

DSI : Innover Sans Perturber

10 Moyens Éprouvés d'Engager les Collaborateurs
Pour Conduire un Changement Proactif



Sommaire.

1^{ère} Partie :

Donner de l'Autonomie aux Collaborateurs

- 1) Traquer le manque d'espace disque.....5
- 2) Redémarrer son poste, un geste simple.....6
- 3) Éliminer les problèmes d'instabilité de MS Teams..... 7

2^{ème} Partie :

Maintenir les Appareils à Jour

- 4) Mettre à jour les anciens équipements.....8
- 5) Résoudre les problèmes liés au démarrage rapide9
- 6) Prévenir la saturation du trafic VPN..... 10

3^{ème} Partie :

Détecter et Résoudre les Problèmes autour des Solutions de Collaboration

- 7) Résoudre les problèmes de déploiements SCCM..... 11
- 8) Détecter les plug-ins manquants..... 12
- 9) Régler les problèmes Outlook non signalés 12
- 10) Automatiser les réparations d'agent SCCM..... 13



Introduction

Pourquoi l'innovation IT en entreprise est-elle souvent synonyme de perturbation pour les collaborateurs ?

À première vue, il est impossible de mettre à jour un outil collaboratif, de déployer de nouveaux logiciels ou de migrer vers le cloud sans que vos collaborateurs n'en pâtissent. Les services informatiques communiquent rarement avec les collaborateurs pour dissiper les inquiétudes et répondre aux interrogations relatives aux déploiements de nouvelles solutions et politiques IT.

Ils sont souvent pris par leur quotidien et ne peuvent s'engager de manière proactive pour améliorer l'expérience numérique des employés. En réponse, ces derniers ne prennent plus le temps d'ouvrir des incidents auprès des services techniques. D'après une [étude indépendante](#), seuls 50% des tickets sont ouverts. Le reste du temps, vos collaborateurs préfèrent souffrir en silence.

Malheureusement, les problèmes informatiques sont et resteront une constante de l'entreprise. Pour un quart des responsables informatiques, 2021 devrait apporter son lot de difficultés dans divers domaines : adoption et utilisation des applications, déploiement de nouvelles

technologies, diagnostics des problèmes IT, et pérennisation du télétravail, entre autres.

Et pourtant...

Bien que les aspirations des équipes IT et la réalité semblent irréconciliables, de nombreuses entreprises ont décidé de ne pas céder à la fatalité. Pandémie, transformation numérique, initiatives des dirigeants, fusions-acquisitions... Certains départements informatiques ont su relever le défi et offrent à la fois une expérience numérique de qualité aux collaborateurs et des résultats tangibles à leur entreprise.

En misant sur les fonctionnalités uniques de Nexthink, de nombreuses équipes IT permettent désormais aux collaborateurs de résoudre eux-mêmes leurs problèmes techniques et de rester productifs. Ce document réunit des *success stories* pour vous permettre de comprendre comment des entreprises comme la vôtre ont pu tirer parti de nos fonctions d'automatisation et d'engagement des collaborateurs. Les résultats sont au rendez-vous : baisse des coûts, amélioration du ressenti des employés et meilleure affectation des ressources.

1^{ère} Partie : Donner de l'Autonomie aux Collaborateurs

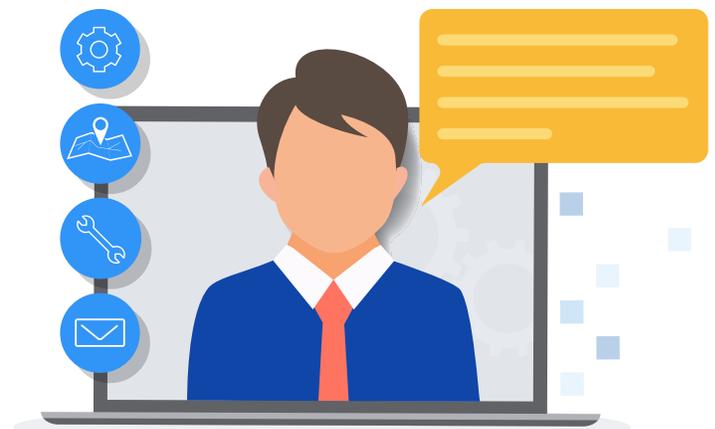
L'une des manières d'innover consiste à permettre à vos collaborateurs de corriger les problèmes par eux-mêmes (*self-help*). L'implication des employés dans les processus de correctif permet d'assurer une gestion plus rapide et plus efficace des incidents tout en détectant et résolvant les problèmes avant qu'ils ne se manifestent.

