

6 secrets pour préparer votre entreprise aux nouvelles technologies



Il est si simple de choisir le bon logiciel et la bonne technologie. Ce sont plus l'implémentation et l'adoption en environnement cloud hybride qui s'avèrent compliquées, tout particulièrement lorsque vos utilisateurs demeurent attachés à d'anciens systèmes (legacy).

Cependant, avec un peu de réflexion et une certaine clairvoyance, vous pouvez rendre heureux vos utilisateurs finaux tout en assurant à votre entreprise une mise à jour indispensable.

Il est bon de ne pas perdre de vue quelques points avant tout déploiement : pour commencer, si le fait d'introduire un nouveau logiciel à l'échelle de l'entreprise est une chose, garantir son adoption par différents groupes ciblés d'utilisateurs en est une autre. Une adoption réussie repose sur l'accessibilité et le processus d'implémentation. Il est donc essentiel de bien comprendre en quoi chaque décision impactera la suivante.

Il est également important de garder en mémoire que vos utilisateurs finaux sont essentiels au succès. Si vous ne tenez pas compte de l'expérience utilisateur, même les meilleurs produits et les meilleures solutions connaîtront l'échec.

En conservant ces réalités à l'esprit, voici six bonnes pratiques qui garantiront votre succès, celui de vos utilisateurs finaux et celui de votre entreprise.

1. Identifiez l'objectif de la nouvelle technologie

Avant de vous intéresser à l'implémentation et à l'adoption, vous devez avoir une idée parfaitement claire de vos objectifs : pourquoi avez-vous besoin du nouveau logiciel (et de la technologie associée) ? Où sera-t-elle déployée ? Qu'en attendez-vous ?³ Quel problème ou souci majeur la nouvelle solution doit-elle résoudre ? Les réponses à ces questions sont indispensables pour choisir le bon logiciel et garantir son adoption par les utilisateurs finaux. Voici pourquoi : la direction et les collaborateurs voudront comprendre le processus de décision ayant abouti au choix de la solution et en quoi ce choix améliorera la méthode de travail.⁵

Définir si l'objectif consiste à :

- Simplifier des processus existants
- Compléter une technologie existante
- Rendre l'entreprise plus sûre et plus conforme
- Réaliser des économies

Si vous avez déjà accompli cette démarche, prenez également quelques secondes pour envisager ce qui aurait pu améliorer l'adoption de l'achat précédent.

Quelques questions utiles :

- Les utilisateurs finaux ont-ils constaté l'amélioration attendue avec l'introduction du nouveau logiciel ?
- Le processus de mise en service a-t-il posé des problèmes techniques et ces problèmes auraient-ils pu être diagnostiqués à temps ?
- Le logiciel a-t-il réellement une utilisation pratique ?

La façon dont vous répondrez à ces questions déterminera le choix de la bonne technologie pour votre entreprise. À partir de là, vous pouvez commencer à développer des stratégies basées sur la hiérarchie de vos priorités.

2. Assurez-vous que vos utilisateurs comprennent le « pourquoi »

Rien ne rend les collaborateurs plus perplexes que de vivre un changement en éprouvant la sensation de ne pas avoir reçu les bonnes informations.⁷ Si vous pensez que ce type de problèmes n'induit pas de coûts particuliers, jetez un œil aux chiffres publiés par Holmes Report :

- Une communication médiocre peut vous faire perdre plus de 62 millions de dollars par an.²
- Rien que pour la productivité, le coût annuel par collaborateur des erreurs de communication peut dépasser les 26 000 dollars.²

3. Échangez avec vos utilisateurs finaux pour favoriser une adhésion interne

Vos utilisateurs finaux sont un élément important. Vous souhaitez non seulement qu'ils attendent avec impatience le déploiement du nouveau produit, mais également qu'ils agissent en promoteurs de l'initiative tout au long de son processus.¹ Réalisez des tests bêta auprès de petits groupes pour obtenir un avis. Cette stratégie contribue à ce que le produit final réponde parfaitement aux besoins des utilisateurs. Elle leur fournit également l'opportunité de jouer un rôle dans l'atteinte d'objectifs organisationnels. Les utilisateurs peuvent vous aider à répondre à des questions du type « Que se passe-t-il si j'appuie sur tel bouton ? » et vous faire découvrir des scénarios auxquels vous n'aviez pas pensé.

