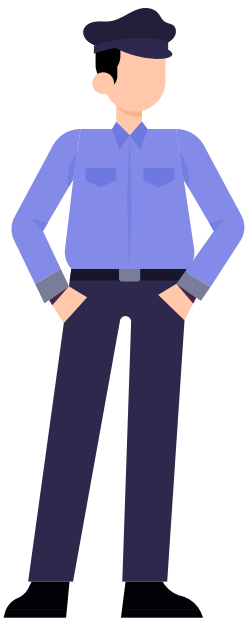


Transformez la manière de travailler de votre personnel de première ligne avec **Endpoint Central**



| Introduction

Les employés de première ligne, ces membres du personnel généralement qualifiés d'essentiels et qui doivent être présents physiquement pour accomplir leur travail, constituent souvent littéralement le visage d'une entreprise. Leur rôle est crucial, car ils s'investissent personnellement auprès des clients et influent directement sur l'expérience client globale.



Mais qui sont les employés de première ligne ?

D'après un [rapport HR Cloud 2022](#), les employés de première ligne englobent les professionnels de la santé, de l'éducation et du soin des enfants, de l'administration locale et nationale, des aliments et des biens de consommation, de la sécurité publique, des transports, ainsi que des services publics, des communications et des services financiers. Ces employés représentent 42 % de tous les travailleurs aux États-Unis.

Ils ont beau remplir des fonctions importantes, ils sont généralement sous-payés et sous-représentés dans leur organisation. Un rapport de McKinsey [prône](#) la nécessité urgente de donner du pouvoir aux employés de première ligne et de leur apporter des expériences positives.



En quoi Endpoint Central aide à autonomiser les intervenants de première ligne ?

Nous pourrions peut-être nous inspirer de la réflexion philosophique de [l'étude sur le temps et les mouvements](#) réalisée par F.W. Taylor, Frank et Lillian Gilbreth, qui ont été les pionniers de cette théorie de gestion scientifique. Ils ont étudié la durée des tâches des employés d'atelier et ont analysé leurs mouvements pendant ces dernières. Les résultats de cette étude ont donné lieu à plusieurs bonnes pratiques en termes d'organisation logique des outils de travail afin de réduire les mouvements et, par conséquent, la fatigue, ce qui a souvent entraîné une réduction du temps nécessaire pour effectuer la tâche.

ManageEngine Endpoint Central est une trousse à outils complète mise à votre disposition et pouvant être personnalisée selon les besoins de votre organisation afin de garantir de meilleures conditions de travail et améliorer la vie des employés de première ligne.

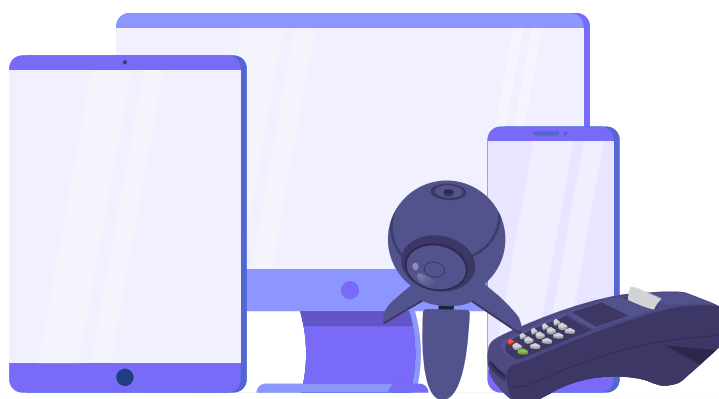
Les emplois de col bleu (transport, déplacement d'équipement, production, construction et autres) se taillent la part du lion, soit environ 45 % des employés de première ligne. Les professionnels de la santé viennent en deuxième place, représentant 17 % de l'ensemble des employés de première ligne. Puis, suivent les emplois de vente et les professeurs, d'après une [étude récente](#) d'Econfact.

Il est évident que les employés de première ligne englobent de nombreux postes. Endpoint Central est une solution UEM complète qui répond aux cas d'utilisation et exigences d'une myriade de secteurs qui exploitent ses vastes capacités.

01 Embarquez rapidement n'importe quel appareil doté de n'importe quel système d'exploitation

Les appareils de première ligne sont hétérogènes. Il peut s'agir, par exemple, d'un scanner de codes-barres ou d'un terminal autonome dans un magasin, d'un kiosque dans un aéroport ou un hôpital, d'un dispositif d'affichage dans presque n'importe quel lieu ou d'un appareil AR/VR dans un garage automobile ou dans un établissement scolaire. Quel que soit leur but ou leur emplacement, il est important que la mise à disposition de ces appareils ne prenne pas trop de temps.

Endpoint Central est une solution complète de gestion de multiples appareils et systèmes d'exploitation. Elle dispose de différentes méthodes d'inscription, telles que Windows Autopilot pour les appareils Windows, Android Zero-Touch Enrollment pour Android, Samsung Knox Enrollment pour les appareils Samsung et Apple ABM/ASM pour les appareils Apple.



