

Accompagner vos clients à distance

Ou comment utiliser tous les canaux de communication pour assurer une **continuité de services qualitatifs**

Petit vademecum de conseils utiles pour développer le travail à distance et la visioconférence

- > Organiser le **télétravail** de vos équipes
- > **Téléphoner** à l'ensemble de vos clients
- > Organiser des **appels vidéo** avec vos clients/équipes
- > Organiser des **réunions en visioconférence**
- > Adopter des **outils de travail collaboratif & d'échanges de fichiers**

Organiser le **télétravail** de vos équipes

- Définir si elles ont tous les **outils informatiques** nécessaires
- Vérifier qu'elles disposent des **accès à vos plateformes et outils logiciels à distance** (TSE, service en SAAS donc via le web, etc.)

Faire un **point régulier** pour identifier toute difficulté opérationnelle et lui apporter une réponse.

- Etre vigilants sur la **cybersécurité** (un VPN est fondamental pour assurer des échanges chiffrés entre ordinateurs). De même vérifier avec votre informaticien ou prestataire informatique que tous les ordinateurs utilisés pour se connecter au réseau à distance **sont à jour** et équipés **d'anti-virus** à jour.

Apporter une vigilance particulière sur des outils informatiques personnels qu'utiliseraient vos équipes (logiciel à jour, anti-virus, etc.)

- S'assurer que vos équipes disposent d'un **téléphone** pour être facilement joignables
- Partager quelques règles simples de **suivi** et de **reporting**



Documentation ANSSI

Vous pouvez aussi vous référer utilement au **support suivant de l'ANSSI** :

- **Guide sur le nomadisme numérique**

<https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/guide/recommandations-sur-le-nomadisme-numerique/>

#1 • **Téléphoner** à l'ensemble de vos clients



Première action : faire un point téléphonique et identifier avec tous vos clients les conséquences du Covid-19 sur leur activité.

- ✓ Répondre à leurs **questions**.
- ✓ Anticiper autant que possible **l'évolution** de leur situation.
- ✓ Prévoir des **points d'étapes** réguliers pour suivre les tendances.

#2 • Organiser des **appels vidéo** avec vos clients/équipes

Ajouter l'image à la voix en faisant de la visio : une bonne façon de pallier la distance induite par la situation.

Une conversation en vidéo est toujours plus satisfaisante.

Plusieurs options s'offrent à vous :

Depuis votre smartphone ou votre tablette

Appels en visio



> La plus simple, si vous êtes équipés d'un **iPhone** ou d'un **iPad**, vous pouvez facilement faire une visio en **FaceTime**.

Sélectionnez un contact et choisissez le petit icône en forme de caméra.

Et ça marche aussi à plusieurs : voir les conseils ici <https://support.apple.com/fr-fr/HT209022>



Facetime
sur iOS



> De la même manière sur **Android**, vous pouvez utiliser des apps telles que Google Hangouts par exemple pour faire simplement de la visio.

Conseils pratiques : <https://support.google.com/hangouts/answer/3110347?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=fr>



Hangout
sur Android

Application de messagerie instantanée

Vous pouvez aussi vous tourner vers les messageries les plus répandues type **WhatsApp**, **Messenger** (vigilance : groupe Facebook) qui intègrent des fonctions de visio très simples à utiliser.

D'autres plateformes sont aussi connues pour être plus sécurisées :

- . **Signal** (<https://signal.org/fr/>)
- . **Telegram** (<https://telegram.org>)
- . **Wire** (<https://wire.com/en/>)

#3 • Organiser des réunions en visioconférence

Objectif : **organiser vos réunions à plusieurs mais à distance** en bénéficiant de solutions performantes.

De nombreux outils existent sur le marché permettant de combiner de la **vidéoconférence**, mais aussi du **partage d'écran et de documents** particulièrement pratique voir un **tableau blanc partagé**.

Vous partagez une vraie réunion avec vos interlocuteurs !

Parmi les solutions connues,

. GoToMeeting : <https://www.gotomeeting.com/fr-fr/visioconference>

. Skype : <https://www.skype.com/fr/>

. Zoom : <https://www.zoom.us>

De nombreuses autres options existent.



Retour d'expérience de la CNCC : GoToMeeting présente l'avantage d'être très simple à installer et à mettre en oeuvre sur tous les environnements de travail. Les cas où la solution n'est pas opérationnelle sont rarissimes.



Info : si la **sécurité de vos échanges** prime, vous pouvez vous tourner vers cette **solution française et certifiée par l'ANSSI !**

<https://www.tixeo.com/visioconference-securisee/>



Ces solutions existent sur ordinateur mais aussi sur tablette et smartphone via des applications mobiles. A vous de choisir mais une taille d'écran assez grande sera utile a fortiori si vous partagez des documents.

#4 • Adopter des outils de travail collaboratif & d'échanges de fichiers

Objectif : **Partager rapidement et simplement avec vos équipes sur l'avancement des dossiers.**

Vous disposez ainsi d'espace d'échanges rapides hors du mail avec un ou plusieurs interlocuteurs dans vos équipes ou chez vos clients.

Particulièrement pratique pour maintenir un contact rapide.

