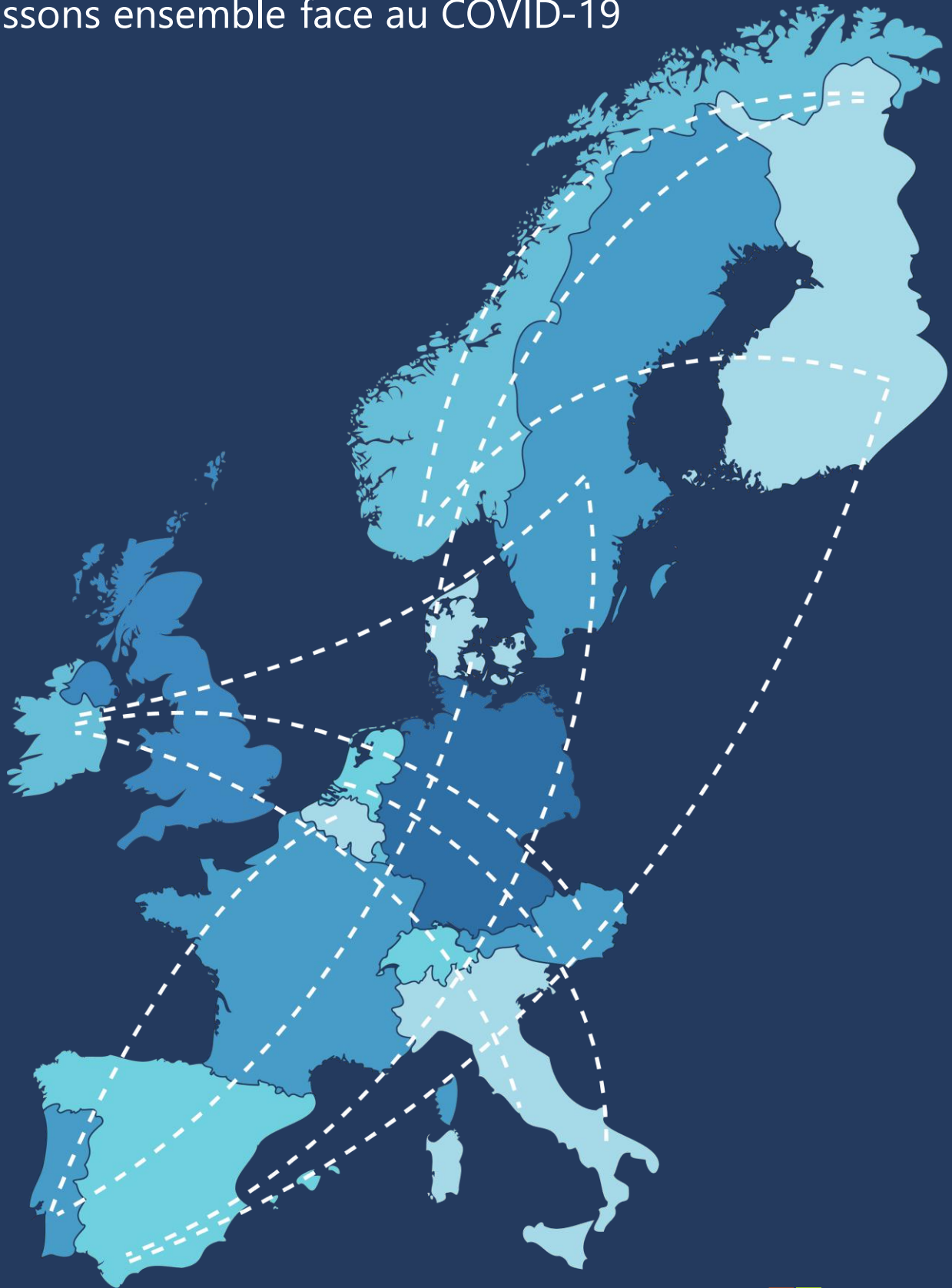


Renforcer la résilience des opérations

Agissons ensemble face au COVID-19



Sommaire

10 domaines de solutions pour aider votre entreprise dans leurs opérations à distance

- 01 Travail à distance
- 02 Solutions distantes destinées aux professionnels de santé
- 03 Apprentissage à distance
- 04 Services aux clients et aux citoyens
- 05 Inclusion numérique
- 06 Gestion des RH à distance
- 07 Marketing numérique et e-commerce
- 08 Chaîne logistique numérique
- 09 Sécurité intelligente
- 10 Support technique de Microsoft

« Alors que le COVID-19 ne cesse d'affecter les pays et populations du monde entier, je tiens à exprimer ma profonde sympathie à tous nos clients et partenaires d'Europe occidentale et d'ailleurs qui traversent cette crise sans précédent. Cette pandémie a modifié notre façon de travailler, nos relations sociales, notre vie de famille ainsi que nos activités quotidiennes au sein de la communauté. La situation est difficile et elle le sera sans doute pendant un certain temps encore. Cela dit, nous avons la chance de disposer de technologies qui permettent aux travailleurs de première ligne, ainsi qu'aux enseignants, entreprises et administrations publiques de maintenir leurs activités essentielles en restant connectés et en collaborant à distance. Notre mission, qui consiste à renforcer les capacités de chaque personne et entreprise de la planète, est plus que jamais d'actualité. »

— Vahé Torossian, directeur et vice-président de Microsoft Europe de l'Ouest



Répondre de manière efficace et rapide à l'évolution de vos besoins

Chacun de nous est confronté à un nouveau mode de vie, de travail et d'interaction avec les autres. Chaque composante de l'État, de la société, des entreprises et des familles voit son quotidien affecté par le besoin de se protéger les uns les autres et de réduire la charge qui pèse sur nos services de santé et nos infrastructures essentielles.

Chez Microsoft, nous souhaitons aider tout le monde à s'adapter à ce nouveau quotidien aussi rapidement et efficacement que possible.

Aux dires de nos clients, des organisations de toutes tailles font actuellement face à des défis bien différents de ceux qu'elles imaginaient au début de l'année. Ces défis concerneraient avant tout la continuité des activités. Comment faire en sorte que les besoins essentiels de mes employés et clients soient satisfaits ? Quels services puis-je continuer à offrir et comment ?

