

Prise en charge des opérations résilientes

Luttons ensemble contre le COVID-19

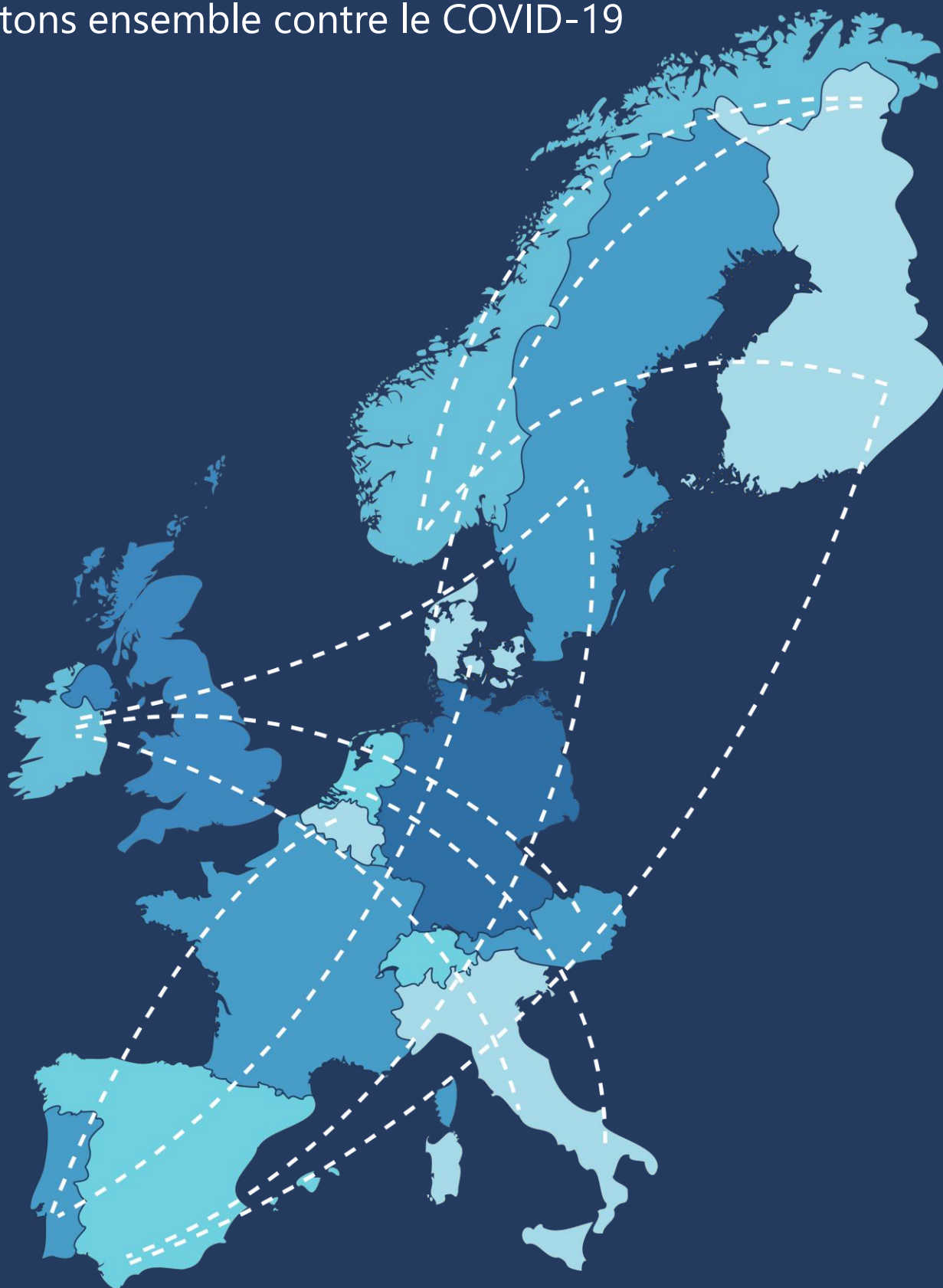


Table des matières

10 domaines de solutions pour soutenir votre entreprise grâce à des opérations à distance

- 01 Télétravail
- 02 Solutions à distance pour les services de santé
- 03 Apprentissage à distance
- 04 Services aux clients et aux citoyens
- 05 Insertion numérique
- 06 Gestion des RH à distance
- 07 Marketing numérique et e-commerce
- 08 Chaîne logistique numérique
- 09 Sécurité intelligente
- 10 Support technique Microsoft

« Alors que le COVID-19 continue d'avoir un impact sur les personnes et les pays du monde entier, je tiens à exprimer ma profonde empathie pour nos clients et partenaires en Europe occidentale et au-delà durant cette situation sans précédent. La pandémie a affecté notre façon de travailler, notre façon de socialiser, notre vie de famille et notre vie en communauté. Cela n'a pas été facile et il en sera probablement encore ainsi pendant un certain temps. Nous sommes cependant reconnaissants d'avoir la technologie qui permet des opérations résilientes pour les travailleurs de première ligne, ainsi que pour la communauté éducative, les entreprises et les autorités qui doivent continuer à se connecter et à collaborer à distance. Notre mission de conférer une plus grande autonomie à chaque individu et chaque organisation sur la planète n'a jamais été aussi pertinente. »

-Didier Ongena, General Manager Microsoft Belgium

Répondre rapidement et efficacement à vos besoins changeants

Chacun de nous fait face à une nouvelle façon de travailler, de vivre et d'interagir les uns avec les autres. Chaque aspect de la gouvernance, de la société, des entreprises et de la famille est concerné au quotidien par la nécessité de se protéger mutuellement et de réduire le fardeau de nos services de santé et de nos infrastructures essentielles.

Chez Microsoft, nous voulons aider chacun à s'adapter à cette nouvelle norme aussi rapidement et efficacement que possible.

En écoutant nos clients, nous avons compris à quel point toutes les tailles d'organisations sont confrontées à un ensemble de défis très différents de ceux qu'ils imaginaient au début de l'année. L'accent est d'abord mis sur la continuité des activités. Comment puis-je m'assurer que les besoins essentiels de mes salariés et de mes clients peuvent être satisfaits ? Quels services puis-je continuer à offrir et comment ?