Pour cela, vous avez non seulement besoin de fonctionnalités d'engagement ciblées pour mettre les collaborateurs et les équipes IT en contact, mais aussi de fonctions d'automatisation back-end évolutives afin d'accélérer les mises à jour logicielles, les nettoyages de disques, etc.

Imaginez qu'un collaborateur ait un problème sur son poste de travail. Avant même de se demander s'il doit contacter le département informatique, un message s'affiche à l'écran pour l'informer que l'anomalie a été détectée. Il est ensuite invité à régler ce problème en un seul clic. Ce faisant, il déclenche une action à distance, invisible de son côté, qui résout le problème instantanément.

Imaginez que vous puissiez étendre ces mécanismes à l'ensemble de votre entreprise.

C'est justement ce qu'ont fait les équipes IT des entreprises mises à l'honneur dans ce document. Elles ont utilisé l'analytique temps réel, mis en place des canaux de communication contextualisés et généralisé les fonctions d'autodépannage pour offrir de l'autonomie aux employés.

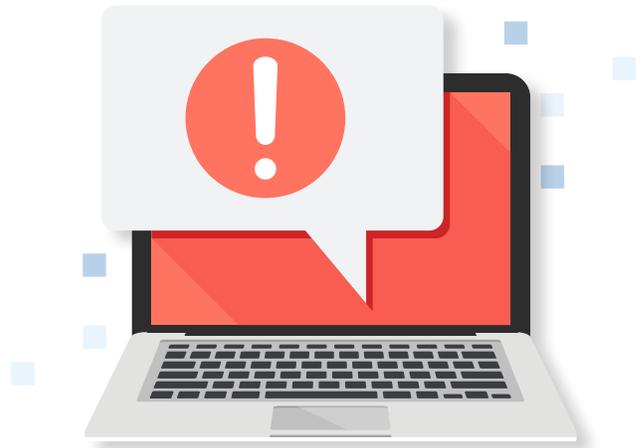


1) Traquer le manque d'espace disque

Quelques semaines après le début de la pandémie, les collaborateurs d'un établissement financier international ont commencé à manquer d'espace disque. Particulièrement nuisible à l'expérience utilisateur, les problèmes de saturation du disque frappent souvent sans qu'on s'y attende. Les collaborateurs peuvent alors faire face à des problèmes de performance qui limitent les partages de fichiers et réduisent leur productivité. Côté logiciels, des problèmes de conformité peuvent apparaître si les mises à jour du système ne peuvent s'effectuer correctement. Extrapolé à une multitude d'appareils, le manque d'espace disque peut rapidement entraîner une hausse du nombre de tickets, compliquer la résolution des problèmes et détériorer l'expérience utilisateur.

Pour lutter contre ce problème, cette entreprise a mis en place un suivi de l'espace disque sur l'ensemble des terminaux de son parc. Une fois les équipements en souffrance identifiés, leurs utilisateurs disposant de moins de 10Go ont automatiquement été contactés.

Les messages ont simplement demandé aux collaborateurs concernés de redémarrer leur



machine. En un seul clic, ils ont pu déclencher une action à distance qui a vidé la corbeille et le dossier des fichiers temporaires. Cette campagne a permis de libérer des centaines de Go d'espace disque et a considérablement réduit le nombre de tickets en quelques jours. Auparavant, il fallait compter près de 15 minutes par terminal pour nettoyer chaque disque. Désormais, l'entreprise peut résoudre ce type de problème automatiquement, avec à la clé une hausse considérable de la productivité.

