

LE SERVICE DESK FACE AU RECONFINEMENT

8 ACTIONS À MENER À MOYEN TERME

Les collaborateurs veulent encore plus d'autonomie pour résoudre leurs incidents à distance



Self-service

Accélérer la mise en place des **self services** : portail, chatbot, peer-to-peer support via réseau social d'entreprise ...

Les utilisateurs souhaitent être assistés sur les équipements à la maison (VPN, box interne, solutions collaboratives ...)



Médias d'accès au support

Ouvrir de **nouveaux canaux à destination des télétravailleurs** : assistance vidéo via la réalité augmentée, my-ConnectedApp (application mobile de déclaration et de suivi d'incidents)

Dans un contexte de confinement, il est nécessaire d'avoir les bons outils de travail pour assurer son activité



Logistique

Permettre la **livraison des postes à domicile** et la finalisation du poste à distance (en remote services via le service desk)

Les usages changent, le catalogue doit être adapté avec les outils/applications utiles pour télétravailler efficacement



Catalogue des services

Ajuster le **catalogue de services** et le **périmètre de support** (BYOD, support des équipements personnels à domicile)

Les modes de fonctionnement se sont transformés ! Les utilisateurs attendent de pouvoir réaliser toutes leurs demandes à distance



Update des processus

Identifier les **processus avec des ruptures** (commandes de matériels, process support, process métier comme l'onboarding RH à distance) pour les dématérialiser

Les bonnes pratiques ou l'avancement des projets sont plus difficiles à partager à distance



Communication

Renforcer la **communication** avec une identité visuelle commune (physique et digitale) : sur les projets, les réusites, les tutos ...

La Boutique IT n'est ni ouverte 24/7, ni pleinement accessible sur tous les sites



Boutique IT

Adapter les **boutiques IT** (prise de rdv via le Help Desk ou en ligne, gestion des files d'attente, pédales pour la borne de satisfaction, distributeur de consommables)

L'éloignement physique ne facilite pas les échanges informels



Workplace

Convertir une partie des sièges sociaux en **endroits dédiés aux interactions** informelles et à la collaboration où les salariés se rencontrent sans téléphone ni ordinateur.