GoTo Resolve

Le Top 3 des préoccupations qui empêchent le SI de demeurer

(et 1 méthode de résolution)

Le travail flexible a détroné le travail au bureau, ajoutant un niveau de complexité inégalé au rôle du SI. Une nouvelle étude globale IDC commissionnée par GoTo dévoile les enjeux à résoudre et les solutions possibles.

Alors que moins de la moitié des salariés planifient de travailler dans les locaux de leur entreprise à temps plein en 2022, l'enjeu pour l'équipe informatique est de garder le contrôle sur une organisation de travail plus souple.

Bilan actuel du travail flexible.

48 % des employés travaillent exclusivement au bureau

29 % des employés travaillent en mode hybride (distanciel + bureau).

26 % des employés sont en télétravail

Préoccupation #1 du SI : offrir un support continu et fiable.

Avantages de la mise en œuvre d'expériences de support uniformes :

Classement 1 2 3 4 5 6

	1	2	3	4	5	6
Meilleure productivité des employés	21 %	18 %	17 %	14 %	14 %	15 %
Sécurité renforcée/risque diminué	21 %	18 %	14 %	16 %	13 %	17 %
Meilleure rétention des employés	18 %	16 %	17 %	16 %	20 %	12 %
Recrutement compétitif meilleure réputation	15 %	12 %	16 %	17 %	20 %	22 %
Amélioration des expériences client/meilleure réputation	14 %	20 %	13 %	19 %	18 %	16 %
Approche et boîte à outils standardisées pour les équipes du help desk	13 %	17 %	22 %	18 %	15 %	17 %

Comment proposer un support IT continu et fiable ? Entrons dans le vif du sujet.

1 Souplesse

Faites en plus avec moins.

La numérisation technologique est réelle et complique le travail du SI. Le SI a besoin plus que jamais d'un tableau de bord unique pour renforcer l'agilité des agents et leur offrir plus de contrôle.

87 % d'entre eux utilisent plusieurs outils de support à distance et font face aux défis suivants :

50 % Baisse d'une technologie à laquelle l'entreprise a productivité du help desk.

49 % La quantité de technologies utilisées présente un risque de sécurité élevé.

48 % L'hétérogénéité du support et les données connexes sont dispersés entre plusieurs outils.

45 % La gestion de multiples outils est chronophage.

42 % Le paiement de frais pour des outils technologiques sous-exploités ou inutilisés.

3 % Aucune des réponses ci-dessus

Obstacles principaux à la consolidation :

1. Besoin perçu de solutions de sauvegarde en cas de problèmes de fiabilité.
2. Préoccupations relatives à l'intégration avec l'infrastructure existante.

2 Sécurité

Sortez vainqueurs de cette épreuve.

Le support du télétravail prend plus de temps, et présente également un risque pour les entreprises. Le SI doit avoir accès aux fonctions adéquates de sécurité pour protéger l'infrastructure et les utilisateurs.

82 % Évoquent la difficulté à éviter les cyber-attaques avec la technologie existante.

67 % Disent que le temps passé à traiter les problèmes de sécurité a augmenté ces 20 derniers mois.

49 % Disent que la quantité de technologies utilisées présente un risque de sécurité élevé.

93 % des entreprises sont préoccupées par la possibilité d'une violation de données.

- Pas du tout préoccupées : 1 %
- Pas trop préoccupées : 6 %
- Assez préoccupées : 25 %
- Très préoccupées : 34 %
- Extrêmement préoccupées : 34 %

Principales technologies souhaitées :

1. Support basé sur une politique de permission avec cheminement de bout en bout et possibilité d'activer la MFA/SSO.
2. Renouvellement de la demande d'authentification des appels pour créer et modifier des tâches automatisées potentiellement sensibles.

3 Productivité

Agissez avec rapidité et agilité.

Compte tenu de la charge supplémentaire du travail flexible sur le SI, les agents n'ont aucun intérêt à basculer d'un outil à l'autre. Le SI a besoin de méthodes pour soutenir le travail des utilisateurs finaux et maintenir sa propre productivité.

La productivité est optimale dans le cadre du support du télétravail par rapport au travail en présentiel

50 % La résolution d'un ticket de support d'un télétravailleur prend plus de temps que celui d'un employé au bureau.

43 % Le support à la volée/en mode réactif est plus complexe en distanciel.

43 % Complexité du dépannage des appareils hors réseau.

39 % Étapes/technologies nécessaires pour connecter le réseau d'entreprise dépendent de l'emplacement (par, utilisation du VPN).

31 % Impossible de pas répliquer l'expérience onboarding en présentiel.

29 % Impossible de voir les problèmes technologiques des employés en télétravail.

29 % Impossible d'envoyer les mises à jour logicielles sur les machines hors réseau.

20 % Pas de stratégies ou de protocoles définis pour les appareils personnels/ à compris les PC, le VoIP, à domicile et les imprimantes.

La majorité estime que l'intégration des outils de messagerie comme Slack et Microsoft Teams dans les processus de support est très utile.

92 % **88 %**

La majorité estime que l'intégration de notifications de support proactives et réactives dans un outil de support IT est très utile.

Une méthode unique est le choix adéquat.

Répondez, agissez et corrigez les problèmes, le tout au même endroit.

Flexible comme l'environnement de travail d'aujourd'hui.

Tous les outils nécessaires, y compris le support proactif et réactif, la gestion des tickets en mode conversationnel, et le partage de caméra.

Sécurité non négociable.

La solution leader du marché de gestion des accès basée sur l'identité en mode zéro confiance protège les appareils gérés contre les acteurs malveillants.

Productivité optimale.

Des fonctions pour optimiser l'emploi du temps, comme l'accès sans surveillance et la gestion multisession, permettent aux employés comme aux agents d'en faire plus.

Télécharger gratuitement Présentation de GoTo Resolve, le logiciel de gestion et de support IT qui fait la différence. Sécurisé, convivial, et surtout GRATUIT.

Source : IDC, The Value of GoTo Resolve for Distributed Workforces, doc #US48966122, janvier 2022.
© 2022 GoTo. Tous droits réservés.

BR-GTO-PDF-OCT2022-EN