

# Télétravail : Pensez à vos collaborateurs avant tout

Tirez parti de Nexthink pour délivrer une expérience numérique hors pair à vos collaborateurs où qu'ils se trouvent

*Dans un contexte de transition accélérée vers le télétravail, les organisations informatiques font face à un enjeu de taille : garantir la continuité des services aux collaborateurs et s'assurer que ceux-ci peuvent travailler à distance dans de bonnes conditions opérationnelles. Isolés chez eux, les collaborateurs sont dépendants du bon fonctionnement de leurs outils de productivité et de collaboration. Plus que jamais, il est essentiel d'assurer une expérience numérique de qualité, quel que soit l'endroit où les utilisateurs exercent leur activité professionnelle.*

## L'hyper-dépendance aux outils numériques

La crise sanitaire que nous traversons a renforcé notre dépendance aux outils numériques. Aussi, lorsque ces outils ne fonctionnent pas de manière optimale, les désagréments et autres incidents qui en découlent portent préjudice à la productivité des collaborateurs, à leur aptitude à collaborer ou encore à leur capacité à recevoir le support adéquat de la part des équipes de support. Ces difficultés peuvent avoir des répercussions sérieuses sur l'activité.

Dans ce contexte, la capacité à gérer l'expérience numérique des collaborateurs (DEX - Digital Employee Experience) joue un rôle clé dans le maintien de la productivité et de la satisfaction de ces derniers.

## Nexthink vous aide à préserver l'efficacité des utilisateurs en télétravail

La solution DEX de Nexthink est votre alliée pour garantir la continuité des services aux utilisateurs en télétravail. Nexthink offre aux équipes IT une visibilité sur leur expérience à travers la combinaison de données techniques sur les postes de travail et du sentiment des utilisateurs. Le but est de délivrer une expérience numérique sans rupture à tous les collaborateurs, qu'ils travaillent à distance ou dans les locaux de l'entreprise.

Pour vous permettre d'aller encore plus loin dans le support à distance aux utilisateurs, Nexthink vient de mettre à disposition un pack de fonctionnalités spécifiques au télétravail pour vous aider à mettre en place, à monitorer et à gérer l'écosystème du télétravail. Complémentaires au DEX, ces fonctionnalités sont disponibles sous la forme d'un Library Pack prêt à l'emploi baptisé « Remote Worker Experience ».

## Orchestrez les leviers de la DEX

### Les équipements

Vérifiez les fonctions hardware et les capacités d'accès pour vous assurer que les équipements des collaborateurs travaillant à distance sont bien opérationnels.

### Navigation Web

Surveillez et diagnostiquez la qualité du réseau et des accès Web, que ce soit du point de vue des serveurs que celui des utilisateurs à distance.

### Outils de productivité et de collaboration

Assurez-vous que les outils numériques permettent aux collaborateurs de faire leur travail dans de bonnes conditions opérationnelles et de maintenir le contact avec leurs collègues, quel que soit le lieu où ils se trouvent.

### Applications métier

Garantissez la continuité d'accès aux services critiques.

### Sécurité

Vérifiez le VPN et la conformité aux politiques internes d'accès pour garantir la sécurité.

### Satisfaction des utilisateurs

Entrez en contact avec les utilisateurs pour recueillir leur sentiment et répondre aux collaborateurs qui ont besoin d'assistance.

“

Dès aujourd'hui, les directions informatiques doivent se préoccuper de la capacité de leurs systèmes informatiques à absorber un accroissement significatif du nombre de collaborateurs en télétravail et du volume de transactions digitales, tout en préservant la sécurité et la fiabilité.

