

Splunk Global Restart

Créez un environnement de travail plus résilient grâce aux données en 5 étapes



Les données comme moteur d'innovation



La pandémie de la COVID-19 est le plus grand défi auquel bon nombre d'entre nous ont été confrontés au cours de leur vie. Ce n'est pas simplement une interruption des affaires ou une crise économique. C'est aussi une catastrophe humaine, ainsi qu'un test de résistance des systèmes gouvernementaux, des capacités de soins de santé et des liens sociaux. Ce virus nous oblige à repenser la façon dont nous travaillons, socialisons et vivons nos passions, au moins jusqu'à la mise en circulation d'un vaccin.

Le monde entier cherche à comprendre la situation à plusieurs niveaux et à coordonner les différents efforts. Par ailleurs, nous sommes confrontés à ce défi global avec des données en temps quasi réel. Nous disposons des systèmes, des outils et des capacités d'application des données pour apporter des réponses innovantes et des solutions efficaces.

Dans un sens, cette crise souligne exactement où nous en sommes en tant que société technologique. Nous sommes à l'aube de l'ère des données, dans laquelle les données numériques permettent à l'humanité d'élaborer des réponses efficaces et rapides face aux enjeux mondiaux.

Les données vont piloter la recherche incessante de tests, de traitements et de vaccins efficaces. Dans le même temps, les entreprises doivent rouvrir, les chaînes d'approvisionnement doivent être maintenues, et les enfants doivent poursuivre leur scolarité. La réouverture des organisations va être un parcours en plusieurs phases, de la planification à la reprise en passant par le renforcement de la résilience à plus long terme. Chaque entreprise va devoir définir sa propre approche. Par exemple, un industriel ne va pas suivre exactement la même approche qu'un autre industriel, encore moins qu'un détaillant ou qu'une organisation de services professionnels. Mais chaque approche réussie sera guidée par les données, et se fera sur la base des données.

Je pense que l'approche décrite dans les pages qui suivent sera utile aux dirigeants de toutes les organisations dans la résolution de leurs enjeux spécifiques pour aller de l'avant. Nous sommes tous en terrain inconnu, mais ensemble, nous pouvons relever n'importe quel défi.

A stylized, handwritten signature in black ink, reading 'Doug Merritt'.

Doug Merritt
Président et PDG
Splunk Inc.



Les données nous aideront à retourner au travail



Le « retour au travail » est une formule qui semble simple en apparence, mais qui se révèle être un problème complexe. Bien que bon nombre d'employés de bureau aient pu travailler à domicile, cette solution privilégiée a mis au défi de nombreuses organisations. En effet, toutes les entreprises ne peuvent pas réorienter une majorité d'emplois vers le télétravail.

Le siège social d'un détaillant ou d'un fabricant peut être en mesure de déplacer un millier d'emplois de bureau vers des bureaux à domicile improvisés, mais le personnel des magasins, des entrepôts et des usines doit être présent physiquement sur le lieu de travail pour collaborer étroitement ou interagir avec le public. Les techniciens de service et autres consultants font des visites en personne. Nos chaînes d'approvisionnement dépendent des travailleurs qui transportent les matières premières et les biens physiques d'un endroit à l'autre et de porte à porte.

Au niveau sociétal, nous devons nous adapter aux nouvelles pratiques et attentes. La distanciation sociale en est l'exemple le plus évident. Au niveau gouvernemental, nous avons besoin de stratégies pour permettre des reprises en douceur et en toute sécurité. Concernant les autres défis à relever, les dirigeants se penchent actuellement sur les tests. Chaque organisation a besoin de son propre plan pour l'avenir. Ce plan doit tenir compte du contexte des pratiques locales, des politiques et des progrès contre la maladie, ainsi que des besoins spécifiques de l'organisation et de la situation dans ses installations.

Tout cela constitue des données. L'investigation et l'analyse des données disponibles, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, peuvent aider les dirigeants à concevoir les stratégies les plus efficaces pour leurs installations et leurs équipes. Les stratégies de « retour au travail » doivent résoudre bien plus que le problème du retour des travailleurs nécessaires de la manière la plus sûre et la plus rapide possible. Des stratégies efficaces doivent être préparées dans le cas où de nouvelles vagues de la COVID-19 surviendraient. Ces stratégies doivent renforcer la résilience face à d'autres perturbations à grande échelle.

