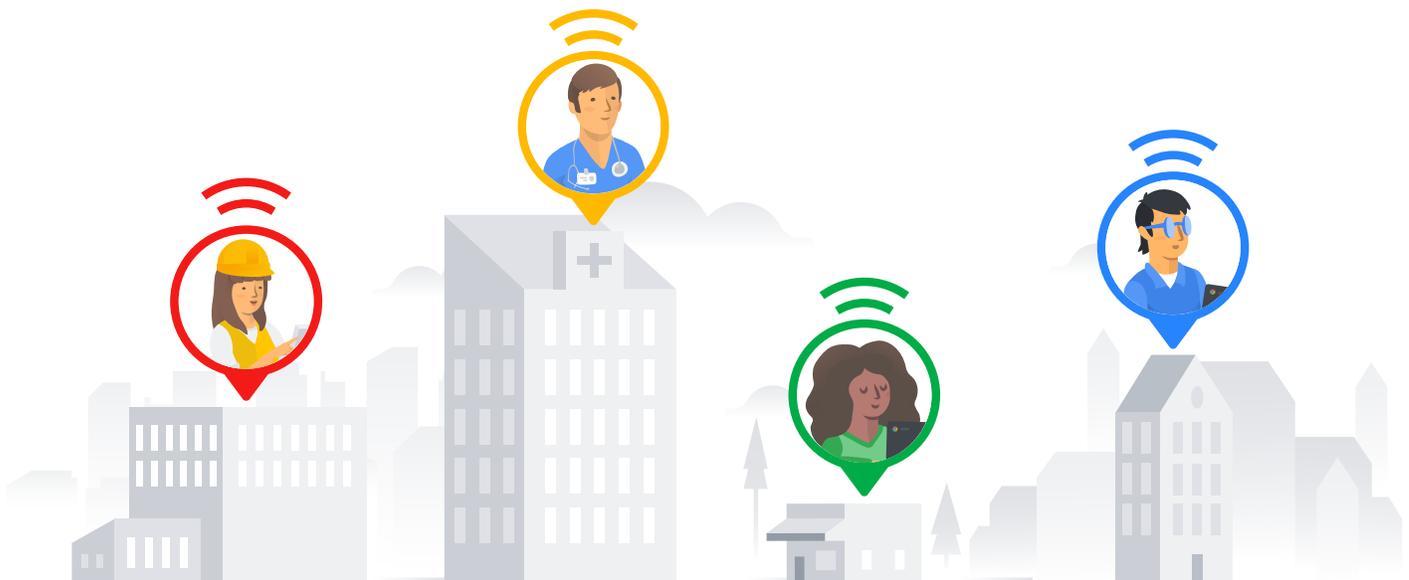


Donnez l'accès au cloud à vos employés de terrain

Améliorez la productivité et la satisfaction au travail d'un segment important de vos employés

avril 2019



Sommaire

Introduction : L'ère du travailleur dans le cloud	03
Cinq points à retenir	05
Qu'est-ce qu'un employé de terrain ?	06
Pourquoi dédier votre attention et vos ressources à vos employés de terrain ?	07
Les plus grands défis du passage au cloud pour les employés de terrain.	10
Les conséquences du manque d'investissement dans les employés de terrain	12
Stratégies pour soutenir les employés de terrain	13
Comment Chrome Enterprise peut aider vos employés de terrain	14
Cas d'utilisation pour les employés de terrain	17
Améliorer l'avenir des employés de terrain	21

Introduction : L'ère du travailleur dans le cloud

L'impact de l'arrivée du cloud dans l'entreprise

L'environnement de travail a été transformé par l'adoption en masse du SaaS (Software-as-a-Service) et des appareils mobiles, et on peut en dire de même pour les employés. Habités des technologies cloud pour leur utilisation personnelle, notamment pour communiquer et rechercher des informations, les employés modernes ne souhaitent plus être cantonnés aux ordinateurs portables et logiciels traditionnels au travail.

Les applications exploitant le cloud ont révolutionné la collaboration, l'accès aux informations et la réalisation des tâches pour les employés. Les entreprises tirent de nombreux avantages de ces gains de productivité et de ce regain de collaboration.

L'important n'est plus le lieu de travail, mais la méthode de travail.

Libérés des limites des anciennes méthodes, ces employés peuvent travailler sur leur ordinateur portable, leur tablette ou leur téléphone mobile. Ils bouclent des présentations efficaces dans le métro sur le trajet du retour. Ils travaillent sur un concept de produit dont ils ont rêvé en plein milieu de la nuit, confortablement installés dans leur salon. Ils collaborent avec des membres de leur équipe répartis aux quatre coins du monde, échangent des blagues qu'ils sont seuls à comprendre et se penchent sur leurs projets comme s'ils se trouvaient à seulement quelques bureaux de distance.

Ces employés sont des travailleurs dans le cloud. Ils apprécient la vitesse, la convivialité, la collaboration, la fluidité et la sécurité du cloud. En 2018, **un quart des employés traitant**

Les travailleurs dans le cloud utilisent quotidiennement des applications cloud et passent au moins trois heures par jour sur un navigateur Web³.



1. "Rethinking Technology In The Age Of The Cloud Worker" (Repenser la technologie à l'ère des employés du cloud), une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google, 2018.
2. Google Cloud, "Redesigning computing for cloud workers and the digital workplace" (Redéfinir l'informatique pour les travailleurs dans le cloud et l'environnement de travail numérique), 2018.
3. "Rethinking Technology In The Age Of The Cloud Worker" (Repenser la technologie à l'ère des employés du cloud), une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Google, 2018.

des informations (souvent appelés professionnels de l'information) étaient des travailleurs dans le cloud¹.

Ce chiffre devrait augmenter pour atteindre 48 % d'ici 2020².

Une occasion manquée : les employés de terrain

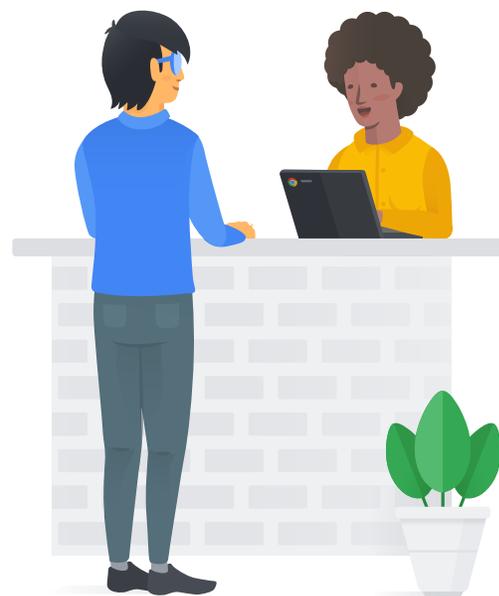
Alors que près de 60 % des entreprises nord-américaines dépendent des plates-formes cloud publiques, soit une multiplication par cinq en cinq ans⁵, les professionnels de l'information ont accaparé l'attention des entreprises, et les outils cloud révolutionnaires ont naturellement été adaptés à leurs postes.

