

LE SERVICE DESK FACE AU RECONFINEMENT

7 ACTIONS À MENER À COURT TERME

Dans un contexte de généralisation du télétravail, les collaborateurs doivent pouvoir travailler confortablement depuis chez eux



1 Renouvellement PC

Privilégiez les laptops et tablettes aux PC fixes lors des renouvellements, avec la possibilité d'ajouter un grand écran secondaire

Les connexions et le réseau à distance sont engorgés



2 VPN

Renforcez les capacités des canaux d'accès à distance VPN, proposez des routeurs 4G en cas de défaillance de la box internet

Le service desk doit être aussi performant en télétravail que sur site



3 Équipement techniciens

Équipez les techniciens pour assister en télétravail : softphonie, free sitting, accès à l'outil ITSM, PMAD, solution de monitoring proactif/remédiation, text to speech sur incident masse

Il faut accompagner les nouvelles habitudes de travail et nouveaux usages des collaborateurs



4 Planning des techniciens

Organisez les équipes pour favoriser l'assistance à l'utilisation, notamment des solutions collaboratives et de visioconférence

Le Support a dû mal à faire le tri entre les demandes urgentes et celles qui le sont moins



5 Prioriser les demandes

Revoir les priorités (impact/gravité) : certaines demandes peuvent être plus urgentes que les incidents (équipements ou habilitations/connexions) pour remplir une fonction critique

Le Service desk doit absorber des volumes beaucoup plus importants de sollicitations



6 Livechat / callback

Mettre en place le livechat (possibilité pour un collaborateur de joindre un technicien par chat) et le callback programmé pour être rappelé à un horaire prédéfini

Les communications et les informations entre les équipes doivent être faciles et accessibles



7 Partage d'informations

S'assurer de la disponibilité des canaux de communications managériaux et de crise alternatifs (Teams, groupe Whatsapp, Slack, tableau blanc interactif électronique...)