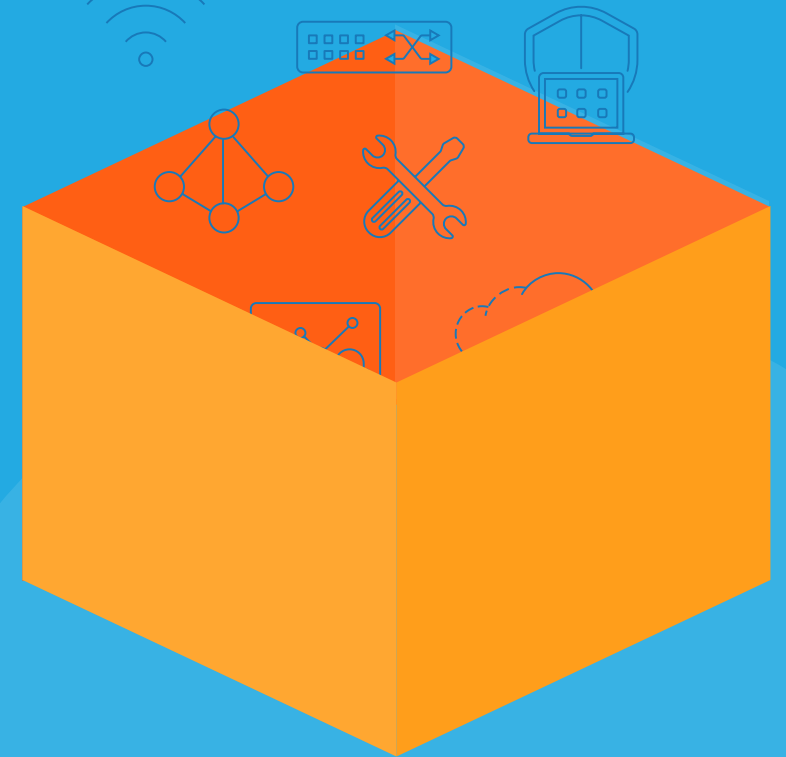




# Au-delà du bureau à cloisons : la vie dans un environnement de travail digital



# Sommaire

Le concept du travail change .....	3
Pourquoi passer au digital ? .....	4
L'impératif digital.....	5
Un accès sécurisé partout et à tout moment.....	6
L'écart de maturité .....	7
Les éléments de l'environnement de travail digital sécurisé .....	8
L'unification simplifie la gestion et booste la sécurité .....	9
Les deux grands défis.....	10
Apprivoiser le monstre sécurité.....	11
Les avantages pour les moyennes et grandes entreprises, et pour les autres ...	12
• Un assureur suisse met un environnement de travail dans la poche de ses collaborateurs	
• Une équipe de baseball de League majeure offre une expérience mobile à ses fans	
Les opérations bancaires dans l'environnement de travail digital Citrix .....	14

# Le concept du travail change

De nos jours, le bureau moderne est rarement un lieu statique où les collaborateurs se rendent chaque jour pour faire leur travail. Les locaux en dur, les bureaux à cloisons et les armoires de fournitures laissent progressivement la place à des environnements de travail digitaux sécurisés, dotés d'une multitude d'outils virtuels.

Ce qui permet cette véritable révolution du travail, c'est l'adoption et la convergence sans précédent de plusieurs technologies : mobilité, cloud, virtualisation et cybersécurité. Les environnements de travail digitaux deviennent dans tous les métiers des différenciateurs concurrentiels puissants. C'est pourquoi les entreprises recherchent de nouveaux degrés d'agilité dans leurs méthodes de mise à disposition de services et de processus. Elles veulent également de la flexibilité pour leurs collaborateurs.



[Retour au sommaire](#)

# Pourquoi passer au digital ?

Dans le modèle de travail virtuel, toutes les données, communications et ressources dont les utilisateurs ont besoin sont accessibles en quelques clics. Les collaborateurs peuvent ainsi résoudre partout leurs problèmes éventuels et poursuivre leurs tâches.