Par conséquent, la plupart des travailleurs dans le cloud sont des professionnels de l'information. Malheureusement, de nombreuses entreprises ont inconsciemment délaissé un grand groupe d'employés qui pourraient grandement bénéficier du cloud : les employés de terrain.

Pourtant, ils forment le pilier central des entreprises. Ce sont souvent les premières personnes auxquelles les clients sont confrontés, ou les employés qui fabriquent les produits qui finissent dans les mains de vos clients. Les employés de terrain donnent la première impression de votre entreprise aux clients, et la première impression laisse souvent une empreinte durable. L'impression donnée par vos employés de terrain peut donc altérer de façon permanente la manière dont vos clients perçoivent votre organisation, pour le meilleur ou pour le pire.

Dans ce livre blanc, nous expliquons pourquoi ces employés si importants ont été largement exclus de la conversation autour du cloud. Nous donnons une définition des employés de terrain, nous expliquons la grande contribution de ces employés, nous présentons les défis singuliers de la migration de ces employés dans le cloud et détaillons les stratégies technologiques adoptées par les plus grandes entreprises afin d'améliorer les méthodes de travail des employés de terrain à l'aide d'appareils cloud natifs et d'outils cloud.

89 % des entreprises estiment que l'expérience client constitue le principal facteur de concurrence⁴.



4. Gartner, "Gartner Surveys Confirm Customer Experience Is the New Battlefield" (Des enquêtes de Gartner confirment que l'expérience client est le nouveau champ de bataille), 2014.
5. Forrester, "Predictions 2019: Cloud Computing Comes Of Age As The Foundation For Enterprise Digital Transformation" (Prédictions 2019 : le cloud computing est devenu le moteur de la transformation numérique des entreprises), 2018.

Cinq points à retenir

1

Vous devez impliquer vos employés de terrain dans vos initiatives cloud

Ils sont le pilier de toutes les organisations et représentent pas moins de 80 % des employés sans bureau⁶. Ils méritent d'accéder aux mêmes outils cloud de collaboration et de productivité qui ont déjà fait leur preuve dans le quotidien des professionnels de l'information.

2

Les employés de terrain sont les ambassadeurs de l'expérience client

Les clients qui vivent les meilleures expériences dépensent 140 % plus⁷. Les employés de terrain donnent souvent aux clients la première impression de votre entreprise. Or, les premières impressions sont celles dont on se souvient le plus. Veillez à ce que votre entreprise fasse bonne impression⁹.

3

Offrir à vos employés de terrain l'accès au cloud est avantageux sur plusieurs plans

Migrer vos travailleurs de terrain vers le cloud, comme de nombreuses entreprises l'ont fait pour leurs professionnels de l'information, n'est plus un choix que seuls des privilégiés peuvent se permettre, mais bel et bien une nécessité. Parmi les avantages d'une telle initiative : amélioration des expériences des employés et des clients, renforcement de la sécurité des données, augmentation de la valeur et amélioration de la veille économique.



Les entreprises qui investissent dans l'amélioration de l'expérience de leurs employés sont **quatre fois plus rentables**.

Étude Harvard Business Review⁸

6. Emergence, "The Rise of the Deskless Workforce" (L'émergence de la main-d'œuvre sans bureau), 2018.

7. HBR, "The Value of Customer Experience, Quantified" (La valeur de l'expérience client, quantifiée), 2014.

8. Harvard Business Review, "Why the Millions We Spend on Employee Engagement Buy Us So Little" (Pourquoi les millions que nous dépensons pour améliorer l'engagement des employés n'ont que peu d'effets), 10 mars 2017.

9. HBR, "The Value of Customer Experience, Quantified" (La valeur de l'expérience client, quantifiée), 2014.

4

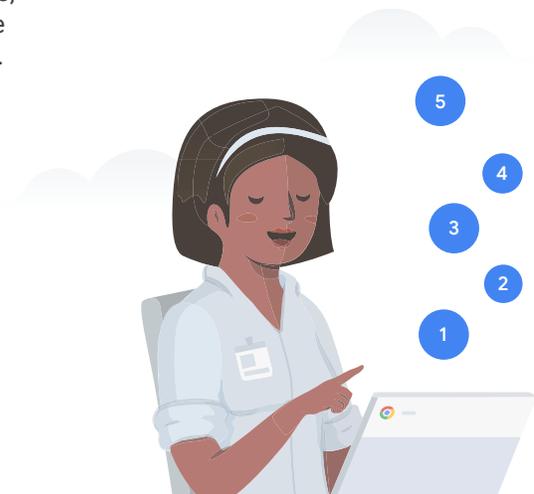
Une grande partie des employés de terrain sont prêts et demandent à adopter le cloud

Les outils cloud sont utilisés quotidiennement dans la vie personnelle et beaucoup d'employés aimeraient les utiliser aussi dans leur travail. Parmi les employés de terrain, 53 % utilisent des applications de messagerie cloud non sécurisées pour des raisons professionnelles, mais 68 % se disent prêts à utiliser un outil de communication interne approuvé par leur entreprise s'il leur était fourni¹⁰. À vous, donc, de les guider dans la bonne direction.

5

Chrome Enterprise facilite le travail de vos employés de terrain

Google Chrome Enterprise a été conçu pour une main-d'œuvre orientée cloud. Grâce à ces nombreux avantages (déploiement rapide, sécurité intégrée, facilité d'utilisation, expérience multi-utilisateur, etc.), Chrome Enterprise permet à tous les employés, qu'ils soient sur le terrain ou professionnels de l'information, de mieux travailler dans le cloud.



10. Cision PR Newswire, "Frontline Workers Frequently Turn to Unapproved Messaging Apps for Work-Related Communications, Unbeknownst to HR" (Les employés de terrain utilisent souvent des applications de messagerie non approuvées à des fins professionnelles, sans l'aval des RH), 2019.

Qu'est-ce qu'un employé de terrain ?

Les employés de terrain sont essentiels à toute entreprise, quelle que soit sa taille. Ils mobilisent une quantité impressionnante de connaissances (provenant aussi bien de l'entreprise que des clients) pour fournir des services clés.

Toutefois, comme il s'agit souvent d'opérations de routine, les employés de terrain sont malheureusement souvent écartés des discussions autour du cloud. Ne suivez pas cette tendance.

Parmi ces employés de terrain, on compte : les infirmiers, les commerciaux, les ouvriers d'usine, les conseillers clientèle, les pompiers, les téléconseillers, les VRP, les techniciens de maintenance et le personnel d'accueil/administratif.