Terminaux dont l'espace de stockage disponible est \leq 10 Go

547

▲ +38

Action pour nettoyer automatiquement le disque

20

▲ +4

Volume d'espace disque nettoyé aujourd'hui

6.6 GB

▲ +5 GB



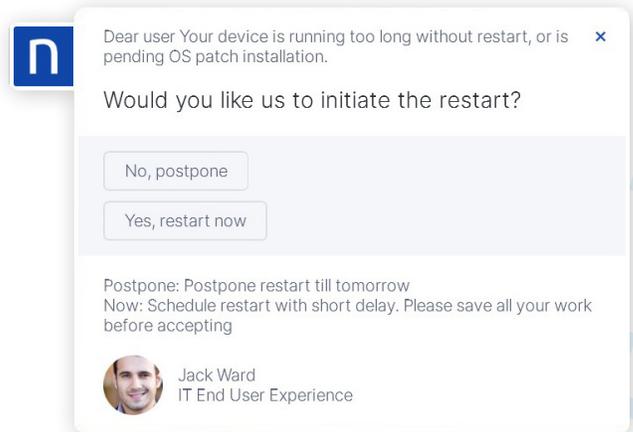
En quelques jours seulement, l'entreprise a pu récupérer des centaines de Go d'espace disque et a considérablement réduit le nombre de tickets de support IT.

2) Redémarrer son poste, un geste simple

Dans une compagnie minière mondiale, plus de 7 000 postes de travail affichaient une consommation mémoire élevée et avaient des problèmes de performance. Leur analyse a révélé que la moitié d'entre eux n'avaient pas été redémarrés depuis plus de sept jours.

Pour améliorer l'expérience numérique des employés, l'équipe IT a donc déployé une campagne automatisée et ultraciblée pour promouvoir l'autodépannage. Au lieu de s'adresser à l'ensemble de la société, ou simplement à tous les collaborateurs dont le terminal affichait une consommation mémoire élevée, elle a décidé d'affiner encore davantage le ciblage. Ainsi, elle s'est concentrée uniquement sur les collaborateurs qui n'avaient pas redémarré leur machine récemment et dont la consommation mémoire était élevée. La campagne a alors permis à chacun d'entre eux de redémarrer son terminal par le biais d'une action automatique.

Résultat : le département informatique a constaté une amélioration rapide des performances des équipements et de l'expérience ressentie par les collaborateurs. Cette campagne automatisée a instantanément fait économiser aux équipes IT une demi-heure par utilisateur et par appareil, soit 350 heures en tout.



Cette automatisation a permis d'économiser instantanément l'équivalent de 350 heures aux équipes IT.



3) Éliminer les problèmes d'instabilité de MS Teams

Lors de sa transition vers le télétravail, un industriel mondial a remarqué un problème de stabilité autour de sa solution MS Teams. Une mise à jour récente faisait régulièrement planter l'application.

Une fois le problème identifié, l'équipe IT a pu corriger les 324 postes touchés à l'aide d'une campagne automatisée d'autodépannage. Les employés ont pu désactiver l'accélération matérielle du GPU en un clic. De plus, pour répondre aux besoins de cette mise à jour, l'équipe IT a permis aux collaborateurs de fermer leurs documents en prévoyant une période de 10 minutes avant le redémarrage des postes.

Résultat ?

Le département informatique a constaté une réduction de 78 % des incidents MS Teams sur les terminaux ciblés et les utilisateurs ont pu rapidement reprendre leur activité.



En bref

Même si chaque entreprise a ses spécificités, une démarche IT proactive est synonyme d'efficacité. Plutôt que de répondre à chaque problème individuellement, ces équipes IT ont identifié tous les utilisateurs concernés et lancé des campagnes ciblées pour leur permettre de résoudre eux-mêmes le problème en un seul clic.