02

Mettez à disposition des appareils dotés d'applications et de fonctionnalités personnalisées pour répondre à des exigences spécifiques.

Endpoint Central est une solution complète de gestion de multiples appareils et systèmes d'exploitation. Elle dispose de différentes méthodes d'inscription, telles que Windows Autopilot pour les appareils Windows, Android Zero-Touch Enrollment pour Android, Samsung Knox Enrollment pour les appareils Samsung et Apple ABM/ASM pour les appareils Apple. Pensez à un restaurant typique, célèbre et bondé de votre ville. Vous avez peut-être vu le personnel de service faire le tour des tables avec un stylo et un carnet, notant les commandes et venant les servir. Avec Endpoint Central, vous pourriez fournir à ce personnel des appareils intelligents et demander à vos administrateurs informatiques de ne déployer qu'une seule application spécifiquement conçue pour enregistrer les commandes de plats des clients. Ces appareils se chargeant des tâches demandant un effort cognitif intense, comme se souvenir des plats de chaque client, votre personnel de service peut alors se concentrer pleinement sur la satisfaction des clients.

Encore mieux, ces applications peuvent stocker les données personnelles des clients. Il suffit donc à un client de donner une information, comme un numéro de téléphone, pour que le personnel de service récupère l'historique des commandes de ce client. Cela lui permet de recommander rapidement quelque chose de nouveau ou de proposer la même commande selon les habitudes du client.

Les écoles et universités peuvent également exploiter le mode verrouillage application unique/multi-applications disponible dans Endpoint Central, de sorte que les professeurs puissent utiliser ces appareils pour enregistrer la présence en cours ou les notes aux examens et disposer d'un accès rapide aux ressources propres à une classe, comme le programme de l'année scolaire.

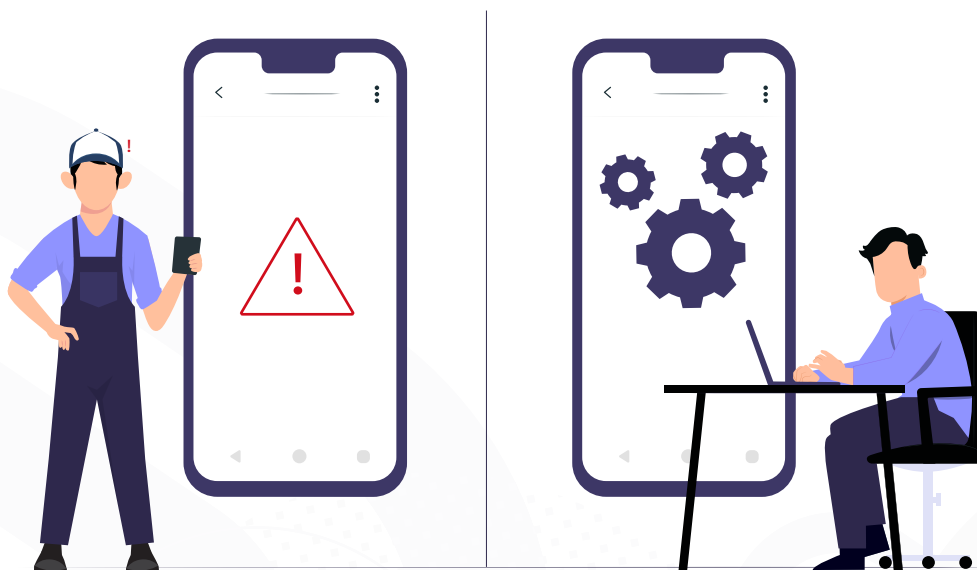
Dans la plupart des cas, l'attribution de plusieurs utilisateurs à un [bureau](#) ou à un [appareil mobile](#) est une solution prudente et rentable. Endpoint Central offre des fonctionnalités d'appareil partagé qui permettent aux utilisateurs de disposer de leur profil utilisateur unique au niveau de leur point terminal quand ils se connectent à leur appareil. C'est intéressant pour les entreprises qui fonctionnent avec des roulements d'équipes, car un appareil peut être utilisé par plusieurs personnes au cours de la journée.



Dépannez les appareils spéciaux partout, tout le temps

Les appareils robustes sont populaires dans les industries du pétrole et du gaz. Les employés de première ligne [utilisent](#) ces appareils pour la collecte de données, les rapports de sécurité et de conformité, la gestion des actifs, la géolocalisation, l'entretien de l'équipement et le guidage autonome des machines, qui peuvent être utilisés à des fins d'exploration dans des zones où la présence humaine est impossible. Dans les secteurs de la logistique et de l'approvisionnement, le personnel peut avoir besoin de ces appareils robustes pour le scannage de codes-barres et de RFID, le suivi des stocks et les journaux électroniques des conducteurs, conformément à la [législation des États-Unis](#) afin d'aider à créer un environnement plus sûr pour les chauffeurs.