Les employés de terrain représentent une portion importante de la main d'œuvre. Ce sont les personnes qui, derrière leur comptoir, vous offrent un sourire chaleureux quand vous entrez chez le garagiste ou à l'hôtel. Ce sont les employés qui assemblent les composants de votre téléphone sur la chaîne d'une usine. Ce sont également les personnes qui répartissent les patients à l'hôpital pour vous offrir les meilleurs soins possible.

Les employés de terrain ont une valeur inestimable, et leur efficacité peut avoir de grandes conséquences sur le chiffre d'affaires des entreprises. La motivation et l'engagement des employés de terrain peuvent être un sérieux atout pour les organisations.

Intéressons-nous aux raisons pour lesquelles les employés de terrain doivent être inclus dans les initiatives de migration vers le cloud.

Saviez-vous que 80 % de la main-d'œuvre mondiale travaille sans bureau ?

Cela représente 2,7 milliards de personnes dans le monde¹¹.

Ces employés sont répartis dans ces huit principaux secteurs :

- Santé
- Commerce
- Tourisme
- Industrie
- Enseignement
- Transports
- Construction
- Agriculture

11. Emergence, "The Rise of the Deskless Workforce" (L'émergence de la main-d'œuvre sans bureau), 2018.

Pourquoi dédier votre attention et vos ressources à vos employés de terrain ?

Des employés nombreux avec un énorme potentiel

Augmenter la productivité des employés constitue l'une des meilleures stratégies pour réduire les coûts et augmenter le chiffre d'affaires de toute organisation. Les employés de terrain représentent un pourcentage tellement élevé de la main-d'œuvre totale que les potentiels avantages en matière de productivité sont tout aussi énormes.

Les responsables informatiques des grandes entreprises commencent enfin à s'intéresser à la productivité de leurs employés de terrain, et aux moyens de l'optimiser. Parmi les acheteurs informatiques, 82 % disent avoir prévu d'augmenter leurs dépenses en technologies cloud en 2019, et 33 % justifient cette décision par le désir d'augmenter la productivité des employés. La satisfaction des employés arrive en deuxième position (23 %)¹².

Le bonheur des employés et leur productivité sont étroitement liés. Le débat ne porte plus sur l'importance de l'expérience des employés, mais sur les facteurs qui contribuent le plus à une bonne expérience des employés.

Parmi les facteurs qui motivent le plus les employés, on compte : l'autonomisation (connaître les points importants, et disposer de la marge de manœuvre et de l'aide nécessaires pour atteindre les objectifs), l'inspiration (croire à la mission et aux principales valeurs de l'entreprise, avoir son mot à dire) et l'habilitation (disposer des technologies et ressources nécessaires pour réaliser des tâches importantes)¹³.



12. Emergence, "The Rise of the Deskless Workforce" (L'émergence de la main-d'œuvre sans bureau), 2018.

13. Forrester, "Introducing Forrester's Employee Experience Index" (Présentation de l'index de l'expérience des employés de Forrester), 2019.

Les employés de terrain sont les ambassadeurs de l'expérience client

Dans le commerce, le tourisme et d'autres secteurs, donner une première impression positive (et offrir de bonnes expériences aux clients par la suite) peut se traduire par des avis élogieux en ligne, des recommandations de vos clients à leurs proches, et des achats répétés de clients fidèles.

Examinez cette statistique : Les clients qui vivent les meilleures expériences dépensent 140 % plus que les clients qui vivent les pires expériences¹⁴.

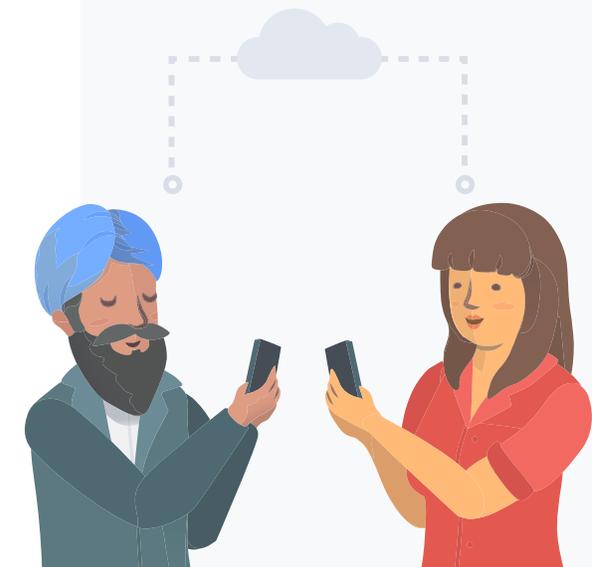
Les employés de terrain qui font preuve d'engagement offrent de meilleures expériences aux clients. Située à Santa Ana (Californie), MedXM¹⁵ développe des technologies de soins préventifs afin d'améliorer la qualité des soins de tous les clients bénéficiant du régime de santé.

L'entreprise a migré l'ensemble de ses employés de terrain, y compris les professionnels de la santé et les employés distants, de Windows vers Chrome Enterprise.



Grâce à Google, nous sommes plus efficaces, et nos employés peuvent ainsi passer plus de temps avec les patients. En accordant plus de temps aux soins des patients, nous pouvons réaliser pleinement notre mission : offrir des soins préventifs, prodiguer des conseils de prévention et détecter plus tôt les affections. C'est notre vision de la médecine."

Sy Zahedi
PDG, MedXM



14. HBR, "The Value of Customer Experience, Quantified" (La valeur de l'expérience client, quantifiée), 2014.

15. Google Cloud, "MedXM provides person-to-person healthcare and preventative education with Chrome Enterprise" (MedXM propose des soins personnalisés et des informations de prévention grâce à Chrome Enterprise).

Les employés de terrain peuvent influencer les décisions des clients

Les organisations consacrent une partie importante de leurs dépenses aux postes marketing et ventes, dans le but d'influencer les comportements d'achat des clients et de les inciter à faire des choix plus sains ou sûrs. Les employés de terrain sont les mieux placés pour parvenir à ces fins.

En effet, 73 % des clients estiment que le service client influence leurs décisions d'achat, et 65 % des clients pensent que le service client a plus d'influence que les publicités¹⁶.

Les employés de terrain dans les boutiques physiques, par exemple, peuvent influencer les achats des clients avec des gestes simples, comme un accueil chaleureux, en trouvant rapidement l'article souhaité ou en suggérant des achats complémentaires utiles pour le client.

Ils sont des gardiens du savoir

Les employés de terrain engrangent une quantité colossale de connaissances. Ils disposent non seulement de vastes connaissances institutionnelles sur l'entreprise, ses produits et ses processus, mais aussi sur les clients. Ce sont ces connaissances qui ont certainement le plus de valeur pour l'entreprise, et d'incidence sur son chiffre d'affaires. Les employés de terrain en contact avec les clients sont des témoins directs des réactions de ces clients aux politiques, aux prix et aux produits développés par le siège.

