



Améliorer l'expérience des collaborateurs grâce aux fonctionnalités d'IA de Logitech

Exploration de la synergie entre l'IA et
l'expérience utilisateur en vue de transformer
l'espace de travail moderne

AUTEUR

Keith Kirkpatrick
Directeur de recherche | The Futurum Group

EN PARTENARIAT AVEC

logitech®

MAI 2024



Faciliter la communication, la collaboration et la connexion dans les environnements de travail hybrides ou à distance est l'un des principaux défis auxquels les chefs d'entreprise d'aujourd'hui sont confrontés. Alors que les entreprises s'arrachent les talents et s'adaptent aux nouvelles méthodes de travail, les chefs d'entreprise, les décideurs informatiques et les directeurs de l'expérience (CxO) doivent être en mesure d'anticiper, de comprendre et de se tenir au courant des nouvelles avancées technologiques pour veiller à ce que les technologies de communication et de collaboration prennent en charge et améliorent l'expérience des collaborateurs (EX), notamment les interactions qu'un employé entretient avec les personnes, les systèmes, les politiques et l'espace de travail physique et virtuel.

Par ailleurs, les environnements de travail hybrides et à distance actuels présentent plusieurs nouveaux défis et scénarios qui peuvent avoir un effet sur la capacité des collaborateurs à communiquer, à collaborer et à entrer en contact avec les clients, les partenaires et les autres membres du personnel. Ces nouveaux modes et environnements de travail favorisent la création de nouvelles technologies qui vont au-delà de la vidéo traditionnelle.

Une transition technologique de cette ampleur exige un changement de mentalité, aussi bien pour les responsables

informatiques que pour les chefs d'entreprise, et implique de tirer parti des technologies existantes et émergentes en vue de mettre en place une culture de coopération efficace dans les environnements de travail distants et hybrides. Le travail hybride étant de plus en plus répandu, les expériences technologiques fournies par les employeurs vont en grande partie définir l'expérience globale des collaborateurs, car la technologie et les outils d'espace de travail sont en substance devenus le nouvel espace de travail physique. Ces expériences technologiques sont essentielles pour attirer et fidéliser les talents, cultiver la culture du lieu de travail et stimuler la productivité.

À l'heure actuelle, de nombreux collaborateurs sont insatisfaits de leur expérience technologique. Selon le [rapport Appspace 2024 « Workplace Experience Trends & Insights »](#), les employés sont de moins en moins satisfaits de la technologie sur leur lieu de travail, 29 % seulement se déclarant entièrement satisfaits, par rapport à 39 % en 2021.

Ainsi, les organisations qui souhaitent fidéliser et attirer de bons collaborateurs doivent veiller à ce que leurs employés disposent des outils appropriés pour favoriser un environnement collaboratif et équitable, où chaque membre du personnel se sent respecté et valorisé, où qu'il se trouve et quel que soit son lieu de travail.

Introduction: Rencontre de l'IA et de l'expérience collaborateur sur le lieu de travail

L'expérience collaborateur (EX, pour Employee Experience) est une approche globale qui couvre l'ensemble des interactions d'un employé avec son entreprise. L'EX inclut non seulement les tâches professionnelles du collaborateur, mais aussi la culture, les outils et les espaces physiques et numériques fournis au personnel. L'objectif de l'EX est de cultiver une expérience positive et cohérente qui motive, implique et fidélise les collaborateurs. Cette expérience est essentielle pour la satisfaction et la productivité du personnel. Selon la Harvard Business Review, les entreprises qui investissent dans l'expérience collaborateur ont vu leurs taux de roulement diminuer et leurs performances financières s'améliorer.

Aujourd'hui, le lieu de travail se répartit entre le domicile, le bureau et n'importe quel lieu du monde où une connexion Wi-Fi est disponible. Pour les collaborateurs, l'expérience des réunions ou de la collaboration peut différer entre celle du travailleur hybride présent au bureau et ceux qui participent à distance. Les collaborateurs interagissent plus que jamais avec la technologie et s'attendent à vivre la même expérience au travail, où qu'ils se trouvent. Ainsi, le rôle du service informatique est devenu essentiel dans la mise en œuvre de l'expérience collaborateur. De mauvaises expériences liées à la technologie ou à des attentes non satisfaites peuvent rapidement jeter un froid sur la relation entre les collaborateurs et l'entreprise. À son tour, cet effet peut avoir un impact négatif sur les résultats de l'entreprise.