À mesure que nous nous adaptons, nous aurons le temps de réfléchir aux besoins plus larges de nos organisations. Comment pouvons-nous continuer à établir des relations de confiance avec les clients alors que tout doit être fait numériquement ? Comment les organisations continuent-elles à travailler et à collaborer en interne, sans interaction physique ? Comment garantir un accès sécurisé aux données et aux systèmes ? Comment le personnel soignant a-t-il accès aux outils dont il a besoin pour se protéger et comment les éducateurs continuent-ils à dispenser un enseignement efficace ? Ce ne sont là que quelques-unes des questions auxquelles de nombreuses organisations doivent répondre.

Pour vous aider, vous et votre organisation, à relever ces défis, nous avons rassemblé les informations suivantes. Elles s'appuient sur notre expérience mondiale et locale pour offrir un guide de solutions qui peuvent vous aider à surmonter les défis actuels. Nous mettrons constamment à jour le contenu, partagerons les meilleures pratiques et vous informerons de ce qui fonctionne bien pour d'autres personnes comme vous, mais aussi ce qui ne fonctionne pas. Nous tenons également à écouter vos commentaires sur ce dont vous avez besoin afin que nous puissions fournir les supports qui répondent le mieux à vos besoins. Parlez aux équipes partenaires ou chargées de votre compte et sachez que nous sommes là pour vous aider.

Il est maintenant temps pour nous d'utiliser la technologie afin d'aider nos salariés, nos clients, nos partenaires et notre chaîne logistique à collaborer efficacement et en toute sécurité.

01 Télétravail

Maintenir une expérience connectée

Dans le climat actuel, des millions de personnes ont opté pour le télétravail. Nous reconnaissons le rôle joué par la technologie pour aider les organisations de toutes tailles à permettre le télétravail sans sacrifier la collaboration, la productivité et la sécurité. Cependant, il ne s'agit pas seulement d'efficacité organisationnelle et de productivité. Il s'agit aussi du défi humain de veiller à ce que vos salariés ne se sentent pas isolés. Il est vital de les soutenir, de sorte que quand ils travaillent à distance, ils ne se sentent pas à l'écart.

Bien que Microsoft prenne en charge le télétravail depuis longtemps, nous redoublons d'efforts dans les circonstances actuelles. Au fil du temps, nous avons appris certaines choses sur la meilleure façon de préparer votre organisation et vos collaborateurs au succès, et nous avons voulu partager cela avec vous.



Commencer

La mise en place d'un espace de travail efficace à la maison, que ce soit un bureau à domicile ou juste un coin désigné pour se concentrer, est essentielle. L'utilisation d'une application ou d'une suite de productivité du Cloud vous aidera à accéder aux fichiers et aux outils depuis n'importe quel emplacement. [Microsoft 365](#) permet aux utilisateurs d'accéder aux ressources, de partager des fichiers et de collaborer dessus grâce à des applications Office sur le Web, sur mobile et sur appareil de bureau, en stockant le contenu dans le Cloud par défaut. Il permet également de rester en contact avec ses collègues et le travail via des conversations, des appels et des réunions. Les applications Office, Outlook Mobile, Microsoft Teams et OneDrive peuvent être déployées sur n'importe quel appareil ou navigateur afin que les utilisateurs puissent accéder à leurs e-mails, calendriers et fichiers où qu'ils se trouvent. Nous avons facilité la sauvegarde des fichiers sur OneDrive ou SharePoint par les utilisateurs de la même manière qu'ils enregistraient traditionnellement des fichiers sur leur disque C. Cela s'est révélé essentiel pour que les fichiers se retrouvent dans le Cloud.

Toutes les organisations ne peuvent pas fournir des appareils de l'entreprise pour le télétravail, mais vous pouvez autoriser l'accès aux données de l'entreprise sur les appareils personnels à l'aide des stratégies de protection de l'application [Microsoft Intune](#) combinées aux stratégies d'[accès conditionnel Azure AD](#). De cette façon, votre organisation a toujours le bon niveau de contrôle sur les informations accessibles. Si vous avez besoin de plus de contrôle sur l'environnement à partir duquel vos utilisateurs accèdent aux ressources de l'entreprise, alors [Windows Virtual Desktop](#) hébergé dans Microsoft Azure peut vous aider. Si vous avez besoin de nouveaux appareils pour que vos salariés puissent travailler à distance, les appareils Windows 10 et Surface ont des fonctionnalités de sécurité intégrées.



Rester connecté avec les réunions et les messages

En l'absence de discussions informelles dans les couloirs, soyez conscient de la nécessité de communiquer plus souvent, soit par des réunions virtuelles, soit par des conversations. Il est important de trouver des moyens de rassembler les équipes, qu'il s'agisse d'une réunion de bilan, d'un rattrapage plus informel ou d'une fête d'anniversaire. Il est crucial de trouver un équilibre entre le besoin de poursuivre la mise en œuvre des projets et le travail, et le besoin de connexion humaine et de bien-être psychique.

Sans la facilité des réunions en face à face dans les salles de conférence, il se peut que certaines personnes assistent à des réunions en ligne pour la première fois de leur carrière. [Microsoft Teams](#) est conçu pour être la plaque tournante du travail d'équipe, vous permettant de préparer entièrement des réunions, de partager votre écran ou votre présentation, d'enregistrer la réunion pour référence, puis de faire un suivi des actions qui gardent tout le monde sur la même page, telles que la distribution du contenu par la suite. Cela est particulièrement utile pour ceux qui ne peuvent pas y assister. Vous pouvez stocker en toute sécurité des fichiers là où les personnes concernées peuvent y accéder, collaborer sur des tableaux blancs et passer rapidement aux appels et aux réunions selon vos besoins. Et pour ceux qui se sentent à l'aise avec la caméra, vous pouvez encourager son utilisation lors des réunions. Elle personnalise la réunion en aidant les participants à se sentir connectés, ce qui renforce leur participation. Tout comme le fait de poser des questions et d'encourager tous ceux qui sont virtuellement présents à apporter leur contribution.