La plupart des collaborateurs se déplacent au moins une partie de leur temps de travail. S'assurer qu'ils demeurent au moins aussi efficaces (si ce n'est plus) en mobilité est devenu une stratégie importante permettant de :

- Booster la productivité des collaborateurs
- Renforcer la satisfaction, la loyauté et la fidélisation des collaborateurs
- Augmenter les profits
- Améliorer la mise à disposition des services et la satisfaction des clients
- Prolonger la portée des enseignements dans les environnements pédagogiques
- Améliorer la qualité des soins et même sauver des vies dans le contexte médical

Ces différents avantages donnent une longueur d'avance à votre organisation.



[Retour au sommaire](#)

# L'impératif digital

Pour différentes raisons personnelles et professionnelles, les collaborateurs modernes ont pour la plupart dépassé le concept de travail 09 heures - 17 heures. Avec le travail virtuel, ils font ce qu'ils ont à faire au moment et à l'endroit les plus appropriés. Cette approche leur offre plus de flexibilité et leur garantit un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, tout en profitant à leur employeur.

En fait, le travail virtuel a déjà un impact important sur la façon dont les collaborateurs travaillent et produisent de la valeur. Selon Oxford Economics, les entreprises constatent des améliorations au niveau des capacités de leurs collaborateurs dans un grand nombre de domaines, dont la résolution des problèmes (69 %), le service client (66 %), la gestion du stress (65 %) et la collaboration (63 %).<sup>1</sup>

## Etude Oxford Economics, « What's Next in the Mobile Revolution »

Les collaborateurs estiment que les stratégies d'environnement de travail digital améliorent leurs performances dans ces domaines.



pourcentage des répondants ayant constaté des améliorations

Plus de la moitié des répondants déclarent avoir augmenté leurs dépenses consacrées aux technologies mobiles et au travail virtuel ces trois dernières années. Oxford Economics estime que ce chiffre passera à 70 % au cours des trois prochaines années.



[Retour au sommaire](#)

# Un accès sécurisé partout et à tout moment

Nous menons pour la plupart d'entre nous une vie déjà partiellement digitale, avec nos smartphones, nos tablettes et nos ordinateurs portables. Nous adorons pouvoir régler immédiatement nos affaires personnelles. Étendre cette possibilité aux collaborateurs de l'entreprise est à la fois autonomisant et enrichissant pour des personnes comme :

## Les collaborateurs du secteur médical

Bon nombre d'entre eux passent leur temps au chevet des malades. Là, ils peuvent consulter des instructions, administrer des traitements et mettre à jour les dossiers médicaux des patients. Plus de temps passé auprès des patients se traduit par une meilleure qualité de soins et parfois même par des vies sauvées. De même, les personnels soignants bénéficient d'un accès distant sécurisé aux données des patients et les médecins de garde peuvent visualiser résultats et radios à domicile. Un précieux gain de temps au profit de patients nécessitant parfois des traitements d'urgence.

## Le personnel du secteur financier

Conseillers financiers et traders ne peuvent pas se permettre le moindre retard dans l'exécution des opérations et transactions effectuées pour le compte de leurs clients. Ils bénéficient de connexions en temps réel aux données et aux individus, bien plus rapides, qui améliorent la qualité de décisions opportunes et la performance dans la gestion des actifs.

## Le corps enseignant

Les enseignants améliorent l'expérience pédagogique avec la formation digitale, qui renforce l'interaction, les échanges, l'enseignement basé sur la résolution de problèmes et l'apprentissage orienté projets. Le tout pour le plus grand bénéfice de la qualité de formation.



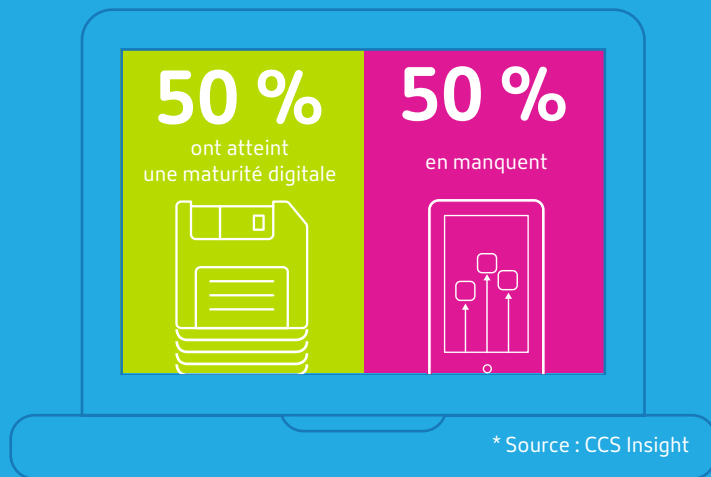
**Les collaborateurs d'un large éventail de secteurs doivent accéder à des applications et données hébergées ailleurs que localement pour effectuer leurs tâches quotidiennes.**



