

Communiqué de presse

30 % DES ENTREPRISES FRANÇAISES ONT MODIFIÉ LEURS PROCESSUS MÉTIER FACE A L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES MOBILES ET GRAND PUBLIC

Les entreprises innovantes adoptent de nouvelles méthodes de travail, appliquent de nouveaux processus métier et deviennent plus performantes.

PARIS - 30 janvier 2013 - [Avanade](#), intégrateur mondial de solutions technologiques d'entreprise, annonce aujourd'hui les résultats d'une enquête internationale réalisée auprès de 599 cadres supérieurs et décideurs informatiques dans 19 pays, dont la France. Selon les résultats de cette enquête, l'utilisation des technologies grand public dans l'entreprise a un impact considérable sur les méthodes de travail traditionnelles et les performances que les entreprises peuvent obtenir.

Les entreprises s'ouvrent aux technologies grand public

Selon les résultats de l'enquête Avanade, les entreprises acceptent de plus en plus les technologies mobiles et grand public sur le lieu de travail et mettent en œuvre les moyens nécessaires pour les prendre en charge.

- 43 % des entreprises françaises ont déclaré que la majorité de leurs employés utilise désormais son propre matériel informatique sur son lieu de travail, contre 61 % au niveau mondial.
- 50 % des entreprises françaises ont déclaré que la majorité de leurs employés utilise un smartphone pour des tâches élémentaires telles que la lecture des e-mails, des documents en ligne et des invitations, contre 54 % au niveau mondial.
- Un tiers des entreprises françaises (33 %) a déclaré que la majorité de leurs employés utilise une tablette pour des tâches élémentaires.
- Parmi elles, 37 % déclarent que la majorité de leurs employés utilise une tablette pour des tâches avancées telles que la gestion de la relation client, la gestion de projet, la création de contenu et l'analyse de données, contre 33 % au niveau mondial.

Les entreprises qui se veulent innovantes améliorent la qualité du travail effectué

Les entreprises les plus innovantes qui revoient leurs méthodes de travail développent de nouveaux processus autour de ces tendances pour bénéficier de nouveaux avantages, ce qu'Avanade appelle « Work Redesigned » (« la nouvelle conception du travail »). Selon les résultats de l'enquête Avanade :

- 3 entreprises françaises sur 10 (30 %) ont modifié au moins deux processus métier dans des domaines tels que la gestion informatique, les ventes et le marketing, la gestion des ressources humaines et le service client, afin de s'adapter aux nouvelles tendances professionnelles, notamment à l'utilisation des technologies mobiles et grand public (contre 58 % au niveau mondial).
- Les processus métier les plus touchés en France sont la gestion des ressources humaines (30 %), le traitement des commandes (30 %), ainsi que la gestion du service client et du support (22 %).
- Lors de la mise en œuvre de nouveaux processus métier, les entreprises françaises accordent une attention particulière à la formation des employés (41 % contre 31 % au niveau mondial). De ce fait, elles sont 47 % à vouloir investir dans ce domaine dans les 12 prochains mois.

Les entreprises qui ont non seulement accepté les nouvelles technologies mobiles et grand public, mais qui ont également mis en place des règles et processus progressistes pour les prendre en charge constatent que cette approche a des répercussions positives sur la façon dont leurs employés travaillent. Plus précisément, elles ont constaté davantage de créativité (33 %), une meilleure qualité du travail effectué (30 %) et une meilleure aptitude à respecter les délais (22 %).

Au niveau international, 73 % des entreprises qui ont adopté les nouvelles technologies mobiles et grand public sont plus enclines à augmenter leurs ventes et acquérir de nouveaux clients grâce à l'utilisation de leurs outils de collaboration.

« La nature du travail et la façon dont il est effectué évoluent. L'usage des technologies grand public sur le lieu de travail est un important catalyseur de cette transformation. Les dirigeants tirent parti de ces technologies en adaptant les processus métier et en mettant à jour les réglementations. Ils obtiennent des résultats positifs dans des domaines tels que le service client ou la satisfaction des employés », déclare Nicolas Marry, directeur général d'Avanade France, Belgique et Luxembourg.

Rapprochement entre les fonctions métier et la fonction informatique

Globalement, l'enquête d'Avanade révèle un écart important entre les points de vue des responsables métier et des responsables informatiques en ce qui concerne le rôle des technologies mobiles et grand public dans l'entreprise. Cette dichotomie est probablement le principal facteur limitant l'extension de la refonte des processus métier qui en découle. La sécurité est souvent une préoccupation majeure en ce qui concerne l'adoption de nouvelles technologies, en particulier pour les décideurs informatiques, plus frileux que les décideurs métiers sur le sujet :

- 71 % des cadres dirigeants estiment que les autres membres de l'entreprise pourraient travailler en dehors des bureaux, soit 39 % de plus que le nombre d'informaticiens et de chefs de service qui ont fait la même déclaration.
- Les décideurs informatiques cherchent à réduire les risques potentiels (55 %) liés à l'usage des technologies informatiques personnelles sur le lieu de travail. Toutefois, la principale préoccupation des cadres dirigeants est de bénéficier des avantages de cette tendance (56 %).

Les entreprises qui se veulent plus performantes tiennent compte de ces deux points de vue pour obtenir de meilleurs résultats. « Cette divergence n'est pas rare : les cadres dirigeants perçoivent des opportunités dans les nouvelles technologies, tandis que les informaticiens cherchent à protéger les ressources de l'entreprise », explique Mick Slattery, vice-président directeur de l'entité Global Service Lines d'Avanade. « Notre expérience prouve que le type de transformation que l'on peut attendre de ces technologies doit commencer par une collaboration étroite entre la direction de l'entreprise et la direction informatique », ajoute-t-il.

Pour en savoir plus sur le point de vue d'Avanade concernant la transformation des méthodes de travail, rendez-vous sur <http://www.avanade.com/work-redesigned/>.

Suivre Avanade France sur Twitter : <https://twitter.com/AvanadeFrance>.

A propos d'Avanade

Avanade fournit des services métier, fonctionnels et technologiques qui allient vision, expertise et innovation sur les technologies Microsoft. Les solutions d'Avanade améliorent la performance, la productivité et les ventes de sociétés opérant dans tous les secteurs d'activité. Grâce à son réseau mondial de consultants experts Microsoft, Avanade est à même de combiner de manière optimale la mobilisation de ses consultants internationaux pour délivrer des projets d'entreprise. Avanade, dont l'actionnaire majoritaire est Accenture, a été créé en 2000 par Accenture et Microsoft Corporation. Avanade emploie 17 000 professionnels dans plus de 20 pays à travers le monde. Pour plus d'informations, consultez : <http://www.avanade.com/fr/>.

A propos de l'enquête

L'enquête d'Avanade a été réalisée par Wakefield Research (www.wakefieldresearch.com) auprès de 599 cadres dirigeants, chefs de service et décideurs informatiques âgés de plus de 18 ans, dans les grandes entreprises des pays suivants : Etats-Unis, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Italie, Malaisie, Pays-Bas, Norvège, Singapour, Afrique du Sud, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni. Cette étude a été réalisée entre le 20 août et le 13 septembre 2012.

Contacts Presse

EDELMAN

Carine Currit

01 56 69 75 96

Carine.currit@edelman.com

Nathalie Ayache

01 56 69 75 05

Nathalie.ayache@edelman.com

