

Télétravail : Top 10 des recommandations

Pour délivrer une expérience numérique de qualité aux collaborateurs en télétravail

Dans un contexte de transition accélérée vers le télétravail, les collaborateurs dépendent du bon fonctionnement de leurs outils numériques pour collaborer et exercer leur activité professionnelle depuis leur environnement domestique. Plus que jamais, il est essentiel de leur assurer une expérience numérique de qualité.

Voici dix recommandations à l'attention des organisations informatiques pour les aider à préserver l'efficacité des collaborateurs en télétravail et à assurer la continuité de l'activité dans les meilleures conditions opérationnelles possibles.



Délivrez Une Expérience Numérique de Qualité aux Collaborateurs en Télétravail.

01

Factualisez l'expérience numérique des télétravailleurs

02

Evaluez la disponibilité de l'environnement de télétravail

03

Identifiez et résolvez les incidents le plus en amont possible

04

Mettez en place des mécanismes de self-help pour soulager les équipes IT

05

Gardez la maîtrise du déploiement des outils de collaboration

06

Gardez l'œil sur les services critiques

07

Restez à la pointe de l'actualité

08

Sachez repérer le Shadow IT

09

Communiquez directement avec les collaborateurs au bon moment

10

Recueillez le sentiment des utilisateurs en temps réel

Introduction

La crise sanitaire collective que nous traversons a soudainement renforcé l'hyper-dépendance aux outils numériques. Isolés chez eux, les collaborateurs sont tributaires du bon fonctionnement de leurs appareils et de leurs outils de productivité et de collaboration. Ainsi, lorsque ces outils ne fonctionnent pas correctement, les désagréments qui en découlent peuvent porter préjudice à la productivité, à la sécurité de l'entreprise, à l'engagement des collaborateurs, et par extension, à la bonne marche de l'entreprise.

Plus que jamais, il est essentiel d'assurer une expérience numérique de qualité aux utilisateurs, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. L'expérience numérique (ou DEX) se définit comme la somme des interactions que les collaborateurs ont avec les équipements, les applications et les services métiers, ainsi que les équipes de support dans l'exercice de leur fonction.

Assurer une expérience numérique sans faille dans les murs de l'entreprise est loin d'être une sinécure. Alors lorsqu'il s'agit d'opérer une transition massive vers le télétravail en un temps record avec le bon niveau de support, la tâche est encore plus ardue pour les directions informatiques. Et pour cause. Le télétravail soulève de nouvelles problématiques : comment garantir la continuité des services aux collaborateurs dans un contexte de bascule massive vers le télétravail ? Comment s'assurer que les collaborateurs puissent travailler à distance dans de bonnes conditions opérationnelles sans créer de risque sécuritaire ? Comment délivrer le bon niveau de support ?

Voici dix recommandations qui, nous l'espérons, vous aideront à relever ces défis et à créer les conditions pour piloter, gérer et garder la maîtrise de votre environnement numérique de télétravail. Nous espérons que les exemples qui accompagnent ces conseils vous aideront à délivrer une expérience numérique positive à vos collaborateurs, aussi bien dans un mode travail à distance que sur site.

Portrait-Robot d'une Bonne Expérience Numérique

- ✓ **Hardware** – les appareils fonctionnent, sont accessibles et configurés pour le travail à distance.
- ✓ **Applications métier** – les utilisateurs en télétravail accèdent aux applications critiques de manière ininterrompue.
- ✓ **Navigation web** – le réseau et l'accès à Internet (côté serveur et côté collaborateur) sont rapides et sécurisés.
- ✓ **Sécurité** – votre VPN est sécurisé et en conformité, tout comme le reste des logiciels
- ✓ **Productivité et collaboration** – les outils fonctionnent correctement et facilitent la productivité et la collaboration.
- ✓ **Satisfaction des collaborateurs** – vous êtes capable d'entrer en contact directement avec les collaborateurs en télétravail, de résoudre les incidents avec un minimum d'interférence et de recueillir leur feedback et leur sentiment à tout moment.

01

Actualisez l'expérience numérique des télétravailleurs

Une des raisons pour lesquelles les collaborateurs souffrent d'une expérience numérique médiocre est le déficit de visibilité dont souffrent les organisations informatiques sur le contexte utilisateur, en particulier sur les usages et le niveau d'adoption des services IT. En général, les équipes IT sont focalisées sur la manière dont les services sont délivrés, mais pas sur la manière dont ils sont consommés.