Comme vous pouvez le voir, Microsoft Teams est riche en fonctionnalités. Cela vaut donc la peine d'apprendre toutes les choses qu'il peut faire pour rendre votre vie professionnelle beaucoup plus constructive et productive. « [Tirez-vous le meilleur parti de Microsoft Teams lorsque vous travaillez à distance ?](#) » est un bref article qui a précisément cet objectif. Une lecture qui en vaut la peine.



Gérer votre temps et votre bien-être

Le télétravail peut être une contrainte, même pour les entreprises les plus expérimentées. Assurez-vous que vos collègues sentent qu'ils peuvent fixer des limites et faites-leur savoir quand ils sont « au travail » et quand ils ne le sont pas. Il est possible de signaler la disponibilité via l'indicateur de présence et le message d'état dans Teams, et de définir des notifications en fonction des préférences pour permettre la concentration ou être hors de portée quand « Ne pas déranger » est activé. Il est important de prendre des pauses, tout comme de faire le point régulièrement avec vous-même et les autres. Trouver le bon équilibre entre prendre soin de ses proches et faire son travail est essentiel pour tout le monde. Le travail à domicile dans ces circonstances a son propre lot de défis.

Solutions

Microsoft 365 et Teams, Windows Virtual Desktop, Azure Active Directory, Microsoft Surface

02 Solutions à distance pour les services de santé

Améliorer l'efficacité de vos équipes de soins grâce à de nouveaux outils

Les professionnels de la santé jouent un rôle essentiel en contribuant à la santé, à la sécurité et au bien-être des personnes dans le monde. Œuvrant dans un environnement de soins complexe (qui l'est d'autant plus en raison des défis actuels) les médecins, le personnel infirmier et les autres membres du personnel soignant ont besoin d'accéder à des outils qui permettent aux processus collaboratifs de fournir des soins de haute qualité aux patients. Les patients et les cliniciens ont besoin d'une flexibilité et d'une commodité accrues pour se connecter les uns aux autres à travers les sites.

Les solutions Microsoft peuvent soutenir votre personnel clinique grâce à un diagnostic et un traitement à distance rapides et en ligne. Il est essentiel de garantir la vitesse de communication et la fiabilité des systèmes, en particulier lorsqu'ils sont déployés dans des hôpitaux, des organismes de soins, des régions ou à l'échelle nationale.



Programmer des consultations virtuelles

Étant donné que les personnes restent à la maison, les consultations en personne sont réduites au minimum. Ainsi, la visioconférence offre aux cliniciens un moyen de fournir aux patients les conseils et le diagnostic dont ils ont besoin. L'utilisation de la plateforme de réunions dans Teams, combinée avec la nouvelle [application de réservation](#), permettra aux prestataires de soins de programmer, de gérer et de pratiquer des consultations virtuelles avec les patients.



Communication, collaboration et coordination

[Microsoft Teams](#) fournit à votre personnel médical un centre intégré pour le travail d'équipe, y compris la coordination du personnel, les communications et l'accès aux données pour fournir les soins dont les patients ont besoin, de manière efficace. Cela permet aux équipes cliniques et non cliniques de recevoir des instructions en temps opportun, de s'assurer que la documentation est à jour et qu'elles peuvent accéder aux informations appropriées à partir de n'importe quel appareil en temps réel.

Pour le personnel soignant, il est essentiel de savoir qui est en poste et d'être en mesure de joindre ces personnes au bon moment pour fournir des soins aux patients en temps opportun. Souvent, un temps précieux est consacré à l'identification des bonnes coordonnées des membres du personnel soignant. Avec des communications ciblées dans Teams, vous pouvez créer manuellement des balises pour organiser les utilisateurs en fonction d'attributs tels qu'un rôle, une compétence ou un emplacement. Une fois qu'elles sont appliquées, vous pouvez envoyer simultanément un message à toutes les personnes assignées par une même balise dans une conversation instantanée ou une conversation de canal : par exemple, vous pouvez envoyer un message à tous les @porters d'un service.



Applications Réponse aux urgences

L'[exemple de solution Réponse aux urgences pour Power Platform](#) fournit un ensemble de fonctionnalités grâce auxquelles les établissements de soins de santé peuvent collecter des données leur permettant d'apprécier la situation : lits et fournitures disponibles, patients atteints du COVID-19, personnel et sorties en attente. La solution propose également des tableaux de bord qui résument des données et des informations clés pour aider à prendre des décisions éclairées, ce qui permet un déploiement et une utilisation efficaces des ressources. Avec [Microsoft Power Automate](#), vous pouvez créer des flux par étapes successives à travers un certain nombre de services. Par exemple, vous pouvez créer un flux entre les e-mails, les calendriers et les feuilles de calcul, en vous assurant que les applications métier appropriées peuvent être connectées pour une efficacité maximale.

Il est non seulement important de fournir des soins médicaux, mais également de fournir des informations pour aider les gens à prendre des décisions et éviter que les systèmes de santé ne soient submergés. En proposant notre service de [robot de santé](#) avec Microsoft Azure aux organisations en première ligne face au COVID-19, nous aidons à dépister des infections potentielles chez les patients et à soigner ces derniers.



Accès sécurisé et évolutif aux applications

Avec [Windows Virtual Desktop](#), votre organisme de santé peut fournir aux soignants un accès aux données clés de manière sécurisée et contrôlée. Comme les données ne sont pas stockées sur l'appareil lui-même, les données des patients sont conservées en sécurité même en cas de perte ou d'endommagement de l'appareil.



Remote Assist

[Remote Assist](#) sur HoloLens offre aux experts de la santé une vue à distance et en temps réel de ce qui est examiné, afin qu'ils puissent collaborer pour résoudre les problèmes plus rapidement et permettre un transfert plus rapide des connaissances. L'application combine des vidéos, des captures d'écran et des annotations holographiques pour aider vos employés de première ligne à obtenir des conseils d'experts.

Solutions

Microsoft 365 et Teams, Windows Virtual Desktop, Microsoft Power Automate, Microsoft Power BI, Microsoft PowerApps, Microsoft HoloLens, Appareils Windows 10

03 Apprentissage à distance

Plateformes et ressources intelligentes d'enseignement et d'apprentissage prêtes à l'emploi

La fermeture des écoles et des universités oblige les éducateurs, les parents et les étudiants à accéder aux ressources pédagogiques et à poursuivre leur apprentissage à distance. Cela peut être particulièrement difficile si vous passez à l'apprentissage à distance pour la première fois. La bonne nouvelle, c'est que nous avons des [ressources et outils gratuits](#) pour vous y aider, y compris notre application en ligne sécurisée, Microsoft Teams. Ces outils libérateurs peuvent également ouvrir de nombreuses opportunités d'épanouissement personnel et de développement professionnel.