L'IA s'est imposée comme un outil de transformation pour améliorer la technologie et l'expérience collaborateur. Selon une enquête 2023 du Futurum Group menée auprès de 1 005 responsables CX, l'analyse prédictive et l'IA générative ont été désignées comme dépenses prioritaires pour 2024, avec un total de 20,7 % des réponses. Les avantages pour les entreprises qui adoptent l'IA sont notamment les suivants:



Productivité accrue

L'IA peut automatiser ou compléter les tâches de routine, ce qui augmente la productivité et, par extension, améliore la satisfaction des collaborateurs. Selon le Nielsen Norman Group, les systèmes d'IA générative améliorent de 66 % la productivité des collaborateurs.



Gains d'efficacité

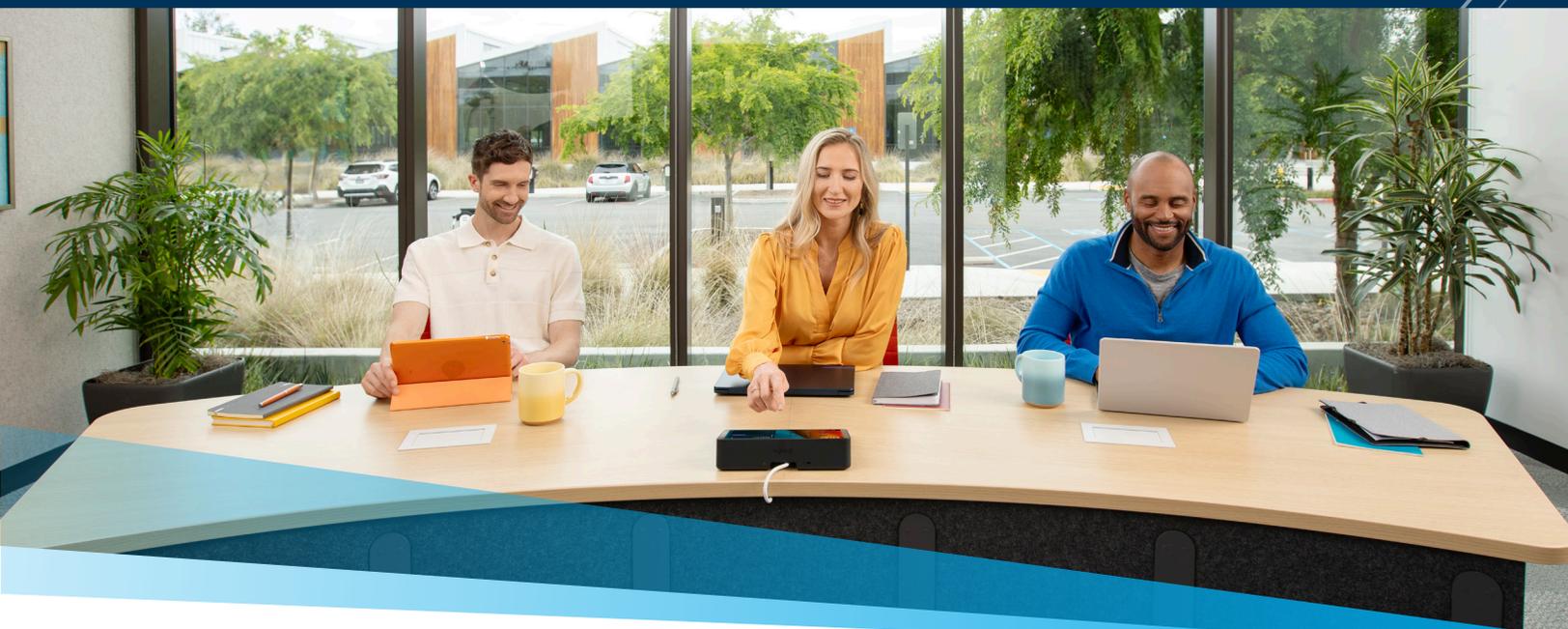
L'IA peut effectuer les tâches courantes plus rapidement et plus efficacement que les humains. Bien entendu, les services reposant sur l'IA sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7 pour détecter les fraudes, répondre aux demandes des clients et analyser les candidatures, ce qui permet d'économiser du temps et des ressources.



