

Outils de collaboration : 6 mythes à déconstruire pour les équipes IT



nexthink

Introduction

Aujourd'hui, les outils de collaboration comme Zoom ou Microsoft Teams sont des alliés précieux pour les entreprises, qui ont été contraintes d'adopter le télétravail et de limiter les déplacements. Cependant, ces outils amènent leur lot de problématiques puisqu'ils représentent actuellement la principale cause d'incidents IT. Pour les équipes IT, déterminer la cause profonde d'un problème peut s'avérer aussi difficile que chronophage, surtout lorsqu'elles manquent de visibilité sur les environnements de travail hybrides et les réseaux qui sous-tendent ces outils.

Si la résolution des problèmes sur les outils de collaboration constitue donc un vrai casse-tête, elle n'est toutefois pas impossible. Avec une visibilité renforcée sur les environnements de travail numériques, vous pouvez identifier et éliminer les obstacles à la collaboration, parfois avant même qu'ils n'impactent les employés.

Sur la base de données télémétriques Nexthink issues de millions de sessions, nous avons analysé et déconstruit 6 mythes répandus sur les outils de collaboration. Notre étude détaillée révèle les causes des problèmes potentiels liés à ces outils et dégage des pistes pour les résoudre, prévenir la déferlante de tickets et réduire les coûts.



Mythe n° 1 :

le Wi-Fi du collaborateur est toujours en cause



Si une mauvaise connexion Wi-Fi peut en effet nuire au bon fonctionnement des outils de collaboration (et au travail en général), ce problème ne représente pas toujours la cause profonde, du moins pas aussi souvent qu'on le pense. D'autres dysfonctionnements sous-jacents peuvent expliquer des problèmes de connexion.

Prenons l'exemple de la connexion sans fil d'un collaborateur. Celle-ci fonctionne parfaitement, mais dès que le collaborateur tente de rejoindre une réunion sur Zoom, la connexion est interrompue et il ne peut pas participer à l'appel. À première vue, il semble que le problème soit lié au Wi-Fi. Mais, d'après nos données, une interférence avec la connexion Wi-Fi paraît plus probable.

Plusieurs couacs techniques peuvent nuire au bon fonctionnement des outils de collaboration et faire croire à un problème de connexion, parmi lesquels :

- Corruption de pilotes, plantage de fichiers et autres problèmes similaires provoquant l'instabilité du réseau
- Problèmes sur les serveurs régionaux des outils
- Navigateurs ou applications obsolètes
- Manque d'espace disque ou forte consommation CPU
- Incompatibilité de micros, webcams ou casques

Sans visibilité sur tous ces composants, il est extrêmement difficile de déterminer la cause profonde des problèmes et très facile d'incriminer le Wi-Fi. Mais une fois que l'expérience utilisateur n'aura plus de secret pour vous, vous pourrez explorer d'autres causes potentielles pour identifier l'origine réelle du problème de connexion et mieux le résoudre.



Mythe n° 2 :


les problèmes sur les outils de collaboration ne sont pas si fréquents



Chaque fournisseur définit ses propres critères pour évaluer la qualité d'un appel en visioconférence. À titre d'exemple, Microsoft Teams identifie **13 métriques différentes** qui traduisent une mauvaise qualité d'appel, y compris la fréquence à laquelle l'image se fige ou se décale par rapport au son.

D'après les données télémétriques de Nexthink, 3 à 6 % des appels sont considérés comme de piètre qualité, un taux qui peut sembler faible de prime abord. Mais ramené aux plus de 200 millions d'appels que Nexthink a analysés dans le cadre du lancement de Nexthink Collaboration Experience, ce taux correspond à entre 6 et 12 millions d'appels au total.

Une visioconférence de mauvaise qualité nuit à l'efficacité et à la productivité de l'ensemble des participants. Un son médiocre peut même contribuer à la « **Zoom fatigue** », un phénomène d'abord observé pendant les périodes de confinement dues à la pandémie de Covid-19. Pensez à tous les appels que vos équipes passent chaque jour. Pouvez-vous vous satisfaire d'une qualité moindre pour 3 à 6 % d'entre eux ?