En nous adaptant à ces défis, nous aurons le temps de réfléchir aux besoins plus généraux de nos organisations. Comment pouvons-nous développer des relations de confiance avec des clients à l'heure où tous les échanges doivent se faire par voie numérique ? Comment les organisations assurent-elles leur fonctionnement et leur collaboration interne en l'absence d'interaction physique ? Comment garantir un accès sécurisé aux données et aux systèmes ? Comment les professionnels de santé obtiennent-ils les outils nécessaires à leur protection, et comment les enseignants peuvent-ils continuer à donner des cours efficaces ? Telles sont quelques-unes des questions auxquelles de nombreuses organisations doivent répondre.

Afin de vous aider, vous et votre entreprise, à relever ces défis, nous avons compilé les informations qui vont suivre. S'appuyant sur notre expérience au niveau local et international, ces informations visent à vous présenter les solutions qui permettent de surmonter les défis actuels. Nous mettrons régulièrement à jour ces contenus en vous communiquant les meilleures pratiques et en vous informant des méthodes qui fonctionnent bien ou moins bien chez d'autres organisations comme la vôtre. Par ailleurs, n'hésitez pas à nous faire part de vos besoins pour que nous puissions vous fournir des supports adaptés à vos exigences. Prenez donc contact avec l'équipe responsable du compte ou des partenaires et n'oubliez pas que nous sommes là pour vous aider.

Il est grand temps que nous fassions appel à la technologie pour aider nos employés, nos clients, nos partenaires et notre chaîne logistique à collaborer en toute efficacité et sécurité.

01 Travail à distance

Entretenir une expérience connectée

Les circonstances actuelles ont amené des millions de personnes à adopter le télétravail. Nous constatons ainsi l'importance de la technologie qui permet aux organisations de toutes tailles de travailler à distance sans transiger sur la collaboration, la productivité et la sécurité. Pourtant, la question n'est pas seulement d'assurer efficacité et productivité au sein de l'entreprise. Le défi est également humain, et consiste à s'assurer que vos employés n'ont pas le sentiment d'être isolés. Il est essentiel de les soutenir de sorte qu'ils ne se sentent pas à distance en télétravaillant.

Microsoft possède une longue expérience en matière de télétravail, mais dans les circonstances actuelles, la pratique est amenée à un niveau extrême. Au fil du temps, nous avons tiré quelques enseignements qui nous permettent de vous donner, à vous et vos employés, les moyens de bien réussir cette expérience.



Premiers pas

Il est essentiel de prévoir un espace de travail efficace à votre domicile, qu'il s'agisse d'un bureau dédié ou d'un simple coin propice à la concentration. Par ailleurs, l'utilisation d'une application ou d'une suite de productivité du Cloud vous permettra d'accéder à vos fichiers et outils où que vous soyez. Grâce à [Microsoft 365](#), vous pouvez accéder à des ressources, partager des fichiers et collaborer sur ceux-ci à l'aide des applications Office accessibles sur le Web, les appareils mobiles et les ordinateurs de bureau. Par défaut, le stockage des contenus s'effectue dans le Cloud. Cette solution permet également de rester connecté à des collègues et des ressources de travail par le biais de conversations instantanées, d'appels et de réunions. Les applications Office et les outils Outlook Mobile, Microsoft Teams et OneDrive peuvent être utilisés sur n'importe quel appareil ou navigateur, ce qui permet à vos employés d'accéder à leurs e-mails, calendriers et fichiers en tout lieu. Nous avons facilité la tâche des utilisateurs : l'enregistrement des fichiers dans OneDrive ou SharePoint se fait de la même façon que sur un lecteur C : classique – une condition jugée essentielle pour faire passer les fichiers dans le Cloud.

Si les entreprises ne sont pas toutes en mesure de fournir des appareils pour le travail à distance, elles peuvent néanmoins permettre à leurs employés d'accéder, depuis leurs propres appareils, aux données d'entreprise grâce aux stratégies de protection des applications de [Microsoft Intune](#) associées à l'[accès conditionnel d'Azure Active Directory](#). Votre organisation peut ainsi conserver un juste niveau de contrôle sur les informations. Pour bénéficier d'un contrôle supplémentaire sur l'environnement depuis lequel vos utilisateurs accèdent aux ressources d'entreprise, vous pouvez faire appel à [Windows Virtual Desktop](#) sur Microsoft Azure. Si vous avez besoin de nouveaux appareils pour permettre à vos employés de travailler à distance, sachez que les appareils Windows 10 et Surface disposent de fonctionnalités de sécurité intégrées.



Restez en contact grâce aux réunions et messages

Faute de pouvoir discuter spontanément dans les couloirs, vous devez veiller au besoin de communiquer plus souvent en recourant à des réunions virtuelles ou des conversations instantanées. Il est essentiel de chercher à rassembler ses équipes que ce soit par des réunions-bilan, des rencontres informelles ou des occasions de célébration. L'important est de trouver un juste équilibre entre la nécessité de faire avancer les projets et le besoin d'entretenir les contacts humains et le moral au sein des troupes.

N'ayant pas la possibilité de se réunir physiquement dans des salles de réunion, certains employés peuvent être amenés à faire des réunions en ligne pour la première fois de leur carrière. [Microsoft Teams](#) est le hub dédié au travail d'équipe qui vous permet d'organiser vos réunions de A à Z, de partager votre écran ou vos présentations, d'enregistrer la réunion et de mettre ensuite tout le monde à la page grâce à des actions de suivi telles que la distribution des contenus. Cela se révèle particulièrement utile pour les employés qui n'ont pas la possibilité d'assister à la réunion. Vous pouvez également stocker vos fichiers pour les rendre accessibles aux bonnes personnes, collaborer sur des tableaux blancs ou vous joindre à des conversations téléphoniques ou réunions en un clin d'œil. Et si vous êtes à l'aise devant la caméra, vous pouvez encourager son utilisation en cours de réunion. La vidéo donne une dimension personnelle aux réunions, et renforce ainsi le sentiment d'appartenance et d'engagement des employés. Il en va de même lorsque vous incitez les participants virtuels à poser des questions et à faire des commentaires.

Vous l'aurez compris : Microsoft Teams regorge de fonctionnalités qu'il vaut la peine d'étudier en détails dans la mesure où elles peuvent renforcer considérablement votre créativité et votre productivité au travail. Dans cette optique, nous vous invitons à découvrir un bref article intitulé « [Exploitez-vous tout le potentiel de Microsoft Teams lorsque vous travaillez à distance ?](#) ». Vous y trouverez des informations très utiles.



