

# Télétravailler sans interruption

Comment les services informatiques peuvent-ils optimiser la productivité et la satisfaction des employés, où qu'ils travaillent ?



# Il y a deux ans, la possibilité de travailler à domicile était soit un avantage très appréciable soit une faveur accordée dans des circonstances spéciales.

## Aujourd'hui, la situation a bien changé.

En fonction des régions, du poste ou des préférences, de nombreux employés partagent désormais leur temps de travail entre leur domicile et leur bureau. À l'été 2021, 92 % des responsables informatiques ont confirmé que leur entreprise était en train d'adopter un modèle de travail hybride ou l'avait déjà instauré<sup>1</sup>.

S'adapter à cette nouvelle réalité peut être éprouvant pour les services informatiques, car la technologie DÉFINIT essentiellement l'expérience professionnelle d'aujourd'hui. 88 % des responsables informatiques pensent qu'il est crucial pour les employés de pouvoir travailler à distance de manière efficace<sup>2</sup>.

Les défis auxquels les services informatiques font face sont bien connus, qu'ils doivent répondre aux exigences du travail exclusivement sur place ou exclusivement à distance. Cependant, le travail hybride est moins prévisible. Ce caractère imprévisible peut créer de multiples facteurs de stress pour votre service informatique.

## Les principaux défis des services informatiques en matière de travail hybride

**63 %** des responsables informatiques ont affirmé que la gestion des technologies était devenue plus compliquée au cours des dernières années<sup>4</sup>

**90 %** ont déclaré que le modèle hybride avait entraîné de nombreux changements dans leurs activités<sup>2</sup>

## Comment le travail hybride a-t-il transformé la façon de travailler des services informatiques ?

Alors que de nombreux employés se sont enthousiasmés à l'instaurer du travail hybride, il n'en a pas été de même pour les services informatiques. « Travailler de n'importe où » présente de nouveaux défis et 78 % des DSI estiment que le passage au mode de travail hybride risque d'avoir des conséquences néfastes sur les services informatiques<sup>3</sup>.

**Besoins imprévisibles des employés :** les employés travaillent dans différents lieux et fuseaux horaires, et ont des emplois du temps variés. Il faut aussi tenir compte des carrières des employés, de leurs objectifs et de leurs besoins sur le lieu de travail. Leur offrir les appareils appropriés et répondre à leurs problèmes informatiques en temps réel est ainsi encore plus compliqué.

**Risques imprévisibles :** avec un tel nombre d'appareils, d'utilisateurs et de sites, la possibilité qu'un clic insouciant se transforme en un problème à l'échelle du réseau augmente de façon exponentielle. Comme les équipes informatiques manquent souvent de visibilité pour identifier les menaces de sécurité émergentes, ou ne possèdent pas les outils nécessaires pour s'en protéger, le niveau de vulnérabilité de votre entreprise s'intensifie par le travail hybride.

**Processus imprévisibles :** s'il a été difficile pour les services informatiques de permettre aux employés de passer à un modèle de télétravail, le passage à un modèle hybride s'avère encore plus compliqué. Les collaborateurs sont plus nombreux qu'auparavant, l'adoption des plateformes numériques est automatiquement plus rapide et l'exploitation des technologies pour répondre aux besoins essentiels des entreprises s'accélère.

Où qu'ils se trouvent, les employés évoluent dans un environnement instable et les services informatiques ont pour mission de les aider à surmonter les difficultés. Les services informatiques peuvent aussi être aidés par des prestataires de services réputés proposant des solutions complètes personnalisées pour établir des processus, définir des priorités et allouer des ressources dans ce nouveau monde du travail où les employés travaillent d'où ils veulent.



# Les solutions holistiques permettent à votre équipe informatique de rester productive

De la configuration des appareils des nouveaux employés au dépannage des dispositifs existants, les services informatiques représentent le fondement opérationnel de chaque entreprise.

Dans le monde hybride d'aujourd'hui, comment une équipe composée de si peu de personnes peut-elle satisfaire les besoins d'autant de personnes ? Le rythme est insoutenable. Il est temps pour les services informatiques de solliciter de l'aide et de déléguer les tâches chronophages à d'autres équipes et à des outils intelligents automatisés.

En s'associant à un prestataire de services informatiques expérimenté, les équipes technologiques surchargées peuvent exploiter des outils d'automatisation et d'analyse basés sur l'IA ainsi que les connaissances d'experts du secteur. Au lieu de tenter de répondre au nombre croissant de tickets créés par les utilisateurs finaux, les services informatiques peuvent automatiser la résolution des problèmes, voire les prévenir en utilisant les données prédictives.