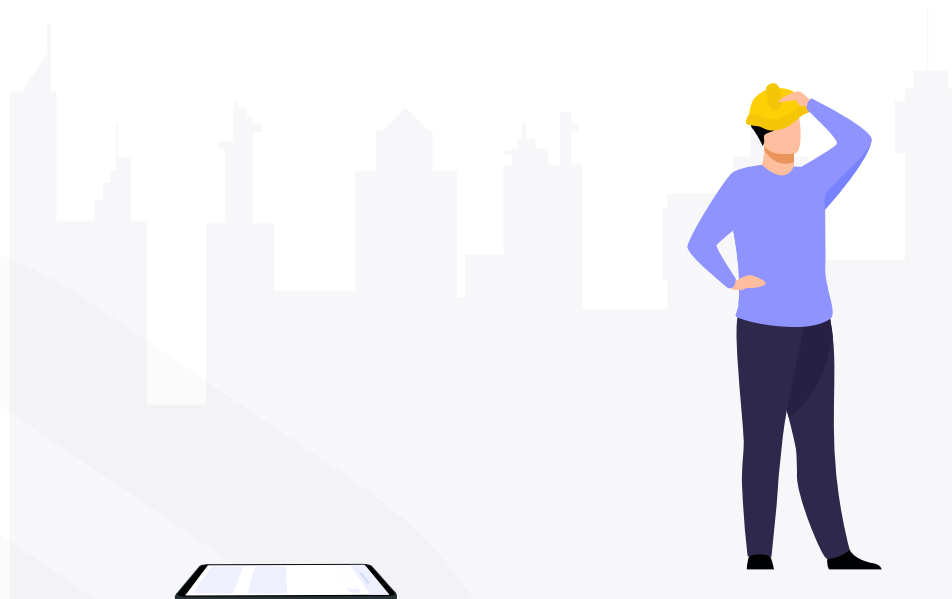
Ces appareils robustes peuvent devenir incontrôlables à tout moment. Dans ce cas, il est fastidieux pour un technicien de les dépanner dans des conditions de travail difficiles. Endpoint Central bénéficie de [partenariats](#) OEM avec plus de 25 fabricants d'appareils robustes. Les techniciens peuvent donc contrôler et dépanner à distance les appareils défaillants, permettant ainsi de gagner de précieuses heures de travail grâce à la capacité de dépannage instantané et la garantie de productivité. En outre, les administrateurs peuvent activer les fonctionnalités de géolocalisation et de [géoblocage](#) dans Endpoint Central pour suivre et limiter l'utilisation de ces appareils dans une région précise.



04 Protégez votre appareil et vos données

Dans les scénarios ci-dessus, la protection des données et des appareils ne doit pas être uniquement confiée aux employés de première ligne. Prenons, par exemple, le cas du personnel de première ligne dans le secteur de la santé. Il gère un très grand nombre de données personnelles et de dossiers médicaux. Avec Endpoint Central, les administrateurs informatiques peuvent imposer des restrictions sur ces appareils, telles que des connexions Wi-Fi uniquement avec des réseaux d'entreprise, l'interdiction de transferts de données et de captures d'écran. Cette solution peut également aider votre entreprise à se conformer à l'HIPAA.

Confrontés à des tâches physiquement éprouvantes, les employés sont susceptibles d'égarer les appareils mis à leur disposition. Cette solution UEM exploite les fonctionnalités MDM natives, telles que la [suppression des données d'entreprise et intégrales](#), qui permet aux administrateurs informatiques d'empêcher la fuite de données, même si un employé perd un appareil d'entreprise de manière inattendue. Les administrateurs informatiques peuvent également activer le mode appareil perdu et les alarmes à distance pour récupérer ces appareils.



L'autonomisation des intervenants de première ligne n'est pas un luxe pour l'entreprise, mais un facteur déterminant. Le fait de fournir à ces derniers les outils nécessaires et un espace de travail axé sur la technologie permet d'enrichir leur expérience professionnelle, ce qui génère au bout du compte des gains de productivité et une plus grande satisfaction des clients. L'expérience numérique des employés devenant la nouvelle philosophie des entreprises en matière de gestion du personnel, c'est le meilleur moment pour les dirigeants d'entreprises d'adopter une stratégie cohésive, notamment grâce à la mise en œuvre d'outils UEM, pour diriger les employés de première ligne.

| À propos de Endpoint Central

Endpoint Central est une solution UEM complète qui peut s'adapter aux besoins de votre entreprise. Conçue comme un outil de gestion de la clientèle il y a près de 20 ans, notre solution UEM gère désormais plus de 20 millions de points terminaux et sert 25 000 clients dans le monde. Vous êtes intéressé ? Gérez et sécurisez des terminaux infinis gratuitement pendant 30 jours.

COMMENCEZ L'ESSAI

PG Software

www.manageengine.fr
commercial@pgsoftware.fr

0 805 296 540 Service & appel gratuits