Gérez votre emploi du temps et prenez soin de votre bien-être

Travailler à distance peut être accablant, même pour les employés les plus expérimentés. Il faut donc veiller à ce que vos collaborateurs puissent se fixer des limites et signaler leurs moments de présence et d'absence au travail. Dans Teams, il est possible de signaler sa disponibilité grâce à l'indicateur de présence et au message de statut. On peut également y paramétrer les notifications selon ses besoins, que ce soit pour favoriser la concentration ou pour se rendre inatteignable en mode « Ne pas déranger ». Il est important de prendre des pauses et de garder le contact avec soi-même et les autres, tout comme il est crucial pour chacun de trouver un juste milieu entre famille et travail. Dans la situation actuelle, le travail à distance pose en effet des problèmes particuliers.

Solutions

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

02 Solutions distantes destinées aux professionnels de santé

Doter les équipes de soins de nouveaux outils

Les professionnels de ce secteur sont indispensables à la santé, à la sécurité et au bien-être des gens du monde entier. En travaillant dans des environnements de soins complexes, et qui le sont d'autant plus à cause des problèmes actuels, les médecins, infirmiers et autres prestataires de soins doivent accéder à des outils collaboratifs afin d'offrir des soins de qualité aux patients. Le personnel de soins comme les patients ont besoin d'un niveau de flexibilité et de fonctionnalité accru pour communiquer entre eux et à travers différents sites.

Les solutions de Microsoft peuvent permettre à votre personnel hospitalier de réaliser rapidement des diagnostics et traitements à distance. Il est essentiel de garantir un flux de communication rapide et une fiabilité système élevée, surtout quand la solution s'étend à plusieurs hôpitaux ou régions, voire à l'échelle de tout un pays.



Organiser des consultations virtuelles

À l'heure du confinement, les consultations en personne sont réduites au minimum. Les médecins peuvent donc recourir aux visioconférences pour offrir aux patients les conseils et diagnostics dont ils ont besoin. En utilisant conjointement la plateforme de réunions de Teams et la nouvelle application [Bookings](#), les prestataires de soins pourront ainsi organiser et réaliser des consultations virtuelles avec leurs patients.



Communication, collaboration et coordination

[Microsoft Teams](#) fournit à votre personnel médical un hub intégré dédié au travail d'équipe, qui lui permet notamment de se coordonner et de se partager les données, afin de dispenser les meilleurs soins possibles aux patients. Les équipes soignantes et non soignantes peuvent ainsi recevoir des directives dans les meilleurs délais, avec la garantie d'accéder à des données à jour et la possibilité d'accéder aux informations sur n'importe quel appareil et en temps réel.

Pour le personnel soignant, le fait de savoir quel collaborateur est de garde et de pouvoir l'atteindre au bon moment est essentiel pour fournir des soins en temps opportun. Bien souvent, les membres du personnel soignant perdent un temps précieux à rechercher le bon contact. Grâce aux communications ciblées de Teams, il est possible de créer des étiquettes pour classer des utilisateurs d'après des attributs tels que la fonction, la qualification ou le site. Une fois les étiquettes appliquées, vous pouvez envoyer un message simultanément à toutes les personnes concernées dans une conversation instantanée ou de canal. Par exemple, il peut s'agir d'un message adressé à tous les @porters d'un service.



Applications destinées aux interventions d'urgence

La solution exemple [Emergency Response pour Power Platform](#) fournit un ensemble de fonctionnalités grâce auquel les établissements de soins peuvent recueillir des données sur l'état de la situation : disponibilité des lits et des fournitures médicales, patients et personnel associés au COVID-19, sorties d'hospitalisation prévues. Cette solution intègre également des tableaux de bord qui résument les données et indications importantes pour vous permettre de prendre des décisions éclairées, avec à la clé un déploiement et une utilisation efficace des ressources. [Microsoft Power Automate](#) vous permet quant à lui de générer des workflows multi-étapes qui recourent plusieurs services. Vous pouvez par exemple créer un workflow entre des messageries électroniques, des calendriers et des tableurs, en veillant à ce qu'il se connecte aux bonnes applications métier pour un maximum d'efficacité.

Il est non seulement important de dispenser des soins, mais il faut également fournir des informations pour aider les gens à prendre des décisions qui éviteront de surcharger les systèmes de santé. Le service [Healthcare Bot](#), qui repose sur Microsoft Azure, est offert aux organisations situées en première ligne de la lutte contre le COVID-19. Nous les aidons ainsi à tester les patients afin de détecter d'éventuelles infections et anticiper les soins.



Accès sécurisé et évolutif aux applications

Avec [Windows Virtual Desktop](#), votre personnel de soins peut disposer d'un accès sécurisé et contrôlé aux données clés. Étant donné que le stockage des données ne se fait pas sur les terminaux eux-mêmes, les informations patient sont conservées en toute sécurité même en cas de perte ou d'endommagement des appareils.



Remote assist

[Remote Assist](#) sur HoloLens permet aux professionnels de santé d'obtenir une vision en temps réel d'éléments observés à distance. Ils peuvent ainsi collaborer virtuellement pour accélérer la résolution des problèmes et le transfert de connaissances. Grâce à cet outil qui associe la vidéo, les captures d'écran et les annotations holographiques, vos employés de première ligne peuvent accéder à des conseils d'experts.

Solutions

Microsoft 365 avec Teams, Windows Virtual Desktop, Microsoft Power Automate, Microsoft Power BI, Microsoft PowerApps, Microsoft HoloLens, Appareils équipés de Windows 10

03 Apprentissage à distance

Des plateformes et ressources d'apprentissage intelligentes et prêtes à l'emploi

À l'heure où tous les établissements d'enseignement sont fermés, les enseignants, parents et apprenants ont besoin d'accéder à des ressources éducatives pour poursuivre leur cursus à distance. Ce défi peut être particulièrement difficile à relever si c'est la première fois qu'on pratique l'apprentissage à distance. Fort heureusement, nous disposons d'[outils et ressources gratuits](#) pour vous aider, notamment l'application Microsoft Teams qui fournit une salle de cours en ligne sécurisée. Ces outils libérateurs peuvent également donner lieu à de nombreuses occasions de développement personnel et professionnel.