[Retour au sommaire](#)

# Le coût élevé de l'écart de maturité

Degré de maturité digitale estimé (toutes entreprises)



Comment tout cet accès se traduit-il en résultat net ?

L'accès en temps réel aux applications et aux données signifie concrètement des informations plus fiables, des utilisateurs et des clients plus satisfaits, un service de meilleure qualité et de meilleurs résultats pour l'entreprise.

Taux de croissance comparatifs du chiffre d'affaires d'entreprises concurrentes<sup>3</sup>



Selon un rapport publié par McKinsey & Company, les entreprises ayant atteint un degré mature d'adoption stratégique des technologies digitales bénéficient d'un taux de croissance du chiffre d'affaires en moyenne cinq fois plus élevé que celui des autres.

En parallèle, le cabinet d'étude spécialisé dans la mobilité CCS Insight estime que seules 50 % des entreprises ont aujourd'hui atteint ce degré de maturité.<sup>2</sup>

\* Source : Mckinsey and Company, 2015



[Retour au sommaire](#)

# Les éléments de l'environnement de travail digital sécurisé

## Amélioration de l'expérience des collaborateurs



- Communication et engagement des collaborateurs
- Collaboration
- Recherche et partage des informations
- Accès aux applications d'entreprise
- Capacité à être productif partout et à tout moment

## Capacités commerciales et informatiques



- Informatique utilisateur
- Gestion de la mobilité
- Réseaux, y compris réseaux sans fil

## Sécurité et accès



- Applications
- Terminaux
- Données
- Hébergement
- Réseau



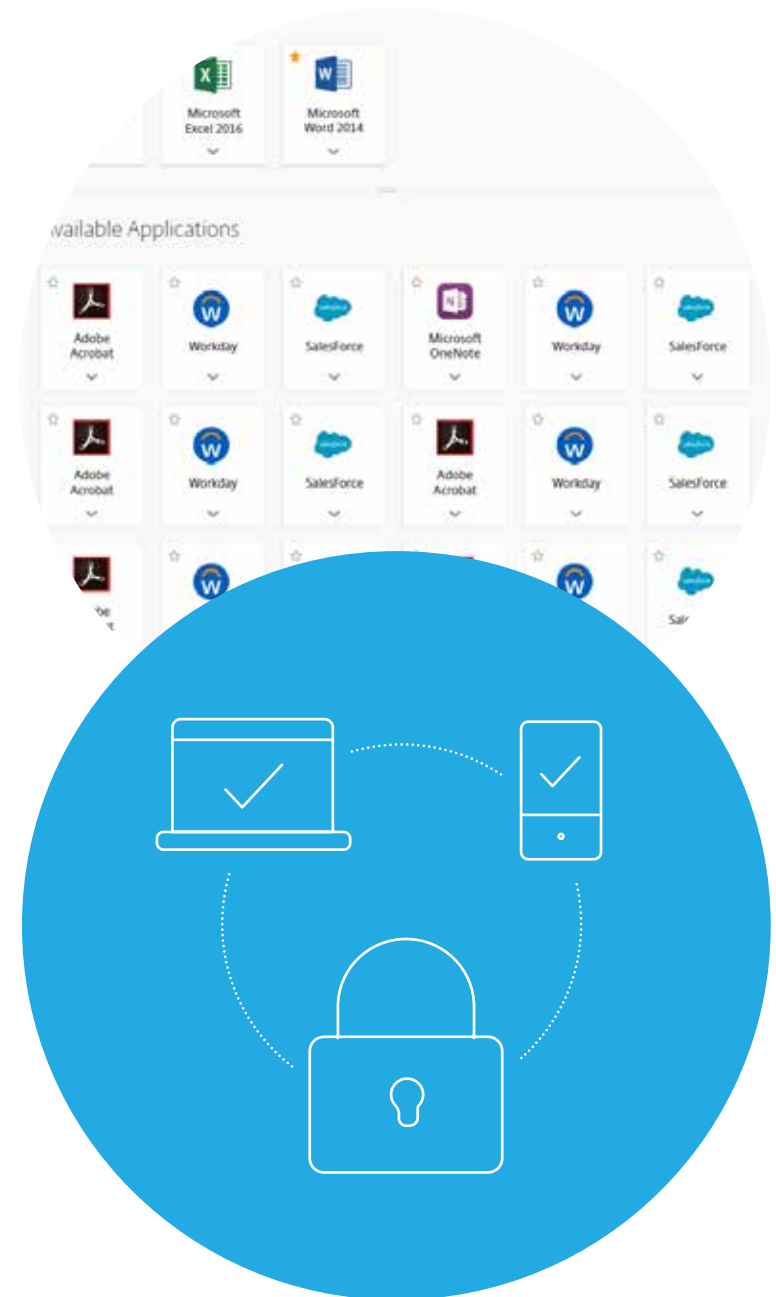
[Retour au sommaire](#)



