

## Les appareils mobiles : nouvel horizon de l'assistance pour le service informatique

### Un modèle d'assistance guidée répond aux attentes des employés et accroît l'efficacité du service informatique

Ces dernières années, le domaine de la mobilité au travail a connu de grands bouleversements. Les smartphones et les tablettes sont désormais des outils de travail essentiels pour les employés dans de nombreux types d'organisation et de nombreux domaines d'activité. Mais vers qui ces employés peuvent-ils se tourner lorsqu'ils ont besoin d'aide avec une application ou un réglage, en particulier s'ils utilisent leur appareil personnel dans le cadre du travail ?

Les attentes sont de plus en plus grandes parmi les employés, et les responsables informatiques doivent comprendre qu'il faut fournir une assistance technique solide tant pour tous les appareils mobiles professionnels que pour les appareils personnels utilisés dans le cadre d'un programme de type « apportez votre propre appareil » (BYOD). Cependant, une enquête IDG récente auprès de responsables informatiques révèle que la plupart admettent ne pas être totalement équipés ou préparés pour l'assistance des appareils mobiles.

Bien que 84 % des répondants estiment que l'assistance actuelle fournie par leur entreprise aux utilisateurs d'appareils mobiles est suffisante, presque tous (87 %) pensent qu'ils ont besoin de davantage de technologies, d'outils et de personnel d'assistance. En résumé, cette expansion est nécessaire pour répondre à l'importance croissante de la mobilité pour les activités des entreprises.

### Les avantages de la prise en charge des appareils mobiles pour les entreprises

Dans le même ordre d'idées, inaugurer ou enrichir l'assistance technique pour les appareils mobiles, en particulier pour les appareils personnels des employés, est un enjeu fondamental. Mais il y a une bonne nouvelle : les entreprises peuvent tirer des bénéfices de la prise en charge de la mobilité par leurs services d'assistance actuels. Exemples d'avantages :

-  **Améliorer la satisfaction des employés.** Lorsque les employés peuvent utiliser leurs appareils mobiles pour travailler de façon productive (et en sachant qu'une assistance rapide et compétente est disponible en cas de besoin), leur satisfaction et leur fidélité à l'entreprise augmentent.
-  **Résoudre rapidement les problèmes.** La possibilité de partager l'affichage de l'écran et d'envoyer des configurations et des réglages vers un appareil mobile réduit les délais de dépannage, améliore le taux de résolution dès le premier appel et minimise l'indisponibilité pour les employés.
-  **Assister les utilisateurs en tout lieu.** L'accès à distance à un appareil mobile signifie que les télétravailleurs, les personnes sur le terrain et les employés mobiles ne doivent plus se rendre dans un bureau ou un centre de réparation, ni expédier leur appareil, pour obtenir de l'aide.
-  **Gérer l'expansion du personnel.** Les gains d'efficacité que procure un modèle d'assistance guidée peuvent diminuer le besoin d'accroître les effectifs du service informatique pour prendre en charge la mobilité des employés. De plus, la résolution plus rapide des problèmes liés aux appareils mobiles peut libérer du temps pour que les techniciens les plus qualifiés puissent se consacrer à des projets à plus forte valeur ajoutée.
-  **Préparer l'avenir.** Un système dédié à l'assistance des appareils mobiles aide le service informatique à s'adapter aux évolutions qui accompagnent les nouveaux systèmes d'exploitation, applications et matériels ainsi que les nouveaux cas d'utilisation concernant la mobilité des employés.

## Instantané d'assistance mobile : Naval Postgraduate School

À la Naval Postgraduate School (NPS), située à Monterey, Californie, les techniciens et le personnel du service d'assistance voulaient servir les utilisateurs sur le campus et les étudiants à distance du monde entier avec un outil simple à utiliser, rapide à déployer et sûr.