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

Afin de vous aider, vous et vos institutions, à pratiquer l'enseignement à distance, [Microsoft Office 365](#) avec [Microsoft Teams pour l'Éducation](#) propose une salle de classe en ligne grâce à laquelle les étudiants et enseignants peuvent poursuivre leurs efforts de formation. Gratuit pour les écoles et universités, Teams rassemble les réunions virtuelles, les projets scolaires, les fichiers et les conversations en un seul endroit accessible depuis un smartphone, une tablette, un ordinateur ou un navigateur. Par ailleurs, et pour faciliter le travail à tout moment, nous proposons également Microsoft Stream, une plateforme de stockage et de lecture de vidéos en ligne. Cet outil vous permet, ainsi qu'à votre personnel, de télécharger des enregistrements de cours que les étudiants pourront ensuite visionner à la demande. Nous offrons également des supports de formation et des documents pour aider votre personnel enseignant et informatique, ainsi que d'autres contenus qui permettent aux parents/apprenants de se mettre rapidement à la page.

De plus, pendant qu'une grande partie de votre personnel travaille à distance, vous pouvez utiliser Windows Virtual Desktop pour accéder aux applications métier critiques et veiller ainsi au bon fonctionnement de l'établissement, de l'enseignement et de la collaboration.



Maintenir l'implication des étudiants

Il n'est clairement pas facile de motiver les étudiants et de les inciter à apprendre attentivement en dehors des salles de classe. Des outils comme [Flipgrid](#), [Skype pour la classe](#) et [Minecraft: Education Edition](#) (disponible jusqu'en juin 2020 pour tous les enseignants et apprenants qui possèdent une licence Office 365 Éducation valide) peuvent aider les enseignants à amener de la variété dans les cours et proposer différents moyens d'apprentissage aux étudiants.

Par ailleurs, les enseignants peuvent recourir à [Microsoft Forms](#) pour mettre en place de nombreux questionnaires et quiz. Les étudiants y répondent en ligne et leurs réponses sont recueillies ou regroupées par les enseignants. Microsoft Teams favorise quant à lui la collaboration et la communication grâce à sa fonctionnalité de conversation. Les apprenants peuvent interagir entre eux et avec leurs enseignants ou professeurs, ce qui les aide à se sentir moins seuls et à recréer un environnement fidèle à la salle de classe. Le [Centre des instructeurs de Microsoft](#) contient également des ressources pédagogiques, des plans de cours et des activités qui vous permettent de mobiliser l'attention des étudiants à distance.



Développement personnel en continu : formations pour les instructeurs et le personnel administratif

Microsoft entretient une [communauté d'instructeurs](#) dynamique. Ces enseignants s'échangent régulièrement leurs meilleures pratiques et apprennent les uns des autres. Avec notre plateforme Teams, nous avons créé une communauté d'apprentissage à distance mondiale qui met en relation des spécialistes en produits Microsoft avec votre personnel pour lui offrir un support, répondre à ses questions, lui transmettre des ressources et l'aider à mettre en œuvre l'apprentissage à distance.

Le [Centre des instructeurs de Microsoft](#) a, avec l'aide d'enseignants, élaboré des contenus d'apprentissage en ligne destinés aux instructeurs. Cette plateforme de développement professionnel gratuite et personnalisée contribue à l'acquisition de compétences par le biais de cours, de plans de leçon et de parcours d'apprentissage.

En collaboration avec l'université de Caroline du Nord, le réseau LinkedIn a identifié et répertorié un [éventail de cours](#) qui assiste les enseignants à distance. Sans être accablante, cette sélection de cours fournit les principes de base aux novices de l'enseignement en ligne, tout en leur donnant suffisamment de précisions pour se lancer rapidement et efficacement. La sélection est accessible gratuitement à tous les membres de LinkedIn.

De toute évidence, ces ressources offrent à chacun des possibilités de développement professionnel et personnel. Le programme de Microsoft « Level Up », en particulier, recommande des cours en ligne permettant d'améliorer vos compétences Cloud, un atout plus que jamais prioritaire dans la situation actuelle. Pour savoir quels cours vous conviennent le mieux, il vous suffit de [répondre à ce bref questionnaire](#).



Collaboration à distance pour les membres du personnel

Aujourd'hui plus que jamais, votre personnel enseignant doit être à même de se réunir pour s'échanger les meilleures pratiques et discuter des défis que pose cette nouvelle façon d'enseigner. Teams prend en charge les vidéos de groupe, la messagerie instantanée et les conversations, l'intégration du bloc-notes numérique, le stockage de fichiers qui facilite le partage des plans de cours et des données, ainsi que l'enregistrement et la mise en ligne des réunions en vue de leur consultation ultérieure.

Solutions

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

04 Services aux clients et aux citoyens

Nous vous aidons à répondre aux questions de vos clients et des citoyens

À l'heure actuelle, les organisations des secteurs public et privé doivent répondre à un nombre incalculable de demandes concernant un éventail de sujets sans précédent, avec des effectifs réduits en télétravail. Aujourd'hui plus que jamais, vous avez besoin de solutions qui vous permettent d'échanger plus efficacement avec vos clients en analysant rapidement leurs questions et requêtes, en donnant la priorité à ceux qui en ont le plus besoin et en gérant les autres demandes via des FAQ ou des chatbots.

En travaillant dans des environnements soumis à une forte pression, les organisations doivent impérativement avoir accès en temps réel aux données et informations exploitables. Grâce à sa puissance, Azure vous permet d'ingérer, de transformer et d'interroger des quantités phénoménales de données aussi rapidement qu'efficacement.



Communiquez de manière rapide et efficace

En temps de crise, les plateformes d'application à faible code telles que Microsoft Power Platform donnent à chacun la possibilité d'innover rapidement et en toute sécurité, en fournissant des solutions pour faire face aux nouveaux défis à l'évolution rapide. Les organisations peuvent doper le développement de leurs applications grâce à des modèles préconfigurés comme celui de [gestion de crise sur Power Platform](#), qui génère rapidement un outil de communication et de partage d'informations concernant l'évolution des conditions en cas de crise. Grâce à ce modèle, les employés peuvent signaler leur situation de travail et soumettre des demandes, tout en obtenant des informations à jour de la part de leur organisation et de sources externes telles que l'OMS ou une autorité locale.

