

5 étapes pour une adoption réussie par les utilisateurs



5 étapes pour une adoption réussie par les utilisateurs

Il est indispensable de préparer vos utilisateurs finaux à l'adoption des solutions Citrix afin de bénéficier de la sécurité et du contrôle dont votre entreprise a besoin, et de tirer le meilleur parti de votre investissement. Commencez par réfléchir aux raisons pour lesquelles vos utilisateurs ont des chances d'aimer les solutions Citrix autant que vous. Adaptez ensuite votre présentation afin de démontrer ces avantages à vos utilisateurs, par exemple en leur donnant la liberté de travailler partout et sur n'importe quel appareil et en leur offrant une meilleure expérience leur permettant de travailler de façon plus simple et sécurisée.

72%

des projets soutenus par des parrains efficaces atteignent ou dépassent les objectifs

[Best Practices in Change Management report, Prosci](#)

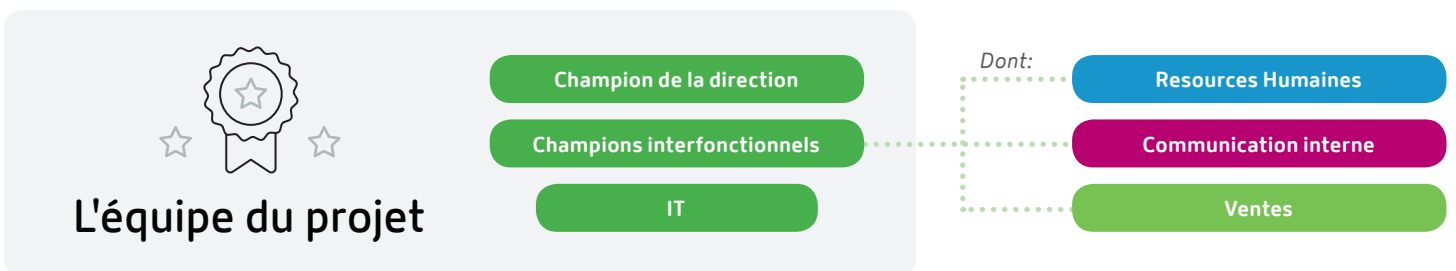
Voici cinq bonnes pratiques pour garantir votre succès, celui de vos utilisateurs et de votre entreprise

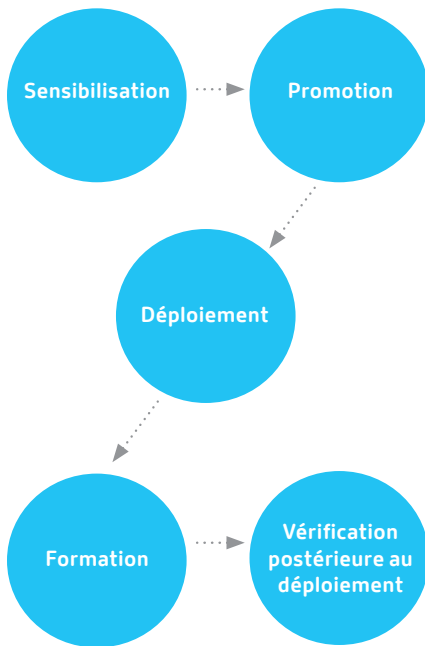
1. Obtenez le soutien de vos cadres

Le soutien des cadres est essentiel pour obtenir l'adhésion du reste du personnel. Les employés attendent de l'équipe dirigeante qu'elle leur montre la voie ; c'est pourquoi il est important non seulement d'obtenir le soutien de vos cadres, mais aussi de vous en servir pour l'adoption de nouvelles technologies. Tirez parti du soutien des cadres au moment du lancement en les chargeant d'envoyer des communications ou en leur demandant d'enregistrer une vidéo à diffuser lors de l'intégration des nouvelles recrues. La participation des cadres est souvent un indicateur du succès que votre nouvelle technologie rencontrera au sein de votre entreprise.