Permettre aux écoles de continuer à enseigner à distance dans une salle de classe en ligne sécurisée

Pour vous aider, vous et vos organisations, dans l'apprentissage à distance, [Microsoft Office 365](#) avec [Microsoft Teams pour l'Éducation](#) fournit un environnement de classe en ligne afin que les étudiants et les enseignants puissent continuer à se concentrer sur l'apprentissage. Solution rendue gratuite pour les écoles et universités, Teams regroupe de multiples fonctionnalités (connexions virtuelles en face à face, devoirs, partage de fichiers et conversations) en un seul lieu accessible sur mobile, tablette, PC ou navigateur. Pour faciliter le travail à tout moment, Microsoft Stream : une plateforme de stockage et de lecture vidéo en ligne, peut vous aider, vous et votre personnel, à télécharger des leçons ou des cours enregistrés pour permettre aux étudiants de les visionner à la demande. Nous avons du matériel de formation, des cours et des documents pour aider vos éducateurs et informaticiens ainsi que d'autres contenus pour aider les parents et étudiants à atteindre rapidement leur vitesse de croisière.

Et tandis que la plupart de votre personnel travaille à distance, Windows Virtual Desktop permet d'accéder à des applications métier essentielles pour assurer le bon fonctionnement des activités scolaires, de l'enseignement et de la collaboration.



Susciter l'intérêt des étudiants

Susciter l'intérêt et la concentration des étudiants lorsqu'ils ne sont pas en classe représente évidemment un défi. Des outils comme [Flipgrid](#), [Skype dans la classe](#) et [Minecraft: Education Edition](#) (disponible jusqu'en juin 2020 pour tous les éducateurs et apprenants qui ont une licence Office 365 Éducation valide) contribuent aussi à apporter de la variété et permettent aux étudiants d'apprendre de différentes manières.

Les enseignants peuvent également mettre en place une variété de questionnaires et de quiz à l'aide de [Microsoft Forms](#). Les étudiants peuvent répondre en ligne et leurs réponses peuvent être collectées et agrégées par leurs enseignants. Microsoft Teams encourage la collaboration et la communication à travers la fonctionnalité de conversation. Les étudiants peuvent interagir avec les enseignants ou les intervenants, ainsi qu'entre eux, ce qui les aide à se sentir moins isolés et à recréer au mieux l'environnement de la salle de classe. Le [Microsoft Educator Center](#) propose également des ressources, des plans de cours et des activités pour aider à susciter l'intérêt des étudiants à distance.



Développement personnel continu – formation des éducateurs et du personnel

Microsoft possède une [communauté active d'éducateurs](#). Ils partagent régulièrement leurs meilleures pratiques et apprennent les uns des autres. À l'aide de notre plateforme Teams, nous avons permis à une communauté mondiale de l'apprentissage à distance de mettre en relation des experts des produits Microsoft avec votre personnel dans le but d'offrir une assistance, répondre à des questions, partager des ressources et aider à mettre en œuvre l'apprentissage à distance.

Notre [Microsoft Educator Center](#) a développé un contenu d'apprentissage en ligne avec les enseignants, pour les enseignants. Ce centre de développement professionnel gratuit et personnalisé encourage le développement de compétences indépendant via des cours, des plans de cours et des parcours d'apprentissage.

Sur la base des remarques de l'Université de Caroline du Nord, LinkedIn a identifié une [série de cours](#) qui offrent un soutien. Ils établissent le juste équilibre entre la fourniture des éléments essentiels à ceux qui débutent dans l'enseignement en ligne sans être accablants, et la fourniture de détails suffisants pour monter en puissance rapidement et efficacement. Ces cours sont désormais gratuits pour tous les membres de LinkedIn.

Il est clair que toutes ces ressources offrent des opportunités pour le développement professionnel et personnel continu de l'individu. C'est particulièrement le cas du programme « Level Up » de Microsoft, qui recommande des cours en ligne pour améliorer vos compétences en matière de Cloud, une chose que la situation actuelle a rendu encore plus prioritaire que par le passé. Tout ce que vous avez à faire, c'est de [remplir un bref questionnaire](#) pour découvrir quels sont les cours les plus appropriés pour vous.



Collaboration à distance pour les membres du personnel

Il est plus important que jamais que votre personnel enseignant puisse se réunir pour partager les meilleures pratiques et discuter des défis liés à l'orientation dans cette nouvelle façon d'enseigner. Teams prend en charge les appels vidéo de groupe, les conversations, l'intégration du bloc-notes numérique, et le stockage de fichiers pour partager facilement les plans de cours et les informations, ainsi que pour enregistrer les réunions et les publier par la suite.

Solutions

Microsoft 365 Éducation, Microsoft Teams, Microsoft Stream, Microsoft Forms, Flipgrid, Skype dans la classe, Minecraft : Education Edition, Windows Virtual Desktop, appareils Windows 10

04 Services aux clients et aux citoyens

Vous aider à répondre aux questions des clients et des citoyens

Les organisations des secteurs public et privé sont actuellement inondées de demandes de renseignements sur un éventail sans précédent de sujets avec une main-d'œuvre réduite et éloignée. Plus que jamais, vous vous penchez sur des options pour vous aider à mieux vous connecter avec vos clients afin d'analyser rapidement les demandes, de donner la priorité aux plus urgentes et de gérer les autres demandes via les FAQ ou les chatbots.

Tandis que les organisations travaillent dans un environnement où la pression est plus élevée, il est essentiel d'avoir accès aux données et aux informations en temps réel. Avec l'ampleur d'Azure, il est possible d'absorber, de transformer et d'interroger rapidement et efficacement de grandes quantités de données.