Lorsqu'une crise éclate, la vitesse de réaction est essentielle. Nous avons pu le constater lorsque la pandémie du coronavirus s'est propagée à travers le monde. Souvent, la différence entre une épidémie contenue ou étendue réside dans la préparation, en particulier dans la capacité de superviser la situation et d'agir rapidement en réponse à des conditions données. Les organisations doivent établir une stratégie claire qui inclut des réactions immédiates aux nouvelles variables. Elles doivent se doter de la capacité de recueillir et d'interpréter les données qui déclencheraient ces réactions.

C'est beaucoup plus facile à dire qu'à faire. Les entreprises sont submergées de données de toutes sortes, et elles ne savent pas comment les utiliser. Chaque système et application numérique produit des données. Chaque fois qu'un employé scanne un badge sur site, qu'un capteur distant envoie une requête ping au réseau, ou qu'un employé dépose une demande de service ou termine un appel de service, des données potentiellement utiles sont créées. Mais parmi tant de données indifférenciées, comment déterminer ce qui est important pour remettre les gens au travail tout en les gardant en sécurité et en faisant en sorte qu'ils soient productifs ?

L'objectif de ce document est d'offrir des points de départ fondamentaux lorsque vous vous tournez vers vos données pour obtenir les meilleures stratégies afin de ramener les gens au travail et de continuer à construire une organisation plus résiliente.

Cinq étapes à suivre dès aujourd'hui

La résilience ne se fait pas du jour au lendemain. Cependant, chaque organisation peut prendre des mesures dès maintenant pour établir la stratégie de réouverture la plus sûre et la plus productive, notamment en définissant ce que signifie « réouverture » dans votre secteur, ainsi que pour votre organisation et pour chaque équipe. Pour déterminer le retour au travail dans les conditions défavorables actuelles, nous pouvons commencer à élaborer nos réponses aux crises futures et à renforcer la résilience à long terme.

Depuis plus de 15 ans, Splunk aide les organisations de toutes tailles, dans de multiples régions et secteurs d'activité, à surmonter les problèmes urgents et complexes en matière de données. Sur la base de ce que nous avons appris de nos clients, nous avons résumé les quelques mesures que les organisations peuvent prendre pour utiliser les données afin de créer un environnement de travail plus résilient.

Il ne s'agit pas d'un document de planification de la continuité des activités. Ces mesures peuvent vous apporter un cadre de réflexion, tout en garantissant que les données essentielles sont au centre de votre processus de planification. Nous nous sommes concentrés sur des mesures concrètes que vous pouvez prendre dès aujourd'hui, que vous soyez déjà en train de reprendre les activités interrompues ou que vous commenciez à peine à relever ce défi.

Pour commencer, il est fondamental de comprendre les données qui sont à votre disposition, c'est-à-dire quelles données votre organisation recueille et analyse, et quelles sources de données externes peuvent vous aider à comprendre la santé locale, les politiques gouvernementales, ainsi que les défis et les opportunités spécifiques au secteur d'activité. Pour la plupart des organisations, ces pratiques sont en grande partie habituelles. En cette période exceptionnelle, le défi consiste à examiner ces données et à décider quelle approche adopter sous une nouvelle perspective.



01

Concevez votre stratégie de données en tenant compte de la protection de la vie privée

Comprendre les données générées par le lieu de travail, telles que l'activité des badges, les capteurs des usines et les habitudes de circulation des ascenseurs, est essentiel pour développer une stratégie de retour au travail qui convient à votre organisation. Les modèles d'activité et les relations humaines qui en découlent peuvent vous aider à trouver les moyens de protéger votre personnel. Les stratégies efficaces prennent également en compte les implications sociales et juridiques de la supervision de votre personnel. Elles sont conçues en tenant compte de la protection de la vie privée. Par exemple, alors que les données des badges des employés peuvent vous aider à visualiser les habitudes des allées et venues, ce qui peut être utile pour développer un programme de distanciation sociale, il est important de protéger l'identité des employés que vous suivez et de définir des limites acceptables quant aux endroits où vous les suivez. Cela peut renforcer la confiance de vos employés et dans tous les cas fait preuve de respect de leur vie privée.