Face à une crise, les employés et les clients posent naturellement un grand nombre de questions qui exigent des réponses rapides. En utilisant Power Virtual Agents, vous pouvez rapidement mettre sur pied un [Chatbot de gestion de crise](#) intelligent qui vous aidera à répondre aux questions les plus fréquentes.



Gérez une charge de travail accrue

À l'heure actuelle, les compagnies aériennes font face à de nombreuses demandes concernant des annulations de vols, tandis que les supermarchés sont appelés à trouver des solutions pour répondre aux besoins des personnes vulnérables ou âgées. [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) aide les administrations centrales, régionales et locales, ainsi que les entreprises commerciales de tous les secteurs à offrir le meilleur service possible dans les différents canaux de communication dont elles ont besoin. Pour cela, la solution présente une vue unique de toutes les informations client assortie des dernières connaissances disponibles au sein de l'organisation. Elle permet également d'harmoniser les données et les technologies pour traiter tous les cas, même les plus compliqués. Vous pouvez déployer cette solution en quelques jours et traiter ainsi des cas très complexes avec un maximum d'efficacité.



Regroupez, analysez et visualisez les données

À l'heure où les organisations opèrent sous haute pression, la vitesse à laquelle d'énormes quantités de données sont converties en informations exploitables est vitale. Les solutions conçues par Microsoft pour interagir avec les clients et citoyens utilisent des analyses basées sur l'IA pour identifier et gérer automatiquement l'émergence de problèmes chronophages. En parallèle, elles réalisent un suivi en temps réel des stratégies que vous appliquez à vos opérations. Ces solutions, qui incluent [Customer Service Insights](#), [Power Virtual Agents](#) et [Portails](#) peuvent être déployées en quelques heures sans aucun codage ou presque.



Simplifiez et automatisez les réponses aux demandes

Que ce soit pour traiter des tâches simples ou des processus complexes à l'échelle de l'entreprise, [Power Automate](#) permet à tout un chacun de créer des workflows sécurisés, intelligents et automatisés qui gèrent efficacement les tâches manuelles répétitives. Les employés peuvent ainsi se concentrer sur des missions prioritaires en temps de crise.



Faites confiance à Azure en matière de disponibilité et de flexibilité

Aujourd'hui, il est plus que jamais crucial de regrouper ses sources de données pour en tirer des informations exploitables, tout comme il est important d'anticiper la demande et d'identifier le soutien dont on a besoin. Grâce à l'intelligence artificielle, à l'apprentissage automatique et aux Cognitive Services, Microsoft Azure est à même de répondre aux différents besoins des organisations.

La solution [Résilience Azure pour la gestion de crise](#) vous permet, quant à elle, de protéger vos applications et données stratégiques en tirant parti de la haute disponibilité, la récupération d'urgence et la sauvegarde. Azure est certifié ISO-22301, première norme internationale à attester de la capacité à se protéger contre les incidents perturbateurs, à les atténuer, à y répondre et à s'en remettre.

Solutions

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

05 Inclusion numérique

Des outils pour garder le contact et s'assurer que personne n'est laissé de côté

Favoriser l'inclusion doit être un effort permanent, et veiller à répondre aux besoins de tous est d'autant plus crucial lorsqu'on travaille à distance. Il est tout aussi important de se montrer inclusif et accessible dans nos échanges avec nos employés et collègues en l'absence de contacts directs au quotidien.



Restez en contact

Lorsque tous les membres de votre équipe travaillent à distance, vous devez vous exprimer librement et de façon humaine. Les réunions dans Microsoft Teams vous permettent d'utiliser le son et la vidéo pour transmettre bien plus qu'un simple message. Vous pouvez également recourir aux images GIF animées et aux autocollants pour donner vie à vos conversations et permettre aux participants d'exprimer leur personnalité.



Technologie et accessibilité

Une personne sur cinq déclare souffrir d'un handicap, qui est invisible dans 70% des cas. Dans certaines circonstances également, les personnes ont besoin d'assistance pour utiliser la technologie. Voilà pourquoi l'accessibilité et l'inclusion font partie intégrante du développement de nos produits.

À tout moment, vous devez faire en sorte que vos documents, présentations et communications conviennent à tous vos collaborateurs, mais à l'heure du travail à distance, il est d'autant plus important de s'assurer que chacun d'eux puisse accéder aux contenus. En disposant d'enregistrements sous-titrés ou de transcriptions des réunions, vos collaborateurs pourront consulter les contenus en fonction de leurs besoins. Toutes ces fonctionnalités sont incluses dans Microsoft 365. [Rendez-vous sur notre site Web](#) pour découvrir comment nous pouvons vous aider.



Focalisez votre temps et votre attention

Il est important que vos employés soient à l'aise lorsqu'ils travaillent à domicile et qu'ils puissent trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Pour cela, ils peuvent définir des moments de travail intense et des périodes de pause dans leur calendrier. Les fonctionnalités de [Windows 10](#) ont été conçues dans cette optique.



Intégration de compétences cognitives

Les développeurs peuvent renforcer l'accessibilité et la facilité d'utilisation de leurs applications en y intégrant des capacités cognitives telles que la voix et la vision. Pour les aider dans ce processus, [Azure Cognitive Services](#) est à leur disposition.



Accès pour les employés de terrain

L'inclusion implique également d'ajouter, à vos processus numériques, des utilisateurs qui ne faisaient pas auparavant partie du flux d'informations numériques. Il se peut que vos principaux employés soient sur le terrain et aient besoin d'outils de communication et de collaboration pour se reconnecter à votre organisation. Grâce aux fonctions de collaboration intégrées à Teams et Stream, les organisations peuvent se relier aux travailleurs de première ligne.

Solutions

Microsoft 365, Windows 10, Azure Cognitive Services, Microsoft 365 pour les employés de terrain

06 Gestion des RH à distance

Aidez vos employés à surmonter les difficultés

Aujourd'hui, votre service des ressources humaines doit plus que jamais préserver le bien-être physique et mental des employés. Il est important que les collaborateurs se sentent à la fois proches les uns des autres et soutenus par la direction de leur entreprise. Les recommandations en matière de télétravail doivent émaner d'en haut, et le secret réside dans une communication constante et cohérente.



