

Nexthink et MS Teams

L'expérience numérique des collaborateurs au service du déploiement de Teams dans toute l'entreprise

TEAMS : DIFFICULTÉS ET OPPORTUNITÉS

Successeur attendu de Skype for Business, Microsoft Teams est la plateforme de communication et de collaboration de nouvelle génération intégrée à la célèbre Suite Office 365. Elle a été conçue pour améliorer la productivité en répondant aux besoins et aux attentes des environnements de travail modernes – amélioration de la collaboration, hausse de la satisfaction des employés et économies sur les coûts .

Mais dans les grandes entreprises, le déploiement à grande échelle de Teams nécessite un niveau d'assistance informatique conséquent pour assurer une implémentation efficace. En effet, sans outils informatiques appropriés et sans engagement adéquat, la migration vers Teams peut être plus perturbatrice que bénéfique pour les collaborateurs : elle peut générer des problèmes de conformité, une certaine résistance à l'adoption et des frustrations à l'usage. Charge alors aux services informatiques de naviguer à l'aveugle au travers d'une multitude de complexités techniques tout au long du processus de déploiement, ce qui entraîne inévitablement une dégradation de l'expérience des collaborateurs et du retour sur investissement.

SIMPLIFIER LE DÉPLOIEMENT DE TEAMS

En collectant à la fois les données techniques et les données de ressenti des utilisateurs, Nexthink offre aux services informatiques une visibilité complète et en temps réel sur les infrastructures informatiques, contextualisée par l'expérience digitale des collaborateurs. Non seulement les services informatiques conservent ainsi le contrôle des efforts de déploiement de la solution au niveau du datacenter, mais ils s'assurent également que les collaborateurs sont informés et satisfaits du déploiement, avant et après la migration. En exploitant les éléments de contexte de l'expérience digitale, Nexthink fournit aux services informatiques des données qui permettent d'optimiser le déploiement, l'adoption et la gestion de Microsoft Teams.

La plateforme Nexthink donne aux services informatiques le contrôle et la visibilité nécessaires à chaque étape du processus de déploiement, aussi bien au niveau des performances techniques qu'au niveau de la satisfaction des collaborateurs. Elle permet aux services informatiques de se préparer efficacement avant le déploiement, en évaluant les capacités des postes de travail et des infrastructures, et avant la phase pilote et d'observation des premiers adoptants. Une fois l'implémentation terminée, les services informatiques peuvent continuer à proposer un service de qualité, en demandant aux collaborateurs de donner leur avis et en résolvant facilement les problèmes à distance, grâce à des correctifs instantanés ou à des solutions automatisées.

*Étude Forrester sur l'impact économique total de Teams, mandatée par MS, 2018

AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE

- Visibilité et contrôle tout au long du déploiement
- Promotion de l'adhésion et de la sensibilisation des utilisateurs
- Réduction des complexités et des coûts associés à la migration
- Amélioration de la productivité et de la satisfaction des collaborateurs

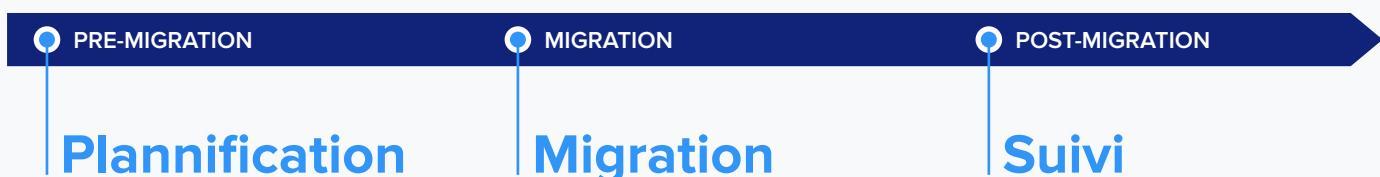


Nexthink nous offre une visibilité optimale sur notre environnement informatique, ce qui nous permet d'assurer l'adhésion des collaborateurs, la standardisation et la gestion des processus.