De nombreux employés de terrain interagissent quotidiennement avec les personnes que vous essayez de séduire (vos prospects) ou de satisfaire (vos clients existants) à grand renfort de ressources. Ne serait-ce pas plus efficace d'obtenir des informations exploitables directement de ces employés ?

Recueillir les avis des clients en temps réel est le meilleur moyen d'obtenir des commentaires honnêtes et d'inverser la tendance en cas d'impression négative. Cette réalité s'explique par la loi de l'apogée/fin ("peak-end rule"). Cette loi montre que les clients jugent une expérience selon la moyenne de leurs ressentis à l'apogée et à la fin de l'interaction¹⁷.



16. PWC, "Experience is everything: Here's how to get it right" (L'expérience change la donne : découvrez comment l'améliorer), 2018.

17. CustomerThink, "Why You Need to Capture Customer Feedback in Real-Time" (Pourquoi vous devez recueillir les commentaires de vos clients en temps réel), 2018.

Ils sont prêts à adopter la technologie cloud

Les raisons pour lesquelles le passage au cloud des employés de terrain laisse entrevoir des gains de productivité intéressants sont les mêmes qui expliquent pourquoi l'adoption des utilisateurs est bien plus rapide au sein de ce groupe. Les employés de terrain sont prêts, impatients même, à adopter des outils cloud qui les aideraient à accéder aux informations et à échanger avec leurs collègues où qu'ils se trouvent, à l'usine, dans un coin de la boutique ou dans une salle d'examen.

S'ils utilisent des outils cloud non fournis par leur entreprise, les employés de terrain compromettent la sécurité des données professionnelles et de

l'entreprise, et ne respectent plus la réglementation. 53 % des employés de terrain utilisent des applications de messagerie comme WhatsApp et Facebook Messenger jusqu'à six fois jour pour des raisons professionnelles, mais 68 % se disent prêts à utiliser des outils de communication internes approuvés s'ils leurs étaient fournis¹⁸.

Les employés de terrain sont probablement les utilisateurs dont la migration vers le cloud est la plus simple, car ils rencontrent moins d'obstacles à l'adoption liés à l'ancienne technologie. Il est essentiel d'identifier ces employés de terrain et de mettre à leur disposition les technologies dont ils ont besoin pour effectuer leur travail plus efficacement.



18. Cision PR Newswire, "Frontline Workers Frequently Turn to Unapproved Messaging Apps for Work-Related Communications, Unbeknownst to HR" (Les employés de terrain utilisent souvent des applications de messagerie non approuvées à des fins professionnelles, sans l'aval des RH), 2019.



Les plus grands défis du passage au cloud pour les employés de terrain

Impliquer les employés de terrain dans les initiatives cloud est essentiel pour la réussite de votre entreprise. Toutefois, la gestion efficace de ces employés et leur intégration à la transformation technologique présentent un certain nombre de défis pour les décideurs informatiques et opérationnels.

Préoccupations liées à la sécurité

La sécurité reste l'un des plus grands défis informatiques. En effet, la moitié des décideurs en technologies informatiques estiment que la cybersécurité est leur plus grand défi, et 68 % estiment que la sécurité des appareils, applications et logiciels malveillants est un élément "très important" à prendre en considération au moment d'acheter un appareil d'entreprise, suivi par la connectivité (64 %) et le rapport qualité/prix (58 %)¹⁹.

Quand on sait que 98 % des entreprises du Fortune 500 ont été victimes d'un logiciel malveillant en 2017, on voit que la sécurité reste un point noir. Les organisations veulent que leurs investissements technologiques leur fournissent une sécurité absolue. Les dépenses en cybersécurité pourraient freiner l'innovation.

19. CCS Insight, "Redesigning Computing for the Cloud Worker and Digital Workplace" (Redéfinir l'informatique pour les travailleurs dans le cloud et l'environnement de travail numérique), 2018.

Des budgets informatiques restreints

Les dirigeants d'entreprise et les décideurs en technologies informatiques qui ont conscience des avantages apportés par la mise à disposition de nouvelles technologies à leurs employés de terrain reconnaissent rencontrer eux aussi des obstacles. Les budgets sont de plus en plus serrés et le service informatique doit en faire plus avec moins de ressources, alors que 85 % de ces ressources servent uniquement à "maintenir le système en état de fonctionnement".

Les décideurs en technologies informatiques doivent faire des choix difficiles. Ces contraintes budgétaires poussent les décideurs en technologies informatiques à réserver la migration vers le cloud pour les professionnels de l'information. Selon une étude réalisée par Google, les professionnels de l'information sont 70 % à constater que leurs outils et méthodes de travail ont évolué au cours de ces cinq dernières années, contre 50 % d'employés de terrain.

Ces actifs qui ont constaté des changements apprécient la possibilité de travailler partout, à tout moment, l'augmentation du nombre de plates-formes cloud, et l'utilisation accrue d'appareils mobiles, de smartphones, d'applications et d'ordinateurs portables, au détriment de l'ordinateur de bureau.

- "Accès élargi aux informations sur tous les appareils et possibilité de travailler à divers endroits."
~ Employé de terrain
- "Utiliser davantage d'applications cloud pour un environnement plus collaboratif."
~ Employé de terrain, entreprise
- "La masse de tâches qu'il est possible d'effectuer sur un smartphone."
~ Employé de terrain

Malheureusement, la restriction des budgets intervient à un moment clé pour les services informatiques, celui de remplacer des équipements vieillissants : selon une étude, environ 300 millions d'ordinateurs de bureau actifs ont plus de quatre ans, et les responsables informatiques utilisent souvent des outils de gestion obsolètes pour les administrer²⁰.



20. CCS Insight, "Redesigning Computing for the Cloud Worker and Digital Workplace" (Redéfinir l'informatique pour les travailleurs dans le cloud et l'environnement de travail numérique), 2018.

Les conséquences du manque d'investissement dans les employés de terrain

Manque d'informations essentielles à leur travail

Les dirigeants ont conscience que fournir aux employés de terrain les outils et plates-formes dont ils ont besoin a une incidence directe sur la satisfaction client, la croissance de l'activité et la satisfaction professionnelle des employés. Selon les responsables et cadres supérieurs, les employés de terrain sont "la cheville ouvrière de la réussite de l'entreprise"²¹.

Cependant, ces derniers se sentent souvent négligés et sous-estimés par leur entreprise, car elle limite ses investissements pour les agents de terrain au minimum quand elle voit son budget informatique se resserrer. Pourtant, ces investissements pourraient renforcer le lien entre les employés de terrain et le siège.

