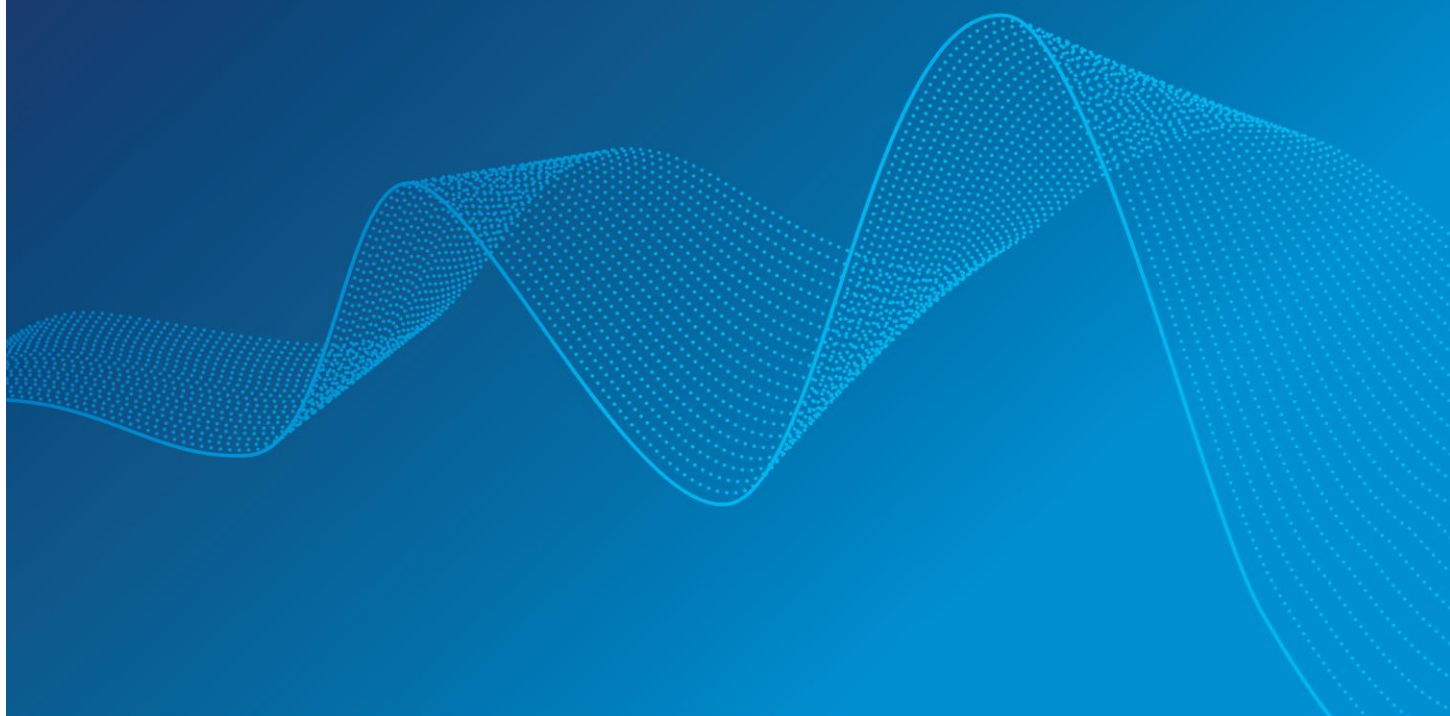


Quatre façons de découpler la productivité des employés distants

Assurer les performances des applications et des réseaux en travaillant de n'importe où



Sommaire

La nouvelle norme	3
Le défi d'aujourd'hui : l'imprévisibilité	3
Conseil n° 1 : Axez vos efforts sur de nouvelles façons de collaborer	4
Conseil n° 2 : Assurez-vous que les applications métier stratégiques fonctionnent correctement, sans exception	4
Conseil n° 3 : Préparez-vous à une augmentation significative des cyberattaques	5
Conseil n° 4 : Améliorez la résilience du réseau	6
Principaux points à retenir	6

La nouvelle norme

La pandémie de COVID-19 a transformé la façon de travailler d'une manière que nous n'aurions jamais imaginée. Du jour au lendemain, les bureaux se sont vidés et les entreprises du monde entier ont adopté le télétravail. Avec le retour progressif des employés au bureau, on s'attend à ce que les habitudes de travail évoluent par rapport à ce qu'elles étaient, les employeurs et les employés optant pour des modalités de travail encore plus souples qui devraient favoriser l'efficacité opérationnelle. À l'avenir, les employés travailleront de n'importe où : à la maison, au bureau et en déplacement.