Implication des employés

Lorsque les employés ont l'impression d'être isolés, il est essentiel de communiquer aussi souvent que possible pour leur donner un sentiment de contact. Avec [Yammer](#), on peut aborder de nombreux sujets de conversation aussi bien à l'échelle des équipes que de l'entreprise, ce qui permet aux membres des équipes de communiquer avec tous les interlocuteurs qu'ils veulent atteindre. L'outil donne également la possibilité à vos équipes RH de diffuser ponctuellement des annonces.

On peut également mettre sur pied un [site interne de gestion des crises](#) pour relier les collaborateurs à l'information en leur partageant des annonces, des actualités et, des ressources connexes, et en leur mettant à disposition des questions et réponses thématiques.



Favoriser la culture de l'entreprise

Il est primordial que vos employés se sentent en contact avec vous tout en étant proches les uns des autres. Les recommandations sur la pratique du télétravail doivent émaner d'en haut, exemples à l'appui. Il est bien sûr important de soutenir les employés avec les outils, les formations et les ressources dont vous disposez. Il faut aussi leur donner des conseils pratiques quant à la façon de prendre soin de leur bien-être et de celui de leurs proches. En leur témoignant votre attention et votre disposition à les aider, vous installerez un sentiment de confiance parmi vos collaborateurs à un moment où ils en ont le plus besoin. Voici quelques conseils utiles pour [aider vos employés à rester motivés et productifs à distance](#). En termes concrets, les visioconférences de Teams vous offrent une communication en face à face pour les réunions, tandis que SharePoint et le Tableau blanc permettent aux employés d'accéder à des documents ou de collaborer comme s'ils étaient réunis physiquement. Si vous avez besoin d'outils pour renforcer votre culture d'entreprise, Teams peut vous aider.



Applications et programmes pour les RH

Recrutement intelligent : embaucher des talents à distance est loin d'être une tâche facile. [Microsoft Dynamics 365 Human Resources](#) avec LinkedIn est une plateforme de pointe pour l'environnement de travail, qui englobe des processus tels que le recrutement de talents, la mise en correspondance intelligente, la gestion des entretiens, ainsi que l'intégration et la formation des collaborateurs.

Portail RH intelligent : lorsque votre service RH est soumis à une pression croissante, vous pouvez recourir à l'intelligence artificielle et aux chatbots pour traiter certaines demandes. C'est particulièrement utile dans le cas des grandes entreprises.

Système de développement des talents : pour faciliter le bon fonctionnement des processus d'embauche, Dynamics 365 permet aux équipes RH d'élaborer des systèmes d'inventaire de talents qui comprennent des fonctionnalités de planification de la relève, de gestion des performances et de traitement des évaluations.



Analyse des données de main-d'œuvre

Avec [Power BI](#), votre équipe RH peut consulter des rapports et des vues en libre-service qui couvrent l'ensemble de son pool de talents.

Devez-vous prévoir le taux de rotation des employés ou identifier les collaborateurs susceptibles de se retrouver en congé-maladie sur la base de leurs antécédents médicaux ? Les solutions d'automatisation rapide des processus et d'apprentissage automatique d'Azure, ainsi que les Cognitive Services peuvent vous aider.



Appareils

Les appareils Surface ou Windows 10 vous donnent l'assurance que votre personnel RH dispose de la bonne technologie pour mener à bien ses tâches et se connecter avec des collègues ou des clients distants en toute sécurité.

Solutions

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

07 Marketing numérique et e-commerce

S'adapter au paysage du marketing numérique et du commerce électronique en constante évolution

Le monde a brusquement changé, affectant la manière dont nous fidélisons les clients et interagissons avec eux. La plupart des entreprises vont devoir évoluer et adapter leur stratégie marketing pour la rendre entièrement numérique. Ce processus inclut la connaissance du client, les informations sur les données, la mise en conformité, les e-mails et événements numériques, ainsi que l'accès à des technologies marketing appropriées. Aux dires de nos clients et partenaires, ceux-ci ont besoin de notre aide pour réaliser la transformation numérique de leurs événements physiques en toute sécurité et maintenir le bon fonctionnement de leurs activités de vente en ligne, tout en continuant d'offrir une expérience positive aux clients.



Stratégie de marketing numérique et technologies marketing

À l'heure actuelle, plutôt que d'accroître l'activité promotionnelle et la génération de leads, les équipes marketing doivent trouver un juste milieu entre la gestion des attentes client, la communication de la disponibilité produit et l'ajustement de la répartition des canaux. [Dynamics 365 Marketing](#) vous aide à assurer une communication cohérente, à personnaliser le parcours du client et à fournir des informations au moment et à l'endroit où elles s'avèrent nécessaires – le tout de manière conforme et sécurisée. Cette solution vous permet également de prendre des décisions éclairées et de définir des priorités basées sur les données.



Transformation numérique des événements physiques

À l'heure où les réunions et les événements physiques se voient annulés ou reportés à plus tard, les entreprises doivent revoir leur communication avec les clients. Elles ont également besoin de nouvelles approches pour aborder toutes sortes de situations, qu'il s'agisse de réunions avec les clients et de formations des employés en présentiel, ou encore d'événements de grande envergure comme les assemblées publiques de PDG ou les conférences de vente mondiales. Ayant nous-mêmes vécu cette transformation numérique, nous avons rassemblé [quelques-uns des enseignements](#) que nous avons tirés de la production d'événements totalement convertie au format numérique.



Protection de vos revenus en ligne

Alors que la demande en ligne augmente rapidement et que vos ventes électroniques prennent l'ascenseur, il peut être utile de recourir à une solution pilotée par l'IA en temps réel pour protéger votre entreprise contre l'augmentation des coûts liés aux fraudes. [Dynamics 365 Fraud Protection](#) est une solution conçue pour protéger les paiements en ligne et la création de comptes client. Son réseau de protection contre la fraude offre une perception complète des activités de fraudes du monde entier. Les règles de protection anti-fraude sont ainsi mises à jour au fil de l'évolution de la crise et des changements d'habitudes de consommation.



Mise à l'échelle de votre infrastructure en réponse à l'évolution de la demande

Nous avons mis en œuvre des méthodologies et technologies agiles qui peuvent s'adapter rapidement à une augmentation de la demande. Sur [Azure](#), vous pouvez ainsi faire évoluer votre infrastructure de façon quasi-instantanée (montée ou descente en charge), afin de répondre aux fluctuations du trafic sur votre plateforme d'e-commerce. Cette évolutivité vous permet de maintenir une expérience client exceptionnelle tout en gardant la maîtrise des coûts ; vous ne payez en effet que pour les services utilisés.



