur final, tout en favorisant le développement durable dans l'ensemble d'une organisation sont au premier rang des priorités. 64 % des personnes interrogées ont indiqué que leur organisation avait vu les pratiques de développement durable s'améliorer (par exemple, programmes de recyclage internes). 54 % ont également signalé que leur organisation avait observé une baisse de ses OPEX suite à la réutilisation/réaffectation de technologies. L'accélération des cycles d'actualisation aide les organisations à se resservir des appareils pour plusieurs collaborateurs et à prolonger leur durée de vie grâce à la réparation, la mise à niveau et la réutilisation, tout en garantissant que les utilisateurs ayant besoin d'appareils plus récents et plus rapides puissent en être équipés en temps opportun.

Figure 2

« Quels avantages professionnels votre société a-t-elle tirés/s'attendrait-elle à tirer de l'adoption d'un cycle d'actualisation de deux ans ? »



Échantillon : 416 responsables de l'actualisation du matériel/des technologies ayant un pouvoir de décision dans les secteurs de l'IT, des opérations et des finances.

Source : une étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, août 2022.

MÉTHODOLOGIE

Dell a commandé cette étude afin de mieux comprendre la façon dont les sociétés font évoluer leur stratégie d'actualisation des appareils en vue de s'adapter aux changements constants des modes de travail et des technologies disponibles sur le marché.

Pour cela, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 416 participants ainsi que quatre entrevues qualitatives auprès de décideurs de l'actualisation du matériel/des appareils des secteurs de l'IT, des opérations et des finances, en Amérique du Nord, dans l'EMEA et dans l'APAC.

Pour lire tous les résultats de cette étude, reportez-vous au document sur le leadership avisé, réalisé à la demande de Dell et intitulé « The Case For An Accelerated Device Refresh Cycle ».

Équipe de projet :

Madeline Harrell,
Market Impact Consultant

Recherches connexes :

Groupe de recherche Infrastructure and Operations de Forrester

NOTES DE FIN

¹ Net Promoter, NPS et les émoticônes liées au NPS sont des marques américaines déposées, et Net Promoter Score et Net Promoter System sont des marques de service de Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc. et Fred Reichheld.

² Ibid.

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre un service de consulting indépendant et objectif aux dirigeants qui travaillent au succès de leur organisation. Que ce soit dans le cadre d'une brève session stratégique ou de projets personnalisés, les services de conseil de Forrester vous permettent d'être directement en contact avec des analystes qui fournissent des avis d'expert sur vos défis commerciaux spécifiques. Pour plus d'informations, consultez la page forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations figurant dans ce document s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées dans ce document reflètent le point de vue des auteurs au moment de sa rédaction et sont susceptibles d'évoluer. 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. Pour en savoir plus, consultez le site forrester.com. [E-55185]