2^{ème} Partie : Maintenir les Appareils à Jour

« À quand remonte votre dernière mise à jour ? »

Cette question hante aussi bien les équipes IT que les collaborateurs. Performances médiocres, instabilité des applications, failles de sécurité... Un terminal obsolète ou non conforme est une porte d'entrée à de nombreux problèmes.

Pire, les équipes IT éprouvent souvent les plus grandes difficultés à détecter et résoudre ces problèmes à grande échelle. L'hétérogénéité des versions — l'existence de multiples versions d'un même outil réseau, d'une même application ou d'un même appareil — peut en effet leur compliquer la tâche, surtout lorsque le parc informatique est vaste. Dans la plupart des cas, ce problème ne sera identifié qu'à l'ouverture d'un ticket. Cette approche au cas par cas est chronophage. Elle représente des heures voire des semaines de travail.

Dans la partie précédente, nous vous avons présenté comment des départements informatiques peuvent donner aux collaborateurs les moyens de résoudre eux-mêmes des problèmes par le biais de campagnes ciblées et de fonctions d'automatisation intelligentes. Mais ne dit-on pourtant pas qu'il vaut mieux prévenir que guérir ?

Les exemples cités ci-après illustrent les méthodes et moyens mis en œuvre par des équipes IT pour assurer la conformité des services critiques et maintenir à jour les solutions tout en impliquant les collaborateurs. Nous vous invitons à les découvrir.

4) Mettre à jour les anciens équipements

Lorsqu'elle a dû migrer vers Windows 10, une compagnie minière britannique voulait s'épargner des problèmes de performance et de sécurité. Grâce aux tableaux de bord Nexthink, son équipe IT a identifié 6 000 postes de travail non mis à jour, dont la plupart n'avait pas redémarré depuis plus de 30 jours !

Pour y remédier, elle a rapidement lancé une campagne automatisée exposant le problème aux collaborateurs et leur proposant de redémarrer leur terminal. Ces derniers ont alors pu accepter le déclenchement d'une action à distance qui consistait à forcer le redémarrage au bout de deux minutes.

77% Réduction du nombre de terminaux non mis à jour

96% Taux de réponse à la campagne

Au bout d'une semaine, l'équipe IT a constaté une réduction de 77 % du nombre de terminaux non mis à jour. Grâce aux redémarrages des postes par les collaborateurs, elle a prévenu la récurrence d'éventuels problèmes de performance ou de sécurité. Et puisque la campagne a joué la carte de la pédagogie en informant les collaborateurs des raisons de ce redémarrage, elle a obtenu un taux de réponse record de 96 %.

Auparavant, l'équipe IT devait contacter les collaborateurs un par un pour les convaincre de redémarrer leur machine, ce qui lui prenait 10 minutes par utilisateur en moyenne. L'automatisation du processus lui a donc permis d'économiser plus de 1 000 heures de travail.

5) Résoudre les problèmes liés au démarrage rapide

La fonctionnalité de démarrage rapide de Windows 10 présente certes des avantages pour les collaborateurs, mais un industriel d'Europe du Nord a découvert qu'elle était aussi à l'origine de nombreux problèmes sur ses équipements. Si davantage d'utilisateurs s'étaient mis à recourir à cette fonctionnalité et avaient rencontré ce type de problèmes, la productivité de l'entreprise aurait sérieusement pu en pâtir. Le département IT de l'industriel a également découvert que le démarrage rapide l'empêchait de connaître les véritables date et heure du dernier redémarrage.

Pour résoudre le problème de manière proactive, l'équipe IT a alors créé et déployé deux scripts personnalisés d'actions à distance. Le premier a permis de constater que la fonctionnalité de démarrage rapide était activée sur 500 des 3 100 terminaux Windows de son parc. Le second a désactivé cette fonctionnalité sur chacun des terminaux concernés. Très rapidement, l'entreprise a amélioré la conformité de ses équipements d'environ 98 %, ce qui lui a épargné des centaines d'heures de travail. Sans parler des incidents qu'elle a pu prévenir – et qu'elle n'aura donc pas à résoudre !