Communiquez rapidement et efficacement

En temps de crise, les plateformes d'application à faible niveau de codage, telles que la plateforme Microsoft Power, permettent à chacun d'innover rapidement et en toute sécurité, en fournissant des solutions aux défis émergents. Les organisations peuvent accélérer le développement de leurs applications avec des modèles prédéfinis, tels que le [Modèle de communication de crise de la plateforme Power](#), qui permet de partager rapidement des informations et des communications liées à l'évolution des conditions pendant une crise. En utilisant le modèle, les salariés peuvent signaler leur statut de travail et faire des demandes, en obtenant des informations à jour à la fois de leur organisation et de sources externes réputées, telles que l'OMS ou une autorité locale.

Face à la crise, les salariés et les clients auront naturellement beaucoup de questions qui nécessitent une réponse rapide. À l'aide de Power Virtual Agents, vous pouvez rapidement créer et conserver un [chatbot de gestion de crise](#) intelligent pour répondre à certaines de ces questions courantes.



Gérez une charge de travail accrue

À l'heure actuelle, les compagnies aériennes font face à de multiples demandes de renseignements sur les vols annulés, tandis que les supermarchés doivent fournir des solutions pour répondre aux besoins des personnes âgées ou vulnérables. [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) aide les organisations des administrations centrales, régionales et locales, ainsi que les entreprises commerciales de tous les secteurs, à fournir les meilleurs résultats sur tous les canaux d'engagement dont elles ont besoin, en fournissant une vue unique de toutes les informations client et les dernières connaissances sur leur organisation. Il leur permet également d'unifier facilement les données et la technologie pour gérer même les cas les plus complexes. Vous pouvez déployer cette solution en quelques jours pour traiter les cas les plus complexes de la manière la plus productive.



Recueillez, analysez et visualisez des données

Pour les organisations qui travaillent dans cet environnement où la pression est élevée, la vitesse de transformation de volumes exceptionnels de données en informations exploitables est vitale. Les solutions d'engagement des clients et des citoyens de Microsoft appliquent des informations basées sur l'IA qui identifient et automatisent les problèmes émergents et chronophages, et surveillent l'impact des stratégies que vous déployez sur vos opérations en temps réel. Ces solutions, telles que [Customer Service Insights](#), [Power Virtual Agents](#) et [Portals](#), peuvent être déployées en quelques heures avec peu ou pas de codage requis.



Simplifiez et automatisez les réponses

Des tâches simples aux processus complexes à l'échelle de l'entreprise, [Power Automate](#) permet à tout le monde, grâce à des outils à faible niveau de codage, de créer des étapes de processus sécurisées, intelligentes et automatisées pour gérer efficacement les tâches manuelles hautement répétitives. Cela aide les salariés à se concentrer sur les défis essentiels et les opportunités en temps de crise.



Faites confiance à Azure pour la disponibilité et l'évolutivité

Plus que jamais, il est essentiel de rassembler toutes les sources de données de votre organisation pour générer des informations exploitables. Il est également important d'essayer de prédire la demande et d'identifier toute aide nécessaire. Grâce à l'IA, à l'apprentissage automatique et aux Cognitive Services, Microsoft Azure a la capacité de soutenir les organisations selon leurs besoins.

En outre, avec [Résilience Azure pour la gestion de crise](#), vous pouvez compter sur la haute disponibilité, la récupération d'urgence et la sauvegarde pour protéger les applications et les données essentielles. Azure a la certification ISO-22301, ce qui signifie qu'elle est certifiée selon la première norme internationale pour démontrer sa capacité de prévenir, d'atténuer, de prendre en charge et de récupérer des incidents perturbateurs.

Solutions

Plateforme Microsoft Power, PowerApps, Power BI, Power Automate, Power Virtual Agents, Microsoft Dynamics Customer Service, Planificateur Microsoft, Microsoft Azure

05 Insertion numérique

Des outils pour rester connecté et ne laisser personne de côté

Nous devons toujours nous efforcer d'être inclusifs, et il est encore plus vital de veiller à ce que les besoins de chacun soient satisfaits lorsque vous travaillez à distance. Communiquer de manière inclusive et accessible avec le personnel et les collègues est tout aussi important lorsqu'il n'y a pas de contact quotidien en face à face.



Restez en contact

Lorsque tous les membres de l'équipe sont éloignés, il est important de communiquer schématiquement et de façon humaine. Avec Microsoft Teams, vous pouvez activer l'audio et la vidéo dans une réunion pour transmettre bien plus que des messages écrits. Vous pouvez également utiliser des GIF et des autocollants animés pour ajouter de l'émotion à la conversation et permettre à chacun d'exprimer sa personnalité.



Technologie accessible

Une personne sur cinq se déclare en situation de handicap, lequel est invisible dans 70 % des cas. Il existe également des défis situationnels lorsque les gens ont besoin de soutien ou d'assistance pour utiliser la technologie. Œuvrer à l'accessibilité et l'inclusion dans tout ce que nous faisons est au cœur de notre approche de nos produits.

S'assurer que les documents, les présentations et les communications sont adaptés à tous est toujours important, mais lorsque des personnes travaillent à distance, il est d'autant plus vital de s'assurer que tous les salariés ont l'accès adéquat au contenu qu'ils peuvent utiliser. Le fait de proposer des sous-titres, de fournir des enregistrements ou des transcriptions de réunions, permet à vos salariés de suivre à leur propre rythme. Toutes ces fonctionnalités sont intégrées à Microsoft 365. [Visitez notre site Web](#) pour savoir comment nous pouvons vous aider.



Fixez des moments d'attention

Il est important que vos salariés se sentent à l'aise lorsqu'ils travaillent à domicile, et gèrent correctement leur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Fixer dans l'agenda des créneaux consacrés au travail absorbant ou des heures de déconnexion y contribuera. Les fonctionnalités des produits dans [Windows 10](#) sont conçues en gardant cela à l'esprit.



Compétences cognitives pour l'intégration

Pour les développeurs, l'intégration de la voix, de la vision et d'autres capacités cognitives dans les applications augmentera l'accessibilité et l'utilisation. [Azure Cognitive Services](#) peut y contribuer.



Accès en première ligne

L'inclusion consiste également à ajouter à vos processus numériques des utilisateurs qui n'ont pas été inclus précédemment dans le flux d'informations numériques. Vos salariés clés peuvent être sur place, et auront besoin d'outils de communication et de collaboration pour se reconnecter à l'organisation. Les fonctionnalités de collaboration au sein de Teams et Stream peuvent aider à connecter les organisations à la ligne de front.