Capacité à résoudre des problèmes complexes

Grâce aux progrès de l'apprentissage automatique (ML), l'IA peut désormais être mise à contribution pour exécuter des tâches plus complexes, ce qui libère des ressources et augmente la productivité.

Bien que l'IA soit devenue un sujet brûlant pour la société, certaines entreprises telles que Logitech mettent en œuvre des fonctionnalités reposant sur l'IA depuis des années. En effet, Logitech exploite les fonctionnalités logicielles de ses produits et dispositifs pour aider les utilisateurs à améliorer la qualité technique de l'interaction et l'expérience utilisateur.



Problématiques actuelles liées à l'EX en matière de technologie sur le lieu de travail

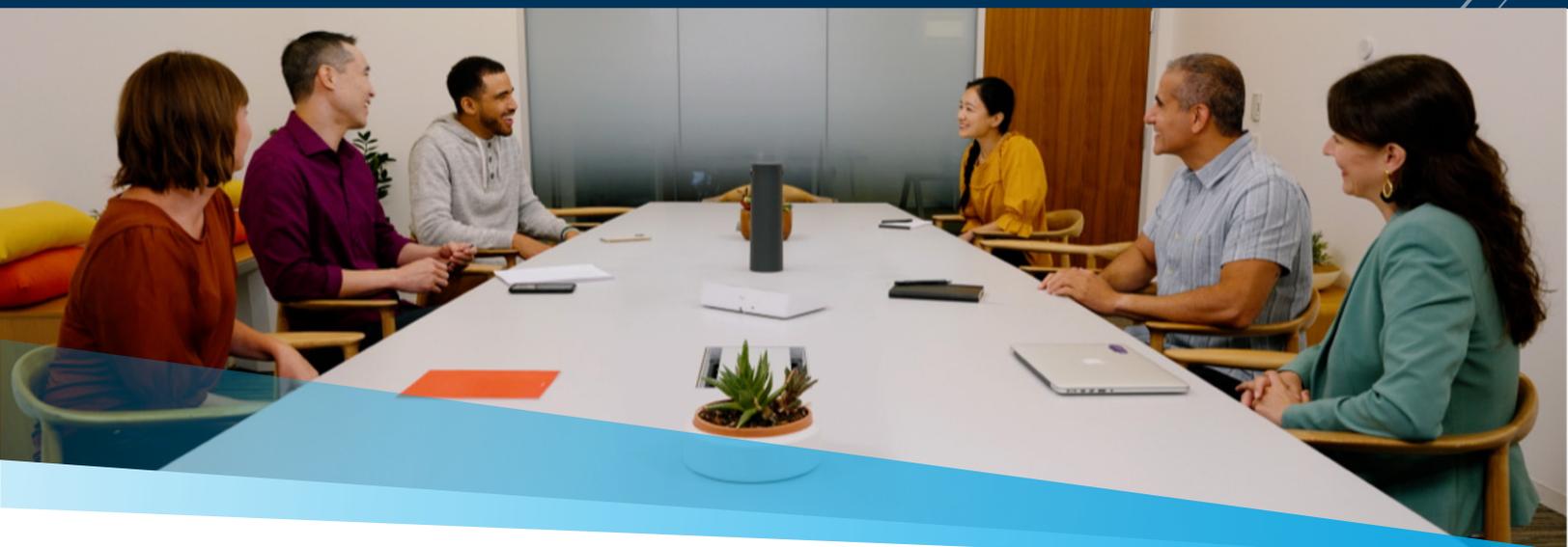
Comme mentionné précédemment, les collaborateurs s'attendent à bénéficier de la même expérience technologique qu'au bureau, quel que soit le lieu ou l'environnement dans lequel ils travaillent. Toutefois, selon une étude de Qualtrics, seulement 30 % d'entre eux déclarent que leur expérience avec la technologie de leur entreprise dépasse leurs attentes.