Pour bien appréhender l'expérience des télétravailleurs, il est conseillé de s'appuyer sur un système de mesure qui calcule en continu un score d'expérience sur la base de métriques issues des postes de travail, de la navigation web, des outils de collaboration, des outils de productivité, des applications et des outils de sécurité et - point crucial - du sentiment des collaborateurs, ce afin de mettre en regard la perception des utilisateurs avec vos données techniques réseau.

La consolidation en continu d'éléments factuels sur la réussite des nouveaux déploiements, l'usage des outils de collaboration, le résultat de vos efforts de communication ou encore l'évolution du sentiment des utilisateurs, représente le socle fondateur qui vous permettra par la suite d'identifier les écarts et de prioriser les actions d'amélioration.

02

Évaluez la disponibilité de l'environnement de télétravail

Que le déploiement du télétravail concerne tous vos collaborateurs ou seulement une fraction d'entre eux, il est important de vous assurer que les fondations de votre environnement de télétravail sont opérationnelles.

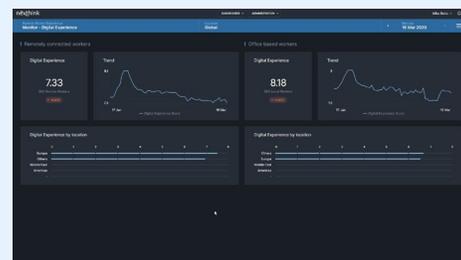
Commencez par vérifier le statut de vos différents types d'équipements et de postes, aussi bien physiques que virtualisés. Contrôlez que les certificats (VPN, Office 365) sont bien en place et assurez-vous que les logiciels des utilisateurs et les pare-feux sont à jour.

Une fois ces fondamentaux vérifiés, vos collaborateurs sont « numériquement » équipés pour travailler à distance de manière efficace et sécurisée.

ENTREPRISE INTERNATIONALE DE
SERVICES FINANCIERS

Bien préparer la transition vers le télétravail : Check-lists et scoring de l'expérience

Anticipant un déploiement du télétravail à grande échelle, la direction informatique s'est appuyée sur un tableau de bord dédié au télétravail. Les check-lists du tableau de bord ont permis de vérifier le bon niveau de préparation des utilisateurs et des postes de travail dans chaque région concernée. Par exemple, la surveillance de la disponibilité des certificats ou encore la vérification de l'installation et de l'actualisation de tous les outils de collaboration, firewalls et VPN. Une fois la transition vers le télétravail effectuée, ces mêmes check-lists ont permis aux équipes IT de garder la visibilité et le contrôle de l'environnement de télétravail. Grâce à un Digital Experience Score dédié au télétravail, les équipes IT sont dorénavant en mesure de superviser en continu l'expérience numérique et la satisfaction de chaque collaborateur en télétravail.



03

Identifiez et résolvez les incidents le plus en amont possible

La problématique du délai de résolution des incidents sur les postes utilisateurs est exacerbée lorsqu'une large population de collaborateurs est en télétravail. En fait, les équipes de support de proximité manquent d'informations et n'ont pas les outils adéquats pour résoudre rapidement les nombreux incidents qui provoquent des temps d'arrêt, des perturbations et des pertes de productivité.

D'un point de vue outillage, il est conseillé aux équipes informatiques d'évaluer objectivement l'efficacité de leurs processus de qualification des incidents et d'escalade dans le contexte du télétravail.

L'automatisation de la résolution des incidents peut grandement contribuer à améliorer la qualité de service rendue aux utilisateurs en télétravail et à préserver leur productivité.

D'un point de vue data, on ne saurait sous-estimer l'importance qu'une information exhaustive et pertinente sur le contexte utilisateur revêt aux yeux des équipes de support de proximité. Ces dernières ont besoin d'un accès simple et rapide à des données sur le contexte utilisateur à chacune des phases du processus de gestion des incidents.

04

Mettez en place des mécanismes de self-help pour soulager les équipes IT

Concilier la satisfaction des besoins des collaborateurs sur site avec celle des collaborateurs en télétravail est un exercice particulièrement chronophage pour les équipes IT. Dans ce contexte, la combinaison de l'automatisation et le recours à un outil d'interaction avec les utilisateurs permet de mettre en place un système de self-help à destination des utilisateurs, ce qui peut grandement alléger la charge pesant sur des équipes IT en surchauffe.