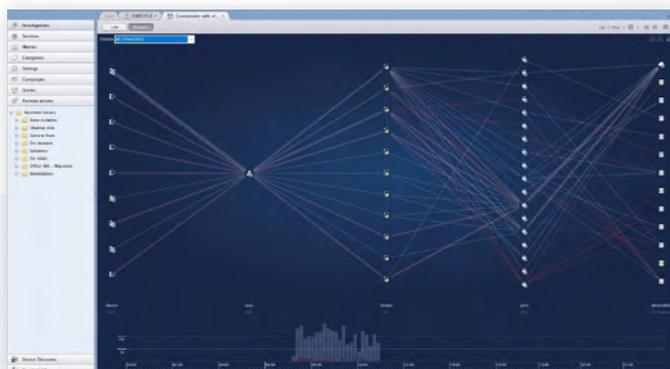
**Gartner,**  
Mars 2020



# Le Télétravail en action

Inspirez-vous des cas d'usages déployés par d'autres clients Nexthink

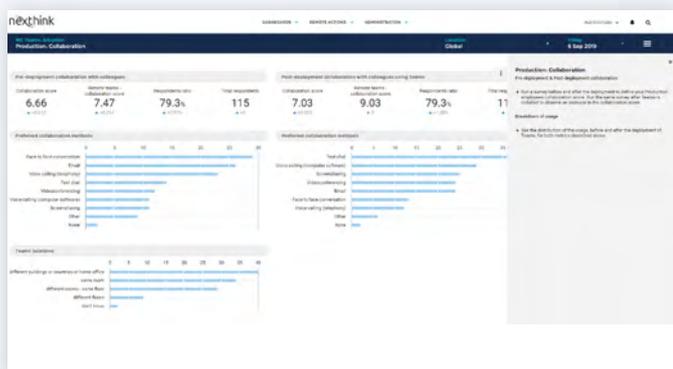
Les clients utilisateurs de Nexthink redoublent de créativité pour exploiter toute la puissance de notre plateforme. Certains d'entre eux ont déjà mis en place une stratégie de support à distance aux employés dans le but d'assurer la transition la plus fluide possible vers ce nouveau mode de travail, aussi bien pour leurs équipes IT que pour les utilisateurs.



## SOCIÉTÉ DE CONSEIL INTERNATIONALE

### Investigation individualisée

L'équipe informatique s'est rendu compte que beaucoup de collaborateurs rencontraient des problèmes sur leurs équipements mais qu'ils ne les remontaient pas. En s'appuyant sur le DEX score, l'équipe a pu détecter une dégradation des niveaux d'expérience. En faisant du drill down sur chaque poste concerné, ils ont pu identifier la meilleure stratégie de résolution et remédier aux problèmes. La vue chronologique s'est révélée particulièrement utile pour visualiser l'évolution dans le temps de l'expérience des collaborateurs.



## ORGANISME DE SANTÉ DU FORTUNE 500

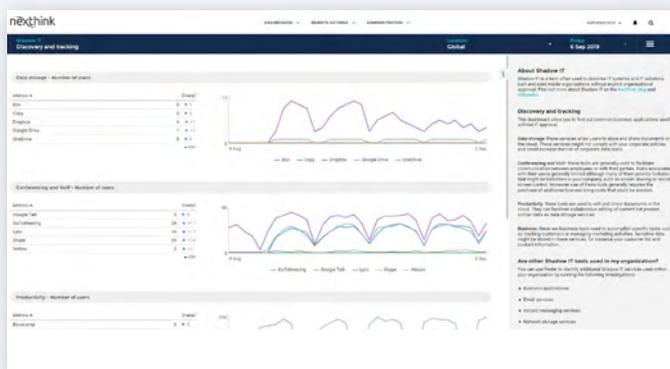
### Adoption et surveillance de MS Teams

Avec l'augmentation rapide du nombre de collaborateurs en télétravail, l'entreprise souhaitait s'assurer que ces derniers puissent continuer à collaborer comme s'ils étaient au bureau. Pour ce faire, l'équipe IT a déployé le Library Pack de Nexthink pour MS Teams afin de faciliter l'adoption de MS Teams, de monitorer les usages et la performance de cet outil de collaboration, aussi bien pour les utilisateurs en télétravail que pour les utilisateurs au bureau.