Une expérience technologique médiocre, en particulier au cours des réunions, peut mener les participants distants à se désintéresser et à effectuer plusieurs tâches à la fois, à éteindre leurs caméras ou simplement à se déconcentrer. De plus, au cours des réunions en télétravail, l'attention peut être distraite par des moteurs de tondeuse, des aboiements de chiens ou par l'incapacité à voir ou entendre ce qui se passe pendant la réunion en raison de l'instabilité de la bande passante. Les communications en face à face sont souvent améliorées par des signaux non verbaux, qui aident les participants à mieux comprendre les émotions, les intentions et les commentaires de chacun. Ces indices permettent de savoir plus facilement si les participants comprennent ce que dit l'intervenant, s'ils sont confus ou ont besoin de précisions supplémentaires. Pour ceux qui participent à distance, il est plus difficile de capter le langage corporel des autres participants lorsque seul leur visage apparaît à l'écran. Ces signaux non verbaux sont souvent déformés, retardés ou complètement perdus, ce qui détache, frustre ou isole les participants distants.

Les organisations doivent veiller à ce que tous les participants à la réunion aient les mêmes chances de participer et de contribuer efficacement. Selon le Work Trend Index 2023 de Microsoft, le manque d'efficacité de certaines réunions est le principal obstacle à la productivité. Cette problématique peut s'avérer complexe pour les entreprises. En effet, une conception technologique inadéquate entraîne la frustration des utilisateurs et l'inefficacité des réunions. Si un collaborateur fait l'expérience d'une réunion qui ne répond pas à ses attentes technologiques ou l'empêche d'interagir pleinement avec les autres, il sera moins impliqué et n'y apportera pas sa contribution. Cette situation peut entraîner une baisse des performances des collaborateurs au fil du temps.

Une faible implication peut nuire à la productivité, à l'innovation, à la satisfaction des clients et à la fidélisation des employés. De plus, les employés moins impliqués peuvent ne pas se sentir concernés ou responsables des objectifs de l'entreprise, ce qui risque de faire perdre des occasions de croissance et d'amélioration.

Les entreprises doivent garantir l'équité des réunions pour les participants, quel que soit le lieu d'où ils participent à une réunion virtuelle. La vue Grille est l'un des moyens utilisés par les dispositifs Logitech pour impliquer les participants à distance. La vue grille fait appel à l'IA pour cadrer intelligemment les participants à la réunion dans la salle, afin d'offrir une représentation plus équitable de chacun d'entre eux. La vue grille détecte les visages et zoome sur chaque personne pour lui donner son propre cadre, ce qui permet à chacun d'être vu par ses collègues à distance.



Libérer des ressources informatiques pour aider les collaborateurs par une gestion simplifiée des dispositifs

Dans les environnements de travail actuels, les collaborateurs se sont habitués à gérer de nombreux aspects de leur vie par l'intermédiaire d'applications de productivité intuitives et conviviales. Par conséquent, ils attendent désormais un niveau similaire de commodité et de convivialité pour ce qui est de la technologie qu'ils utilisent au travail. Lorsque cette technologie introduit des difficultés supplémentaires en raison de son obsolescence, de son manque de qualité, de ses performances médiocres ou de son manque de fiabilité, les employés n'hésitent pas à faire appel au service informatique pour lui demander de prendre en charge et de résoudre promptement le problème. La pression sur les équipes informatiques n'est jamais aussi forte qu'avec les réunions virtuelles, qui nécessitent des performances audio et vidéo stables, fiables et de haute qualité, quel que soit l'environnement ou l'utilisateur.