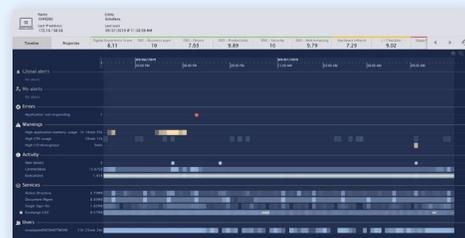
Par exemple, le diagnostic automatisé à grande échelle des appareils permet de mettre en évidence une mauvaise configuration du réseau, des réglages inappropriés des paramètres des appareils ou encore des problématiques de nettoyage des disques durs. Une fois les problèmes identifiés, il est recommandé dans la mesure du possible de recourir à la remédiation assistée. Ainsi, l'utilisateur est notifié du problème détecté sur sa machine. Ensuite, il lui est proposé de résoudre le problème lui-même en un seul clic. Ce type de processus de self-help permet de favoriser l'autonomie des collaborateurs tout en réduisant la charge de travail des équipes IT.

SOCIÉTÉ DE CONSEIL MULTINATIONALE

Gérer les incidents à distance : Investigation et automatisation

Cette société de conseil internationale a assisté à une croissance du nombre de collaborateurs en télétravail. Un jour, l'équipe IT a constaté une baisse très nette du Score DEX (Digital Experience Score) concernant la population des collaborateurs en télétravail. Un drill down dans le Score a révélé que cette dégradation provenait d'une seule et même cause : un taux élevé de l'usage des processeurs.

L'équipe IT a pu ensuite isoler tous les utilisateurs concernés et approfondi l'analyse jusqu'au niveau individuel des appareils. Ils ont alors remarqué que les disques durs de ces postes se remplissaient plus rapidement que d'habitude. Plutôt que de résoudre manuellement le problème de chaque collaborateur un à un, l'équipe IT a organisé une campagne automatique pour notifier les collaborateurs concernés et leur proposer la possibilité de nettoyer leurs disques durs en un seul clic. Entre la découverte et la résolution du problème, il s'est écoulé seulement deux heures !



05

Gardez la maîtrise du déploiement des outils de collaboration

L'un des écueils du télétravail est l'absence de contact en face à face. A l'heure où les entreprises accompagnent la transition vers ce nouveau mode de travail, les outils de collaboration comme MS Teams et Zoom ont vu grimper leur popularité.

Toutefois, des outils de collaboration comme MS Teams nécessitent un effort substantiel de la part des équipes IT pour en maîtriser le déploiement. Sans visibilité sur l'adoption et sans le niveau d'accompagnement adéquat, la migration vers ce type d'outil peut rapidement devenir une source de confusion pour les utilisateurs.

Ce risque peut être évité en accordant une attention toute particulière à la phase préparatoire en amont du déploiement. Par exemple, il est conseillé d'évaluer les capacités des appareils et de l'infrastructure avant de se lancer dans un déploiement à grande échelle. Une fois l'implémentation réalisée, il est recommandé aux équipes IT de maintenir le contact avec les utilisateurs et de solliciter leur feedback.

06

Gardez l'œil sur les services critiques

Un des facteurs clés d'une bonne expérience numérique est la capacité du collaborateur à accéder aux applications, aux fichiers et aux services critiques dont il a besoin pour travailler. Dépourvu d'une connexion Internet stable, le collaborateur ne peut plus accéder aux services essentiels. Il perd alors contact avec son environnement de travail.

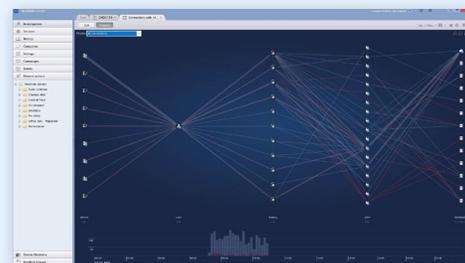
En cas de dégradation de la qualité de la connexion, les équipes IT doivent disposer de métriques clés comme le temps de réponse du réseau pour déterminer si le problème provient du côté collaborateur ou du côté entreprise. L'accès aux métriques sur la performance des services et du réseau peut radicalement changer la donne au moment de la résolution. Au-delà de la collecte de ce type de données, il est également conseillé de réfléchir aux moyens de mutualiser cette information auprès des différents acteurs de l'équipe informatique.