Mythe n° 3 :

il est impossible d'anticiper les problèmes liés aux outils de collaboration

La plupart du temps, nous réagissons aux problèmes lorsqu'ils surviennent, car cela semble plus simple que de tenter de détecter les dysfonctionnements encore inconnus. Mais les entreprises ont beaucoup à perdre dans cette approche, surtout quand la productivité de leurs collaborateurs est en jeu. Pour elles, une posture réactive aux problèmes est synonyme de perte de temps et d'argent, sans parler de leurs collaborateurs qui doivent se résigner à des appels de mauvaise qualité et à une expérience insatisfaisante sur leurs outils de collaboration.

Selon la cause du problème, il est parfois possible de déployer des correctifs ou d'alerter les utilisateurs avant même qu'ils ne s'en aperçoivent. Pour cela, l'entreprise doit avoir une visibilité complète sur le réseau et toutes les machines qui y sont connectées. C'est la condition sine qua non pour que l'équipe IT puisse identifier et corriger les problèmes sur n'importe quel poste de travail, avant qu'un collaborateur ne les signale ou ne les remarque. Les correctifs apportés à une machine peuvent alors être appliqués à tous les équipements concernés. Autrement dit, si l'expérience d'appel est insatisfaisante pour un utilisateur, tous les collaborateurs ne sont pas forcés de connaître le même sort.

Au premier appel de qualité médiocre, le signal d'alarme est tiré et l'équipe IT peut vérifier ces diagnostics sur d'autres machines du réseau pour assurer l'opérationnalité des systèmes des autres collaborateurs. Grâce à Nexthink, les correctifs peuvent être appliqués rapidement à tous les niveaux de l'entreprise, car ses solutions assurent toute la visibilité nécessaire pour identifier les problèmes en un coup d'œil.



Mythe n° 4 : le fournisseur n'a jamais tort

Combien de fois avez-vous fait appel au support d'un fournisseur pour vous entendre dire qu'aucun problème n'avait été détecté de son côté ? Il est facile pour les fournisseurs de mettre en cause les réseaux de leurs clients pour des problèmes sur des outils de collaboration. Pourquoi ? Car un appel de mauvaise qualité peut s'expliquer par de multiples variables.

Pour déterminer si le problème vient de votre fournisseur, vous pouvez d'abord vérifier si la panne se limite à une région en particulier. Par exemple, si votre entreprise compte des télétravailleurs partout aux États-Unis, mais que seuls ceux habitant dans le Sud-Est sont impactés, il est fort probable que le problème soit régional. Les dysfonctionnements géographiques résultent souvent de problèmes sur les serveurs des fournisseurs.

Toutefois, les défaillances des outils de collaboration peuvent aussi survenir en raison d'une incompatibilité entre un VPN et l'outil en question. Si tel est le cas, ce n'est pas un mais deux fournisseurs que vous devez convaincre du problème pour le faire corriger. D'où l'importance de données solides. Pour étayer votre argumentaire, les données télémétriques de Nexthink vous aident à prouver la cause profonde des problèmes.



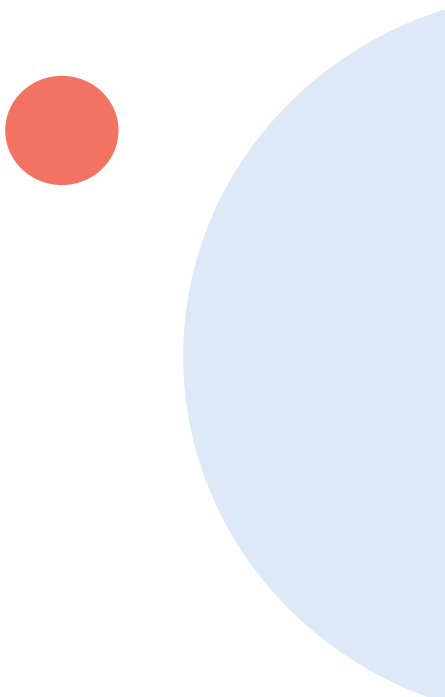
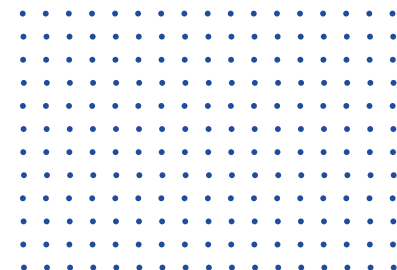
Mythe n° 5 :

améliorer l'expérience de collaboration ne vous fera gagner ni du temps ni de l'argent

Vous pensez que les problèmes sur les outils de collaboration font partie du quotidien et qu'il ne sert à rien de les corriger ? Détrompez-vous : des appels de mauvaise qualité génèrent une inefficacité opérationnelle, font perdre du temps à vos collaborateurs et surchargent vos équipes IT de tickets.