L'établissement d'une équipe interfonctionnelle de parties prenantes, composée notamment de spécialistes en matière de protection de la vie privée, de conformité et de RH, peut vous aider à développer un programme qui respecte la loi et le code de conduite de votre organisation. En incluant des professionnels de la sécurité, vous pouvez également vous assurer que les données que vous recueillez sont stockées en toute sécurité, accessibles uniquement à ceux qui en ont besoin et éliminées de manière sécurisée lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

Après avoir développé un programme qui répond à vos besoins, réfléchissez à l'avance à la manière dont vous allez le présenter. Ainsi, vos employés sauront ce que vous faites et comment vous le faites, et ils auront l'assurance que leur droit à la vie privée est protégé. Comme pour tous les programmes, une supervision attentive est recommandée pour garantir le respect et le bon fonctionnement des protections que vous avez conçues. L'intégrité, la transparence et la supervision sont essentielles.



02

Donnez aux équipes les moyens d'examiner les données

Le retour au travail va nous obliger à résoudre de nombreux nouveaux défis. Nous allons devoir réévaluer les plans des bureaux ouverts, les lignes d'assemblage côte à côte et les espaces communs, tels que les salles de conférence et les cafétérias. Même en planifiant et en prévoyant tout soigneusement, nous serons mis à l'épreuve par des éléments encore inconnus et nous devons résoudre de nouveaux problèmes. Pour obtenir la flexibilité nécessaire à la gestion dans cet environnement, nous devons constamment nous demander *pourquoi*.

Faut-il disperser les bureaux dans l'open space ? (Mais alors, y aura-t-il de la place pour tout le monde ?) Faut-il étaler les heures de travail ? (Et comment cela affectera-t-il la collaboration ?) Comment pouvons-nous superviser efficacement la santé de nos employés sans être trop envahissant ? Quels mesures de santé nous aident réellement à lutter contre la propagation de la maladie ? Quel est l'état actuel de l'épidémie dans la communauté locale ?

Notez qu'examiner des données ne signifie pas enquêter sur des personnes. En fait, c'est le contraire. Lorsque vous traitez des jeux de données volumineux via de nombreux appareils, systèmes et interactions différents, vous avez besoin de capacités et de compétences pour poser des questions sur vos données et suivre chaque réponse afin d'obtenir des informations plus détaillées.



Vous devrez peut-être poser des dizaines de questions avant d'avoir une idée de ce que signifient les données. Cela demande un état d'esprit qui stimule la curiosité. Les données de base sur le flux des allées et venues sur le lieu de travail peuvent conduire à une série de recherches d'investigation :

- **Les employés s'éloignent-ils de leur poste de travail ou de leur zone de travail habituelle ?**
 - Étaient-ils tous en pause ?
 - Faut-il étaler les pauses ou modifier les politiques existantes pour protéger le personnel ?
- **Ils n'étaient pas tous en pause ?**
 - Que se passait-il à cet endroit à ce moment-là ?
 - Une machine a été arrêtée.
 - S'agit-il d'une défaillance mécanique ou de la défaillance d'une machine dont elle dépendait ?
 - La réparation a-t-elle été retardée en raison d'un manque de pièces, de technicien, etc. ?
 - L'arrêt est-il dû à une erreur humaine ou à un problème de personnel ?
 - Faut-il améliorer la formation, la supervision ou la disponibilité des travailleurs ?
 - La machine a-t-elle été arrêtée faute de matière première ?
 - Avons-nous un problème dans notre chaîne d'approvisionnement ?

Pour poser ces questions et arriver à la bonne réponse, il convient de mettre en place un cadre de travail. Vous avez besoin de données, ainsi que d'outils pour y accéder et pour les explorer. En fonction des réponses, vous aurez besoin des données de badge, des données RH et ERP, des données de performance de l'appareil, des données WiFi, etc. Vous n'obtiendrez pas la réponse finale tant que vous ne poserez pas la bonne question. Vous devrez peut-être aussi penser aux données de manière différente, c'est-à-dire indépendamment des appareils qui les produisent. Certes, les badges de vos employés sont principalement un dispositif de sécurité physique, mais l'examen des données sous l'angle de l'horodatage et de l'emplacement peut vous ouvrir les yeux sur des informations de localisation essentielles à votre investigation et à votre réflexion.