Ensemble, Logitech et les équipes informatiques peuvent aider à relever les défis humains et techniques des réunions virtuelles, et permettre aux collaborateurs de se faire voir et entendre plus clairement. Les services informatiques apprécieront que les solutions Logitech simplifient le déploiement, la configuration et la gestion des dispositifs, et qu'elles réduisent ainsi leur charge de travail. Les membres de l'équipe informatique sont ainsi en mesure de mieux se concentrer sur des demandes d'assistance plus complexes des utilisateurs au lieu de perdre du temps et des efforts sur des questions de configuration ou de qualité qui pourraient être résolues par des technologies de collaboration plus évoluées, notamment par l'IA.

Dans le cadre d'une étude récente menée par Logitech, des décideurs informatiques responsables de l'infrastructure, de la transformation de l'espace de travail et de l'expérience du personnel ont cité l'expérience utilisateur intuitive offerte par Logitech en matière de conception et de solutions. Ils ont indiqué que Microsoft Teams et Zoom faisaient partie des considérations qui les avaient conduits à choisir Logitech plutôt que ses concurrents pour les déploiements à grande échelle.

Les solutions Logitech basées sur l'IA: RightSight 2 et RightSound 2

Pour offrir les meilleures performances visuelles et audio lors des réunions virtuelles, Logitech a développé RightSense, une série de technologies reposant sur l'IA conçues pour améliorer les réunions vidéo en optimisant les performances audio et vidéo, avec un minimum d'interventions humaines.

Les technologies RightSense sont intégrées aux caméras et aux solutions audio de Logitech et fonctionnent avec la plupart des plateformes de visioconférence courantes, notamment Google Meet, Microsoft Teams et Zoom, et pratiquement toutes les autres applications de visioconférence, de streaming ou d'enregistrement prenant en charge les dispositifs USB. Pour garantir une valeur optimale, Logitech fournit gratuitement des mises à jour logicielles tout au long de la durée de vie du produit. Parmi les principales technologies RightSense intégrées aux dispositifs Logitech, RightSight et RightSound sont chargées des expériences visuelles et auditives des participants.

RightSight 2: Amélioration de l'engagement visuel

Assister à une réunion peut être difficile et frustrant pour les participants à distance. En effet, il est difficile de voir les gens ou d'interagir individuellement avec eux, car ils sont tous regroupés dans un seul petit cadre. Ainsi, l'organisation passe à côté de précieuses informations que les participants à distance pourraient offrir. Pour résoudre ce problème, Logitech a introduit RightSight 2, un ensemble d'algorithmes intégré à certaines caméras de conférence de Logitech et conçu pour améliorer le cadrage et la représentation des participants dans la salle de conférence au cours des réunions. La technologie est conçue pour garantir que tous les participants présents soient inclus dans le cadre, et offre une équité accrue en présentant mieux chacun d'entre eux et en permettant des interactions d'une personne à l'autre, même si elles se trouvent dans la même pièce.

Les fonctionnalités spécifiques de RightSight 2 pour salles de conférence sont notamment les suivantes :