Un commerce électronique innovant

Si vous faites partie des commerçants qui ont dû fermer leur boutique physique et n'ont pas encore d'activité en ligne, [Dynamics 365 Commerce](#) peut vous aider à démarrer. Tout en offrant une expérience d'achat en ligne et mobile évolutive, cette solution intègre des technologies d'apprentissage automatique et d'intelligence artificielle qui automatisent la chaîne logistique et optimisent les connaissances commerciales. Face à l'évolution rapide des comportements et des exigences des consommateurs, il est important de se tenir informé de leurs besoins pour continuer à leur offrir une expérience exceptionnelle.

Solutions

Microsoft Dynamics Fraud Protection, Microsoft Teams, Azure, Microsoft Dynamics 365 Marketing, Microsoft 365, Yammer

08 Chaîne logistique numérique

Assurer la continuité et la prévisibilité de la chaîne logistique

Le besoin d'approvisionner les consommateurs et le secteur de la santé n'a jamais été aussi important qu'aujourd'hui. Il est plus que jamais nécessaire d'avoir accès à des produits de santé essentiels tels que les équipements de protection individuelle, et vos chaînes logistiques doivent donc faire preuve d'une transparence de bout en bout.

Vous devez également avoir l'assurance que vos applications métier critiques sont résilientes. Il est en effet primordial d'assurer que tout fonctionne de manière efficace et ininterrompue pendant les périodes de trafic accru.



Gestion de la chaîne logistique

[Dynamics 365 Supply Chain Management](#) s'adresse aux fabricants de tous les secteurs et leur fournit des solutions de bout en bout couvrant la planification, l'approvisionnement, le stockage, le transport, la production et la distribution. Quelle que soit sa taille, votre entreprise peut rapidement intégrer ces solutions afin que vous bénéficiiez d'applications et de services aux performances rapides et évolutives.

Grâce à Azure Data Services, les entreprises peuvent créer des tableaux de bord qui offrent une perception limpide de l'ensemble de la chaîne logistique : planification, commandes, stock, logistique, personnel, équipements, qualité et coûts. La puissance et l'envergure d'Azure permettent de traiter et d'analyser des quantités phénoménales de données, mais aussi de créer des scénarios de simulation. De plus, étant donné que votre plateforme repose sur Azure, vous pouvez collaborer virtuellement avec vos partenaires, fournisseurs et clients.



Azure IoT Central au service du suivi et de l'analytique

Pour garantir vos livraisons de produits et vos prestations de services, vous devez impérativement veiller au bon fonctionnement de votre chaîne logistique. Avec l'[analyse prédictive](#), il est possible d'optimiser la planification, l'exécution, l'approvisionnement en matériaux et la logistique de votre chaîne.

Aujourd'hui, nombreuses sont les entreprises qui doivent plus que jamais surveiller et gérer leurs données sur différents appareils. Grâce à l'interface Web personnalisable d'[IoT Central](#), les administrateurs peuvent surveiller l'état des appareils, créer des règles et gérer des millions d'appareils. La couche API d'IoT Central offre un accès programmatique qui vous permet à tout moment de configurer votre solution IoT (Internet des objets) et d'interagir avec celle-ci.



IA et apprentissage automatique au service de l'optimisation

Il se peut que vous deviez réorganiser les processus de votre chaîne logistique pour en accroître la flexibilité. Vous pouvez le faire grâce aux fonctionnalités de Microsoft Azure telles que l'intelligence artificielle, l'IoT et l'automatisation robotisée des processus. En outre, l'apprentissage automatique permet aux processus de s'adapter au fil du temps.

Solutions

Microsoft Dynamics 365 Supply Chain Management, Microsoft Azure, Microsoft Azure Machine Learning, Microsoft Azure Internet of Things

09 Sécurité intelligente

Se protéger contre les risques croissants de la cybersécurité

À l'heure qu'il est, les cybercriminels exploitent la peur ou le besoin d'information de la population pour dérober des informations sensibles avec des attaques par hameçonnage, ou pour gagner de l'argent en diffusant des logiciels malveillants. Vous devez donc constamment surveiller vos réseaux afin de protéger vos données et les appareils contre les menaces, en particulier lorsque le personnel travaille en dehors de son lieu de travail habituel. Nous proposons une gamme de solutions qui procurent une protection de premier plan et vous assurent une couverture complète grâce à une intégration simplifiée. De plus, leurs fonctionnalités intelligentes donnent à vos équipes de sécurité les moyens d'en faire plus.



Assurez votre sécurité face aux attaques par hameçonnage et lors du télétravail

Nos clients nous le demandent souvent : quelles sont les solutions proposées par Microsoft pour les aider à se protéger contre les attaques par hameçonnages et que peuvent-ils faire pour mieux protéger leur entreprise ? Nous avons donc jugé utile de vous expliquer comment fonctionnent notre détection automatisée et le partage des signaux. Nous vous donnons également quelques recommandations afin de vous protéger des tentatives d'hameçonnage et d'[assurer votre sécurité en travaillant à distance](#). Vous pouvez aussi prendre quelques instants pour lire l'article « [Privacy and protection of your data in Microsoft Teams](#) » (Confidentialité et protection de vos données dans Microsoft Teams). Nous espérons que vous trouverez ces informations à la fois rassurantes et utiles.



Visibilité sur l'ensemble de votre patrimoine numérique

Il est primordial que vous ayez une perception des risques de sécurité à l'échelle de votre entreprise. [Azure Sentinel](#) vous offre une vue intégrale de la situation. Son intelligence artificielle embarquée permet d'accélérer, de renforcer et d'automatiser la détection, la prévention et la résolution des menaces.

Maintenant qu'un grand nombre d'employés est passé du travail sur site au travail à domicile, vous devez plus que jamais comprendre et hiérarchiser les contrôles de sécurité dont vous disposez, afin de renforcer la sécurité avec un minimum d'impact sur la productivité. Dans ce cadre, il peut être utile de consulter votre [Microsoft Secure Score](#) pour mesurer le niveau de sécurité de votre entreprise. Les solutions de sécurité Microsoft sont soutenues par [Microsoft Security Graph](#), qui traite chaque jour des milliards de signaux de sécurité. Cet outil permet une détection et une résolution rapide des menaces en s'appuyant sur des données issues de la veille de sécurité, de l'apprentissage automatique et de l'analyse comportementale.