Prenons un exemple : si 5 % de vos appels sont insatisfaisants et que votre entreprise organise 2 000 appels par semaine (soit 4 appels par jour pour 100 utilisateurs ; sachant que la plupart des entreprises en passent plus), cela veut dire que votre entreprise connaît 100 appels de piètre qualité toutes les semaines. Et bien que seuls 50 % de ces appels se transforment en tickets de support, votre équipe IT doit tout de même gérer 50 tickets en plus par semaine.

Ces problèmes supplémentaires empêchent votre équipe de se concentrer sur les tâches IT plus importantes et nuisent à la productivité des collaborateurs. À l'inverse, une approche proactive de ces défaillances permet de redonner du temps à l'entreprise et de focaliser l'équipe IT sur les activités porteuses de valeur, plutôt que de les surcharger d'opérations de dépannage sur les outils de collaboration.

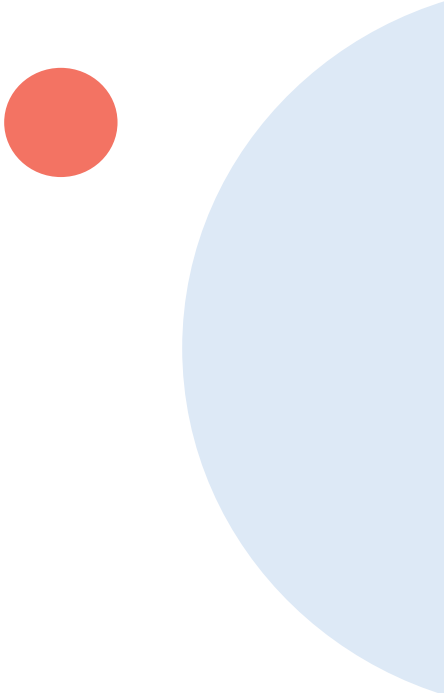
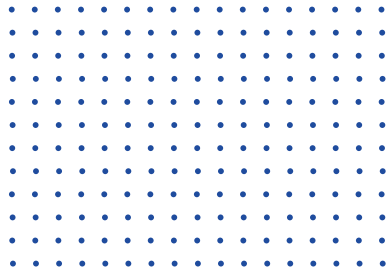


Mythe n° 6 : tous vos collaborateurs utilisent les outils que vous mettez à leur disposition

Nous aimerions croire que 100 % des fonds alloués aux licences logicielles sont bel et bien utilisés, mais malheureusement, c'est loin d'être le cas. Selon un [rapport Nexthink récent](#), près de la moitié (49,96 %) des logiciels installés sur les machines des collaborateurs ne sont jamais utilisés, ce qui se chiffre en millions d'euros gaspillés tous les mois par les entreprises.

De surcroît, 31 % des employés utilisent deux outils de collaboration. Autrement dit, les entreprises paient pour deux licences pour des outils qui assurent les mêmes fonctions. Résultat : non seulement le coût est plus élevé, mais votre équipe IT doit également maîtriser, surveiller et dépanner deux plateformes distinctes qui ont leurs propres processus et bugs.

Pour résoudre ces problématiques, il vous faut une visibilité sur les outils que vos collaborateurs utilisent au quotidien. Si vous retrouvez les mêmes processus sur plusieurs plateformes, consultez vos collaborateurs pour déterminer quels outils garder et lesquels abandonner. Utilisée de manière avisée et systématique, cette approche garantit une baisse des coûts et une réduction de la charge de travail pour votre équipe IT.



Des solutions Nexthink proactives au service de l'expérience avec les outils de collaboration

Face à des problèmes de collaboration pensés jusque-là « inévitables », votre entreprise ne peut se contenter d'une posture réactive, synonyme de perte de temps et de baisse de productivité. C'est pourquoi Nexthink vous aide à les résoudre rapidement et à appliquer des correctifs à grande échelle grâce à des diagnostics d'incidents pilotés par l'IA. En améliorant la visibilité sur tous les composants d'un réseau, la plateforme Nexthink renforce la proactivité des équipes IT, redonne du temps à votre entreprise et lui permet de réaliser des économies, tout en boostant la productivité de vos collaborateurs.

Pour en savoir plus sur Nexthink Collaboration Experience, partie intégrante de la plateforme Nexthink Infinity, [demandez une démo.](#)