SOCIÉTÉ DU SECTEUR DE LA SANTÉ

Créer les conditions de la collaboration : Connexion stable à MS Teams

En optant pour une politique favorable au télétravail, cette société souhaitait s'assurer que tous ses salariés puissent collaborer et rester productifs, où qu'ils se trouvent. Or, la direction informatique a constaté une recrudescence d'incidents en lien avec MS teams. La première mesure a été d'initialiser un projet d'adoption de MS Teams à l'échelle mondiale dans le but d'encourager les usages, de prévenir le Shadow IT et de surveiller la satisfaction des collaborateurs.

A partir d'un seul et unique tableau de bord, la DSI a pu étroitement surveiller l'installation et la configuration de MS Teams et repérer ainsi divers problèmes allant de la baisse de la qualité des appels au versioning des applications. À partir de là, l'équipe IT a pu identifier tous les télétravailleurs confrontés à de mauvais temps de réponse du réseau. En s'appuyant sur une représentation visuelle du réseau, elle a pu rapidement déterminer si les problèmes de connectivité avaient pour origine le réseau de l'entreprise ou le réseau personnel des collaborateurs, et prendre les mesures adéquates.



07

Restez à la pointe de l'actualité

Lorsqu'il est question d'encadrer le télétravail, une des craintes les plus fréquentes est l'éventualité de perdre en visibilité et en contrôle. Raison de plus pour s'assurer que les postes de tous les télétravailleurs sont bien à jour, tout particulièrement lorsque le nombre de télétravailleurs est élevé.

Il est important pour l'équipe informatique de disposer d'une visibilité sur ce qui a été installé, ce qui est utilisé, ce qui a fait l'objet d'un changement, d'un patch ou ce qui a été configuré sur le réseau, et ce, à tout moment, pour chaque collaborateur, que ce soit « on premise » ou dans le cloud. Sans données sur le contexte utilisateur et sans monitoring actif de l'infrastructure, toute tentative pour améliorer les services ou résoudre des incidents sera en décalage avec ce que vivent les utilisateurs.

08

Sachez repérer le Shadow IT

Le Shadow IT est une réalité. Aujourd'hui, de nombreuses applications tierces sont en accès libre et peuvent être très facilement téléchargées par les collaborateurs sans l'aval de l'équipe informatique. C'est pourquoi les aspects sécurité et conformité sont des volets essentiels à la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs, en particulier de ceux qui travaillent à distance.

Alors comment garder le contrôle sans pour autant aliéner les utilisateurs? Soyez les instigateurs d'une amnistie et misez sur la transparence : Demandez aux différents départements d'être honnêtes sur les applications qu'ils utilisent et sur les problèmes éventuels qu'ils rencontrent. Proposez l'aide des équipes de support et réfléchissez à des moyens d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

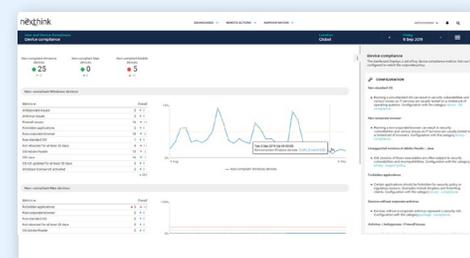
Appuyez-vous sur une vue temps réel de la façon dont les utilisateurs interagissent avec les différents outils et les problèmes auxquels ils sont confrontés. Engagez le dialogue avec les utilisateurs pour comprendre les raisons pour lesquelles il se sont éloignés des outils recommandés et travaillez de concert pour aller vers une approche plus standardisée.

ENTREPRISE DE SERVICES TECHNOLOGIQUES

Shadow IT : Pouvoir le détecter et prendre les bonnes actions

Inquiète des problématiques sécuritaires générées par le télétravail, cette équipe informatique a d'abord identifié les collaborateurs qui n'avaient pas de VPN. Pour ce faire, elle s'est appuyée sur un inventaire temps réel des équipements utilisés qui ne figuraient ni sur le VPN ni sur le réseau.

Ensuite, l'équipe IT a envoyé des messages ciblés à ce sous-groupe de télétravailleurs, leur demandant d'activer, de mettre à jour ou d'installer un VPN, tout en proposant son aide à ceux qui en avaient besoin. L'accès à un VPN fonctionnel n'a pas pour autant empêché certains télétravailleurs d'utiliser leurs propres équipements ou des applications non validées par l'entreprise. Anticipant des vulnérabilités, l'équipe a alors rapidement mis en œuvre un tableau de bord de Shadow IT, afin de détecter les comportements non conformes. Elle a ensuite communiqué avec les collaborateurs concernés pour les former à l'utilisation des équipements et applications approuvés par l'entreprise.



