



# Outils de collaboration : la fin des problèmes

## 5 conseils pour lever les freins à la collaboration numérique

L'essor rapide et la dépendance accrue aux outils de collaboration numérique ont fait de ces technologies la force motrice de la productivité des entreprises et, logiquement, un poste d'investissement prioritaire pour les équipes EUC.

Mais aujourd'hui, **les outils de collaboration sont aussi la source de la majorité des incidents IT et du mécontentement généralisé des collaborateurs.** La raison ? En cas de dysfonctionnement, c'est toute l'entreprise qui est impactée.

**Ne laissez pas les technologies entraver la collaboration au sein de votre environnement de travail.**



### CE SCÉNARIO VOUS EST-IL FAMILIER ?

Un établissement financier international décide d'adopter des modes de travail hybrides pour ses équipes réparties aux quatre coins du globe. Rapidement, MS Teams et la suite Office 365 deviennent les applications de prédilection, tant en accès web que sur les postes de travail. Mais au bout d'un certain temps, MS Teams et OneDrive sont à l'origine de la plupart des incidents et, par conséquent, des tickets de support.

Résultat ? À l'insu de l'équipe IT, les collaborateurs deviennent réticents à utiliser MS Teams en raison des plantages réguliers et de la mauvaise qualité d'appel sur l'application. Le helpdesk peinant à répondre au déferlement de tickets liés aux outils de collaboration, les employés finissent par abandonner OneDrive au profit de Dropbox, outil non approuvé par la DSI.

Si l'entreprise avait investi dans une plateforme capable d'offrir une visibilité sur l'expérience numérique de ses employés, elle aurait été en mesure de déceler la baisse des scores dans ce domaine, principalement due à des difficultés sur les outils de collaboration. De simples investigations auraient suffi à identifier les principales causes, à savoir des problèmes de compatibilité sur MS Teams et des points de blocage au niveau de la synchronisation de OneDrive. Une fois l'origine du problème diagnostiquée et résolue, l'équipe IT aurait pu lancer des campagnes visant à redorer l'image de OneDrive et MS Team et à booster l'adoption de ces outils pour réduire les problèmes de « Shadow IT ».

## Outils de collaboration : mesurez, gérez et améliorez la performance et la satisfaction

### 1. BÉNÉFICIEZ D'UNE VISIBILITÉ COMPLÈTE SUR L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR, QUEL QUE SOIT L'OUTIL DE COLLABORATION UTILISÉ

Visioconférence, partage de fichiers, messagerie instantanée, modification de documents en direct... une pléthore de solutions composent l'environnement collaboratif de la Digital Workplace. D'où l'importance pour les équipes IT de disposer d'une seule et même plateforme qui mesure les expériences des collaborateurs sur l'ensemble de ces applications et ce, quel que soit l'environnement informatique. Outre la performance, la solution doit également analyser le ressenti des employés vis-à-vis de ces outils. Ainsi, l'équipe IT et le helpdesk gardent constamment un œil sur l'expérience de collaboration dans toute l'entreprise, et peuvent identifier et résoudre les problèmes de manière proactive et efficace.

### 2. CORRIGEZ RAPIDEMENT ET AUTOMATISEZ POUR ÉVITER LA DÉFERLANTE D'INCIDENTS LIÉS AUX OUTILS DE COLLABORATION

Si le collaboratif est devenu un domaine si prioritaire pour l'IT, c'est parce que le moindre couac peut impacter l'utilisateur et tous les collègues qui tentent de communiquer avec lui. C'est pourquoi les incidents liés à ces outils doivent être résolus le plus vite possible. Self-help, automatisation, gestion proactive des incidents... l'équipe IT et le helpdesk doivent définir des stratégies efficaces pour résoudre les problèmes de collaboration avant l'ouverture d'un ticket, voire avant même qu'ils n'affectent les collaborateurs.

### 3. VEILLEZ À LA CONFORMITÉ, À LA COMPATIBILITÉ ET AU CONTRÔLE DES VERSIONS

La collaboration numérique repose sur un éventail d'applications SaaS et on-premise, elles-mêmes hébergées sur des clients lourds et légers. Pour éviter les problèmes d'incompatibilité avec différents environnements IT, ces applications doivent toutes fonctionner sur la même version. Or, étant donné la fréquence de sortie de nouvelles versions, les cycles de mise à jour peuvent facilement passer à côté de certaines machines sur un parc qui en compte des milliers, avec les perturbations que cela implique en termes de collaboration. Les équipes IT doivent se doter d'une console de gestion des versions pour obtenir une visibilité en temps réel sur la conformité des outils de collaboration, exécuter des pilotes de nouvelles mises à jour sur des groupes de machines ciblées, corréliser les dernières mises à jour avec d'éventuelles variations de performance, et simplifier la résolution des problèmes.

### 4. CERNEZ LES RAISONS DE RÉTICENCES POTENTIELLES ET BOOSTEZ LE TAUX D'ADOPTION

De nos jours, les outils de collaboration font sans cesse l'objet de mises à jour, de modifications et de migrations. Bien que ces changements aillent généralement dans le bon sens, la réticence des collaborateurs ou le manque d'information peut faire obstacle à une productivité et une collaboration efficaces à l'échelle de l'entreprise. Les équipes IT doivent parfaitement connaître les taux réels d'utilisation et de satisfaction des collaborateurs sur ces outils, sans quoi elles ne pourront ni identifier ni comprendre les raisons d'une utilisation fluctuante ou d'une faible adoption. En conjuguant des données de performance, de ressenti utilisateur et d'utilisation, elles peuvent rapidement déterminer la cause d'une mauvaise expérience collaborative pour vaincre les réticences au changement et stimuler l'adoption.

### 5. METTEZ FIN À LA COLLABORATION EN « SHADOW IT »

Lorsque les outils collaboratifs ne sont pas à la hauteur, les employés se tournent rapidement vers des alternatives. Pour nombre d'entreprises, ces solutions de rechange présentent des risques graves pour la sécurité. Dropbox et WhatsApp ne sont que deux exemples parmi tant d'autres d'alternatives aux outils approuvés de partage de fichiers ou de messagerie instantanée. C'est pourquoi les équipes IT doivent s'appuyer sur des tableaux de bord accessibles pour suivre toute l'activité de « Shadow IT » et y mettre un terme avant que la sécurité de l'entreprise ne soit compromise. En parallèle, dialoguer avec les collaborateurs adeptes de cette pratique permet de comprendre leurs réticences à adopter les solutions de collaboration approuvées.

---

#### Envie d'en savoir plus ?

Analytique temps réel, automatisation, suivi du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques. Faites confiance au leader mondial du pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs. Pour en savoir plus, rendez-vous sur : [www.nexthink.com/fr](http://www.nexthink.com/fr)