Selon un sondage réalisé auprès de 1 000 employés dans bureau aux États-Unis, 84 % estiment ne pas obtenir suffisamment d'informations de leurs supérieurs. D'autant plus que, selon Peter Cappelli, enseignant en gestion George W. Taylor et directeur du Center for Human Resources à la Wharton School de l'Université de Pennsylvanie, les employés de terrain sont privés des outils cloud dont ils ont besoin alors qu'ils assument de plus en plus de responsabilités²².

"Leur sphère de responsabilité est plus étendue (les responsables doivent superviser des équipes sans cesse étoffées) et les attentes concernant les employés de terrain sont accrues : ils doivent en faire plus, réagir plus vite aux demandes des clients, réaliser des ventes croisées, résoudre les problèmes, etc., selon M. Cappelli. Ces responsables doivent trouver les moyens de satisfaire ces exigences et de s'assurer que les progrès sont continus."

Baisse de la motivation et hausse du taux de rotation

Aux États-Unis, on estime entre 483 et 605 milliards de dollars le coût annuel de la démotivation des employés, qui se traduit par une baisse de productivité²³. Tous rôles confondus, la motivation des employés de bureau arrive en troisième position²⁴.

Alors que le taux de chômage est historiquement bas, la concurrence fait rage entre les entreprises, qui cherchent par tous les moyens à attirer les employés qualifiés et à les retenir une fois en poste. Un taux de rotation élevé peut interrompre des projets, saper le moral des équipes, excéder les membres des RH et refroidir les investisseurs. Cela entraîne également un coût important, que ce soit en termes financiers, pour trouver et former des remplaçants, ou en termes de productivité, qui est moindre pendant la période d'adaptation des nouvelles recrues.

Malheureusement, le nombre d'employés qui quittent leur poste pour travailler dans une autre entreprise devrait augmenter d'ici 2020. En passant de 28,6 % en 2018 à 33 % en 2020, cette tendance concernera un employé sur trois²⁵.

21. HBR, "Frontline Managers: Are They Given the Leadership Tools to Succeed?" (Les responsables sur le terrain ont-ils accès aux outils dont ils ont besoin pour réussir ?), 2014.

22. HBR, "Frontline Managers: Are They Given the Leadership Tools to Succeed?" (Les responsables sur le terrain ont-ils accès aux outils dont ils ont besoin pour réussir ?), 2014.

23. Gallup, "State of the American Workplace Report" (Rapport sur l'état de l'environnement de travail aux États-Unis), 2014.

24. HBR, "How to Motivate Frontline Employees" (Comment motiver les employés de terrain), 2018.

25. Work Institute, "Retention Report" (Rapport sur la rétention), 2018.

Stratégies pour soutenir les employés de terrain

Les avantages qui découlent de l'utilisation des technologies cloud par les employés de terrain pour développer des produits et interagir avec les clients au quotidien sont tels qu'ils rendent nécessaire le franchissement des obstacles.

Les employés de terrain sont de plus en plus agacés de ne pas retrouver la simplicité d'utilisation des technologies cloud qui rythment leur vie personnelle sur leur lieu de travail, où on leur impose des processus sur papier qui ont déjà montré leurs limites. Cette tendance n'est pas près de disparaître.

Migrer les employés de terrain dans le cloud n'est plus un luxe. Si vous ne l'avez pas encore fait, vous passez à côté d'une énorme opportunité. De nombreuses entreprises qui ont franchi le cap récoltent déjà les fruits de leur initiative.

Un fabricant international élargit l'accès aux informations

Sanmina Corporation, entreprise mondiale de fabrication et d'approvisionnement, fabrique de nombreux produits, tels que des moniteurs pour unités de soins intensifs, dans 75 usines. Dans les années 1990, la production reposait exclusivement sur des processus papier, mais l'entreprise a décidé de migrer vers un système cloud²⁶.

Il était particulièrement important que les employés de terrain puissent gérer les documents et accéder aux spécifications produits les plus récentes en toute sécurité sur site, d'autant plus que l'entreprise compte 75 sites dans le monde.

Selon Carl Duckett, ancien directeur adjoint et responsable des opérations au sein de l'usine de Huntsville pour Sanmina : *"Chrome [Enterprise] permet à chaque employé de devenir un travailleur dans le cloud. Grâce à Chrome OS, nous sommes bien plus efficaces et nos données bien mieux protégées qu'auparavant. Les produits que nous fabriquons transforment véritablement la vie des gens."*

En adoptant des solutions cloud natives pour la communication et la collaboration, et en choisissant des points de terminaison adaptés pour accéder à ces solutions, vous pouvez résoudre de nombreux problèmes rencontrés par les employés de terrain et démontrer que vous souhaitez vous adapter aux méthodes de travail collaboratives et mobiles d'aujourd'hui. La technologie doit se mettre au service de ces employés technophiles, et non les ralentir.

26. Google Cloud, "Sanmina rolls out Google Chrome Enterprise" (Sanmina déploie Google Chrome Enterprise), 2018.

Voici les principaux avantages découlant de l'utilisation d'outils cloud sur le terrain :

Expérience des employés améliorée : les employés accèdent instantanément aux communications, outils de collaboration et documents de formation de l'entreprise. Ils se sentent ainsi plus informés et impliqués, ce qui renforce leur fidélité à l'entreprise.

Expérience des clients améliorée : les données et tendances client, de plus en plus pertinentes grâce aux applications basées sur le machine learning (apprentissage automatique), permettent de proposer des expériences plus personnalisées et de renforcer les liens entre les clients et la marque.

Sécurité des données renforcée : les protections proactives sur plusieurs niveaux respectent les règles mises en place par l'entreprise, garantissent la conformité et assurent la sécurité des ressources stratégiques. Le cloud est plus sûr que le papier et apporte une tranquillité d'esprit reposante.

Valeur ajoutée supérieure : grâce aux technologies cloud, la gestion des employés de terrain est plus rentable. Ces derniers constatent des gains de productivité, qui se traduisent par une augmentation du chiffre d'affaires des entreprises.

Comment Chrome Enterprise peut aider vos employés de terrain

Libérez vos employés de terrain de la puissance de calcul limitée des ordinateurs portables et de bureau traditionnels. Grâce à son système d'exploitation (OS) puissant, son navigateur intuitif et ses appareils faciles à utiliser, Chrome Enterprise offre aux employés de terrain un accès instantané, sécurisé et fiable aux ressources en ligne, aux applications autorisées et aux logiciels traditionnels, quand ils en ont besoin.

Avec Chrome Enterprise, les administrateurs informatiques peuvent offrir une flexibilité aux utilisateurs finaux tout en étant assurés que les protections sont intégrées et que la gestion centralisée atténue les vulnérabilités des utilisateurs finaux.

Pour l'entreprise

Conception sécurisée

La sécurité intégrée et complète permet aux administrateurs informatiques de provisionner, surveiller et protéger tous les appareils, et d'empêcher aux utilisateurs finaux d'être victimes d'attaques malveillantes, ce qui crée un heureux climat de confiance.