Auparavant, les services informatiques devaient réorienter toutes leurs ressources pour empêcher une violation du système de sécurité. Ils peuvent maintenant compter sur les systèmes avancés de surveillance et de détection permanentes des menaces, prêts à isoler et neutraliser les dangers sans solliciter l'assistance des employés. Si une intervention humaine est requise, les experts d'un prestataire de services spécialisé se tiendront prêts à agir à la place de vos équipes informatiques.

Et le personnel informatique n'est pas le seul à pouvoir accomplir davantage grâce à des services d'assistance robustes. Les employés sont également plus productifs lorsque le temps d'interruption est réduit et qu'ils n'ont pas à attendre l'aide du service informatique.

# Offrez à votre service informatique le soutien supplémentaire dont il a besoin

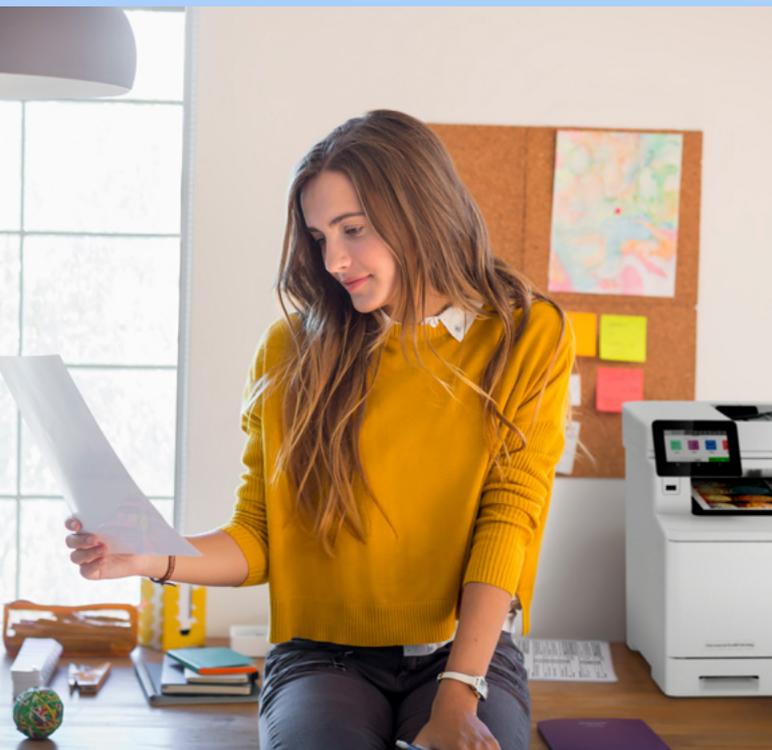
Aujourd'hui, les services informatiques sont responsables de nombreux changements importants. Parmi eux, nous pouvons citer les suivants :

Faire avancer les projets stratégiques qui contribuent à la croissance de l'entreprise

Exploiter les services qui réduisent les exigences de la gestion des impressions

Prendre des décisions technologiques judicieuses qui permettent de maintenir les opérations de la main-d'œuvre en adaptant les appareils aux tâches à accomplir et aux employés

Investir dans les technologies innovantes qui harmonisent et renforcent la culture d'entreprise



Il est cependant difficile de se concentrer sur ces éléments lorsque les services informatiques croulent sous les demandes quotidiennes des utilisateurs finaux.

Ces tâches semblent minimes lorsqu'elles sont isolées mais, combinées, sont très chronophages pour les équipes informatiques. Au fil du temps, le stress lié à la résolution des problèmes peut mener à l'épuisement des équipes, à une époque où les entreprises ne peuvent se permettre de perdre des experts de l'informatique.

La bonne nouvelle ? Les services proactifs actuels ont presque été CONÇUS pour soutenir les services informatiques dans la gestion d'un nouveau modèle de travail hybride et flexible. Permettant de rationaliser et d'automatiser les workflows des services informatiques, les outils logiciels et l'assistance des experts donnent aux équipes informatiques la capacité de faire face aux demandes croissantes.

Par exemple, les systèmes de ticketing automatisés réduisent le temps que passent les services informatiques à remplir les formulaires et suivre les demandes d'assistance. Certains services traitent même les demandes d'assistance à la place du personnel informatique. Des analyses en temps réel, basées sur le cloud, permettent de s'assurer de la qualité de l'expérience utilisateur des salariés travaillant à distance.