Voici quelques exemples des changements spectaculaires que nous sommes en train de vivre :

- 74 % des entreprises prévoient d'adopter de façon permanente le travail à distance, même après la levée des restrictions liées à la pandémie de COVID-19ⁱ
- 95 % des décideurs d'entreprise sont à l'aise avec l'idée que les employés travaillent à distanceⁱⁱ
- Un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle (50 %), des économies en termes de

biens fonciers (50 %), une meilleure utilisation de la technologie (49 %) et une augmentation de la productivité (43 %) sont les bénéfiques stratégiques à long terme que les entreprises attendent du travail à distanceⁱⁱⁱ

Le travail à distance ne va pas disparaître de sitôt. Ce qui change est le fait que les responsables d'entreprises et IT se concentrent désormais sur la façon de maximiser leurs règles de travail depuis n'importe où.

Le défi d'aujourd'hui : l'imprévisibilité

Désormais, la mission des équipes IT est de permettre de travailler de n'importe où, dans un environnement qui est, en grande partie, hors de leur contrôle et qui dépend de la disponibilité et des performances des prestataires de services et du routage internet. Le diagnostic et l'assistance sont encore plus difficiles. Il n'est donc pas surprenant que les entreprises connaissent des problèmes technologiques qui ont un impact sur l'expérience des travailleurs distants, notamment la mauvaise qualité de visioconférences (40 %), des déconnexions fréquentes du réseau d'entreprise (40 %), la lenteur des téléchargements de fichiers (38 %) et la longueur des temps de réponse lors du chargement des applications (36 %).^{iv}

Pour compliquer les choses, l'imprévisibilité des performances applicatives et réseau s'accroît lorsque plusieurs variables entrent en jeu. Citons par exemple :

- les connexions Wi-Fi ;
- les connexions surchargées, lorsque par exemple plusieurs personnes à la maison regardent Netflix ou YouTube, jouent et surfent sur internet pendant que d'autres travaillent en ligne ;
- l'utilisation intensive de la bande passante pour travailler en ligne, par exemple les visioconférences Zoom, le téléchargement d'un fichier CAD/CAM ou PowerPoint volumineux et la participation à des événements en ligne plutôt que sur place ;
- la latence due au déplacement des données sur des distances physiques, qui peut être imprévisible et significative ;

- les limitations des VPN et le ralentissement des réseaux d'entreprise.

Cette augmentation du nombre d'employés à distance a entraîné un glissement de la demande de l'accès au réseau local vers l'accès au réseau à distance. Les performances sont malheureusement imprévisibles lorsque l'on travaille à distance, en raison notamment de la latence et de la congestion de la bande passante.

Lors d'une enquête récente, 40 % des professionnels ont indiqué que leur connexion privée était pire que celle dont ils disposent au bureau.^v Et si les performances souffrent, il en va de même pour la productivité des employés. Voici quatre conseils pour assurer la meilleure productivité possible à vos employés distants.

Conseil n° 1 : Ayez vos efforts sur de nouvelles façons de collaborer

La technologie joue un rôle stratégique dans la communication et le travail à distance. Les outils de visioconférence, de conversation instantanée et de gestion des projets comblent rapidement les vides laissés par l'absence de conversations de couloir, de réunions en face à face et de voyages d'affaires. En collaboration avec les responsables des RH, l'IT déploie de nouveaux outils et de nouvelles politiques pour aider les employés à exploiter pleinement le travail à domicile et à le rendre aussi efficace que le travail au bureau.

Alors que les entreprises s'efforcent de répondre aux besoins immédiats des employés distants, il convient de prendre en considération les éléments suivants :

- les employés utilisent la vidéo deux fois plus souvent qu'avant la pandémie ;^{vi}
- 75 % des entreprises déclarent que Microsoft Office 365 les aide à subvenir aux besoins d'employés de plus en plus virtuels et mobiles ;^{vii}
- 54 % des professionnels des RH estiment que la technologie et/ou l'infrastructure limitent les capacités de travail à distance.^{viii}

L'inconvénient des outils de collaboration vidéo est qu'ils monopolisent la bande passante du réseau.

Heureusement, l'IT peut optimiser les applications et les réseaux pour que les travailleurs distants puissent exploiter pleinement les outils de conversation instantanée, de visioconférence, de gestion de projets et d'autres applications métier stratégiques afin de rendre le travail à domicile aussi efficace que le travail au bureau.

Comment commencer : Assurez-vous que les utilisateurs puissent être productifs, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, en déployant des **outils d'optimisation du réseau** qui réduisent le trafic réseau de manière significative. Ceci est particulièrement important lorsque plusieurs membres d'une famille se disputent la bande passante pour travailler à domicile.

Conseil n° 2 : Assurez-vous que les applications métier stratégiques fonctionnent correctement, sans exception

De mauvaises performances applicatives n'ont rien de nouveau, mais leur impact potentiel sur la continuité de l'activité, la satisfaction des clients et même le chiffre d'affaires est plus important que jamais, car de nombreux processus hors ligne passent en ligne.