Facilité de partage et de gestion

Les options de gestion étendues activées avec la licence Chrome Enterprise facilitent la gestion et le partage des appareils, et permettent aux nouveaux employés ou aux employés saisonniers d'être rapidement opérationnels.

Investissement judicieux

Chrome Enterprise augmente la productivité, réduit les coûts d'administration informatique, ainsi que les dépenses consacrées au matériel et aux licences. Selon l'étude *"Total Economic Impact of Shared Chrome OS Devices"* (L'impact économique global des appareils Chrome OS partagés) de Forrester, le retour sur investissement de la solution s'élève à 295 % sur trois ans²⁷.

Configuration rapide

Un technicien Google a besoin d'environ 33 minutes pour préparer une machine Chrome OS pour un nouvel utilisateur final, alors qu'il lui faut 2 heures et 21 minutes pour un appareil Windows, et 2 heures et 23 minutes pour un appareil macOS.



Je n'ai pas à me soucier de ces appareils, ce qui, en tant que directeur des opérations de sécurité, me facilite grandement la vie, et celle de mon équipe. J'ai l'esprit plus tranquille."

Jamie Tomasello
Duo Security



27. "The Total Economic Impact™ Of Shared Google Chrome OS Devices" est une étude réalisée par Forrester Consulting pour Google en septembre 2018.

Pour les employés de terrain

Accès aux informations

Un accès rapide et sécurisé aux informations, aux formations et aux communications, ainsi qu'au machine learning sur l'appareil, qui aide les utilisateurs à trouver ce qu'ils cherchent plus rapidement grâce aux suggestions d'applications, à la saisie semi-automatique et à la recherche dans plusieurs sources.

Interface rapide et familière

Les employés retrouvent l'interface Google qu'ils connaissent déjà, et peuvent donc être opérationnels plus rapidement. Ils ne seront pas interrompus par les mises à jour logicielles, qui s'effectuent en arrière-plan. En outre, les démarrages étant plus rapides, vos employés ne sont pas ralentis et restent connectés.

Facteurs de forme variés

Plusieurs facteurs de forme sont disponibles en fonction des cas d'utilisation, afin que les appareils soient toujours adaptés aux exigences requises. Nous proposons en outre des ordinateurs portables, des tablettes et des appareils convertibles (2-en-1, ordinateur portable plus tablette), à des prix adaptés aux entreprises de toutes tailles.

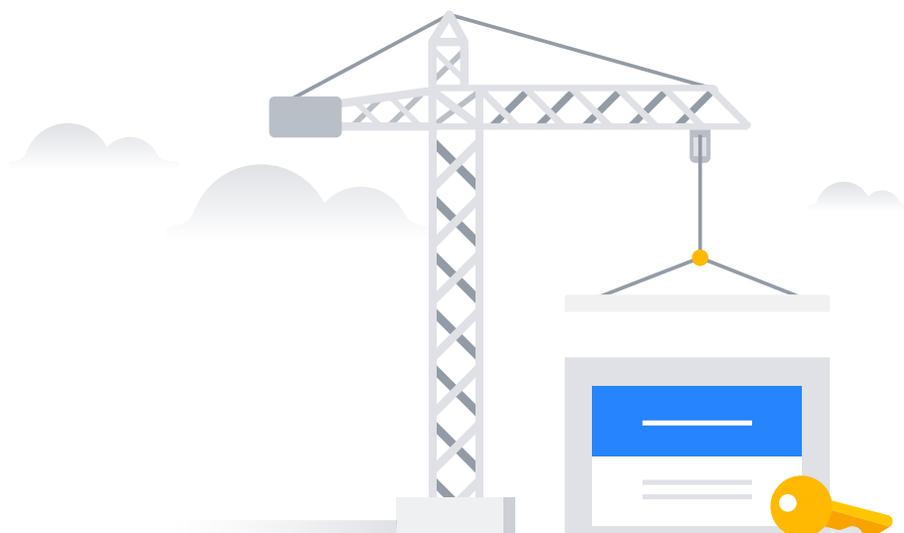
Programme "Grab and Go"

Grâce à "Grab and Go", vous pouvez accorder à vos employés un accès temporaire à un appareil. Ce programme de prêt de Chromebook en libre service est idéal pour les employés de terrain qui ont besoin d'un appareil sur une courte période, les travailleurs postés qui partagent des appareils et les travailleurs distants qui changent souvent de lieu de travail. Pour obtenir plus d'informations, consultez notre [livre blanc](#).



L'un des plus grands avantages de Chrome OS, c'est que l'utilisateur est libre de choisir le matériel qui correspond le mieux à son travail, tout en bénéficiant d'une expérience utilisateur cohérente."

French Williams
Royal Technologies



Veolia œuvre pour augmenter la productivité de ses employés de terrain

Chrome Enterprise accroît l'efficacité des employés de terrain. C'est ce que Veolia, une entreprise internationale de gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets basée à Paris, a pu constater. Auparavant, le service informatique de Veolia consacrait 80 % de son temps à la gestion des infrastructures technologiques. La sécurité était également une grande préoccupation, puisque les **170 000** employés de l'entreprise utilisaient divers systèmes²⁸.

L'entreprise a ensuite adopté Google Chrome Enterprise, des Chromebooks et G Suite, et fait découvrir ces nouvelles technologies à **3 000** employés, y compris certains employés de terrain. Résultat ? Les équipes internationales peuvent, entre autres, travailler sur les mêmes documents sans se soucier du contrôle des versions ou de la compatibilité des logiciels.

Veolia entame aujourd'hui le déploiement de ces technologies pour ses **140 000** employés restants.



L'adoption de G Suite et des Chromebooks a eu de nombreuses retombées positives, mais la plus importante reste la communication entre nos employés, selon Hervé Dumas, DSI du groupe, et Philippe Benoit, directeur du projet SATAWAD (Secure, Anytime, Anywhere, Any Device) chez Veolia.

Aujourd'hui, nos ingénieurs des installations d'eau en Équateur peuvent travailler avec les directeurs financiers à Paris, même si plusieurs milliers de kilomètres et fuseaux horaires les séparent.”

Hervé Dumas et Philippe Benoit
SATAWAD

28. Chrome Enterprise, "How Veolia empowers its cloud workers to collaborate securely anytime, anywhere" (Comment Veolia permet à ces travailleurs dans le cloud de collaborer en toute sécurité, à tout moment, et où qu'ils se trouvent), 2018.

Cas d'utilisation pour les employés de terrain

Collaborateurs mobiles et sur le terrain

Pour qui

Les employés sur le terrain dont le travail les amène à se rendre sur différents sites et les employés qui sont mobiles sur un même site. Exemple : professionnel de la santé, techniciens d'intervention, agents immobiliers, commerciaux et ouvriers d'entrepôt.