Gestion des identités et de l'accès

En pratiquant l'hameçonnage, les cybercriminels tentent d'usurper des identités. Chaque année, le nombre de tentatives est multiplié par deux. L'[authentification multifacteur](#) vous permet de bloquer 99,9 % de ces attaques et elle compte parmi les meilleures mesures que vous pouvez prendre pour protéger votre entreprise. L'[authentification unique](#), quant à elle, permet de connecter les identités à toutes vos applications, où que vous soyez, en imposant une authentification puissante qui prévient les intrusions. Le recours à l'accès conditionnel et à Identity Governance d'Azure AD permet par ailleurs de s'assurer que l'accès aux différentes ressources est limité aux personnes concernées.



Protection contre les menaces

Dans le cadre d'une récente campagne de « spear phishing », des cybercriminels ont créé des e-mails faisant penser à de vrais rapports de chaînes d'approvisionnement en lien avec le COVID-19. [Office 365 - Protection avancée contre les menaces](#) a permis d'identifier et de bloquer le mouvement de cette attaque. D'autre part, les signaux ont été transmis au service Microsoft Defender afin de protéger tous nos clients.



Fonctionnalités de gestion des appareils

Même si bon nombre de vos employés utilisent peut-être des ordinateurs d'entreprise à la maison, il se peut que vous soyez confronté à une augmentation du nombre d'appareils personnels utilisés pour accéder aux données d'entreprise. En associant l'[accès conditionnel d'Azure AD](#) aux stratégies de protection des applications de Microsoft Intune, vous pouvez administrer et protéger les données d'entreprise dans des applications approuvées utilisées sur des appareils personnels.



Accès sécurisé à vos applications sur site

La plupart des organisations utilisent de nombreuses applications critiques qui ne sont pas nécessairement accessibles en dehors du réseau de l'entreprise. L'outil [Proxy d'application AD](#) est un agent léger qui offre un accès à distance pour vos applications locales, sans ouvrir largement l'accès à votre réseau. Vous pouvez l'associer à des stratégies d'authentification et d'accès conditionnel Azure AD pour assurer la sécurité de vos utilisateurs et données.

Solutions

Microsoft Security Graph, Azure Active Directory, Microsoft Intune, Protection avancée contre les menaces, Azure Sentinel

10 Support technique de Microsoft

Permettre aux entreprises de relever de nouveaux défis grâce à la technologie

Qu'il s'agisse d'employés de bureau ou d'étudiants, de nombreuses personnes travaillent désormais à distance, certains pour la toute première fois. Dans ce contexte, le recours aux nouvelles technologies est appelé à se généraliser. Aux côtés de nos partenaires spécialisés dans les technologies, nous vous aidons à adopter ces nouveaux outils tout en douceur et à en tirer le meilleur parti.



FAQ consacré au télétravail

Nous avons compilé un ensemble de réponses aux [questions les plus fréquemment posées](#) qui explique comment les administrateurs informatiques peuvent gérer le nombre croissant d'utilisateurs travaillant à distance. Grâce à ces informations, vous pouvez aider vos employés à améliorer leur productivité lorsqu'ils travaillent à domicile.



Microsoft FastTrack

Microsoft FastTrack vous aide à accélérer le déploiement, la migration et l'adoption de vos abonnements Microsoft 365 sans frais supplémentaires. Aujourd'hui, les entreprises peuvent s'en servir pour configurer un système de travail et d'apprentissage à distance. Nous vous invitons à vous connecter et à remplir un formulaire de « [demande d'assistance](#) ».



Services de consultation Microsoft

Microsoft propose diverses formules qui vous permettent d'obtenir toute l'assistance professionnelle dont vous avez besoin, depuis le paiement par incident jusqu'au support premium disponible 24 heures sur 24.

Durant cette période de crise, nos [Microsoft Consulting Services](#) (services de consultation Microsoft) continuent d'aider les clients à mener à bien leur projets critiques, ou à intégrer rapidement de nouvelles fonctionnalités pour faire face à la situation. Chaque fois que cela était possible, nous avons revu notre démarche pour continuer de fournir nos fonctionnalités à distance et offrir à nos clients les résultats souhaités.



Support Premier et support unifié

La plateforme d'assistance de bout en bout Support Premier pour entreprises vous permet, avec l'aide d'un responsable technique de compte attribué, de maximiser la valeur de vos investissements en logiciels sur site et dans le Cloud. Nos services dédiés à la résolution des problèmes vous mettent en contact avec les bons experts, qui pourront apporter des solutions rapides et efficaces afin d'assurer la haute disponibilité de vos systèmes. Au final, vous obtiendrez une réduction des risques, une meilleure fiabilité des systèmes et un gain de productivité.



Gestion des événements Azure

Gestion des événements Azure est un service de support qui permet d'évaluer et de résoudre les problèmes, avec à la clé une amélioration de la résilience des applications client, une sensibilisation et une assistance au cours des événements critiques. S'appuyant sur les meilleures pratiques et les connaissances des experts, ce service vous aide à identifier les lacunes susceptibles d'affecter la performance ou la disponibilité de votre système, et vous fournit des mesures correctives avant l'événement. Lors de celui-ci, plusieurs équipes de Microsoft se tiennent prêtes à répondre à tout problème imprévu qui pourrait faire échouer le processus de résolution.



Solutions optimisées

Les Enhanced Solutions (solutions optimisées) offrent des services de support approfondis pour des technologies spécifiques. Elles permettent de répondre aux besoins les plus complexes des clients afin d'améliorer leurs résultats opérationnels. Les différentes options comprennent le support aux applications optimisées, stratégiques, d'ingénierie désignée, de Cloud spécialisé et pour les développeurs.

Solutions

Support unifié Microsoft, Gestion des événements Azure, Enhanced Solutions

Nous sommes là pour vous aider

Alors que la lutte actuelle bat son plein, nous constatons le rôle essentiel que joue la technologie en aidant jour après jour les individus et organisations. Durant cette période, nous pensons que vous et votre organisation allez certainement renforcer votre capacité de résilience et développer votre potentiel numérique pour affronter au mieux la crise.

N'hésitez pas à contacter l'équipe responsable du compte ou des partenaires et n'oubliez pas que nous sommes là pour vous aider.

Apprenez-en davantage sur aka.ms/WEresilientoperationsreport