# L'unification simplifie l'administration et booste la sécurité

L'administration unifiée des applications, des postes de travail, des données et des terminaux simplifie l'administration globale pour l'équipe IT. De plus, une approche d'administration centralisée garantit aux utilisateurs un accès distant sécurisé : les données demeurent en sécurité dans le datacenter, le cloud ou sur les appareils terminaux.

La mobilité et la gestion unifiée des terminaux (UEM) y contribuent largement. Il s'agit d'une discipline multidimensionnelle qui était jusqu'alors fragmentée et difficile à contrôler. La gestion de la mobilité d'entreprise joue désormais un rôle accru dans le cadre de la gestion unifiée des terminaux (UEM), qui centralise l'administration des appareils mobiles, des postes traditionnels, des ordinateurs portables et de l'IoT. L'UEM, associée à l'agrégation des environnements de travail (incluant des capacités de sécurité réseau, d'applications et de postes virtuels), constitue l'architecture sous-jacente d'un environnement de travail digital.



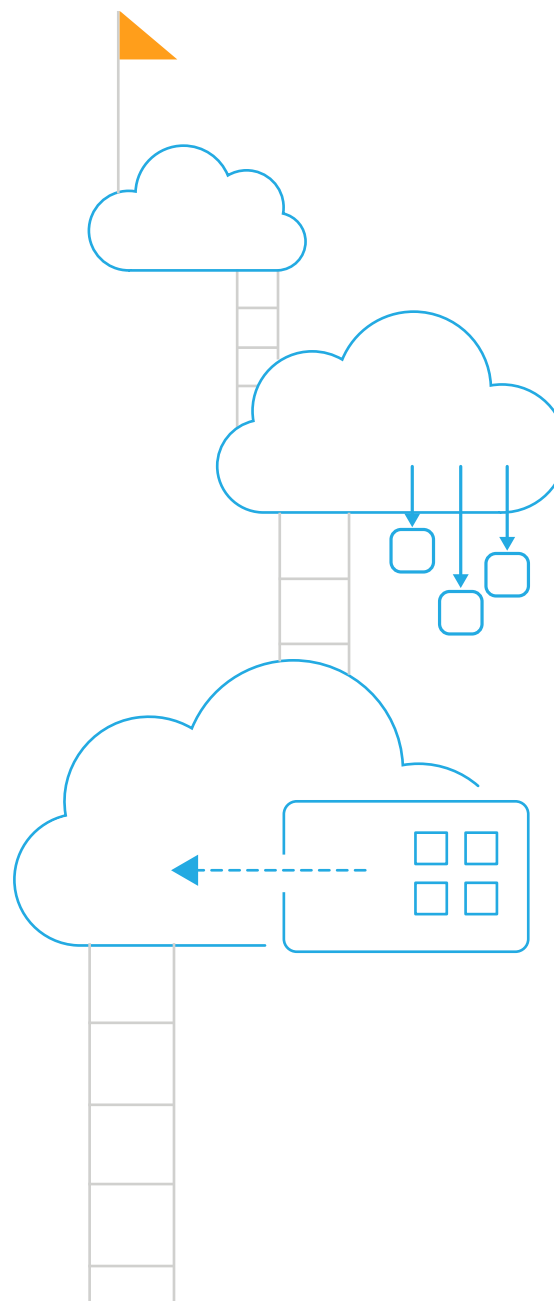
[Retour au sommaire](#)