Pourquoi

Fournir rapidement un accès aux informations et aux outils cloud sur le terrain pour offrir un service client exceptionnel.

Matériel

Appareils résistants équipés de la technologie LTE pour les employés effectuant des déplacements ; Grab and Go avec Chrome Enterprise.

Accès sécurisé aux données pour les secouristes

Les secouristes de l'établissement [Middlesex Hospital](#) situé à Middletown, dans le Connecticut (États-Unis), prennent 10 000 appels d'urgence par an. Ils utilisaient des ordinateurs portables durcis Panasonic Toughbooks lors de leurs interventions, mais rencontraient des problèmes de sécurité et de fiabilité, ce qui était intolérable étant donné que la santé des patients était en jeu²⁹.

En outre, le service informatique devait mettre les ordinateurs portables hors service pour mettre à jour les logiciels ou appliquer des correctifs de sécurité. Aujourd'hui, les secouristes, ainsi que les médecins et infirmiers de l'hôpital, utilisent tous des Chromebooks.

29. Google Cloud, "Middlesex Hospital prioritizes patients with Chrome Enterprise" (Middlesex Hospital donne la priorité aux patients avec Chrome Enterprise), 2018.



Nous amenons le service d'urgence de l'hôpital directement au patient, c'est pourquoi notre technologie doit être irréprochable, selon Jim Santacroce, directeur des services d'urgence au Middlesex Hospital. Nous n'avons subi aucune panne avec les Chromebooks. Il suffit de les ouvrir pour être opérationnel."

Jim Santacroce
Directeur des services d'urgence
Middlesex Hospital

Des Chromebooks partagés entre employés grâce à Grab and Go

Waymo, l'entreprise spécialisée dans les technologies de conduite autonome, cherchait une solution pour gérer efficacement le vaste parc de Chromebooks utilisés par les conducteurs et moniteurs. Les responsables voulaient pouvoir suivre les appareils et les employés avaient besoin d'un système transparent pour récupérer et déposer leurs appareils. Waymo a choisi **Grab and Go** avec Chrome Enterprise, un programme conçu par Google, dont elle est une société sœur, pour simplifier la gestion des parcs d'appareils, quelle que soit leur taille³⁰.

Selon Kyle Sulli, coordinateur des parcs chez Waymo :
"Auparavant, le processus de gestion des parcs de Chromebooks était entièrement manuel et laborieux. Avec **Grab and Go**, le suivi des appareils est bien plus simple à effectuer : nous savons en un coup d'œil qui a emprunté un Chromebook et contacter la personne concernée si elle a dépassé la date de retour."



30. Chrome Enterprise, Grab and Go avec Chrome Enterprise.

Personnel de service

Collaborateurs mobiles et sur le terrain

Pour qui

Le personnel de service qui apporte son aide aux clients, comme les réceptionnistes des hôtels, les administrateurs de bureau, les guichetiers des banques, les vendeurs et les fonctionnaires.

Pourquoi

Mettre à la disposition des employés des technologies rapides et flexibles pour leur permettre d'offrir un service client optimal.

Matériel

Des appareils partagés donnant accès aux applications cloud qu'ils utilisent dans le cadre de leur travail et à des applications de chat approuvées.

Des employés de terrain aident les clients investisseurs à trouver leurs propres solutions

Parfois, la meilleure façon de servir le client est de lui fournir les outils nécessaires pour lui permettre agir seul. L'entreprise de services financiers [Charles Schwab](#) a fait l'acquisition de 1 000 Chromebooks distribués aux employés aux guichets de ses 250 sites. Ils les mettent à disposition des clients pour qu'ils puissent rechercher des produits, recevoir des suggestions d'investissement (grâce à des algorithmes informatiques sophistiqués) et ouvrir des comptes³¹.



Plus nous utilisons Chrome, plus nous découvrons de moyens plus efficaces d'accomplir notre mission : proposer à nos clients les meilleures chambres au meilleur prix, ainsi que l'aide dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin."

Stephanie Martin
B&B Hotels

31. Chrome Enterprise, "Charles Schwab uses Chromebooks to launch innovative, secure investment advisory service" (Charles Schwab utilise les Chromebooks pour lancer des services de conseils innovants et sécurisé en matière d'investissement), 2016.

Selon Ed Obuchowski, directeur général adjoint des solutions technologiques de conseils : “Nos clients nous confient des données financières sensibles, ainsi que leur argent. La sécurité doit être notre priorité n° 1. Les paramètres stricts de sécurité des Chromebooks protègent efficacement les données de nos clients. Les Chromebooks gèrent automatiquement les mises à jour logicielles pour garantir que les appareils disposent toujours de la version la plus récente et la plus sûre.”

Les kiosques en libre-service libèrent les files d’attente

Dans 130 agences de [Service NSW](#) réparties dans tout New South Wales, en Australie, les usagers peuvent utiliser des kiosques en libre-service pour effectuer des demandes de permis de conduire, de certificats de naissance, et 1 198 autres types de transactions. L’institution a choisi Chrome Enterprise pour ses kiosques, qui ont autant séduit les employés que les résidents³².

Colin Jones, directeur technique, et Ben McMullen, DSI, chez Service NSW, expliquent : “Dès l’acquisition des 800 ordinateurs de bureau tout-en-un Chromebase, nous avons réduit nos coûts, simplifié la gestion informatique et renforcé la sécurité de nos systèmes grâce à Chrome Enterprise. En 2015, nous avons mesuré sur six mois le temps consacré au support des Chromebase. Il s’avère qu’il représente, en heure, seulement 5 % du temps consacré au support des appareils Microsoft que nous utilisions auparavant.”

32. Chrome Enterprise, “Service NSW empowers customers and reduces costs with Chrome Enterprise” (Service NWS donne plus d’autonomie aux usagers et réduit ses coûts grâce à Chrome Enterprise), 2018.

Employés des centres d'appel

Collaborateurs mobiles et sur le terrain

Pour qui

Assistance client, assistance externalisée, programmeurs pour les compagnies d'assurance.

Pourquoi

Améliorer l'accès aux informations pour les employés tout en réduisant les coûts et en simplifier le fonctionnement.

Matériel

Des appareils partagés donnant accès à des applications cloud de service clients et communications téléphoniques, et à des applications de chat approuvées.

Des employés d'un centre d'appel offrent un meilleur service clients grâce à de nouveaux outils

Corridor Mobile Medical Services (CMMS) propose des services de laboratoire et d'imagerie mobiles dans plus de 300 établissements médicaux, comme des cliniques et des maisons de retraite, au Texas et dans l'Oklahoma (États-Unis). Après avoir lancé avec succès Chrome Enterprise pour ses professionnels de l'information, CMMS a souhaité offrir aux employés de terrain de son centre d'appel le système téléphonique virtuel cloud Dialpad, qui s'intègre dans Chrome³³.



