LES PRINCIPALES QUESTIONS QUE SE POSENT LES RESPONSABLES DES SERVICES TI EN 2026

Les responsables des services TI doivent gérer les risques liés à la sécurité, l'expérience des employés et l'efficacité. Ils doivent également composer avec des contraintes budgétaires et de ressources tout en générant une valeur d'affaires mesurable dans un environnement technologique de plus en plus complexe.

Cette FAQ met en lumière comment vous pouvez surmonter ces défis en renforçant la sécurité, en améliorant l'expérience des employés et en augmentant la productivité. Parallèlement, cette FAQ vous fournira des conseils pour aider vos équipes à se concentrer sur la valeur d'affaires que l'innovation technologique peut apporter.



ATTENTES DES UTILISATEURS

1. Comment puis-je maintenir la satisfaction des utilisateurs alors que mon équipe est déjà débordée?



Le véritable changement consiste à passer d'une approche ***réactive face aux problèmes*** à une approche visant à les éviter complètement.

Les utilisateurs s'attendent à disposer de technologies de collaboration en milieu de travail fluides, fiables et intuitives, capables de s'adapter au rythme et à la commodité du travail et de la communication moderne. Le recours à des appareils et à des plateformes disparates pour répondre aux besoins en matière d'expérience utilisateur peut compliquer la sécurité, la conformité, la gestion budgétaire et la gestion courante. À leur tour, ces problèmes peuvent entraîner des risques liés à la sécurité ou à la conformité, des pannes de système ou des retards, ce qui se traduit par une baisse de la productivité et une perte de confiance.

Pour améliorer la satisfaction des utilisateurs, les responsables des services informatiques doivent s'attacher à réduire le nombre d'incidents, à accroître la disponibilité et à minimiser le temps nécessaire à la résolution des problèmes.

La mise en œuvre d'une surveillance proactive permet au service informatique d'identifier rapidement les problèmes avant même que les utilisateurs ne s'en aperçoivent. De plus, votre équipe peut consulter les données de performance des plateformes, des appareils et du réseau. Cela aide à repérer les points à améliorer et met en évidence les normes requises en matière d'appareils et de configuration pour garantir la fiabilité.

2. Comment gérer autant de technologies différentes à la fois?

Les écosystèmes de collaboration d'aujourd'hui exigent des compétences en matière de téléphonie, de réseaux, d'administration du nuage, de systèmes audiovisuels, de technologies en milieu de travail, ainsi qu'en sécurité et en conformité, avec une intégration croissante dans l'infrastructure informatique centrale.

De plus, chaque plateforme possède son propre portail d'administration, ses propres exigences en matière de licences, de configuration et de soutien. Les technologies de collaboration modernes offrent aux responsables informatiques l'occasion de combler le déficit de compétences en TI afin d'améliorer l'expérience utilisateur tout en gérant efficacement les budgets informatiques.

Pour combler ce déficit de compétences, il faut simplifier et normaliser l'écosystème, et établir des partenariats stratégiques. La mise en œuvre de normes et de processus de soutien, la consolidation des fournisseurs et le recours à des partenariats stratégiques peuvent réduire le coût de possession et les risques opérationnels.

RISQUES DE SÉCURITÉ

1. Comment puis-je sécuriser mon environnement si je ne dispose pas d'une visibilité complète?

De nombreuses équipes gèrent des environnements et des technologies sans avoir une compréhension complète des systèmes existants, de leur emplacement, de leur état opérationnel et de leur configuration actuelle. Cela engendre des risques.

Tenir un inventaire précis des actifs de collaboration est essentiel pour offrir un soutien efficace et sécuriser votre environnement. Grâce à un inventaire précis, les responsables des services informatiques peuvent résoudre les problèmes plus rapidement, réduire les risques de sécurité et réaliser des économies. Des données d'inventaire précises vous permettent de supprimer les appareils, les licences et les numéros de téléphone inutilisés.



Elles rendent également la gestion du changement, la budgétisation et la planification à long terme beaucoup plus faciles et efficaces.

2. Quelle est la clé pour assurer la sécurité des systèmes sans surcharger mon équipe?

Les responsables des services informatiques peuvent adopter bon nombre de stratégies de sécurité qui améliorent également l'expérience utilisateur. Tenez un inventaire précis. Mettez en œuvre des normes. Utilisez les outils de gestion dans le nuage fournis par les fabricants pour appliquer les correctifs et les mises à jour logicielles de manière transparente. Il est également utile d'installer des systèmes de surveillance pour rester informé de l'état de santé des appareils et de leur configuration. De plus, des partenariats stratégiques peuvent donner accès à des experts techniques pour l'élaboration de pratiques exemplaires et la réalisation de tests.