On s'attend à ce que l'adoption du SaaS, bien que déjà élevée, augmente encore. Les applications SaaS sont idéales pour soutenir une main-d'œuvre distribuée et distante et elles peuvent être déployées et mises à l'échelle rapidement pour répondre aux besoins immédiats des employés qui travaillent à domicile.

Pourtant, même avant l'adoption massive du travail à domicile, les sociétés ont signalé un ralentissement des applications SaaS les plus connues provoqué par des inefficacités du réseau :

- 77 % des entreprises signalent un ralentissement des SaaS une à cinq fois par semaine^{ix}
- 29 % déclarent que les mauvaises performances SaaS ont un impact significatif sur l'activité, tandis que 61 % déclarent qu'elles ont un certain impact sur l'activité^x

Comment commencer : Il est important de trouver des fournisseurs offrant des solutions SaaS hébergées dans des zones géographiques locales afin de minimiser la latence qui peut avoir un impact sur la productivité. Cependant, le choix de zones géographiques locales n'est pas suffisant, car la saturation du réseau, les erreurs d'interface, la fragmentation des paquets, les pannes des fournisseurs en amont, les problèmes de routage, etc. ont également un impact sur les performances.

- 42 % des entreprises indiquent qu'au moins la moitié des collaborateurs décentralisés/à l'étranger rencontrent régulièrement des problèmes de performances avec les applications SaaS qu'ils utilisent pour travailler^{xi}
- 81 % des professionnels IT internes conviennent qu'il est important d'adopter des outils et techniques pour résoudre les problèmes de latence réseau quand on utilise Microsoft Office 365^{xii}

Les organisations IT internes peuvent accélérer davantage les performances des applications métier stratégiques telles que Microsoft 365 en s'attaquant aux problèmes sous-jacents du réseau. **La rationalisation des applications SaaS** peut accélérer les performances de manière exponentielle et atténuer les problèmes de latence pour Microsoft 365 et d'autres applications SaaS et d'entreprise sur site.

Conseil n° 3 : Préparez-vous à une augmentation significative des cyberattaques

L'enjeu est de connecter vos travailleurs distants. Les sécuriser par la même occasion est une nécessité stratégique. Pour assurer la continuité de l'activité, particulièrement maintenant qu'un nombre sans précédent d'employés travaillent à distance, les entreprises doivent faire preuve d'une grande rigueur dans la surveillance et la sécurisation de leurs réseaux. Chaque connexion réseau et application Web est une source potentielle de menaces pour la sécurité ou de problèmes de performance.

Examinez ce qui suit :

- Les cybercriminels exploitent le besoin d'informations concernant le COVID-19 pour envoyer des e-mails de hameçonnage qui contiennent des informations soi-disant officielles^{xiii}
- Les attaques par hameçonnage à elles seules ont augmenté de 350 % entre janvier et mars 2020.^{xiv}
- 75 % des experts en sécurité ne sont pas satisfaits de la rapidité de réponse aux incidents et des capacités dont ils disposent pour y faire face^{xv}
- En 24 heures, Microsoft a détecté une campagne massive de hameçonnage utilisant 2 300 pages Web différentes jointes à des messages et se présentant comme des informations d'indemnisation financière liée au COVID-19, et qui ouvraient en réalité une fausse page de connexion à Office 365^{xvi}

Les cybercriminels profitent du fait que les employés distants n'ont pas le même niveau de sécurité sur leurs réseaux privés que dans leur environnement d'entreprise, et également que certaines entreprises n'ont pas mis en place les bonnes politiques et technologies de sécurité pour accompagner les employés travaillant à domicile.

Pour commencer : Sensibilisez vos utilisateurs aux bonnes pratiques en matière de cybersécurité. Exploitez les données de votre réseau et utilisez des analyses de sécurité avancées pour découvrir rapidement les menaces, notamment les attaques DDoS et par hameçonnage liées aux coronavirus. Assurez-vous de **surveiller votre environnement afin d'identifier les menaces de sécurité**, notamment vos connexions VPN.

Conseil n° 4 : Améliorez la résilience du réseau

Les entreprises digitales ont besoin de réseaux sécurisés et fiables pour permettre à leurs employés de travailler aux quatre coins du monde tout en minimisant les risques pour l'entreprise. Parallèlement, les environnements hybrides et multi-clouds n'ont de cesse de complexifier la situation pour les entreprises, notamment pour les équipes opérationnelles qui ont besoin d'une visibilité et d'informations complètes pour gérer efficacement les performances de ces environnements et identifier les problèmes de manière proactive avant qu'ils n'affectent les utilisateurs.