09 Communiquez directement avec les collaborateurs au bon moment

Privés de contact physique, il est fréquent que les collaborateurs en télétravail éprouvent le sentiment d'être coupés de l'entreprise. Pour remédier à cette sensation d'isolement, il est important de bien s'assurer que les équipes de support sont à même de leur apporter le bon niveau d'assistance au moment opportun.

Ainsi, il est recommandé aux équipes informatiques d'ouvrir un canal de communication direct avec les télétravailleurs pour garder le contact. La capacité à entrer directement en contact avec les collaborateurs s'avérera utile lorsqu'il s'agit d'apporter une aide individualisée en cas d'incident ou tout simplement pour s'assurer que tout va bien. On ne saurait sous-estimer l'impact de tout effort de communication, même anodin en apparence, sur l'expérience des collaborateurs en télétravail : un collaborateur qui a le sentiment de faire l'objet d'attentions, d'être sécurisé et de faire partie d'une équipe sera dans de meilleures dispositions pour travailler efficacement à distance.

10 Recueillez le sentiment des utilisateurs en continu

En général, les sondages classiques par email obtiennent des taux de réponse médiocres et ne livrent qu'une vision ponctuelle et incomplète du niveau de satisfaction des collaborateurs. Un des avantages d'un dialogue en continu avec les collaborateurs est de pouvoir collecter du feedback au fil de l'eau.

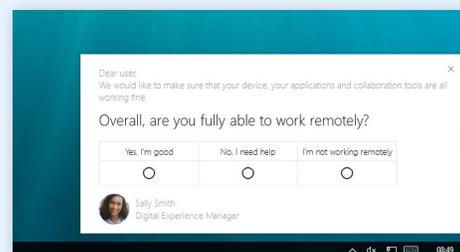
C'est pourquoi il est recommandé aux équipes IT de s'appuyer sur un canal de communication plus innovant et peu intrusif qui offre la possibilité aux collaborateurs de faire part de leur feedback en continu. Des notifications ciblées combinées à des demandes de feedback au bon moment constituent une mine d'informations contextuelles particulièrement utiles pour les équipes IT. En effet, en rapprochant les données de sentiment avec les données techniques sur les réseaux, les équipes IT ont une vision holistique de la perception des collaborateurs à tout moment, qu'ils travaillent dans les murs de l'entreprise ou depuis leur domicile.

ENTREPRISE PHARMACEUTIQUE

Garder le lien avec les collaborateurs : Communication ciblée et contextuelle

Cette organisation était essentiellement préoccupée par le risque que ses télétravailleurs se sentent coupés du monde de l'entreprise. L'hyper-dépendance aux outils numériques risquait non seulement de créer une pression supplémentaire sur le système informatique, mais aussi de renforcer le sentiment d'isolement des télétravailleurs en cas de dysfonctionnement de leurs outils numériques.

La DSI a déployé des campagnes de communication ciblées pour contacter les collaborateurs de manière proactive. Elle a pu ainsi sensibiliser les utilisateurs à l'importance de la conformité des VPN, diffuser des informations sur les bonnes pratiques du télétravail, relayer des annonces d'entreprise, ou tout simplement demander aux collaborateurs s'ils avaient besoin d'aide. En outre, ces campagnes ont fourni une mine d'informations sur le ressenti des utilisateurs, ce qui a permis d'évaluer la qualité du support et de l'infrastructure à travers le prisme de ceux qui les consomment.





Les organisations informatiques ont un rôle crucial à jouer pour s'assurer que les collaborateurs puissent tirer parti des outils numériques pour exercer leur activité dans de bonnes conditions opérationnelles, d'où qu'ils travaillent.

Pionnier de la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs, Nextthink est votre allié pour garantir la continuité des services à vos utilisateurs et leur offrir une expérience numérique sans rupture où qu'ils se trouvent. Avec Nextthink, les organisations informatiques ont l'assurance que l'ensemble des collaborateurs restent productifs, collaborent efficacement et bénéficient du support dont ils ont besoin au bon moment.

Pour aller plus loin dans l'accompagnement du déploiement de masse du télétravail, Nextthink vient de mettre à disposition un pack spécifique pour aider les directions informatiques à mettre en place, à monitorer et à gérer l'écosystème de télétravail. Complémentaires à la plateforme DEX de Nextthink, ces fonctionnalités sont disponibles sous la forme d'un Library Pack, le **"Remote Worker Experience" Library pack.**

Vous voulez en savoir plus ?

Demandez une démonstration