Pour poser les bonnes questions et y répondre, vous avez besoin d'une technologie qui brise les silos et prend en charge un accès facile à tous les types de données, ainsi que d'une formation pour habilitier les investigateurs qualifiés à accéder aux données, à suivre les problèmes jusqu'à leur source, à les transmettre et à collaborer pour trouver une solution.

03

Établissez des partenariats et un accès de base aux données publiques

Le retour au travail en toute sécurité exige davantage qu'un lieu de travail sûr. Une organisation doit connaître la situation actuelle de sa communauté pour comprendre les taux d'infection, le statut des ordres de confinement ou les recommandations de distanciation sociale, la capacité des systèmes locaux de soins de santé, la disponibilité de l'équipement de protection, et plus encore. Vous devrez comprendre comment l'état des réseaux de transport locaux a des répercussions sur la santé et la sécurité. Vous devez tenir compte des conditions météorologiques sur les éléments cités précédemment lorsque votre région se retrouve en pleine saison d'ouragans ou d'incendies de forêt, ou lorsqu'elle est dévastée par une tempête hivernale particulièrement violente.

Au niveau le plus élémentaire, cela n'a pas de sens d'amener vos employés dans un lieu de travail que vous avez soigneusement repensé pour une sécurité maximale s'ils se déplacent tous via un système de transport public où la distanciation sociale est impossible, en plein pic d'infections dans la communauté.

Pour décider si le rassemblement de personnes est sûr, et en quel nombre il doit être effectué, les organisations auront besoin d'un accès rapide et facile aux jeux de données publiques au niveau de la ville et au niveau national. Les organisations du secteur public doivent s'employer à obtenir des informations pour et en provenance des entreprises de leur communauté afin de communiquer les bonnes pratiques en matière de santé et de mieux comprendre les conditions de la communauté.

Une fois ces partenariats en place, les organisations doivent être prêtes à agir aussi rapidement que possible, et à partager les réponses et les conditions à travers les réseaux de partenariats si nécessaire.



04

Formez une équipe interfonctionnelle d'intervention rapide

Pour créer une organisation résiliente et permettre aux employés de retrouver leur lieu de travail, de nombreuses organisations devront aller au-delà des données et de la technologie. La collaboration entre les fonctions opérationnelles doit être renforcée pour aider les organisations à demeurer résilientes et à agir rapidement en cas de besoin.

Par exemple : lorsqu'un employé est testé positif au test COVID-19, les parties prenantes doivent en être informées et agir rapidement. L'équipe des opérations devra peut-être fermer l'accès aux différentes parties d'une usine et désinfecter rapidement les zones exposées. Les RH devront peut-être informer d'autres employés et émettre des recommandations sur les tests et la mise en quarantaine volontaire. Si l'employé concerné est entré en contact avec des clients ou d'autres visiteurs, davantage de mesures et davantage d'équipes peuvent être impliquées. Les notifications et les plans de secours doivent être établis à l'avance et déclenchés immédiatement.

La préparation de ces types de scénarios peut commencer dès maintenant. Commencez par constituer une équipe et des processus qui peuvent vous aider à réagir rapidement et efficacement. Définissez les rôles, la responsabilité, la fréquence des réunions, la structure de communication et les procédures pertinentes.

Des équipes solides et interfonctionnelles vous aideront à exploiter la puissance de vos données organisationnelles pour accélérer les temps de réaction, voir au-delà des angles morts et enfin, automatiser votre approche. Ainsi, vous pourrez résoudre rapidement et efficacement les problèmes et vos employés pourront retourner au travail.