Examinez ce qui suit :

- 40 % des professionnels déclarent que leur connexion privée est pire que leur connexion au bureau^{xvii}
- 66 % des professionnels IT déclarent que l'IT est encore plus complexe qu'il ne l'était il y a deux ans à peine^{xviii}
- D'ici 2024, 50 % des équipes des opérations réseau devront réorganiser leur pile de surveillance du réseau en raison de l'impact de la mise en réseau hybride^{xix}

Comment commencer : Pour garantir la résilience du réseau pour votre main-d'œuvre répartie géographiquement, assurez-vous que votre **solution de gestion des performances réseau** collecte toutes les données des paquets, des flux et des équipements nécessaires pour identifier et résoudre de manière proactive les problèmes interdomaines complexes. Renforcez votre surveillance et exploitez l'IA et les vues basées sur les rôles pour donner aux principaux collaborateurs les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions professionnelles et IT éclairées.

Principaux points à retenir

La mission des équipes IT des entreprises est de veiller à ce que les applications métier soient immédiatement disponibles. Mais pour les employés distants, l'imprévisibilité des performances applicatives et réseau augmente considérablement. Ils sont confrontés à des problèmes inédits qui ont tous un impact négatif sur la productivité des employés, à savoir une mauvaise stabilité du réseau, une latence accrue et des connexions locales saturées en raison de l'accès simultané à des applications de collaboration gourmandes en bande passante telles que le streaming vidéo et le partage de fichiers volumineux.

Riverbed aide les entreprises à relever ces défis en matière de productivité et à optimiser les performances applicatives en réduisant massivement les données, en atténuant la latence et en appliquant la surveillance et le diagnostic de manière proactive. Les employés peuvent rester productifs partout et à tout moment grâce aux applications rapides, cohérentes et disponibles dont ils ont besoin pour travailler.

En savoir plus sur les **solutions de travail depuis n'importe où** de Riverbed.

-
- ⁱ Gartner, COVID-19 Bulletin: Executive Pulse, 3 avril 2020
- ⁱⁱ Wakefield Survey, juillet 2020
- ⁱⁱⁱ Wakefield Survey, juillet 2020
- ^{iv} Wakefield Survey, juillet 2020
- ^v ESG, The Impact of the COVID-19 Pandemic on Remote Work, IT Spending, and Future Tech Strategies, juin 2020
- ^{vi} <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2020/04/09/remote-work-trend-report-meetings/>
- ^{vii} TechTarget, How Poor Application Performance Impacts the Enterprise in the Age of the Cloud, février 2020
- ^{viii} <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/with-coronavirus-in-mind-are-you-ready-for-remote-work/>
- ^{ix} Gatepoint, décembre 2019
- ^x TechTarget, How Poor Application Performance Impacts the Enterprise in the Age of the Cloud, février 2020
- ^{xi} ESG, The Impact of Poor SaaS Performance on Globally Distributed Enterprises, mars 2019
- ^{xii} TechTarget, How Poor Application Performance Impacts the Enterprise in the Age of the Cloud, février 2020
- ^{xiii} Forum économique mondial, How to protect yourself from cyberattacks when working from home during COVID-19, 30 mars 2020
- ^{xiv} <https://www.forbes.com/sites/jessedamiani/2020/03/26/google-data-reveals-350-surge-in-phishing-websites-during-coronavirus-pandemic/#57b07fec19d5>
- ^{xv} Forbes INSIGHTS, 2019
- ^{xvi} <https://www.darkreading.com/threat-intelligence/after-adopting-covid-19-lures-sophisticated-groups-target-remote-workers/d/d-id/1337523>
- ^{xvii} ESG, The Impact of the COVID-19 Pandemic on Remote Work, IT Spending, and Future Tech Strategies, juin 2020
- ^{xviii} ESG, Riverbed: NPM for Modern Business 2020
- ^{xix} Gartner, J. Chessman, Market Guide for Network Performance Monitoring and Diagnostics, 5 mars 2020

riverbed®

Avec Riverbed, les organisations maximisent les performances et la visibilité des réseaux et des applications, afin de surmonter la complexité et de valoriser pleinement leurs investissements dans le digital et le cloud. La plateforme de performances applicatives et réseau de Riverbed permet aux entreprises de visualiser, d'optimiser, de corriger et d'accélérer les performances de n'importe quel réseau, quelle que soit l'application. Les performances et la visibilité sont abordées par la plateforme de manière globale avec une optimisation WAN de pointe, la gestion des performances réseau (NPM), l'accélération des applications (Microsoft 365, SaaS, client et cloud, entre autres) et le SD-WAN haute performance. Plus de 30 000 clients, dont 99 % des entreprises du *Fortune* 100, font confiance à Riverbed. Pour en savoir plus, visitez le site riverbed.com/fr.