# Les deux grands défis

L'administration du « bureau partout » est rendue possible par l'environnement de travail digital sécurisé. Mais la création d'un environnement de travail digital génère de nouveaux défis.

1. Adoption fluide par les collaborateurs : garantir aux collaborateurs une expérience cohérente et de haute qualité qui reflète celle dont ils bénéficient déjà à titre privé. Si les outils qu'ils utilisent au travail limitent la qualité de l'expérience sur leurs appareils personnels (lors, par exemple, de l'accès aux applications via app store), les utilisateurs seront réticents à adopter leurs outils digitaux et ne tireront pas profit des gains de productivité associés.
2. Sécurité always-on : s'assurer que toutes les données d'entreprise demeurent en sécurité sur tous les appareils mobiles, clouds et réseaux. L'expérience utilisateur et la sécurité sont toutes deux critiques et parvenir à un juste équilibre entre les deux représente un effort constant.

Selon CCS Insight, cabinet d'études spécialisé dans la mobilité, de nombreuses entreprises sont non seulement paralysées par les défis posés par les technologies obsolètes, mais également par les modifications organisationnelles induites par l'avènement de l'avenir du travail. Cependant, ces problèmes sont de plus en plus souvent résolus grâce aux environnements de travail digitaux sécurisés.

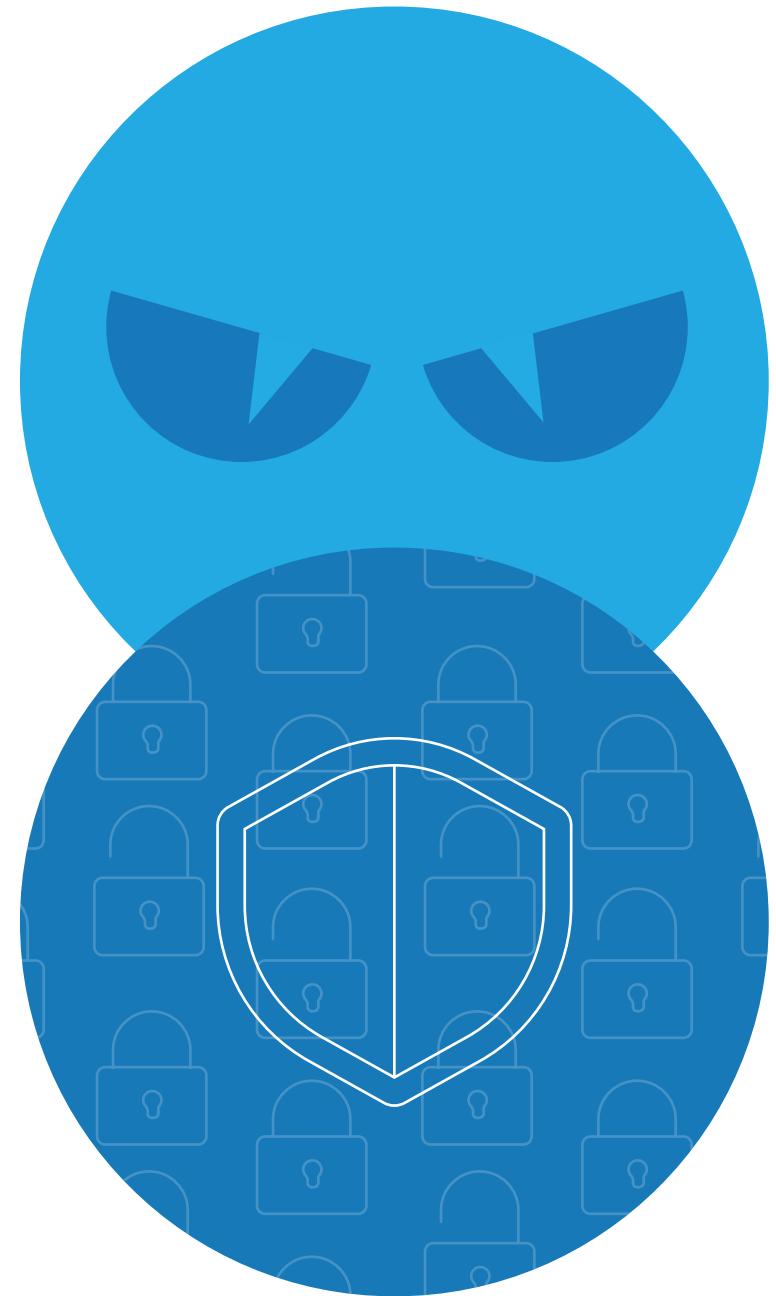


# Dompter le monstre de la sécurité

La virtualisation des postes et des applications permet de répondre à la plupart des défis en matière de sécurité. Les applications, les postes de travail et les données étant centralisés dans le datacenter ou le cloud, les données sensibles ne résident sur aucun appareil physique. Les utilisateurs peuvent consulter et manipuler les données sur leurs appareils, mais ils travaillent en réalité sur des données hébergées ailleurs de façon sécurisée.

La virtualisation des applications vous permet de gérer les risques en stockant et en mettant à disposition vos applications depuis un datacenter central ou le cloud. L'architecture est sécurisée par définition, car il n'y a pas de vrai transfert de données. En clair, en cas de perte ou de vol d'un appareil, aucune donnée locale ne se retrouve entre les mains de personnes non autorisées. Les données demeurent en sécurité et l'entreprise n'est pas compromise.