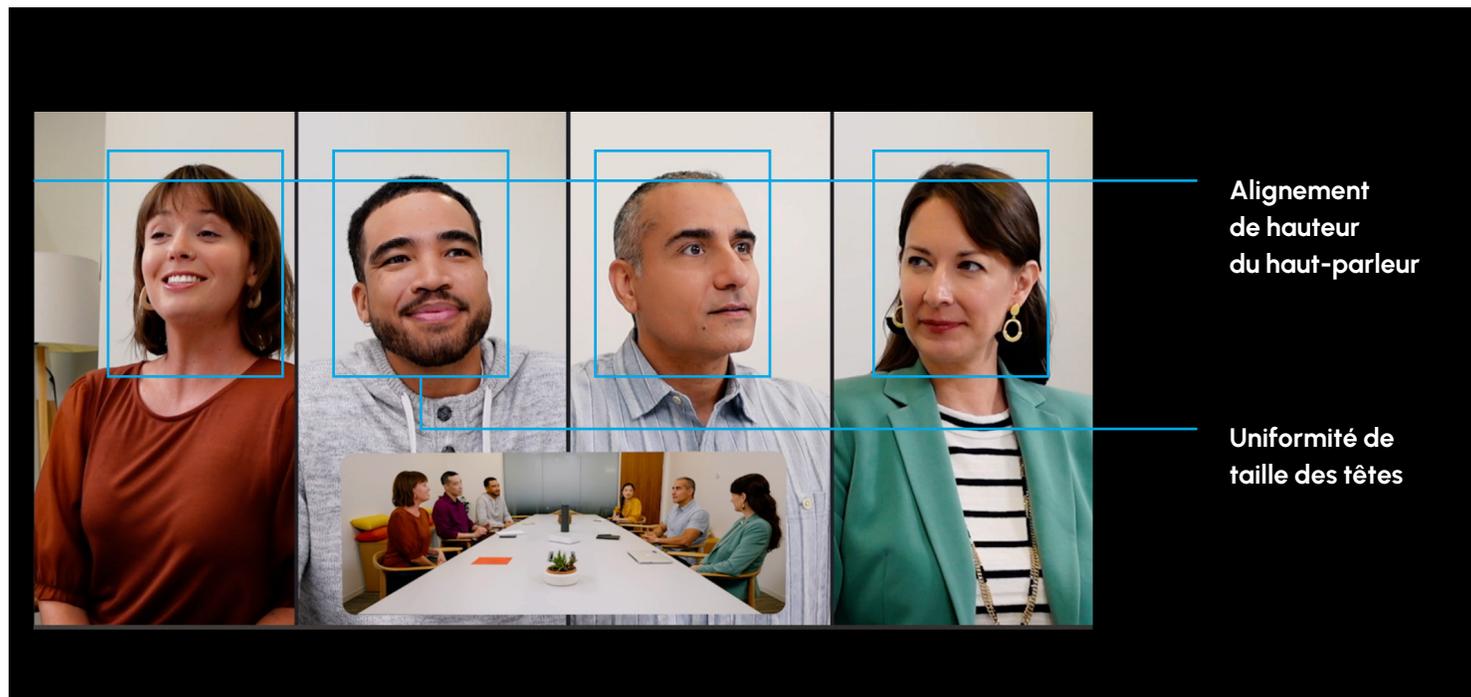
- Vue de l'intervenant. Mise au point automatique de la caméra sur un seul intervenant actif
- Vue du groupe. Fournit un cadrage automatique de la caméra pour inclure tous les participants en tant que groupe
- Vue grille. Divise jusqu'à huit participants en cadres individuels



Source: Logitech

Ces nombreux modes de visualisation sont conçus pour optimiser l'expérience des participants et garantir que les expériences soient adaptées au type de réunion en cours. Par exemple, lors d'une conférence, la vue de l'intervenant permet à tous les participants de se concentrer sur un seul animateur, tandis qu'avec une réunion reposant sur une discussion, la vue en grille permet à tous les participants de se voir et s'entendre clairement. De plus, la technologie de cadrage automatique de Logitech est conçue pour cadrer les participants de manière positive et promouvoir l'équité.

Par ailleurs, les dispositifs Logitech intègrent également des fonctionnalités de correction de l'éclairage et d'amélioration de qualité de l'image qui garantissent à tous les participants d'apparaître sous leur meilleur jour et d'être vus nettement par tous. Toutes ces fonctionnalités améliorent l'expérience utilisateur lors des réunions entièrement virtuelles et hybrides.



Source: Logitech

RightSound 2: Une révolution en matière de clarté audio

De même, la possibilité d'entendre clairement tous les participants aux réunions est indissociable d'une expérience de réunion de qualité et peut avoir un impact direct sur le niveau d'implication des participants. La technologie RightSound de Logitech, disponible sur différents dispositifs, notamment des caméras de conférence, des haut-parleurs et des casques, améliore la qualité audio, en se concentrant sur la réduction du bruit, l'annulation de l'écho et la clarté vocale. Un algorithme avancé de détection de la parole augmente même le volume pour les personnes qui parlent doucement afin que chaque voix puisse être entendue.