Une approche plus efficace consiste en une maintenance structurée et cohérente, appuyée par l'expertise appropriée, afin que les systèmes restent sécurisés sans ajouter de pression ni nuire aux utilisateurs.

Les écosystèmes de collaboration les plus sécuritaires allient la gestion des actifs, la surveillance proactive, ainsi que le soutien et la gestion. En combinant ces pratiques, vous protégez les communications, le contenu, les appareils et la technologie en milieu de travail tout en favorisant une collaboration productive.

CONTRAINTES BUDGÉTAIRES ET DE DOTATION EN PERSONNEL

1. Comment puis-je soutenir les opérations dans toutes les régions sans augmenter les coûts?

La normalisation des espaces audiovisuels et de communications unifiées et de collaboration (UCC) est évolutive, mais leur entretien à l'échelle mondiale représente un défi. L'ajout de ressources régionales augmente les coûts. Et si les responsables informatiques et les systèmes sont centralisés dans une seule région, les organisations peuvent avoir de la difficulté à assurer la cohérence des processus d'une région à l'autre.

Parmi les moyens courants de remédier à cela, on peut citer la mise en place d'une couverture à distance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec la possibilité d'offrir un soutien sur place lorsque cela est nécessaire pour tous les sites.

Une assistance à distance 24 heures sur 24 garantit des processus cohérents partout. Les organisations peuvent ainsi maintenir leurs opérations et leurs systèmes sans augmenter régulièrement leur effectif.

2. Comment puis-je assurer la maintenance et les performances malgré ces contraintes?

Les équipes peuvent prendre du retard dans les tâches de maintenance lorsqu'elles sont débordées, ce qui augmente les temps d'arrêt et les risques.

Des opérations efficaces comprennent une maintenance préventive planifiée, une surveillance continue des performances, ainsi qu'une gestion structurée des mises à jour et du cycle de vie.

Une approche cohérente contribue à réduire les pannes imprévues et à améliorer la fiabilité du système.

3. Comment adapter l'assistance à la croissance de mon environnement tout en respectant le budget?

La croissance s'accompagne d'un nombre accru d'utilisateurs, d'appareils et de sites, ce qui accroît la complexité.

Une adaptation efficace nécessite des modèles d'assistance flexibles capables d'évoluer en fonction de la demande, des processus cohérents d'un environnement à l'autre, ainsi que la possibilité d'ajouter des fonctionnalités sans restructuration.

Cela aide les responsables des services informatiques à développer leurs opérations sans perdre le contrôle ni l'efficacité.

RÉPONDRE AUX EXIGENCES DES UTILISATEURS, EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE BUDGET INFORMATIQUE GRÂCE AUX SERVICES GÉRÉS D'ENTREPRISE

De nombreux responsables de services informatiques font face aux mêmes pressions : les coûts, l'expérience utilisateur et la sécurité.

Des approches telles que **les services gérés d'entreprise d'AVI-SPL** offrent une visibilité sur l'inventaire, une gestion proactive, un soutien continu et l'accès à une expertise spécialisée. Ensemble, nous pouvons vous aider à stabiliser vos opérations et à réduire les risques tout en respectant votre budget.



Cela vous intéresse? Communiquez avec nous dès aujourd'hui pour en savoir plus sur la façon dont les services gérés d'entreprise peuvent vous aider à prendre le contrôle de vos investissements en audiovisuel, en communications unifiées et en affichage numérique.

COMMENCEZ VOTRE PARCOURS DE SERVICE DÈS AUJOURD'HUI

Nos experts sont prêts à vous aider à transformer la technologie de votre milieu de travail et à vous fournir le soutien dont vous avez besoin, où que vous soyez dans le monde.

Canaux de Contact

sales.ca@avispl.ca

Service d'assistance mondial
(24 h/24, 7 j/7, 365 j/an)
+1 866-588-6857 (Option 3)

Ventes aux États-Unis et demandes générales
866-708-5034

www.avispl/fr.com

Canada 905-695-2202

Émirats arabes unis +971.4.810.8100

Inde 866-708-5034

Couverture Régionale

AVI-SPL opère à partir de plus de 80 sites en Amérique du Nord, en Amérique latine, en Amérique du Sud, dans la région EMEA et dans la région APAC, garantissant une expertise et un soutien locaux où que vos équipes travaillent.

Avis juridique / Clause de non-responsabilité

La disponibilité des services, les fonctionnalités et les délais de réponse peuvent varier selon la région et sont assujettis aux conditions générales standard d'AVI-SPL. Veuillez communiquer avec un représentant d'AVI-SPL pour obtenir tous les détails sur les services, les dernières informations sur la couverture ou des solutions sur mesure pour votre organisation.