2. Constituez une équipe projet transversale

Les besoins des différents services d'une entreprise peuvent varier, chacun d'entre eux étant susceptible de retirer différents avantages des solutions Citrix. Par exemple, une équipe commerciale mobile appréciera de bénéficier d'un accès sécurisé à ses applications et données pendant ses déplacements, tandis que des développeurs produit apprécieront de pouvoir collaborer sur des fichiers avec des pairs basés un peu partout dans le monde. C'est pourquoi nous vous conseillons de constituer une équipe projet transversale capable de promouvoir et de renforcer le message de l'équipe dirigeante, et de former spécifiquement les utilisateurs finaux.





3. Créez une campagne de sensibilisation qui suscitera l'enthousiasme de tous

Un bon plan de communication inclut un éventail de stratégies promotionnelles conçues pour informer et susciter l'enthousiasme autour des solutions Citrix. Gardez à l'esprit que vous avez deux groupes de personnes à prendre en compte : votre équipe projet et vos utilisateurs finaux.

- Votre plan d'action à l'intention de votre équipe projet doit inclure la progression, les étapes et les actions du déploiement, et identifier les difficultés et les contretemps.
- Votre plan d'action à l'intention de vos utilisateurs doit inclure une série d'e-mails de l'équipe dirigeante conçus pour sensibiliser et susciter l'enthousiasme autour du déploiement à venir. Les kits d'adoption Citrix contiennent trois modèles d'e-mail que vous pouvez modifier en fonction de vos besoins.

En plus des e-mails, il est important d'avoir recours à d'autres tactiques pour maintenir l'intérêt de vos utilisateurs vis-à-vis du lancement. Par exemple :

- Installer des affiches dans des endroits très fréquentés, près des imprimantes ou dans la salle de pause
- Créer une vidéo à diffuser en boucle sur un écran près des ascenseurs ou à la cafétéria
- Créer une application de « compte à rebours jusqu'au lancement » sur la page d'accueil de votre intranet
- Organiser une « avant-première » afin de susciter l'enthousiasme, de présenter les formations à venir et l'équipe projet, etc.

4. Proposez une formation ludique, adaptée à chaque poste

Organisez chaque session pour expliquer comment et pourquoi ces nouveaux outils aideront les utilisateurs à réussir à leur poste. Lors d'une récente étude, nous avons appris que les utilisateurs finaux souhaitent non seulement être formés aux nouveaux outils, mais aussi comprendre le « pourquoi » : quel avantage ce nouvel outil représente-t-il pour moi ? Veillez à insister sur ce point durant les formations. Trop souvent, les formations suivent un schéma unique et sont un échec.

Encouragez votre équipe de formation à s'adapter aux postes et responsabilités des utilisateurs. Et puisque vous bénéficiez du soutien des cadres pour le lancement, servez-vous-en lors de l'élaboration des sessions de formation. Envisagez de solliciter des fonds pour organiser des sessions interactives, par exemple autour de déjeuners, ou pour créer un programme d'incentives grâce auquel les employés pourront gagner des récompenses. Enfin, veillez à ce que tous les supports de formation soient facilement accessibles et diffusés régulièrement.

5. Demander un retour d'expérience

Il est important de prévoir d'intégrer les retours d'expérience. Solliciter un retour sincère sur l'expérience peu après le déploiement est un excellent moyen d'identifier les individus n'ayant pas été correctement formés. Cela leur montrera aussi que leurs inquiétudes sont prises en compte et les maintiendra impliqués dans le processus d'adoption.



Enterprise Sales

North America | 800-424-8749

Worldwide | +1 408-790-8000

Locations

Corporate Headquarters | 851 Cypress Creek Road Fort Lauderdale, FL 33309, United States

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway Santa Clara, CA 95054, United States

©2019 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix, the Citrix logo, and other marks appearing herein are property of Citrix Systems, Inc. and/or one or more of its subsidiaries, and may be registered with the U.S. Patent and Trademark Office and in other countries. All other marks are the property of their respective owner(s).