## SOCIÉTÉ DANS LA GRANDE DISTRIBUTION

### Surveillance de la performance du réseau

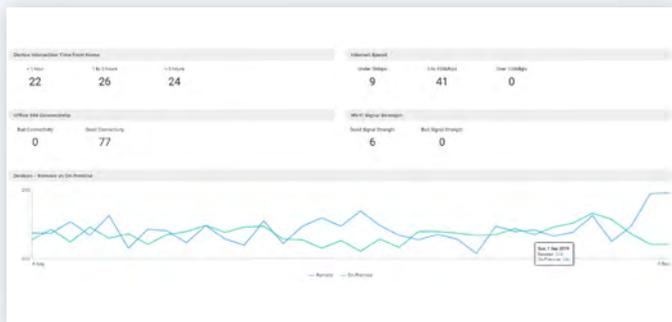
Même si le monitoring de la capacité du VPN fonctionnait correctement, l'équipe informatique souhaitait s'assurer que les collaborateurs à distance disposaient d'une connexion Internet stable à tout moment. En utilisant la fonction de visualisation du réseau, ils ont pu identifier si les problèmes de connexions rencontrés étaient liés au réseau de l'entreprise ou au réseau privé du collaborateur. Grâce à cette visibilité, l'équipe a mis en place les actions correctrices adaptées pour préserver la qualité des services consommés à distance par les utilisateurs.



## PRESTATAIRE GLOBAL DE SERVICES TECH

### Prévention du « Shadow IT » distant

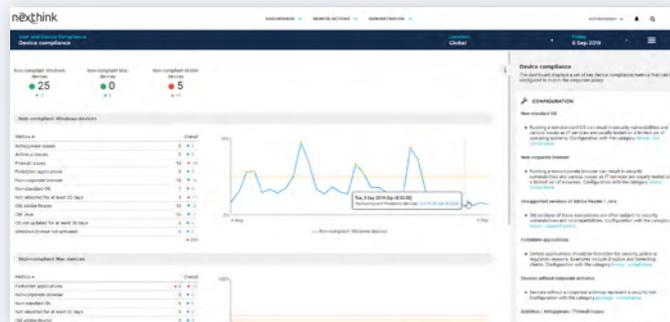
Ce client a mis en place un tableau de bord pour surveiller les pratiques du Shadow IT des utilisateurs qui ne sont pas connectés au réseau de l'entreprise et ainsi prévenir les incidents potentiels. Grâce à Nexthink, l'équipe IT a pu anticiper les failles de sécurité en repérant les applications non conformes et en déployant des «remote actions» pour forcer la mise à jour à distance de certains équipements ou déployer des packages logiciels critiques.



#### SOCIÉTÉ DE SERVICES FINANCIERS

### Reporting adapté aux besoins du management

L'équipe informatique s'est appuyée sur Nextthink pour créer un tableau de bord donnant une vision d'ensemble de l'expérience des utilisateurs en télétravail. Ce tableau sert de base pour faire des points de situation avec l'équipe de management. Ainsi, le CIO s'appuie dessus pour communiquer quotidiennement avec tous les collaborateurs sur la stabilité de l'IT et le support apporté aux initiatives liées au télétravail.



#### ORGANISME DE SANTÉ

### Surveillance du VPN

Ce client a dû déployer rapidement ses effectifs en télétravail à grande échelle. Nextthink a donné à l'équipe IT la visibilité dont elle avait besoin pour identifier précisément le nombre de certificats nécessaires à l'administration de la capacité de leur VPN d'une part, et surveiller la conformité de leur infrastructure VPN d'autre part.

“ La visibilité de bout en bout sur l'expérience numérique des collaborateurs en télétravail permet aux équipes informatiques de détecter proactivement et de remédier aux incidents en temps réel et à distance. En s'appuyant sur les scores DEX, les « remote actions » et un canal de communication bidirectionnel avec les collaborateurs, les équipes informatiques sont en mesure de délivrer une expérience numérique de qualité à leurs collaborateurs, où qu'ils se trouvent. ”

## Nextthink au service des équipes informatiques

### Visibilité centrée sur l'expérience des utilisateurs

Maintenez une visibilité en temps réel sur le « vécu numérique » de vos collaborateurs en télétravail. Tirez parti d'un score DEX spécialement dédié au télétravail, de données sur la qualité du réseau, la performance des services et l'engagement des collaborateurs pour détecter et résoudre les irritants techniques susceptibles de dégrader leur expérience.