Si l'adoption est faible, les conséquences peuvent être bien plus lourdes que de simples commentaires négatifs en salle de pause. Certains collaborateurs peuvent tout simplement décider d'abandonner le nouveau logiciel et continuer à exploiter l'ancien système hérité (legacy), générant de ce fait un surcroît de travail pour les équipes IT. Pire encore, une adoption insuffisante peut aboutir à des pertes financières substantielles pouvant parfois représenter plusieurs centaines de milliers de dollars.^{6,7}

4. Obtenez le soutien de la direction

Obtenez dès le début du projet le soutien des cadres. Cette étape est similaire à celle visant à obtenir l'implication des utilisateurs finaux : personnalisez vos objectifs et le choix de vos logiciels avant de prendre une décision définitive. De plus, vous vous ferez une idée précise de l'adaptation de vos objectifs à ceux de l'entreprise et du cap à suivre.

Gardez à l'esprit que votre approche envers les cadres ne doit pas être identique à celle adoptée dans vos échanges avec les utilisateurs finaux. Vous devez vendre votre idée dans le contexte métier. Utilisez donc des expressions du type « coût-efficacité » ou « gain de productivité » pour mettre en lumière des problèmes importants aux yeux de la direction générale tout en répondant aux attentes des utilisateurs.^{8,9}

Quelques autres stratégies utiles :

- Apprenez à connaître vos interlocuteurs : avant de présenter votre projet de mise à niveau logicielle, cherchez à identifier les cadres qui vous aideront à mener le processus à son terme. Le principe est toujours le même, essayez d'avoir dans votre panier quelque chose pour chacun d'entre eux.¹¹
- Faites parler les chiffres : les chiffres étant rois dans le monde de l'entreprise, n'hésitez pas à faire appel à des tableaux et des graphiques. Pour illustrer et promouvoir les éléments qualitatifs, présentez des éléments quantitatifs (coûts et avantages) de façon conviviale et compréhensible.¹⁰

5. Définissez un processus

OK, vous pensez désormais être prêt à déployer votre nouveau logiciel ? Pas tout à fait. Avant le démarrage de l'implémentation, vous devez définir un calendrier et vous assurer que tout le monde en a pris connaissance.⁹ Et prévoir comment et où il sera accessible. Du début à la fin, la transparence doit être un but. Gardez donc à l'esprit les points suivants :

Apprenez à connaître les workflows existants.

Ne démontez pas tout d'un coup durant la phase d'implémentation. Tenez compte de tous les scénarios et des workflows qui seront affectés par le déploiement et déterminez leur fonctionnement pour limiter les perturbations.

Conservez un historique. Un groupe d'utilisateurs peut par exemple demeurer très attaché aux tablettes. Vous pouvez alors vous servir de cette information pour trouver des failles associées à leurs méthodes de prédilection et ainsi justifier un peu plus l'adoption de la nouvelle technologie. Avec de la documentation, vous pouvez développer l'intérêt des cadres pour le projet.

Planifiez. Où le logiciel résidera-t-il dans votre environnement et à partir de quel point les utilisateurs pourront-ils y accéder ? Dans un cloud public, un cloud privé, sur site ou dans une association de plusieurs sites ? La réponse à ces questions peut avoir des implications en termes de sécurité et de coût, et vous devez alors être capable de les prendre en compte.¹²

Déterminez qui fait quoi.

Pensez aux détails. Si la phase de test bêta fait apparaître un problème logiciel, qui les testeurs doivent-ils contacter ? Comment ? Que faire si c'est durant la phase de mise en service ? À quelle fréquence communiquerez-vous des mises à jour ? Quelles seront les étapes clés du processus d'implémentation ? Appuyez-vous sur les réponses à ces questions (et à d'autres) pour planifier votre processus de déploiement. Les priorités précédemment définies durant cette étape vous aideront à maintenir tout le monde informé.