Dan Lutter

**Directeur du service Field Technology Services,
Advocate Health Care**

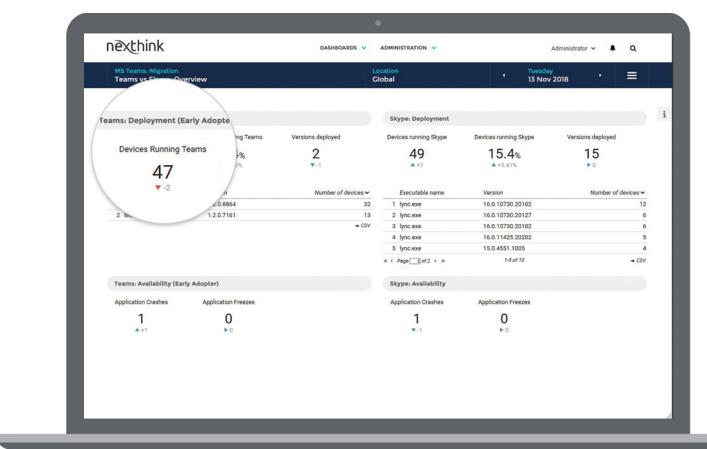
Accélérer le processus de déploiement de MS Teams à l'échelle de l'entreprise



Planifier

Visualiser l'écosystème de communication et de collaboration actuel et préparer au déploiement

- Identifier les capacités et les performances du matériel et des infrastructures, pour planifier la migration en fonction des ressources disponibles
- Suivre l'utilisation des logiciels actuels et obtenir des retours quant aux outils et fonctionnalités de collaboration les plus appréciés
- Identifier et enrôler des groupes de premiers adoptants en fonction de critères définis, afin de procéder à des tests représentatifs



Migrer

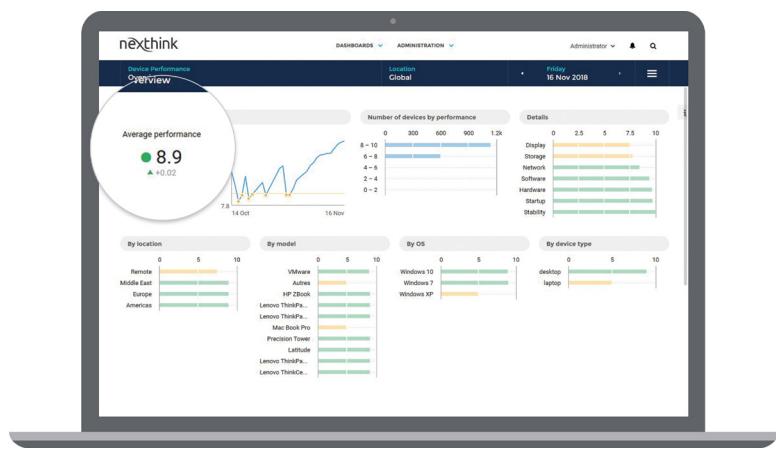
Piloter les groupes d'utilisateurs et suivre les performances techniques ainsi que l'adhésion des collaborateurs

- Piloter, surveiller et interagir avec les premiers adoptants, pour collecter des données techniques sur les appareils et des commentaires sur l'expérience des collaborateurs
- Enregistrer les données de performances, d'utilisation et de satisfaction à comparer avec d'autres outils de communication, afin de valider la progression
- Suivre, noter et analyser les taux d'adoption, pour gérer les réticences et favoriser la sensibilisation

Maintenir

Maintenir la qualité de service de la plateforme Teams et assurer une amélioration continue par le biais de métriques, et d'interactions

- Utiliser les tableaux de bord et les métriques pour garder une bonne visibilité globale et pour détecter les éventuels écarts de performances ou de conformité
- Simplifier le diagnostic des services et résoudre rapidement les problèmes à distance et de manière automatisée
- Surveiller l'efficacité de la collaboration et de la communication, et surveiller l'expérience globale des collaborateurs lorsqu'ils utilisent Teams



À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink permet aux directions informatiques de mesurer, de piloter et d'améliorer l'expérience numérique des collaborateurs. Nexthink associe l'analyse temps réel de l'activité sur tous les postes de travail, la collecte du ressenti des collaborateurs et la capacité d'automatiser des actions pour aider les directions informatiques à mieux répondre aux enjeux du Digital Workplace.