



7 RAISONS POUR* LESQUELLES LE TRAVAIL A LA MAISON N'EST PAS TOUJOURS «* LA BONNE OPTION »

Avec le prolongement de la pandémie de Covid-19, beaucoup de questions tournent autour de la « nouvelle normalité » des habitudes de travail et de la pertinence des bureaux traditionnels une fois que les confinements seront terminés et que les mesures de distanciation sociales seront assouplies. Certaines entreprises peuvent être tentées de penser que leurs dispositifs de secours utilisateurs ne sont plus aussi importants qu'auparavant et qu'ils font désormais double emploi. Ce raisonnement est à la fois prématuré et erroné.

7 points clés pour votre plan de secours utilisateurs :

① **L'environnement de bureau est, par nature, le plus efficace pour les fonctions collaboratives.**

De nombreuses activités dépendent de ce que l'on pourrait appeler « l'efficacité de la collaboration », c'est-à-dire la vitesse à laquelle un groupe parvient à résoudre un problème. Pourquoi la distance semble-t-elle faire baisser l'efficacité de la collaboration ? Parce que la collaboration nécessite de communiquer, et la technologie de communication qui offre la connexion la plus rapide, la moins chère et la bande passante la plus importante reste – dans la plupart des cas – le bureau.

Bien que nous disposions de nombreux outils de communication (téléphones, salles de réunion virtuelles,

vidéoconférences, etc.), ils sont loin d'être aussi rapides et efficaces que **les interactions en face à face avec des collègues au bureau.**

Pour de nombreuses fonctions – qu'il s'agisse des créatifs, de la finance, des centres de contact client, du juridique ou d'autres secteurs pour lesquelles partager un environnement de travail est essentiel –, le pire des moments pour dresser des obstacles à la collaboration sur le lieu de travail est la période qui vient juste après une crise.

② Le choix du télétravail repose sur de nombreuses conditions

Si de nombreuses entreprises ont abandonné l'ordinateur fixe au profit d'ordinateurs portables pour permettre aux collaborateurs d'être plus flexibles et plus efficaces, il est faux de croire que cela rend automatiquement une entreprise plus résiliente et capable de se rétablir rapidement.

Les conditions concernent :

- **Disponibilité** : des ordinateurs portables de secours sont disponibles et correctement configurés pour chaque rôle métier, même après un incident survenu dans la journée qui a nécessité l'évacuation des bureaux et l'abandon des ordinateurs portables sur place.
- **Priorisation des ressources** : stratégie de transfert où les collaborateurs dont les fonctions sont moins essentielles cèdent leurs ordinateurs aux utilisateurs finaux dont les rôles sont plus critiques.
- **Environnement de télétravail adapté** : être conscient du fait que certains collaborateurs ne disposent peut-être pas d'un endroit sûr, calme et fonctionnel pour travailler en dehors du bureau (connectique d'ordinateur portable, imprimantes, chaises et bureaux adaptés, membres de la famille perturbateurs).
- **Infrastructure réseau suffisante** : avoir la bonne infrastructure en place pour supporter une hausse soudaine de la demande pour des accès à distance.
- **Sécurité** : mesures efficaces de sécurité des informations à distance mises en place et respectées à l'extérieur du bureau.

Il s'agit là de conditions fondamentales qui exigent que vous ayez entrepris une **analyse d'impact sur l'activité complète et que vous ayez non seulement intégré les bonnes stratégies pour votre équipe, mais que vous les ayez également mises en œuvre.**

③ La plupart des incidents perturbateurs ne préviennent pas à l'avance

Le recul permet de comprendre bien des choses, et beaucoup de leçons seront tirées de l'expérience des entreprises pendant la pandémie de Covid-19. Mais certains enseignements sont d'ores et déjà évidents :

- **Nous l'avons tous vu arriver et n'avons eu un peu de temps pour mettre en place un ensemble de mesures**
- **Toutes les entreprises ont été touchées simultanément avec des impacts sensiblement similaires**

Mais il est honnête de reconnaître que les événements les plus perturbateurs n'arrivent pas avec un tel préavis et ne perturbent pas simultanément vos concurrents. Les incidents soudains et imprévisibles qui n'affecteront que votre organisation rendront les mesures d'urgence qui prennent du temps à se déployer probablement incapable d'assurer les niveaux de continuité requis pour assurer vos activités prioritaires les plus urgentes. Les clients ne seront probablement pas indulgents si vous êtes perçus comme n'ayant pas un niveau de résilience suffisant et de ce simple fait, la réputation de votre marque, qui a été bâtie avec soin pendant des années, peut être détruite en quelques heures. Les engagements de service (SLA) ainsi que les obligations contractuelles seront susceptibles d'être rompus. Les concurrents seront également susceptibles de profiter de votre incapacité à répondre aux besoins de vos clients et combleront le vide que vous avez laissé avec leurs propres produits/services.

Ainsi, dans le scénario beaucoup plus probable (hors événement exceptionnel) d'une entreprise qui sera la **seule** à être perturbée par un incident **imprévu**, il est absolument impératif de continuer à fournir des produits et des services aux clients et de rester compétitif. C'est dans ces moments-là qu'il est vital de pouvoir basculer dans un environnement de travail hautement disponible, résilient, et doté de solutions de téléphonie et d'accès aux données de l'entreprise.

Le « bateau de sauvetage » (secours utilisateurs) qui est entièrement équipé et qui peut être mis à l'eau dans un délai très court – quelles que soient les conditions météo – sera beaucoup plus efficace que s'il faut rebâtir à partir d'éléments disparates (le télétravail) au milieu de la tempête.