Les fonctionnalités robustes de LogMeIn Rescue ont simplifié la capacité de NPS à configurer et réparer les appareils mobiles, indépendamment du lieu où se trouvent les utilisateurs. Avec Rescue à disposition, les techniciens de NPS peuvent résoudre les problèmes mobiles depuis leur ordinateur, ce qui réduit l'indisponibilité et élimine le recours aux déplacements ou à l'envoi d'appareils. De plus, les sessions de formation intégrées et les écrans aux couleurs de la NPS diminuent les inquiétudes des utilisateurs concernant la légitimité de l'accès à leurs appareils.

Les nouveaux choix effectués pour prendre en charge la mobilité auront également des effets positifs sur l'activité s'ils sont en phase avec l'expérience et la mentalité des employés d'aujourd'hui.

### Le point de vue de l'utilisateur

Un ingrédient essentiel pour la satisfaction professionnelle des employés est la qualité et la facilité d'accès à l'assistance informatique pour toutes les technologies dont les employés ont besoin pour faire leur travail. Les services informatiques sont conscients de ces attentes, comme l'indiquent 86 % des répondants à l'enquête IDG. Les employés s'attendent non seulement à ce que le service informatique prenne en charge leur appareil mobile, mais également à une expérience d'assistance similaire à celle qu'ils reçoivent en tant que particulier.

Ces attentes commencent par une disponibilité 24x7 des ressources d'assistance (qui vont de la documentation en libre service à l'assistance en direct), ce que seulement 27 % des entreprises étudiées fournissent directement. Les autres entreprises sous-traitent l'assistance en direct en dehors des heures de bureau à un fournisseur de services ou ne proposent que des services sur site pour les appareils mobiles.

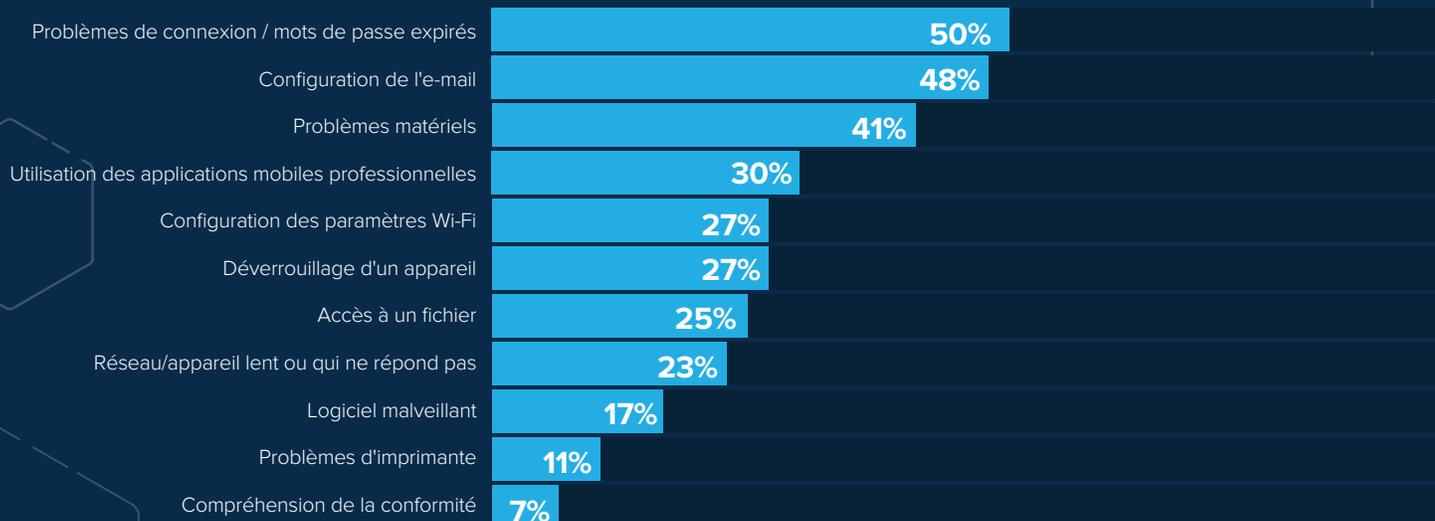
Les employés ont également l'habitude de pouvoir choisir parmi plusieurs options d'assistance, y compris l'assistance et le dépannage en libre-service ainsi que l'assistance en direct avec un technicien d'assistance par téléphone, chat en temps réel ou accès à distance. Bien que les attentes de ces employés soient compréhensibles, elles représentent des défis pour le fonctionnement, les outils et les processus traditionnels de l'assistance informatique.