06 Gestion des RH à distance

Aidez les salariés à traverser les moments difficiles

Vos services RH doivent désormais, plus que jamais, protéger le bien-être physique et mental des salariés. Il est important qu'ils se sentent liés à la fois à leur direction organisationnelle et les uns aux autres. Les meilleures pratiques de télétravail doivent être encouragées par le haut de la hiérarchie. Une communication constante et cohérente est essentielle.



Participation des salariés

Lorsque les gens se sentent isolés, il est essentiel de communiquer le plus souvent possible, afin qu'ils se sentent connectés. Avec [Yammer](#), plusieurs sujets de conversation peuvent être créés, au niveau de l'équipe ou au niveau organisationnel, offrant ainsi aux membres de l'équipe la possibilité de se connecter avec qui ils ont besoin d'être. Il offre également à vos équipes RH la possibilité de distribuer des mises à jour en temps opportun.

Vous pouvez également créer un [site de gestion de crise interne](#) pour connecter les personnes et les informations, et partager les mises à jour, les dernières nouvelles, les ressources connexes ainsi que les questions et réponses d'actualité avec vos collègues et votre personnel.



Encourager la culture organisationnelle

Il est important que vos salariés se sentent liés à vous et les uns aux autres. Les meilleures pratiques de télétravail sont encouragées par le haut de la hiérarchie dans un sens comme dans l'autre, selon l'exemple donné. Il est, bien entendu, important de préparer les salariés à réussir avec les outils, la formation et les ressources disponibles. Mais ce qui est tout aussi important, c'est de fournir aux salariés des conseils pratiques sur la manière de prendre soin de leur bien-être physique et mental et de celui de leurs proches. Prouver que vous vous souciez d'eux et que vous êtes disponible pour les aider contribuera à créer un sentiment de confiance au sein de votre organisation lorsque cela sera le plus nécessaire. Voici quelques conseils utiles sur [la façon de maintenir votre équipe à distance motivée et productive](#). Sur le plan pratique, avec Teams, la visioconférence permet un contact en face à face pour les réunions, tandis que SharePoint et Whiteboard permettent aux gens d'accéder aux documents ou de collaborer comme s'ils étaient ensemble physiquement. Si vous avez besoin d'outils pour renforcer votre culture, Teams peut vous y aider.



Programmes et applications RH

Recrutement intelligent : l'acquisition de talents est particulièrement difficile à gérer à distance. [Microsoft Dynamics 365 HR](#) avec LinkedIn est une plateforme de travail haut de gamme, couvrant la publication de l'offre d'emploi, la recherche intelligente de talents, la gestion des entretiens, la gestion de l'intégration, la formation et d'autres processus.

Portail RH intelligent : lorsque la pression sur votre équipe RH augmente, il est possible de répondre à certaines demandes via l'IA et les chatbots, en particulier dans les grandes organisations.

Système de développement de talents : pour que les processus de gestion des talents soient ininterrompus, Dynamics 365 permet aux équipes RH d'établir des systèmes d'inventaire des talents avec une planification de la relève, des outils de gestion des performances et des processus de rétroaction.



Informations sur le personnel

En utilisant [Power BI](#), votre équipe RH peut accéder à des rapports et à des vues en libre-service à travers leur réserve de talents.

Les équipes RH doivent être en mesure de prévoir le taux de rotation des salariés et d'identifier les salariés susceptibles d'être affectés par la maladie en raison de leurs antécédents médicaux. Azure Rapid Process Automation, Machine Learning et Cognitive Services pourraient y contribuer.



Appareils

Grâce aux appareils Surface ou Windows 10, vous pouvez être sûr que votre personnel dispose de la bonne technologie pour effectuer des tâches et se connecter à distance en toute sécurité avec des collègues ou des clients.

Solutions

Microsoft 365, SharePoint Online, Yammer, Microsoft Dynamics Human Resources, Microsoft Power Platform, appareils Windows 10

07 Marketing numérique et e-commerce

Évoluer vers un paysage de marketing numérique et d'e-commerce en constante mutation

Le monde a changé du jour au lendemain, affectant notre façon de stimuler l'engagement des clients et les activités. La plupart des organisations devront évoluer et adapter leur stratégie marketing pour qu'elle devienne entièrement numérique. Cela inclut les données et les connaissances sur les clients, la conformité, les courriers électroniques et les événements numériques, ainsi que l'accès au MarTech approprié. Et tandis que nous discutons avec un grand nombre de nos clients et partenaires, ils recherchent notre assistance pour les aider à transformer en toute sécurité les événements physiques en événements numériques et à assurer le bon déroulement de leurs opérations de vente au détail en ligne tout en maintenant une expérience client positive.



Stratégie de marketing numérique et MarTech

À l'heure actuelle, le marketing doit trouver le bon équilibre entre la gestion des attentes des clients, la communication de la disponibilité des produits et la révision des canaux de distribution, plutôt que de stimuler l'activité promotionnelle et la génération de pistes de vente. [Dynamics 365 Marketing](#) fournit un moyen de maintenir une communication cohérente ainsi que des parcours clients personnalisés, et de fournir des informations où et quand les gens en ont besoin, de manière conforme et sécurisée. Il vous permet également de prendre des décisions éclairées et d'établir des priorités basées sur les données.



Transformation numérique des événements en face à face

Avec l'annulation ou le report de rassemblements et d'événements physiques, les entreprises doivent penser différemment à communiquer avec les clients et ont besoin de nouvelles approches pour tout : cela va des réunions avec les clients aux appels de formation des salariés, en passant par les grands événements comme les assemblées générales et les congrès mondiaux des vendeurs. Nous avons nous-mêmes traversé cette transformation numérique et avons rassemblé [certaines des leçons](#) que nous avons tirées de la production d'événements et du passage complet aux événements numériques.



Protégez vos revenus en ligne

Alors que la demande migre rapidement vers Internet et que vos ventes en ligne augmentent, une solution basée sur l'IA en temps réel pour protéger votre entreprise contre l'augmentation des coûts liés à la fraude peut se révéler utile. [Dynamics 365 Fraud Protection](#) est une solution pour protéger les paiements en ligne et la création de comptes client. Le réseau Fraud Protection procure une vision globale des activités frauduleuses à travers le monde. Ainsi, les règles et la protection contre la fraude restent à jour alors que la crise évolue et que les modèles de consommation changent.