Ces logiciels d'analyse peuvent non seulement aider les services informatiques à élaborer une stratégie permettant d'identifier le type d'appareils et l'assistance dont chaque utilisateur a besoin pour effectuer ses tâches quotidiennes en fonction de son mode de travail, mais aussi les avertir des problèmes de performance des appareils et des applications.

Outre l'analyse, les services d'impression gérés peuvent réduire considérablement la charge informatique. Ces services permettent de limiter les appels reçus par les services de réparation, contribuent à rendre l'utilisation du papier et de l'encre plus efficace, et garantissent la sécurité des imprimantes utilisées par votre équipe.

L'instauration d'un modèle informatique moderne ne permet pas seulement de déléguer les tâches fastidieuses à d'autres services, elle rend possibles la création et l'automatisation de ces tâches de manière fluide. En soulageant la pression exercée sur les experts informatiques, vous leur donnez plus de temps pour se concentrer sur des objectifs commerciaux plus larges.



# Assurer un accès sécurisé depuis les sites à distance

Rester à la pointe de la sécurité des dispositifs et des réseaux dans un environnement où opèrent d'innombrables terminaux, c'est comme essayer de colmater les nombreuses fuites d'un énorme barrage.

Et avec des ressources aussi dispersées, les services informatiques ne disposent simplement pas des moyens nécessaires pour remplir l'objectif. En raison de ses multiples environnements changeants, le modèle de travail hybride a été surnommé « le pire des deux mondes » par les professionnels de la sécurité<sup>5</sup>.

Mais certains services font bien plus que de colmater les fuites à votre place : ils vous protègent contre les cyberattaquants avant qu'ils ne puissent endommager vos systèmes.

Une solution de sécurité des terminaux complète devrait être composée de plusieurs couches

pour protéger vos employés, vos appareils et vos données. Certains services avertissent les services informatiques des risques de sécurité pour qu'ils puissent les résoudre avant qu'ils ne s'aggravent.

D'autres vont plus loin et utilisent des systèmes de détection de logiciels malveillants et d'isolation des menaces basés sur l'IA, ou offrent des mises à jour et correctifs automatisés pour protéger les appareils en permanence contre de nouvelles attaques. Les solutions les plus avancées sont capables d'auto-réparer leurs micrologiciels en cas d'attaque. La solution idéale serait d'offrir aux services informatiques la tranquillité d'esprit en s'occupant de TOUTES ces tâches.

# Éviter les temps d'immobilisation non planifiés pour les employés, quel que soit l'endroit où ils travaillent

Lorsque les appareils ne fonctionnent pas correctement, ou qu'ils tombent en panne, les employés ne disposent plus des outils dont ils ont besoin pour effectuer leurs tâches.



Le service informatique doit alors arrêter ce qu'il est en train de faire et se démener pour remettre les choses en ordre. Comment peut-il dépanner, réparer ou remplacer des équipements à distance ?

Qu'un employé se trouve dans le même bâtiment ou dans un autre pays, un bon prestataire de services peut aider les services informatiques à assister des collaborateurs travaillant sur des sites différents ou à distance. Les services d'assistance traditionnels sont connus pour leur réactivité, c'est-à-dire qu'ils comptent sur les utilisateurs pour solliciter l'assistance du service informatique après avoir rencontré un problème. (Ce qui soulève la question : comment un utilisateur peut-il envoyer un ticket depuis un ordinateur qui ne fonctionne pas ?)

Les services informatiques modernes adoptent une approche plus proactive. Des outils logiciels basés sur l'IA surveillent l'état des appareils, détectent automatiquement les problèmes et interviennent AVANT que les utilisateurs ne subissent des temps d'arrêt.

Mais ça arrive, les pannes d'appareils ! Que faire dans ces cas-là ? Les prestataires de services complets offrent des services de réparation et de remplacement rapides. Un technicien mobile se rend sur place dès le lendemain ou livre un nouvel appareil au domicile de l'employé, où qu'il se trouve, dès que possible.



## Choisissez un prestataire de services établi et spécialisé pour vous aider à élaborer un plan stratégique.

Recherchez un partenaire de services de confiance pour vous aider à assister et protéger vos employés travaillant à distance, un partenaire qui puisse garantir l'adaptabilité de vos technologies aux différents modes de travail, aux différents sites de travail, aux circonstances changeantes, et qui puisse vous offrir des solutions sécurisées solides et fiables.