05

Préparez-vous à une vague de nouvelles données

Nous entrons déjà dans une nouvelle ère des données. Des décennies de transformation numérique et d'avancées technologiques nous ont amenés à l'avènement de l'intelligence artificielle, des réseaux 5G, de la réalité augmentée et virtuelle, et bien plus encore. Avant la crise du coronavirus, il y allait déjà avoir beaucoup plus de données, et beaucoup à faire avec celles-ci. Mais en période de pandémie et lors d'autres perturbations climatiques, telles que les saisons de tempêtes violentes, les organisations doivent travailler avec leurs données pour renforcer la résilience et réagir face aux conditions susceptibles de causer des troubles dès leur apparition, voire plus tôt.

Si l'enjeu fondamental de l'ère des données consiste en davantage de données et davantage de possibilités que ce à quoi nous pourrions à présent être préparés, et si la crise COVID-19 a accru l'importance d'utiliser les données dans l'instant présent pour prendre des décisions essentielles et vitales, comment les entreprises peuvent-elles se préparer ? Comment pouvons-nous faire en sorte qu'une avalanche de données non seulement ne nous submerge pas, mais nous permette de prendre de meilleures décisions plus rapidement, avec plus d'enjeux que jamais auparavant ?

La réponse consiste à construire un système et des processus suffisamment flexibles pour s'adapter aux nouvelles réalités.

Les premiers jours de la reprise sur le lieu de travail nécessiteront beaucoup de travail manuel. Nous serons tous forcément concentrés sur les mesures qui nous permettront de reprendre les opérations aussi rapidement et efficacement que possible, et en toute sécurité. La récompense à long terme de ce travail manuel et de toute la planification stratégique et l'investissement se concrétisera par des systèmes qui nous permettront de travailler mieux et plus rapidement avec toutes les données disponibles, ainsi que de prendre de meilleures décisions pour nos organisations, nos employés et nos communautés.

Les mesures comprennent :

- La création d'un inventaire des données numériques que vous possédez déjà et qui pourraient s'avérer utiles pour l'investigation et la protection de vos employés en cas d'incident sur site ;
- L'investissement dans des systèmes qui peuvent rapidement corréliser votre inventaire de données existant avec de nouvelles données sans réforme massive ou remappage complet ;
- La garantie que vous êtes en mesure d'incorporer des données, quelle que soit leur source, leur structure ou leur type. Cela inclut les données historiques, les données de streaming, les données structurées et les données non structurées ;
- L'adaptation aux exigences d'une époque pilotée par les données ; L'anticipation de volumes de données massifs des appareils, des systèmes et des interactions.

Ces cinq étapes et leurs principes sous-jacents ne sont qu'un point de départ. Ils représentent un défi qui consiste en une première série de questions auxquelles votre organisation doit répondre pour assurer la santé et la sécurité immédiates de vos employés, ainsi que le succès et la résilience à long terme de votre organisation.

Nous sommes une entreprise technologique et nous croyons au pouvoir de la technologie. Les innovations qui se produiront au cours des prochaines années pour vous aider dans vos efforts en matière de résilience d'entreprise et de sécurité des employés seront remarquables, et elles seront numériques. Faites en sorte d'être prêt à profiter de ces innovations capables de combler les lacunes de vos capacités de supervision et de réponse.

Le seul impératif de base du travail de Splunk avec chaque client est de réduire la distance entre des données complètes et une action réfléchie. Nous aidons les organisations à rassembler et à comprendre leurs données, puis à les transformer en bonnes décisions au bon moment. Nous pensons que les mesures présentées dans ce document aideront toutes les organisations à continuer dans cette voie et à répondre plus efficacement aux défis auxquels nous sommes tous confrontés.

Pour en savoir plus sur les recommandations et l'approche de Splunk face à la pandémie du coronavirus, consultez notre [page Réponse au COVID-19](#) pour les dernières mises à jour. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur la manière dont la plateforme Data-to-Everything peut vous aider à atteindre vos objectifs et à surmonter les défis imprévus, [contactez-nous](#). Nous sommes là pour vous aider.

En savoir plus

splunk> turn data into doing™

Splunk, Splunk>, Data-to-Everything, D2E and Turn Data Into Doing sont des marques commerciales de Splunk Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms de marque, noms de produits et marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © 2020 Splunk Inc. Tous droits réservés.

20-13581-SPLK-Splunk Global Restart-11x8.5-109