L'automatisation du processus a épargné plus de 1 000 heures de travail à l'équipe IT.



L'entreprise a amélioré la conformité de ses terminaux d'environ 98 %, avec à la clé un gain de centaines d'heures de productivité.

6) Prévenir la saturation du trafic VPN

Une entreprise française de transport international a dû migrer l'ensemble de ses employés vers un modèle de télétravail efficace et sécurisé. Une fois en distanciel, tous les collaborateurs se sont connectés au VPN, inconscients du fait que la plupart de leurs applications étaient accessibles sans. C'est ainsi que tout le système VPN de l'entreprise s'est écroulé, au point de rendre l'accès impossible aux applications critiques hébergées sur les serveurs de l'entreprise.

L'équipe IT a alors rapidement déployé une campagne ciblée pour sensibiliser les collaborateurs à l'inutilité du VPN pour certaines ressources de l'entreprise. Grâce aux messages affichés en sept langues sur leurs écrans lors de leur connexion au VPN, le trafic réseau a pu être redirigé efficacement.

Grâce à la contextualisation des campagnes et à leur rapidité, les résultats ont démontré leur efficacité dans un laps de temps très court. Plus de 23 500 collaborateurs ont été contactés et 90% d'entre eux ont répondu au message. L'utilisation du VPN a chuté de 75 %, entraînant une amélioration de la connectivité et des performances globales du réseau. Les utilisateurs ont de nouveau pu accéder aux services critiques. Les départements IT et métiers ont gagné des milliers d'heures de productivité, tout en évitant une augmentation des coûts opérationnels.



Un **taux de réponse de 90 %** parmi les 23 500 destinataires de la campagne.

En bref

Au vu de ces études de cas, il est clair que les équipes IT ont tout intérêt à opter pour la prévention en mettant régulièrement à jour les appareils et en maintenant la conformité de leur parc.

3^{ème} Partie : Détecter et Résoudre les Problèmes autour des Solutions de Collaboration

Il fut un temps où, si le transfert de fichiers, la messagerie instantanée, les e-mails ou le Wi-Fi ne fonctionnaient pas au bureau, les collaborateurs pouvaient toujours se déplacer pour échanger de vive voix. Ces problèmes techniques ne paralysaient donc pas l'activité.

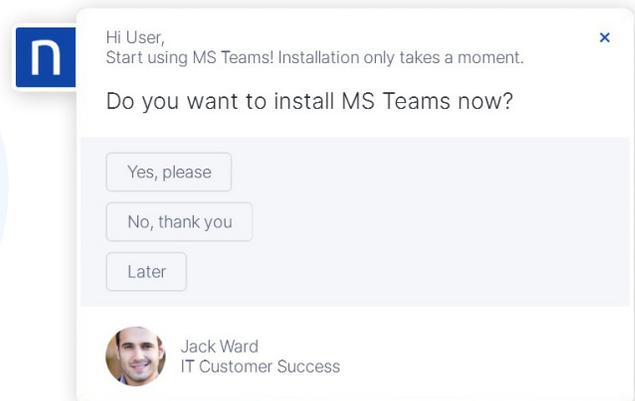
Néanmoins, dans un monde où le télétravail est devenu la norme, les collaborateurs dépendent d'outils collaboratifs comme Zoom et MS Teams. De fait, en cas de défaillance de ces applications, ils se retrouvent dans l'incapacité d'échanger. Leur journée est au point mort.

Garantir le bon fonctionnement de vos outils collaboratifs numériques est un bon début. Mais les collaborateurs doivent aussi pouvoir les utiliser.

Les études de cas de cette dernière partie montrent comment les équipes IT peuvent détecter les problèmes en amont à l'aide d'un système complet de notation et de fonctionnalités d'analyse granulaire et détaillée. Chaque équipe, présentée dans la suite de ce document, a su éliminer ces problèmes avant qu'ils ne se propagent au reste des utilisateurs et terminaux de leur entreprise.