4 Gérer et coordonner les activités de reprise

L'un des plus grands défis auxquels font face les équipes de management est de surveiller les activités de reprise et de coordonner les réponses sur un grand nombre de fonctions métier. Une communication efficace pendant un épisode de crise est essentielle. Non seulement pour capturer les données permettant de comprendre l'impact réel sur l'activité de l'entreprise, mais également pour donner aux collaborateurs les bonnes instructions quant aux activités qu'ils doivent relancer et être informé de ce dont ils ont besoin.

Nous avons déjà vu que tout obstacle en termes de communication et collaboration peut sérieusement entraver la reprise des activités prioritaires. Il en va de même pour la gestion d'une reprise lorsque les projecteurs sont braqués sur l'équipe de direction.

La nécessité de disposer d'un environnement de travail de secours où les activités de récupération sont réelles et visibles, où les communications sont instantanées et où les décisions peuvent être rapidement mises en œuvre, est un besoin fondamental.

5 Reprise d'activité ou stagnation ?

Pendant la pandémie de Covid-19, beaucoup d'entreprises ont fournis des équipements technologiques à leurs collaborateurs afin de leur permettre de télétravailler. Mais ces entreprises continuent-elles à innover et se développer, ou se contentent-elles de « garder les lumières allumées » ? Par exemple, la mise en place d'un centre d'appel dégradé - pour traiter les demandes clients en mode télétravail - peut très bien fonctionner dans une période où l'économie est au ralenti, mais n'est pas un modèle viable sur un marché concurrentiel où les demandes des clients sont à des niveaux « normaux ».

Il semble en outre que de nombreuses entreprises encouragent leurs clients à utiliser les espaces et les applications mobiles ou le 'chat', ce qui semble démontrer que le nombre réel de centres d'appels fonctionnels est beaucoup plus faible. Bien que cela puisse être une solution applicable à court terme pour garder la tête hors de l'eau pendant la pandémie, ce n'est pas un moyen pérenne de se rétablir lorsque la situation sera revenue à la normale. **Encore une fois, le fait que la plupart des perturbations ne soient PAS des pandémies mondiales indiquent clairement que les options qui consistent simplement à « faire face » ne sont pas des stratégies de reprise viables ni même acceptables.**

6 Gestion de l'information & défis de la* sécurité

Dans la perspective des fermetures anticipées liées au COVID-19, de nombreuses organisations ont acheté des ordinateurs portables pour que leurs collaborateurs puissent télétravailler. Même si ces ordinateurs sont (pour l'instant) neufs et donc moins susceptibles de tomber en panne, cela augmente le nombre de périphériques dans le parc informatique de l'entreprise. La plupart de ces employés disposaient déjà de postes de travail, notamment avec des PC de bureau. Le nouvel équipement vient donc s'ajouter au parc informatique existant. À long terme, cette situation est-elle viable ? Des accords de maintenance sont-ils prévus lorsque les ordinateurs portables commenceront à tomber en panne ? Plus le temps passe, plus les frais généraux du service informatique peuvent être importants. Ce n'est pas le cas avec un contrat de secours utilisateurs avec un environnement de travail alternatif, au sein duquel le fournisseur de solution de secours utilisateurs (Sungard AS) fournit **des actifs informatiques bien gérés et du personnel qualifié à un coût transparent et prévisible pour ses clients.**

7 Que se passe-t-il si le lieu de télétravail est touché par la même perturbation que votre entreprise ?

La stratégie de reprise d'activité en mode télétravail dépend d'un certain nombre de facteurs, mais une **condition essentielle pour pouvoir télétravailler est que le domicile des collaborateurs soit fonctionnel et connecté.**

Même les incidents relativement « mineurs » peuvent s'avérer difficiles à gérer pour un employé s'il est lui-même victime de l'événement. L'hypothèse selon laquelle ils seront « à la hauteur » et feront passer l'entreprise avant leur propre bien-être et celui de leur famille ne tient évidemment pas la route.

Des événements survenus en Amérique du Nord, tels que l'ouragan Sandy de 2012 qui a privé d'électricité six millions de foyers dans 15 États et dans le district de Columbia, ou l'ouragan Katrina qui a privé d'électricité environ trois millions de personnes, ne sont que deux exemples de situations où le télétravail n'aurait probablement pas constitué une stratégie de reprise d'activité viable et où les sites de reprise de Sungard AS se sont avérés vitaux pour les entreprises touchées.

Qu'il s'agisse d'ouragans, d'attaques terroristes, de pandémies mondiales ou de pannes informatiques, les services de secours utilisateurs (Workplace Recovery Services) de Sungard AS protègent non seulement vos activités les plus prioritaires, mais offrent également un environnement propice à la collaboration et à l'innovation. En bref, nous permettons à votre organisation non seulement de survivre, mais aussi de prospérer – la définition même de la résilience.

A quoi ressemble votre plan de secours utilisateurs et de reprise d'activité ?

www.sungardas.com

Visitez sungardas.com/fr pour savoir comment Sungard AS peut vous aider à créer une solution d'environnement de travail de secours sûre et sécurisée dans l'un de nos centres de reprise d'activité internationaux.

Depuis l'Amérique du Nord,
appelez-nous au :

+1 (866) 714-7209

Depuis l'Europe,
appelez-nous au :

+33 (0)1 64 80 61 61

Information sur les marques commerciales

Sungard Availability Services est une marque commerciale ou une marque déposée de SunGard Data Systems ou de ses filiales, utilisée sous licence. Le logo Sungard Availability Services par lui-même et Recovery2Cloud sont des marques commerciales ou des marques déposées de Sungard AS New Holdings III, LLC ou de sa filiale. Tous les autres noms commerciaux utilisés sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2021 Sungard Availability Services, all rights reserved. 20-MKTGGNRL-0050_FR 4/21