Quelques exemples :

. **Wimi** : une solution française d'espace partagé et de travail collaboratif

<https://www.wimi-teamwork.com/fr/>

. **Microsoft Teams** : pour ceux qui utilisent Office 365 : <https://teams.microsoft.com/start>

. **Slack** : l'une des références du travail collaboratif : <https://slack.com/intl/fr-fr/>

. **Mattermost** : version open source pouvant être utilisée en SAAS ou installée sur vos propres serveurs. : <https://mattermost.com>

. **Trello** : plateforme de gestion de projet collaborative

<https://trello.com>

. **Microsoft Planner (Office 365)** : La gestion collaborative par Microsoft

<https://products.office.com/fr-ca/business/task-management-software?rtc=1>

. **Klaxoon** : une plateforme d'animation de réunions et conférences.

Offre gratuite trois mois pour tester cette solution

<https://info.klaxoon.com/fr/klaxoon-offre-3-mois-dessai-gratuit-a-ses-outils-de-travail-a-distance>

. **Zed!** : Logiciel de **chiffrement** des fichiers

<https://www.zedencrypt.com/encryption-data-protection.fr>



Retour d'expérience de la CNCC : Wimi est une solution française combinant espace de partage de fichiers et solution d'interactions.

A tester pour déterminer si elle répond à vos besoins.

Echanges de fichiers

Offre GRATUITE/SOLIDAIRE*
pendant 2 mois : Découvrez AUDITdrive

AUDIT Drive

AUDITdrive : une plateforme lancée par la CNCC pour faciliter l'échanges de fichiers avec vos clients.

Listes pré-établies de fichiers à collecter, arborescence de classement, gestion des droits, application mobile. A tester simplement depuis le portail de la CNCC : <http://bit.ly/labauditservices>

* **Offre spéciale découverte** : vous êtes accompagnés dans la mise en place « clés en mains » de votre AUDITdrive par MCF.

Vous pouvez soit bénéficier de deux mois gratuits soit être facturés et MCF reverse par solidarité le montant de votre abonnement au restaurateur de votre choix.

#5 • Sensibiliser vos clients/équipes aux bons réflexes en matière de **cybersécurité**

Objectif : **Rappeler les bonnes pratiques cyber en cette période de crise.**

Le site Cybermalveillance du gouvernement appelle au **renforcement des mesures de vigilance en matière de cybersécurité suite à un accroissement des cyberattaques liées à la crise du coronavirus.**

Redoublez donc d'attention pour ne pas tomber dans les pièges des cybercriminels :

- ✓ Vérifiez la **fiabilité et la réputation des sites** que vous visitez (faux sites de ventes de masque chirurgical...)
- ✓ **Soyez vigilants aux fausses informations**, pour rester informé sur la situation, référez-vous au site dédié du gouvernement
- ✓ Attention aux **vidéos piégées sur Whatsapp** : vecteur de cyberattaque
- ✓ **Méfiez-vous des messages ou appels d'origine inconnus ou inattendus** : ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces-jointes
- ✓ **Gardez un esprit critique**, ne vous précipitez pas et prenez toujours le temps de la réflexion
- ✓ Ne **téléchargez vos applications que depuis les sites officiels** des éditeurs et ne téléchargez jamais de programmes depuis un mail si vous n'êtes pas absolument certain de son origine
- ✓ Faites **régulièrement des sauvegardes de vos données** et gardez une copie déconnectée
- ✓ **Appliquez les mises à jour de sécurité** sur vos équipements connectés (serveurs, ordinateurs, téléphones, tablettes...) dès qu'elles sont disponibles
- ✓ **Utilisez des mots de passe uniques et solides**, ne les communiquez jamais (qu'elle qu'en soit la raison) et activez la double authentification chaque fois que possible
- ✓ etc.

Pour aller plus loin,
téléchargez la collection des 10 commandements
co-signés par la CNCC et le CSOEC pour vous
prémunir de la cybercriminalité.

Des fiches à consulter sans modération et à relayer
auprès de vos équipes !

<http://www.bibliordre.fr/67congres/medias/publications/files/all/152213636010-commandements-cyber.pdf>



Quelques conseils pratiques

- ✓ **#1 • Anticipez et testez en amont** votre solution de visioconférence pour régler tous les paramètres techniques. Faites-vous aider le cas échéant par un prestataire ou un membre de votre équipe plus aguerri sur les sujets technos.
- ✓ **#2 •** Quand vous faites de la visio, **toujours utiliser un casque-micro pour optimiser le son** dans les deux sens. L'expérience n'en sera que plus satisfaisante. Le casque de votre smartphone peut être une très bonne solution pour commencer.
- ✓ **#3 •** Troisième règle clé : **veillez à ce que chacun prenne la parole à tour de rôle** pour que tout le monde s'entende bien.
- ✓ **#4 • Vérifiez votre débit internet** pour vous assurer que les échanges se feront dans de bonnes conditions : <https://www.degrouptest.com/test-debit.php>
Évitez l'utilisation par d'autres personnes partageant la même connexion de services consommateurs de bande passante (streaming vidéo, VOD, etc.).
En tous cas pas pendant que vous travaillez...
Autre conseil : **privilégiez l'utilisation d'un câble ethernet** entre votre box et votre ordinateur, plutôt que du wifi qui sera toujours moins performant.
- ✓ **#5 •** N'hésitez pas à faire du **partage de connexion 4G** avec votre smartphone si votre débit filaire est trop bas

Attention : Le pic de pratique du télétravail lié à la pandémie actuelle induit que certains réseaux et serveurs peuvent être saturés.