7) Résoudre les problèmes de déploiements SCCM

L'équipe IT d'un industriel d'Europe du Nord a décidé de remplacer Skype Entreprise par MS Teams à l'aide de Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Peu de temps après la fin du déploiement MS Teams, elle a identifié plus de 2 000 terminaux sur lesquels l'application n'était toujours pas installée. SCCM n'avait en effet pas mis à jour tous les équipements du parc, ce qui risquait



de faire perdre un temps précieux à l'équipe IT. À l'époque, tous les collaborateurs travaillaient à distance et utilisaient donc beaucoup Skype (puis MS Teams) pour collaborer.

Au lieu d'intervenir manuellement dans SCCM, le responsable EUC (End-User Computing) a opté pour une autre approche. Il a immédiatement lancé une campagne destinée à tous les collaborateurs qui ne disposaient pas encore de MS Teams, pour leur faire part d'instructions claires sur la manière de l'installer eux-mêmes.

Les résultats ne se sont pas fait attendre. En 48 heures, la campagne a atteint un taux de réponse de 80 %. Plus de 1 200 collaborateurs ont installé MS Teams à l'aide des instructions fournies. L'entreprise s'est prémunie de centaines de demandes d'installation, lesquelles auraient nécessité environ 15 minutes par équipement. Cela leur a permis d'économiser des milliers d'heures de support et de garantir à chaque employé de pouvoir collaborer efficacement sur la même plateforme avec un temps d'arrêt minimal.



La campagne a atteint un **taux de réponse de 80 %**, soit plus de 1 200 applications MS Teams installées.

8) Détecter les plug-ins manquants

Lorsque l'équipe IT d'un établissement financier américain a reçu un ticket d'un employé l'informant de l'absence du plug-in Skype Entreprise pour Outlook sur son appareil, elle s'est vite rendu compte qu'il n'était pas un cas isolé. En effet, bien que le problème n'avait pas été remonté, des centaines d'équipements étaient dans le même cas de figure.

L'équipe IT a alors lancé une campagne d'auto-dépannage qui a permis de régler le problème de manière rapide et automatisée. Cette campagne ciblait tous les terminaux sans plug-in et demandait aux utilisateurs concernés s'ils souhaitaient l'installer. En cliquant sur OK, les collaborateurs ont pu déclencher l'installation à distance du plug-in sur leur terminal.

En moins d'une semaine, 95 % des terminaux disposaient du plug-in Skype Entreprise. Un mois plus tard, l'équipe IT faisait état d'une réduction de 28 % des tickets liés à Skype Entreprise et d'une baisse de 12 % des tickets liés à Outlook. Cette campagne a non seulement fait économiser de précieuses heures de travail à l'équipe support, mais elle a aussi indéniablement amélioré l'expérience de collaboration dans sa globalité.

95% Au bout d'une semaine seulement, 95 % des terminaux disposaient du plug-in Skype Entreprise.

28% Un mois plus tard, l'équipe IT faisait état d'une réduction de 28 % des tickets liés à Skype Entreprise.

12% Un mois plus tard, l'équipe IT faisait état d'une baisse de 12 % des tickets liés à Outlook.

9) Régler les problèmes Outlook non signalés

L'année dernière, un établissement financier néerlandais a découvert que plusieurs fichiers binaires Outlook obsolètes entraînaient des problèmes de performance et des plantages de l'application. Bien que certains collaborateurs aient ouvert un ticket au support, l'équipe IT s'est vite rendu compte que des centaines d'autres collaborateurs rencontraient les mêmes problèmes sans les signaler pour autant.

Pour y remédier, elle a rapidement déployé une action à distance automatisée pour la mise à jour de tous les appareils dont les fichiers binaires étaient trop anciens.

Au bout de deux jours, le département informatique faisait état d'une réduction de 93 % des plantages d'Outlook. Depuis, l'équipe support utilise cette action à distance pour éliminer les problèmes similaires.