Dans certains cas, les utilisateurs mobiles peuvent également souhaiter utiliser des applications natives. Cependant, sans de bonnes solutions de sécurité en place (EMM, passerelles de sécurité réseaux, synchronisation et partage de fichiers), les données sensibles stockées sur l'appareil, sur un stockage cloud grand public, les réseaux sociaux ou des applications non gérées peuvent être la cible d'attaques.



[Retour au sommaire](#)

# Les avantages pour les entreprises

## Un assureur suisse met un environnement de travail dans la poche de ses collaborateurs

Les entreprises de secteurs traditionnels comme l'assurance doivent parfois se battre pour attirer à elles les meilleurs profils de la génération du millénaire et autres technophiles. Pour faire la différence, Baloise Group, une entreprise implantée à Bâle, en Suisse, et proposant des services d'assurance et de retraite, a décidé d'adopter le travail flexible. Grâce à leurs solutions Citrix, les 7 500 collaborateurs de Baloise Group peuvent travailler partout sur leurs appareils mobiles personnels tout en préservant la sécurité des données de leurs clients. L'équipe IT de l'entreprise peut déployer en une seule nuit des mises à jour qui jusqu'alors pouvaient durer jusqu'à un mois. « Vous emportez votre environnement de travail partout avec vous, dans votre poche », déclare Markus Marksteiner, directeur technique du groupe. « Même si vous quittez le bureau et fermez votre session, vous pouvez reprendre votre travail dans le train et le curseur se trouvera là où l'aviez laissé en partant. Voilà à quoi ressemble l'avenir. Voilà comment les choses doivent fonctionner. »

[Voir notre témoignage client >](#)



[Retour au sommaire](#)

# Une équipe de baseball de Major League offre une expérience mobile à ses fans

Lorsque les Miami Marlins ont achevé la construction de leur stade de dernière génération, ils savaient que leur infrastructure informatique se devait d'être aussi avancée, pour permettre à ses plus de 500 collaborateurs d'être aussi agiles et rapides que leurs célèbres joueurs.