### Engagement et communication avec les utilisateurs

Créez un canal de communication bidirectionnel pour gommer la sensation d'isolement éprouvée par les collaborateurs en télétravail et recueillir leur sentiment. Combinez ces données de sentiment avec des données techniques sur le réseau pour obtenir une vision holistique de l'expérience des collaborateurs en télétravail.

### Gestion de la performance

Assurez-vous que les collaborateurs en télétravail maintiennent leur productivité et collaborent avec leurs collègues, à travers la surveillance en tâche de fond de la performance de leurs outils numériques. Diagnostiquez rapidement les symptômes et lancez des actions à distance pour remédier aux incidents.

# Engagez le dialogue avec les collaborateurs

Comment remédier à la sensation d'isolement que peuvent éprouver les collaborateurs en télétravail ? Comment s'assurer que l'équipe informatique est en mesure de délivrer le bon niveau de support à cette population d'utilisateurs ? Autant de sujets de préoccupation que les clients Nexthink ont choisi d'adresser en utilisant le module Nexthink Engage pour communiquer directement avec leurs utilisateurs.

Concrètement, les équipes informatiques peuvent envoyer des campagnes Engage personnalisées à tous les collaborateurs en télétravail. Par exemple, pour les sensibiliser à l'importance de la conformité du VPN, pour les informer sur les pratiques de travail à distance, pour communiquer des annonces, ou tout simplement pour vérifier que tout va bien. En outre, ces campagnes fournissent une mine d'informations sur le ressenti des utilisateurs, ce qui permet d'évaluer la qualité du support et de l'infrastructure à travers le prisme de ceux qui les consomment.

Dear user,  
We have noticed you have low Wi-Fi Signal Strength.  
Please try:

- Moving closer to your router
- Ensuring there are no barriers between you and your router
- Resetting your router
- If nothing else works, try connecting via cable

We hope these tips help you.

OK

**WT** Work From Home Team  
IT Department

Dear user,  
We have noticed low interaction with your device.

Do you need IT to contact you regarding strategies to Work From Home?

Yes

No

**WT** Work From Home Team  
IT Department

Dear user,  
We have noticed that your Office 365 connectivity is degraded, so you might be having connectivity issues. Can one of our technicians connect remotely to help you?

We hope these tips help you.

Yes, I'm available - Schedule Session

No, my performance is good

**WT** Work From Home Team  
IT Department

We advise to follow certain safety measures during Coronavirus outbreak:

Limit exposure to people who are sick  
Practice good hand hygiene  
Let a doctor know if you are sick