### Les défis pour les équipes d'assistance informatique

Dans l'enquête IDG, les répondants ont identifié quatre problèmes d'assistance principaux pour les utilisateurs mobiles :

- ⚠ Problèmes de connexion de l'appareil au réseau d'entreprise
- ⚠ Configuration et accès aux comptes e-mail d'entreprise
- ⚠ Réglages matériels incorrects
- ⚠ Problèmes d'utilisation des applications mobiles professionnelles

## Les principales demandes d'assistance mobile



## Instantané d'assistance mobile : Tech Mahindra

L'équipe du service d'assistance centralisée de Tech Mahindra, Ltd utilise Rescue pour prendre en charge les PC et les appareils mobiles de presque 100 000 collaborateurs travaillant dans les bureaux de la société et sur des sites clients dans le monde entier. Grâce à Rescue, l'équipe a réduit le temps de résolution moyen et a amélioré le taux de résolution dès le premier appel en augmentant l'efficacité de son activité d'assistance.

Malgré cela, le service informatique ne dispose pas forcément des outils nécessaires pour prendre en charge ces problèmes pour tous les employés, sur tous les appareils et de la manière attendue. Beaucoup d'entreprises ne proposent encore l'assistance aux utilisateurs que par téléphone ou par e-mail, des méthodes qui peuvent ralentir la résolution et augmenter les besoins en personnel. C'est peut-être la raison pour laquelle 60 % des répondants à l'enquête pensent qu'augmenter les effectifs est la solution pour améliorer la prise en charge de la mobilité. Les limitations des outils d'assistance actuels peuvent également avoir influencé cette réponse.

« L'assistance des appareils mobiles implique souvent de guider l'utilisateur pendant qu'il modifie certains réglages, ou exige que le technicien puisse voir ce que voit l'utilisateur, » déclare Chris Savio, responsable marketing produit senior chez LogMeIn. « Lorsque les techniciens ont la possibilité de voir et de résoudre ces problèmes à distance, ils peuvent également apprendre aux utilisateurs à gérer leurs problèmes eux-mêmes, ce qui diminue le volume d'appels futurs. »

Les responsables informatiques veulent également disposer de meilleurs outils de diagnostic à distance des appareils, d'une disponibilité de l'assistance 24x7, du chat mobile et du partage d'écran. Ces possibilités sont distinctes des fonctionnalités que l'on peut trouver dans un système de gestion des appareils mobiles (MDM) utilisé pour gérer les appareils appartenant à l'entreprise, mais les complètent.

### Comprendre la différence entre dépannage et assistance guidée avancée

La prise en charge des appareils mobiles a souvent été fournie par les entreprises selon un modèle de dépannage rudimentaire : si quelque chose ne marche pas sur l'appareil, apportez-le-nous et nous le réparerons. Ce modèle fonctionnait bien lorsque les appareils mobiles représentaient principalement une solution pratique pour passer des appels téléphoniques et occasionnellement consulter ses e-mails en déplacement. Mais pour les employés d'aujourd'hui, les appareils mobiles sont un outil indispensable pour effectuer des tâches importantes et récurrentes en utilisant l'e-mail, les messageries et les apps professionnelles.

Les appareils mobiles sont désormais si profondément intégrés aux activités quotidiennes de tant d'employés, que le modèle de dépannage « à l'ancienne » n'est plus adapté. A contrario, le nouveau modèle d'assistance guidée permet aux entreprises de fournir une suite plus complète de services d'assistance, et qui offre une meilleure expérience aussi bien aux utilisateurs qu'aux techniciens d'assistance. IDG a pourtant constaté que seulement 37 % des entreprises proposent actuellement une assistance guidée avec des outils d'assistance à distance.