Avec les solutions Citrix, les collaborateurs peuvent travailler partout et à tout moment, à l'intérieur comme à l'extérieur du stade :

- Les chasseurs de talents bénéficient d'un moyen sécurisé pour transmettre sans risque des informations sensibles à l'équipe.
- Les équipes commerciales mobiles peuvent désormais montrer aux clients un modèle du stade en 3D, leur permettant ainsi de choisir leurs sièges. Ils peuvent de fait traiter les commandes immédiatement, ce qui augmente les ventes et la satisfaction des clients.
- Au pic de la saison de baseball, les Marlins peuvent adapter leurs ressources en renforçant rapidement leurs forces de vente et leur centre d'appels, afin d'améliorer la prise en charge de la clientèle.

[Voir notre témoignage client >](#)



[Retour au sommaire](#)



# L'activité bancaire sur l'environnement de travail digital Citrix

Avec un environnement de travail digital Citrix intégré et sécurisé, les équipes informatiques aident les entreprises à offrir un meilleur service client, à accueillir en toute sécurité les travailleurs mobiles et sous-traitants, et à stimuler leur avantage concurrentiel. L'environnement de travail digital Citrix est la seule solution à fournisseur unique capable d'offrir toutes les technologies nécessaires pour délivrer données, applications et postes aux utilisateurs, de façon sécurisée et sur tout appareil.



La solution permet aux collaborateurs de choisir librement comment, où et quand travailler, en garantissant :

**Un accès flexible** partout, avec des capacités cloud



**La protection des données** peu importe leur lieu de consultation et d'utilisation



**Une expérience utilisateur fluide** quels que soient l'appareil, le lieu et les conditions prévalant sur le réseau. Les utilisateurs accèdent facilement et de façon sécurisée aux applications, postes et données à partir de leurs smartphones, tablettes, PC et Mac, via la même interface familière.

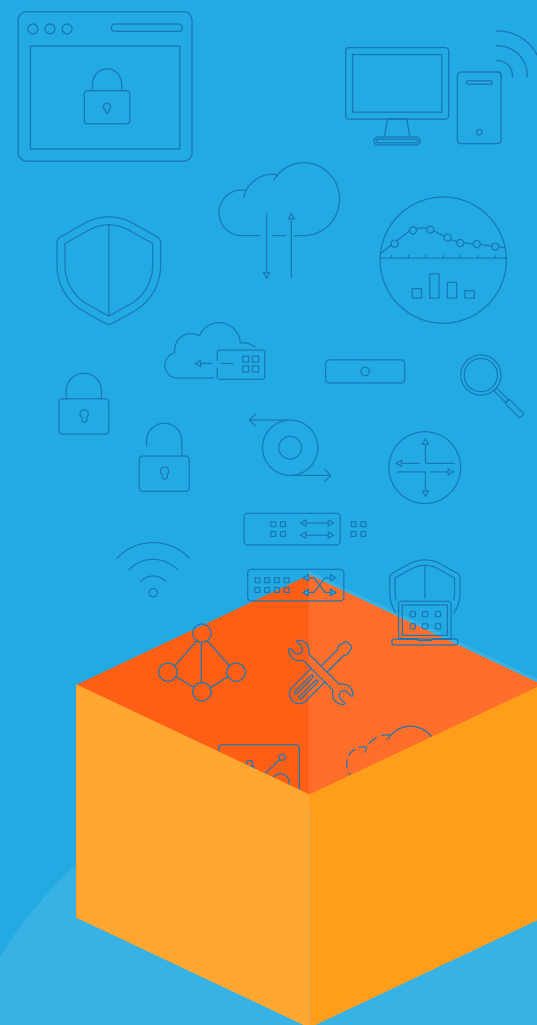


[Retour au sommaire](#)



Citrix réimagine l'avenir du travail et libère la créativité, la productivité et l'innovation pour rendre possible l'extraordinaire. Dans des secteurs aussi divers que la santé, la finance ou l'industrie, les utilisateurs bénéficient d'une information en temps réel et sont connectés d'une façon leur permettant de travailler plus vite et plus intelligemment, pour générer de meilleurs résultats au profit de l'entreprise comme des clients.

Pour en savoir plus, consultez [www.citrix.fr/products/workspace](http://www.citrix.fr/products/workspace).



1 Oxford Economics, « Building the Digital Workplace: What comes next in the mobile revolution », 2017  
2 CCS Insight  
3 Mckinsey and Company, 2015



[Retour au sommaire](#)