Infrastructure évolutive pour répondre à la nouvelle demande

Nous avons mis en place des méthodologies et des technologies agiles qui évoluent rapidement et peuvent aider à répondre à une demande accrue. Vous pouvez rapidement agrandir ou réduire votre infrastructure sur [Azure](#) pour gérer les pics de trafic vers votre plateforme d'e-commerce. Cette évolutivité vous aide à continuer à offrir une expérience client exceptionnelle tout en offrant un contrôle des coûts, car vous ne payez généralement que pour les services que vous utilisez.



E-commerce moderne

Pour les détaillants qui ont dû fermer de vrais magasins et qui ne pratiquent pas encore l'e-commerce, [Dynamics 365 Commerce](#) peut les aider à redevenir opérationnels. Il offre une expérience d'achat en ligne et sur mobile évolutive tout en procurant des outils tels que l'apprentissage automatique et l'IA pour générer une chaîne logistique intelligente et de meilleures connaissances commerciales. Et avec le comportement et les demandes des consommateurs qui évoluent rapidement, il est important de se tenir au courant des besoins de vos clients et de continuer à leur offrir une expérience formidable.

08 Chaîne logistique numérique

Soutenir la continuité et la prévisibilité de la chaîne logistique

Le besoin actuel d'approvisionner les consommateurs et le secteur de la santé n'a jamais été aussi grand. L'accès aux produits de santé essentiels tels que les équipements de protection individuelle n'a jamais été aussi urgent, et par conséquent, une transparence totale sur votre chaîne logistique est vitale.

Vous devez également savoir que vous pouvez compter sur la résilience de vos applications métier essentielles. Il est crucial de s'assurer que tout continue de fonctionner efficacement pendant les périodes de forte intensité et de trafic accru.



Gestion de la chaîne logistique

[Dynamics 365 Supply Chain Management](#) fournit des solutions complètes de bout en bout couvrant la planification, l'approvisionnement, le stockage et le transport, la production et la distribution pour les fabricants de tous les secteurs. Ces solutions peuvent être mises en œuvre rapidement pour soutenir votre organisation, quelle que soit sa taille, et favoriser des performances rapides et évolutives des applications et des services.

Azure Data Services permet aux organisations de créer des tableaux de bord et de fournir une vue claire de la chaîne logistique complète à travers la planification, les commandes, l'inventaire, la logistique, le personnel, l'équipement, la qualité et les coûts. La puissance et l'échelle d'Azure permettent de traiter et d'analyser de grandes quantités de données et de créer des scénarios de type « What-if ». Et le fait qu'il soit basé sur Azure vous permet de collaborer numériquement avec vos partenaires, fournisseurs et clients.



Azure IoT Central pour le suivi et l'analyse

La nécessité de garantir le bon fonctionnement de votre chaîne logistique et la fourniture des produits et services est vitale. Avec l'[analyse prédictive](#), il est possible d'optimiser la planification et d'améliorer l'exécution, l'approvisionnement en matériel ainsi que la performance de votre chaîne logistique.

Pour de nombreuses organisations, il est désormais plus important que jamais de surveiller et de gérer les données sur de nombreux appareils différents. L'interface utilisateur Web personnalisable d'[IoT Central](#) permet aux administrateurs de surveiller l'état des appareils, de créer des règles et de gérer des millions d'appareils. La surface API dans IoT Central vous donne un accès par programme pour configurer et interagir avec votre solution de l'Internet des objets (IoT) à tout moment.



IA et apprentissage automatique pour l'optimisation

Il peut être nécessaire de remodeler les processus de votre chaîne logistique pour qu'ils soient plus flexibles et adaptables. C'est possible avec les capacités de Microsoft Azure telles que l'IA, l'IoT et le RPA. De plus, avec l'apprentissage automatique, ces processus peuvent s'adapter avec le temps.

09 Sécurité intelligente

Se protéger contre les risques croissants liés à la cybersécurité

Les cybercriminels exploitent actuellement la peur ou le besoin d'informations des gens en pratiquant le hameçonnage pour voler des informations sensibles ou propager des logiciels malveillants à des fins lucratives. Il est donc essentiel que vous restiez vigilant sur les réseaux pour protéger les données et les appareils contre ces attaques, en particulier lorsque le personnel est loin de son lieu de travail habituel. Nous disposons d'une gamme de solutions qui offre une protection de pointe, rationalise l'intégration pour une couverture complète et peut aider vos équipes de sécurité à en faire davantage avec des capacités intelligentes.



Restez à l'abri du hameçonnage en travaillant à distance

Vous nous demandez ce que fait Microsoft pour vous protéger contre ce type d'attaques et ce que vous pouvez faire pour mieux protéger votre organisation. Nous avons pensé qu'il serait utile de partager le fonctionnement de notre détection automatisée et du partage du signal. Nous vous proposons également quelques bonnes pratiques que vous pouvez utiliser pour vous protéger contre les tentatives de hameçonnage et pour [rester en sécurité à distance](#). En outre, prenez un moment pour lire « [Privacy and protection of your data in Microsoft Teams](#) » (Confidentialité et protection de vos données dans Microsoft Teams). Nous pensons que vous trouverez cette lecture à la fois rassurante et informative.



Visibilité sur votre patrimoine numérique

Être en mesure de voir les risques liés à la sécurité dans l'ensemble de votre organisation est extrêmement important. [Azure Sentinel](#) propose en quelque sorte une vue aérienne globale sur l'ensemble de ceux-ci. Grâce à l'IA intégrée, cela signifie que la détection, la chasse, la prévention et la réponse aux menaces peuvent être plus intelligentes, plus rapides et automatisées.