RightSound 2 est un ensemble d'algorithmes intégrés aux caméras de salle de conférence Logitech, conçus pour réduire les bruits indésirables et améliorer la façon dont les voix des participants dans la salle se font entendre dans les salles de conférence. Quelques-unes des fonctionnalités spécifiques de RightSound 2 sont présentées ci-dessous:

- **Suppression du bruit.** Minimise les bruits mécaniques, notamment les clics de souris et les ventilateurs
- **Suppression du bruit via l'IA.** Minimise les bruits non humains tels que les claquements et les bruits de moteur provenant de l'extérieur
- **Égalisation de la voix** Égalise le volume des voix émises à différentes distances de la caméra et celui des voix douces
- **Suppression de l'écho.** Réduit la réverbération des murs, plafonds, sols et autres surfaces dures

La détection vocale basée sur l'IA et les technologies Beamforming avancées de Logitech améliorent considérablement l'expérience utilisateur dans les espaces de réunion et sur les postes de travail individuels. RightSound 2 contribue également à améliorer l'équité des réunions pour les employés, quels que soient leur lieu de travail physique, leur environnement ou leur niveau de parole, en égalisant le volume de la voix de chaque intervenant et en réduisant ou en éliminant les bruits de fond gênants.



Résolution: Transformation du lieu de travail grâce à l'EX optimisée par l'IA

En fin de compte, l'IA est devenue le catalyseur qui contribue à améliorer l'expérience utilisateur du personnel en éliminant les points de friction qui empêchent les collaborateurs de se concentrer sur leur travail, que ce soit via l'amélioration des processus ou l'amélioration technologique des systèmes et des équipements.

Créer une expérience collaborateur positive aide à améliorer les taux de fidélisation du personnel et à attirer des talents plus nombreux et de meilleure qualité dans l'entreprise. Au final, les employés qui se sentent valorisés et soutenus sont plus susceptibles de fournir un meilleur service à la clientèle, ce qui se traduit par une fidélisation des clients et un chiffre d'affaires plus élevés.

Étapes suivantes pour les responsables informatiques et numériques

L'IA est une technologie puissante et transformatrice qui peut avoir un impact positif sur l'expérience collaborateur. L'IA influence de nombreux secteurs d'activité, de la fabrication aux technologies de l'information, en passant par la santé et le monde universitaire. Les organisations qui ne parviennent pas à développer et à mettre en œuvre une stratégie d'IA risquent de passer à côté des avantages substantiels que cette technologie peut apporter en matière de productivité, d'efficacité et d'optimisation de l'expérience.

Pour les administrateurs informatiques, il est important d'évaluer l'impact sur l'expérience collaborateur des solutions optimisées par l'IA dans leur écosystème technologique. Bien que l'efficacité des collaborateurs et les avantages en termes de productivité aient tendance à susciter le plus d'intérêt, la capacité de l'IA à rendre les interactions plus équitables, en particulier dans les environnements hybrides, va s'avérer essentielle pour aider les organisations à proposer une excellente expérience collaborateur.

D'ici 2027, les dépenses mondiales en IA en vue d'améliorer l'expérience collaborateur devraient atteindre près de 11 milliards de dollars, selon les prévisions de Futurum Intelligence. Les solutions intégrées à l'IA de Logitech reflètent une stratégie axée sur une utilisation novatrice de l'IA. Ces solutions n'améliorent pas seulement les aspects techniques d'une réunion, mais prennent également en charge les objectifs organisationnels plus larges et centrés sur les personnes consistant à veiller à ce que tous les participants soient valorisés, égaux et en mesure de participer sans difficultés.



Facteurs clés de la fourniture d'expériences optimisées par la technologie

Avec le personnel hybride d'aujourd'hui, il faut résoudre une multitude de problématiques pour veiller à ce que chaque collaborateur se sente apprécié et respecté au sein de l'équipe. La distance physique peut souvent créer des obstacles invisibles qui entravent la collaboration, le travail d'équipe et la cohérence de la culture d'entreprise. Au final, alors que les organisations doivent mettre en place les processus appropriés pour s'assurer que les employés hybrides, à distance et au bureau puissent collaborer et se sentir proches, les solutions technologiques seront le catalyseur qui déterminera le succès de ces processus.