Ces outils aident les agents de notre centre d'appel à mieux servir nos clients : ils ont accès à toutes les ressources dont ils ont besoin, comme les applications de facturation et d'imagerie, ainsi que les enregistrements Google Drive.”

Derek Georg
CMMS

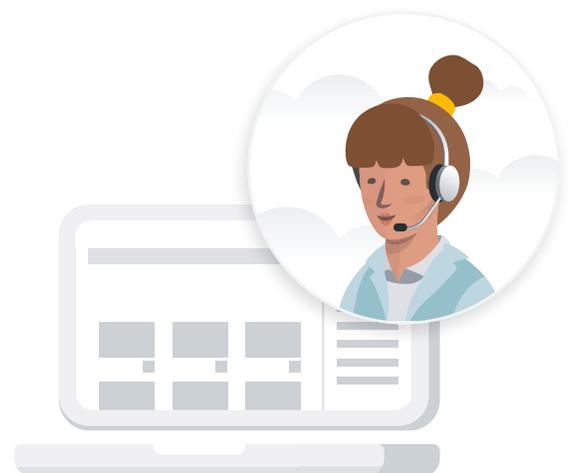
33. Chrome Enterprise, “How CMMS Imaging uses Chrome Enterprise to help employees provide compassionate care” (Comment CMMS Imaging utilise Chrome Enterprise pour permettre à ses employés de fournir des soins thérapeutiques), 2018.

Derek Georg, directeur des services chez CMMS, ajoute :
"Salesforce sera également présent sur tous les Chromebooks qui rejoindront notre parc à l'avenir. Ces outils aident les agents de notre centre d'appel à mieux servir nos clients : ils ont accès à toutes les ressources dont ils ont besoin, comme les applications de facturation et d'imagerie, ainsi que les enregistrements Google Drive."

Le centre d'appel d'une compagnie d'assurance se libère de ses ordinateurs volumineux

Située à San Francisco, l'entreprise **Blend** propose une plate-forme numérique de prêts à la consommation. Elle a récemment acquis Chrome Enterprise pour ses ingénieurs, et se dit satisfaite des résultats. Les Chromebooks se sont révélés simples à gérer, et leur prix étant abordable, l'entreprise a décidé d'étendre leur utilisation à d'autres employés qui pourraient en tirer profit, comme les agents de terrain dans son centre d'appel³⁴.

Jon Debonis, responsable de la sécurité chez Blend, explique :
"Nous avons récemment ouvert un nouveau centre d'appel pour notre filiale spécialisée dans l'assurance, et nous souhaitons équiper 50 agents de Chromebooks d'ici la fin de l'année. Les agents n'ont pas besoin d'ordinateurs portables encombrants remplis de logiciels : ils peuvent utiliser G Suite et d'autres applications CRM pour consulter les dossiers des clients."



34. Chrome Enterprise, "Blend protects sensitive consumer financial data using Chromebooks and Chrome Enterprise license" (Blend protège les données financières sensibles de ses clients grâce à des Chromebooks équipés d'une licence Chrome Enterprise), 2018.

Tous les employés de terrain (pour la formation et les RH)

Collaborateurs mobiles et sur le terrain

Pour qui

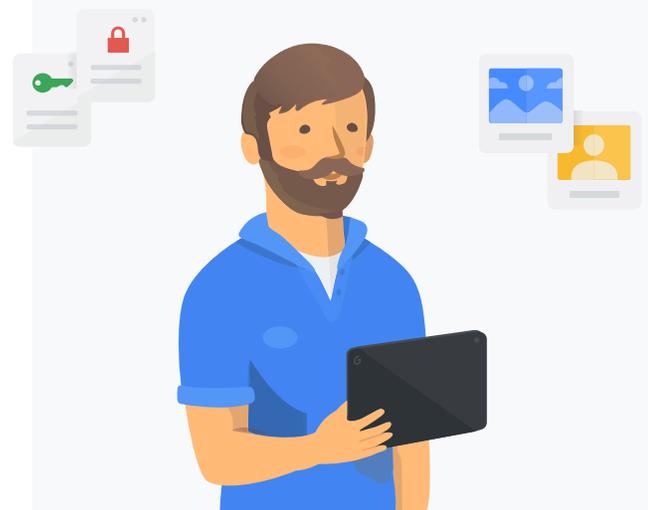
Tous les employés de terrain qui doivent accéder aux formations professionnelles ou aux informations concernant l'entreprise (comme la conformité, les documents RH et les priorités commerciales).

Pourquoi

Retenir davantage les employés en investissant dans le personnel, et améliorer l'expérience client.

Matériel

Appareils partagés fixes ou empruntés placés "en coulisse" à disposition des travailleurs postés pour réaliser des tâches liées aux RH ou aux formations.



Chrome Enterprise facilite le partage d'informations RH

Grâce à Chrome Enterprise, le fabricant de plastiques complexes [Royal Technologies](#), dont le siège se situe à Hudsonville dans le Michigan (États-Unis), a ouvert à un plus grand nombre d'employés l'accès aux informations et applications stratégiques, sans alourdir la charge du service informatique ni les budgets. L'entreprise a tout d'abord placé des appareils Chrome en mode Kiosque dans l'atelier de fabrication, avant d'appliquer cette configuration pour d'autres employés³⁵.

French Williams, responsable informatique de Royal Technologies, explique : "Nous avons récemment adopté un système Web de gestion des RH que les employés peuvent utiliser pour gérer leurs avantages ou demander des congés. Nous avons placé des appareils Acer Chromebook 15 sur plusieurs bureaux à l'accueil, sur lesquels les employés peuvent se connecter au système RH. Les candidats peuvent utiliser les Chromebooks en mode Kiosque pour postuler."

35. Chrome Enterprise, "Royal Technologies gives its frontline manufacturing workers access to the cloud with Chrome Enterprise" (Les employés de terrain du fabricant Royal Technologies accèdent au cloud grâce à Chrome Enterprise), 2019.

Améliorer l'avenir des employés de terrain

Les employés de terrain représentent une part écrasante de la main d'œuvre et jouent un rôle clé dans les entreprises. Ils sont des acteurs influents dans la fabrication des produits, dans l'interaction avec les clients et la recherche de leur satisfaction. Vous pouvez aider ces travailleurs de l'ombre à remplir ce rôle si important, tout en améliorant les résultats de votre entreprise.

Augmentez leur productivité, donnez-leur un accès direct aux outils de communication et de collaboration, et mettez à leur disposition des technologies cloud auxquelles ils sont habitués pour un usage professionnel. Vous ne serez pas déçu du résultat : des employés plus heureux, des clients plus satisfaits et de nouvelles opportunités pour votre entreprise.

Consultez notre [site Web](#) ou contactez le [service commercial](#) pour en savoir plus sur Chrome Enterprise.