Your Safety means everything to us

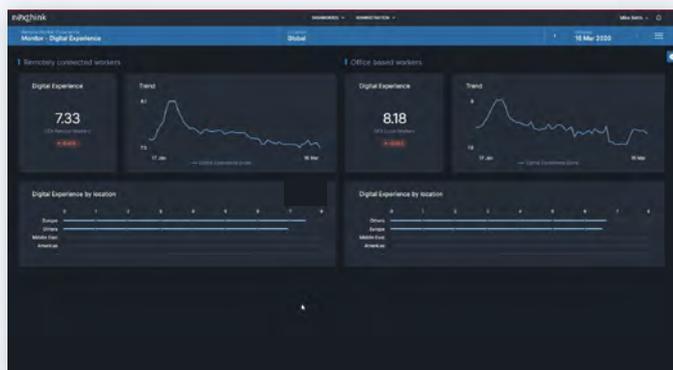
OK

 Jack Ward  
IT Customer Success



# Nexthink Remote Worker Library Pack

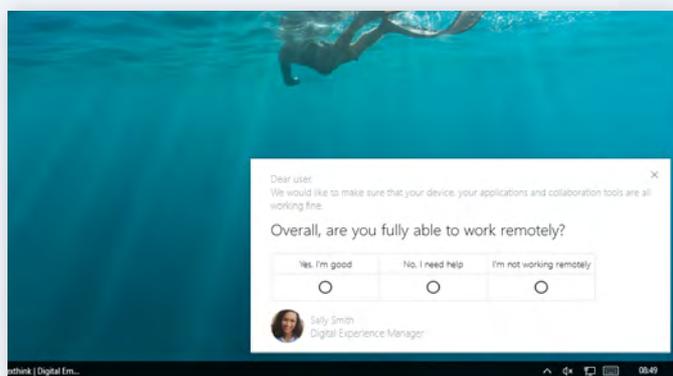
Ce pack prêt à l'emploi a été tout particulièrement conçu pour aider les équipes informatiques à opérer la transition vers le télétravail. La visibilité sur l'expérience des utilisateurs à distance vous permet de diagnostiquer les problèmes de manière proactive, de remédier aux incidents rencontrés quel que soit l'endroit où se trouvent les collaborateurs et de prioriser la charge de travail.



## Monitorer les services essentiels au télétravail

Obtenez les informations nécessaires pour délivrer une expérience positive aux collaborateurs en télétravail, comme par exemple la santé des outils et services critiques (équipements, outils de collaboration, réseau).

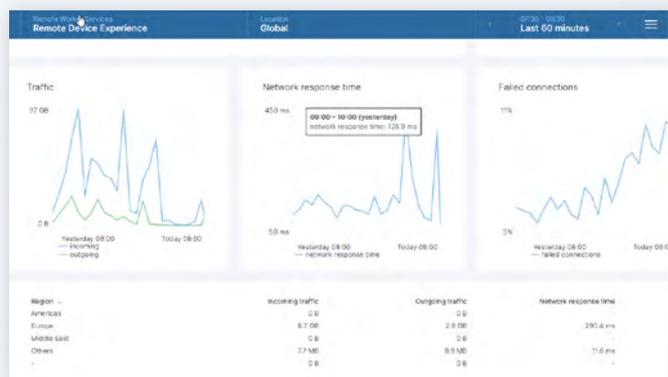
- Vérifiez le statut des différents types d'équipement, qu'ils soient virtualisés ou locaux.
- Assurez-vous du bon fonctionnement des outils de collaboration à travers des métriques sur leur performance.
- Surveillez les temps de réponse réseau et lancez instantanément les actions de troubleshooting lorsque c'est nécessaire.
- Visualisez les tendances en termes d'usage et de performance à l'échelle de tout l'environnement de télétravail.



## Gérez l'expérience numérique distante

Exploitez des tableaux de bord, des métriques et des remote actions pour obtenir des informations pertinentes sur l'expérience en télétravail. Prenez des décisions éclairées et déclenchez des actions correctrices en cas de dégradation de la DEX.

- Utilisez les Scores DEX sur les populations d'utilisateurs en télétravail et au bureau pour avoir une vue d'ensemble de la qualité de l'expérience.
- Surveillez et gérez la DEX pour vous assurer qu'elle est la même pour les utilisateurs en télétravail que pour les utilisateurs au bureau.
- Obtenez une vue à 360 degrés de l'environnement de télétravail, ses services critiques et la satisfaction des utilisateurs.
- Détectez, diagnostiquez et remédiez aux incidents rencontrés par les utilisateurs en tirant parti de la visibilité centrée sur l'expérience que vous donne la plateforme.



## Engagez avec les collaborateurs en télétravail

Collectez le sentiment des utilisateurs en télétravail au travers de campagnes Engage sur mesure pour évaluer leur productivité et leur satisfaction, afin d'effectuer en priorité les actions de support auprès de ceux qui en ont le plus besoin.

- Demandez directement à vos collaborateurs s'ils ont besoin d'assistance pour améliorer leur expérience de télétravail.
- Faites un zoom au niveau de l'activité de chaque utilisateur pour diagnostiquer les problèmes de ceux qui ont besoin d'assistance.
- Analysez les préférences et le ressenti des collaborateurs sur leur expérience de télétravail.
- Obtenez des informations utiles aux RH sur la satisfaction et facilitez la communication d'annonces d'entreprise de manière ciblée.

TÉLÉCHARGEZ LE LIBRARY PACK