6. Ne lésinez pas sur la formation

Rappelez-vous : la formation initiale et continue ne doit pas s'interrompre une fois la nouvelle technologie installée. Vos utilisateurs ne sont pas devenus des experts juste parce qu'ils ont appris quelques raccourcis clavier.⁹

C'est pourquoi vous devez prévoir de nombreuses et régulières sessions de formation. Vous aurez également à cœur de proposer un large éventail de formations répondant aux différents styles d'apprentissages. Que vos formations soient dispensées en ligne ou avec instructeur, pensez à intégrer à votre plan d'implémentation une combinaison des outils de formation complémentaires suivants pour garantir une expérience utilisateur positive et une adoption réussie :

- Webinaires
- Vidéos ou tutoriels en ligne
- Applications ludiques
- Déjeuners-conférences mensuels
- Démonstrations hebdomadaires
- Guides de l'utilisateur
- Questionnaires et jeux interactifs

Conclusion

Déployer une nouvelle technologie peut s'avérer compliqué, mais une planification et une exécution rigoureuses vous permettront de limiter les complexités et de surpasser les attentes de vos utilisateurs finaux. Le fait de suivre ces quelques conseils vous aidera à augmenter les chances de réussite de votre déploiement, peu importe la localisation de vos technologies et de vos données. Ces quelques conseils augmentent les chances de réussite de votre déploiement, peu importe la localisation de vos technologies et de vos données.

Les données prouvant l'impact positif du nouveau produit vous conforteront dans le sentiment que la solution constituait un investissement utile.

Sources:

¹<https://hbr.org/2005/10/the-hard-side-of-change-management>

²<https://www.holmesreport.com/latest/article/the-cost-of-poor-communications>

³<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3715363/>

⁴<https://hbr.org/2012/10/the-silent-killer-of-big-companies>

⁵<https://www.forbes.com/sites/iese/2016/03/21/why-communication-in-companies-is-so-poor-and-how-to-get-it-right/#f234c2d5ed68>

⁶[http://www.informationweek.com/software/enterprise-applications/avon-pulls-plug-on-\\$125-million-sap-project/d/d-id/1113061](http://www.informationweek.com/software/enterprise-applications/avon-pulls-plug-on-$125-million-sap-project/d/d-id/1113061)

⁷<http://www.enterpriseappstoday.com/crm/5-tips-for-boosting-enterprise-software-adoption.html>

⁸<https://hbr.org/2015/01/get-the-boss-to-buy-in>

⁹<https://liquid-state.com/successfully-implementing-enterprise-software/>

¹⁰<https://www.forbes.com/sites/forbesnonprofitcouncil/2017/05/09/how-to-get-executive-buy-in-for-corporate-social-responsibility-in-four-steps/#49f655995bed>

¹¹<http://www.business2community.com/business-innovation/get-executive-buy-innovation-projects-01687135#Owsgc9ZuJGxGB2pB.97>

¹²<http://electric-cloud.com/blog/2015/01/blueprint-rollout-new-technology-in-the-organization/>



Ventes

Amérique du Nord | 1-800-441-3453

International | 1-919-745-6111

Sites

Siège social | 851 Cypress Creek Road Fort Lauderdale, FL 33309, États-Unis

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway Santa Clara, CA 95054, États-Unis

© 2019 Citrix Systems, Inc. Tous droits réservés. Citrix et Citrix Workspace appartiennent à Citrix Systems, Inc. et/ou à l'une ou plusieurs de ses filiales, et peuvent être déposés au USPTO (U.S. Patent and Trademark Office) aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

**Ventes**

Amérique du Nord | 1-800-441-3453

International | 1-919-745-6111

Sites

Siège social | 851 Cypress Creek Road Fort Lauderdale, FL 33309, États-Unis

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway Santa Clara, CA 95054, États-Unis

© 2019 Citrix Systems, Inc. Tous droits réservés. Citrix et Citrix Workspace appartiennent à Citrix Systems, Inc. et/ou à l'une ou plusieurs de ses filiales, et peuvent être déposés au USPTO (U.S. Patent and Trademark Office) aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.