L'expertise doit primer sur toute la technologie : votre prestataire de services doit disposer de l'expérience nécessaire pour vous aider à comprendre les informations fournies par ses systèmes et à prendre des décisions en fonction des attentes de vos employés et des besoins de votre entreprise.

« Un modèle de travail hybride est beaucoup plus difficile à gérer qu'un environnement dans lequel les employés travaillent entièrement à distance ou entièrement en présentiel car il y a plus de risques que les employés fassent ce qui leur plaît. Beaucoup d'entreprises pourraient subir les conséquences néfastes de ce modèle si elles ne s'y préparent pas. »

Anita Williams Woolley, PhD Professeur associé en comportement organisationnel et théorie à la Tepper School of Business de Carnegie Mellon.<sup>6</sup>

# Le monde du travail est imprévisible. Les services informatiques doivent pouvoir anticiper.



Le travail est devenu mobile. Et ce n'est pas près de changer. Mais faire appel à des services de confiance comme les services HP permet aux services informatiques d'obtenir l'aide supplémentaire dont ils ont besoin pour tout prendre en charge, qu'il s'agisse d'experts en direct ou de solutions d'IA basées sur le cloud qui automatisent et simplifient les processus manuels et papier fastidieux. Peu importe comment le monde du travail évolue, HP vous aide à créer un environnement hybride adapté pour vos collaborateurs et à alléger la liste de tâches à accomplir du service informatique.

HP est le partenaire de confiance des professionnels de l'informatique pour les aider à assister les employés et sécuriser les appareils. Nous proposons les solutions, les données et les conseils dont vous avez besoin pour répondre facilement à vos attentes et vos besoins évolutifs, quels que soient les lieux, les modes de travail et les postes.

En savoir plus sur les services HP sur [hp.com/hp-services](https://hp.com/hp-services) —>

<sup>1</sup> Snow Software, « Study: Hybrid Work Is Here to Stay, Bringing Its Own Mix of Complexities » 29 juillet 2021, <https://www.snowsoftware.com/blog/study-hybrid-work-here-stay-bringing-its-own-mix-complexities>

<sup>2</sup> Snow Software, rapport 2022 sur les priorités informatiques, décembre 2021, [https://go.snowsoftware.com/rs/377-PWR-208/images/2022\\_Snow\\_IT\\_Priorities\\_Report\\_12.6.21\\_FINAL.pdf](https://go.snowsoftware.com/rs/377-PWR-208/images/2022_Snow_IT_Priorities_Report_12.6.21_FINAL.pdf)

<sup>3</sup> Business Wire, « CIOs Emerge as the Champion of the Pandemic, Poised to Drive Unprecedented Growth in 2022, Finds New Snow Software Report » décembre 2021, <https://www.businesswire.com/news/home/20211207005774/en/CIOs-Emerge-as-the-Champion-of-the-Pandemic-Poised-to-Drive-Unprecedented-Growth-in-2022-Finds-New-Snow-Software-Report>

<sup>4</sup> Snow Software, Snow Software, rapport 2021 sur les priorités informatiques, décembre 2020, [https://go.snowsoftware.com/2021.ITPrioritiesReport\\_LP-Download.html](https://go.snowsoftware.com/2021.ITPrioritiesReport_LP-Download.html)

<sup>5</sup> Infosecurity Magazine, « Securing a Hybrid Work Environment: The Worst of Both Worlds » 13 septembre 2021, <https://www.infosecurity-magazine.com/opinions/securing-hybrid-work-worst-both/>

<sup>6</sup> Toptal, « Secrets of a Successful Hybrid Work Model » lu le 7 janvier 2022, <https://www.toptal.com/insights/future-of-work/hybrid-work-model>

Les services HP sont régis par les termes et conditions de service HP applicables, qui sont remis au client ou lui sont indiqués lors de l'achat. Le client peut disposer de droits supplémentaires accordés par les lois locales, qui ne peuvent en aucun cas être affectés par les conditions générales applicables au service HP ou la garantie limitée accompagnant le produit HP.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Les informations figurant dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties applicables aux produits et services HP sont celles stipulées dans les déclarations de garantie expresse qui accompagnent ces produits et services. Les informations contenues dans ce document ne constituent en aucun cas une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenu responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles éventuelles qu'il contient. Microsoft et Windows sont des marques du groupe Microsoft.