Le modèle guidé est similaire à la façon dont l'assistance est habituellement prodiguée pour les ordinateurs personnels : un technicien peut y accéder à distance et modifier les paramètres système, exécuter des applications et voir ce qui apparaît à l'écran en temps réel. Pour la prise en charge de la mobilité, le modèle guidé étend ce concept avec plusieurs fonctionnalités essentielles.

L'entreprise peut offrir une assistance pour tout appareil ou système d'exploitation utilisé par les employés. Cette possibilité est essentielle pour les entreprises ayant mis en œuvre un programme BYOD, qui ne permet pas de déployer des logiciels et des réglages en amont sur les appareils personnels des employés.

Les fonctionnalités d'accès à distance permettent aux techniciens d'effectuer des activités comme la récupération d'informations de diagnostic, la modification des paramètres de l'appareil, l'envoi de fichiers et de liens vers l'appareil, le partage d'écran pour les apps et le chat en temps réel avec l'utilisateur. Ces fonctionnalités sont disponibles dans une app d'assistance dédiée que l'utilisateur télécharge sur l'appareil. L'accès à distance du technicien permet une résolution des problèmes plus simple et rapide que lorsqu'il faut fournir des instructions écrites et des captures d'écran dans un document à télécharger, ou échanger par e-mail.

Le modèle d'assistance guidée peut tirer parti des connaissances accumulées avec le temps pour automatiser les solutions aux problèmes courants. Par exemple, le technicien peut envoyer un réglage prédéfini vers l'appareil de l'utilisateur d'un simple clic dans l'outil d'assistance.

## À propos de LogMeIn

LogMeIn fournit des solutions de pointe conçues pour permettre aux travailleurs du savoir d'offrir une assistance et un engagement client plus humains, personnalisés et intelligents sur tous les canaux et appareils numériques afin de stimuler la satisfaction, l'engagement et la productivité. Plus de 50 000 entreprises utilisent la gamme de solutions d'engagement client de LogMeIn pour traiter 200 millions d'interactions client par an. Au sein de cette gamme, Rescue, la solution d'assistance à distance d'entreprise de LogMeIn, permet de fournir une assistance à distance incroyablement rapide, extensible à l'infini et sécurisée, pour permettre aux clients de transformer les problèmes en opportunités.



Comme pour tout modèle d'assistance, l'assistance guidée s'améliore lorsque les informations sur les problèmes et les solutions sont recueillies et centralisées, généralement dans le système de gestion de tickets du service d'assistance. Pour ce faire, l'outil d'assistance mobile doit disposer en standard de possibilités d'intégration avec le système de gestion de tickets de l'entreprise, ou d'une interface de programmation (API) pour développer une intégration personnalisée.

Enfin, l'assistance guidée doit être mise en œuvre avec les protections de sécurité adéquates, en particulier lorsqu'il s'agit d'accéder à l'appareil personnel d'un employé et d'y effectuer des modifications. Le chiffrement protège les données tandis que les accès basés sur les autorisations déterminent ce qu'un technicien peut faire sur l'appareil.

« La demande d'assistance des appareils mobiles continue à grandir, » déclare M. Savio. « Le modèle d'assistance guidée fournit la plate-forme polyvalente et rapide dont le service informatique aura besoin pour s'adapter aux nouveaux défis liés à l'assistance des appareils mobiles. »

### Le bon modèle pour l'assistance adaptée à la mobilité

Les entreprises tirent parti des appareils mobiles pour accroître la productivité et améliorer la communication avec leurs employés. Mais pour bénéficier de ces avantages, les entreprises doivent également fournir une assistance de qualité pour tous les appareils mobiles utilisés par les employés au travail, que ces appareils appartiennent à l'entreprise ou à l'employé.

Le modèle d'assistance guidée pratique et en temps réel constitue une stratégie clé pour que le service informatique puisse répondre aux attentes de plus en plus grandes des employés en matière de mobilité, sans augmenter les effectifs, et tout en fournissant une meilleure expérience d'assistance en général.

Pour en savoir plus, visitez [logmeinrescue.com/trial](https://logmeinrescue.com/trial)