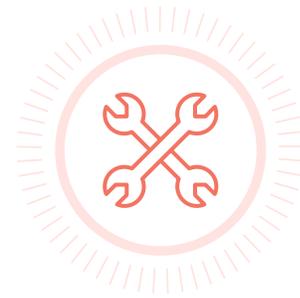
Réduction de 93 % des plantages d'Outlook.

10) Automatiser les réparations d'agent SCCM

L'équipe IT d'un distributeur alimentaire néerlandais a découvert qu'une grande proportion des agents SCCM sur son réseau n'étaient pas à jour. Étant donné l'importance de la conformité de ces agents pour la diffusion et la correction des logiciels, l'inquiétude était palpable.

Pour en savoir plus, l'équipe IT a créé et déployé un script d'action à distance qui a pu détecter chaque appareil sur lequel les services SCCM s'étaient arrêtés. Puis, sur une période d'un mois, elle en a déployé un deuxième pour redémarrer et restaurer les services SCCM de chaque terminal.

En tirant parti des actions à distance, le département informatique a redémarré les services SCCM et installé les correctifs nécessaires sur pas moins de 14 000 terminaux. Il a amélioré leur conformité, mais aussi évité de nombreux tickets et appels au helpdesk. À cette échelle, si l'équipe IT avait dû intervenir manuellement, il lui aurait fallu plus de 2 000 heures pour mettre en place les correctifs appropriés.



À cette échelle, si l'équipe IT avait dû intervenir manuellement, il lui aurait fallu plus de 2 000 heures pour mettre en place les correctifs sur l'ensemble des terminaux.

En bref

Pour favoriser l'adoption et l'utilisation de nouveaux outils et services par les collaborateurs, les départements IT peuvent diagnostiquer les problèmes techniques et utiliser des fonctions d'automatisation intelligentes.

Conclusion

Ces *success stories* démontrent à quel point les entreprises ont aujourd'hui toutes les cartes en main pour innover sans perturber le travail des collaborateurs ni nuire à leur expérience numérique. Les équipes IT dont nous avons retracé le parcours ont résolu des problèmes à grande échelle grâce à un triptyque redoutablement efficace : analytique utilisateurs, fonctions d'automatisation puissantes et campagnes ciblées. Elles ont pu économiser des centaines d'heures de travail habituellement consacrées à la gestion des tickets et à leur résolution manuelle.

Mais ce ne sont là que quelques exemples parmi tant d'autres. Nous aurions en effet pu évoquer le cas d'une agence de sécurité européenne qui est parvenue à chiffrer 15 000 terminaux en trois

jours seulement. Au Danemark, pour respecter ses normes internes, une société de fret a mis à jour BitLocker sur 98,5 % de ses terminaux en une seule action à distance. Un établissement de santé s'est épargné plus de 500 tickets en activant une mise à jour automatique de Chrome sur 72 500 terminaux.

Grâce à Nexthink, des entreprises comme la vôtre ont accès à des fonctionnalités d'automatisation intelligente et d'engagement des employés pour réaliser des économies importantes, améliorer l'expérience numérique et affecter leurs ressources à des missions plus stratégiques. Seul Nexthink donne à vos collaborateurs les moyens de résoudre leurs problèmes informatiques par eux-mêmes et de rester productifs.



Pour découvrir les avantages de Nexthink Act et Engage pour votre entreprise, contactez-nous.

NEXTHINK ACT

Cette alliance puissante de remontées des données sur mesure et de fonctionnalités de remédiation vous offre un moyen fiable et proactif d'automatiser la résolution des problèmes de vos collaborateurs.

NEXTHINK ENGAGE

Tirez parti d'un canal d'engagement ciblé pour collecter et mesurer le ressenti de vos collaborateurs et communiquer des informations clés tout en leur offrant des mécanismes d'auto-assistance.

Envie d'en savoir plus ?

CONTACTEZ-NOUS