Les fournisseurs qui proposent ces solutions seront jugés en fonction des performances techniques de leurs solutions, mais aussi de la facilité avec laquelle elles peuvent être implémentées et intégrées dans la structure informatique d'une entreprise. Les organisations choisiront également des produits qui peuvent fonctionner avec un minimum de ressources informatiques et d'assistance, à des fins de réduction des coûts et d'amélioration de l'expérience collaborateur pour toutes les parties prenantes.

Mieux encore, les organisations doivent s'assurer que les solutions qu'elles choisissent intègrent les technologies avancées d'aujourd'hui, telles que l'IA, pour optimiser leurs performances, mais également que celles-ci puissent être facilement mises à jour à mesure que la technologie évolue. Cela permet non seulement de pérenniser l'investissement, mais aussi de réduire ou d'éliminer la frustration des utilisateurs qui doivent habituellement installer, configurer et apprendre à utiliser un nouveau dispositif.

Les solutions Logitech reposant sur l'IA peuvent constituer un pilier technologique clé qui offre aux organisations l'avantage stratégique d'améliorer l'expérience collaborateur en optimisant les réunions, pierre angulaire de la collaboration, de la productivité et de l'innovation. Bien que les équipes informatiques comprennent qu'il est facile de déployer, de gérer, de mettre à jour et de faire évoluer la technologie, les chefs d'entreprise peuvent être assurés que leurs investissements technologiques pourront également contribuer à leurs objectifs de collaboration organisationnelle et d'expérience collaborateur au sens large.

Informations importantes concernant ce rapport

CONTRIBUTEURS

Keith Kirkpatrick

Directeur de recherche | The Futurum Group

ÉDITEUR

Daniel Newman

PDG | The Futurum Group

RENSEIGNEMENTS

Contactez-nous si vous souhaitez discuter de ce rapport; The Futurum Group vous répondra rapidement.

CITATIONS

Cet article peut être cité par la presse et les analystes accrédités, mais doit être cité en contexte, avec le nom et le titre de l'auteur, et « The Futurum Group ». Les organismes hors presse et analystes doivent recevoir une autorisation écrite préalable de The Futurum Group pour toute citation.

LICENCES

Ce document, y compris tout document connexe, est détenu par The Futurum Group. Cette publication ne peut pas être reproduite, distribuée ou partagée sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de The Futurum Group.

DIVULGATIONS

The Futurum Group fournit des services de recherche, d'analyse, de conseil et de consulting à de nombreuses entreprises de haute technologie, dont celles citées dans le présent document. Aucun collaborateur du cabinet ne détient de participation au capital des entreprises citées dans le présent document.



À PROPOS DE LOGITECH

Logitech permet à chacun de vivre ses passions et s'engage à favoriser le bien-être des humains et de la planète. Nous concevons des solutions matérielles et logicielles qui aident les entreprises à se développer et à rassembler les personnes dans le cadre du travail, de la création, des jeux vidéo ou du streaming. Fondée en 1981 et domiciliée à Lausanne en Suisse, Logitech International est une société publique suisse cotée à la SIX Swiss Exchange (LOGN) et au Nasdaq Global Select Market (LOGI). Retrouvez Logitech et d'autres produits professionnels et solutions d'entreprise sur <http://www.logitech.com/business>, le blog [Logitech for Business](#) ou [@LogitechBiz](#).



À PROPOS DE THE FUTURUM GROUP

[The Futurum Group](#) est une société indépendante de recherche, d'analyse et de conseil, axée sur l'innovation numérique et les technologies et tendances qui perturbent le marché. Chaque jour, nos analystes, chercheurs et conseillers aident les chefs d'entreprise du monde entier à anticiper les changements tectoniques de leurs secteurs et à tirer parti de l'innovation de rupture pour obtenir ou conserver un avantage concurrentiel sur leurs marchés.



COORDONNÉES

The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337