Avec le passage du travail sur site au travail à domicile pour un si grand nombre de salariés, il est plus essentiel que jamais de hiérarchiser et de comprendre les contrôles de sécurité disponibles, afin que vous puissiez renforcer la sécurité avec un impact minimum sur la productivité. À cette fin, il serait sage de consulter [Microsoft Secure Score](#) pour connaître le niveau de sécurité de votre organisation. Les solutions de sécurité Microsoft reposent sur le [Microsoft Security Graph](#), qui reçoit des milliards de signaux chaque jour. Il permet une détection et une prise en charge rapides des menaces basées sur les connaissances issues des informations de sécurité, de l'apprentissage automatique et de l'analyse comportementale.



Gestion de l'identité et de l'accès

Lorsque des criminels pratiquent le hameçonnage, ils essaient de compromettre les identités. Le nombre d'attaques a doublé en glissement annuel. La mise en place de [l'authentification multi-facteurs](#) arrête 99,9 % de ces attaques et constitue la solution la plus efficace pour protéger votre organisation. La [connexion unique](#) permet de connecter les identités à toutes vos applications de n'importe où, au moyen d'une authentification forte pour éviter les risques. De plus, l'utilisation de solutions d'accès conditionnel et de gouvernance des identités garantit que seules les bonnes personnes ont accès aux bonnes ressources.



Protection contre les menaces

Dans le cadre d'une récente campagne de harponnage, les attaquants ont créé des e-mails ressemblant à des rapports logistiques légitimes liés au COVID-19. [Office 365 - Protection avancée contre les menaces](#) a identifié et bloqué l'attaque en cours de route et a partagé des signaux avec le service Microsoft Defender pour protéger tous nos clients.



Capacités de gestion des appareils

Bien que beaucoup de vos salariés aient des ordinateurs portables professionnels qu'ils utilisent à la maison, il est probable que votre organisation verra une augmentation de l'utilisation d'appareils personnels accédant aux données de l'entreprise. La combinaison de [l'accès conditionnel Azure AD](#) avec les stratégies de protection des applications Microsoft Intune permet de gérer et de sécuriser les données d'entreprise dans des applications approuvées sur les appareils personnels.



Accès sécurisé à vos applications sur site

La plupart des organisations exécutent de nombreuses applications essentielles à l'entreprise qui peuvent ne pas être accessibles en dehors du réseau de l'entreprise. Le [proxy d'application Azure AD](#) est un agent léger qui permet d'accéder à vos applications sur site, sans ouvrir un large accès à votre réseau. Vous pouvez combiner cela avec les stratégies d'authentification et d'accès conditionnel Azure AD existantes pour garantir la sécurité des utilisateurs et des données.

Solutions

Microsoft Security Graph, Azure Active Directory, Microsoft Intune, Advanced Threat Protection, Azure Sentinel

10 Support technique Microsoft

Aider les entreprises à utiliser la technologie pour relever de nouveaux défis

De nombreuses personnes étant désormais en télétravail, des employés de bureau aux étudiants (dans certains cas pour la première fois), il y aura une utilisation accrue des nouvelles technologies. Et avec nos partenaires technologiques, nous vous soutenons en réduisant les frictions liées à l'adoption de nouveaux outils et en vous aidant à en tirer le meilleur parti.



FAQ sur le télétravail

Nous avons compilé les réponses aux [questions les plus fréquemment posées](#) sur la façon dont les administrateurs informatiques peuvent gérer le nombre accru d'utilisateurs qui travaillent à distance. Utilisez ces informations pour aider votre personnel travaillant à distance à être productif depuis son domicile.



Microsoft FastTrack

Microsoft FastTrack peut vous aider à accélérer le déploiement, la migration et l'adoption de vos abonnements Microsoft 365 sans frais supplémentaires. Il est désormais disponible pour aider les organisations à configurer le travail et l'apprentissage à distance. Vous pouvez vous connecter et remplir un formulaire de [demande d'assistance](#).



Microsoft Consulting Services

Microsoft propose une variété de plans pour vous aider à obtenir l'assistance commerciale dont vous avez besoin. Du support Premium disponible jour et nuit aux options de paiement par incident.

[Microsoft Consulting Services](#) continue à soutenir nos clients pendant cette crise pour livrer et accélérer des projets essentiels, ou les aider à introduire rapidement de nouvelles capacités en réponse à la crise. Nous avons revu et redéfini notre approche, dans la mesure du possible, pour nous assurer que nous pouvons continuer à fournir nos capacités à distance et permettre à nos clients d'atteindre leurs résultats souhaités.



Support Premier et Support unifié

Support Premier pour Entreprise est une plateforme de support de bout en bout qui peut vous aider à maximiser la valeur de vos investissements logiciels sur site et dans le Cloud, avec un responsable de compte technique affecté. Nos services de résolution de problèmes vous mettent en contact avec les ingénieurs compétents en la matière qui peuvent résoudre les problèmes rapidement et efficacement pour maintenir la haute disponibilité des systèmes. Le résultat est un risque réduit, une fiabilité du système améliorée et des personnes plus productives.



Gestion des événements Azure

Gestion des événements Azure est un service de support qui évalue et résout les problèmes afin d'améliorer la résilience des applications client et de fournir une vision et un support lors d'un événement critique. En faisant appel à l'expertise et aux meilleures pratiques, Gestion des événements Azure aidera à identifier les lacunes qui pourraient affecter négativement les performances ou la disponibilité, et soumettra des étapes sur la façon de les corriger avant l'événement. Pendant l'événement, diverses équipes de Microsoft seront en attente pour répondre à tout problème imprévu affectant la réussite.



Solutions améliorées

Des services de support approfondis et spécifiques à la technologie qui répondent aux exigences les plus hautes des clients et génèrent des résultats commerciaux. Les options comprennent la prise en charge d'applications de technologie désignée, de Cloud spécialisé, de développeurs, critiques et améliorées.

Solutions

Support unifié Microsoft, Gestion des événements Azure, Solutions améliorées

Nous sommes là pour vous aider

Même si la lutte se poursuit, nous reconnaissons le rôle vital que joue la technologie pour soutenir les personnes et les organisations jour après jour. Pendant ce temps, nous pensons que vous et votre organisation améliorerez votre résilience et développerez une capacité numérique vous permettant de mieux faire face à cette incertitude.

Adressez-vous à nos équipes responsables de votre compte ou à [nos équipes partenaires](#) ; nous sommes là pour vous aider.

Pour en savoir plus, visitez aka.ms/WEResilientoperationsreport