

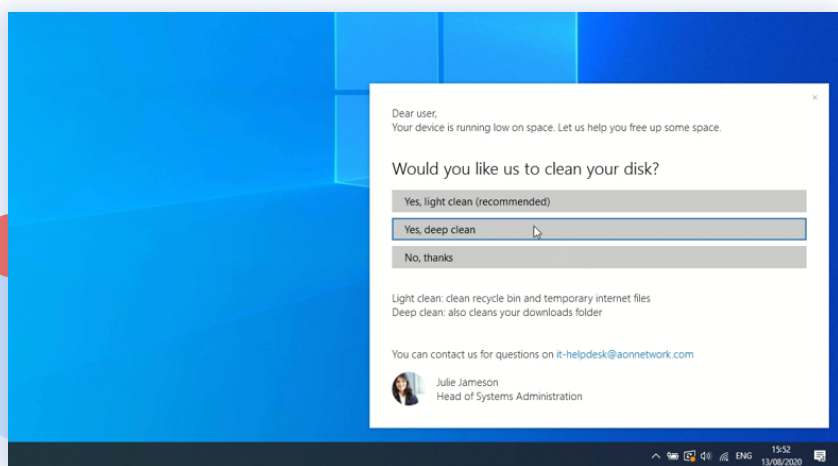
# Nexthink Act

Diagnostic sur mesure et résolution instantanée à grande échelle

## La proactivité : un enjeu primordial

L'évolution rapide des technologies et la dépendance croissante à l'égard du travail à distance sont des challenges majeurs pour les équipes informatiques. Ces dernières peinent à répondre rapidement à l'apparition de nouveaux incidents et manquent de temps pour l'essentiel : l'expérience numérique des collaborateurs et l'innovation. De leur côté, les collaborateurs, découragés par des processus de résolution fastidieux et inefficaces, évitent de signaler leurs problèmes et continuent d'utiliser leur outil avec frustration, ce qui impacte leur expérience, leur productivité et leur perception globale de l'informatique – tout cela à l'insu de la DSI.

Pour répondre aux exigences des entreprises modernes et optimiser l'expérience digitale des employés, les équipes informatiques doivent être capables non seulement de diagnostiquer et réparer les incidents signalés en un clin d'œil, mais aussi de résoudre de manière proactive les problèmes non signalés et de prévenir leur apparition.



## Diagnostic efficace et global

Nexthink Act combine de puissantes capacités de collecte de données personnalisées avec des fonctions de résolution, permettant aux équipes informatiques de corriger proactivement les problèmes des utilisateurs d'une manière simple, fiable et automatisée. Les équipes de support peuvent aisément localiser la source d'un incident au sein de l'écosystème informatique, puis déployer à distance, en un simple clic, le correctif adapté. Act propose des Remote Actions prédéfinies et intègre des scripts configurables afin de prendre en charge un nombre illimité de scénarios, allant des frustrations courantes aux défis les plus complexes. Grâce aux fonctions de résolution automatisée et de *self-help*, les services informatiques peuvent bénéficier de toute la puissance de la gestion proactive des incidents afin de déceler et résoudre les problèmes en un temps record.

« Désormais, le département informatique est considéré comme un centre de services qui intervient non pas après un incident, mais à titre préventif. Notre image interne évolue de manière très positive. »

**Bernardo Ramos**

IT Project Manager, Arkema

## Principaux bénéfices



### POUR L'INFORMATIQUE

Forte réduction du nombre d'incidents

Diagnostics détaillés pour une résolution ultrarapide des incidents

Productivité accrue permettant de consacrer plus d'attention aux activités à plus forte valeur ajoutée



### POUR LES COLLABORATEURS

Environnement de travail numérique optimisé pour une meilleure efficacité

Amélioration des expériences digitales et de la perception des services informatiques

Réduction du nombre de tickets



### POUR L'ENTREPRISE

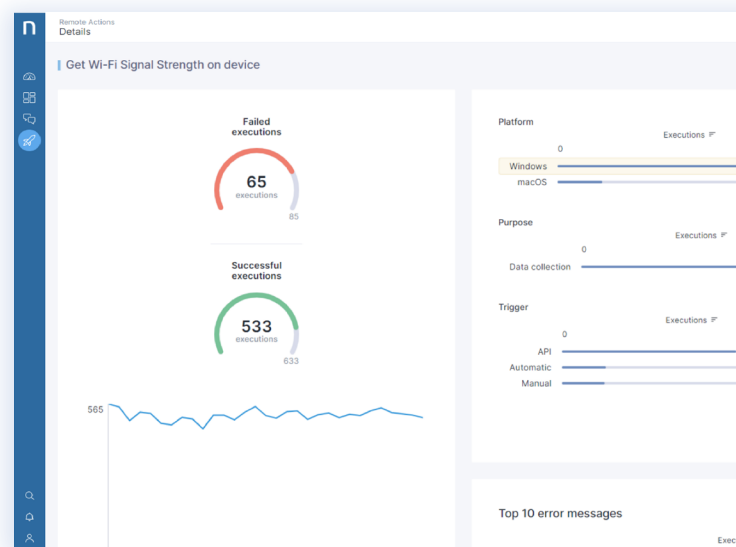
Rationalisation des processus informatiques pour améliorer l'expérience globale des utilisateurs

Augmentation de la productivité de l'IT et des collaborateurs entraînant une réduction des coûts

Réduction du fossé entre les collaborateurs et les services informatiques

## Nexthink Remote Actions : puissantes, polyvalentes et évolutives

Act offre aux départements informatiques un système de Remote Actions polyvalent et personnalisable, permettant de prendre des mesures immédiates ou de récupérer des données spécifiques sur des terminaux ciblés. Les équipes IT ont ainsi une capacité décuplée pour comprendre, prévenir, appliquer et/ou résoudre les incidents informatiques – le tout en un seul diagnostic. Les équipes de support ont aussi accès à un catalogue croissant de plus de 100 Remote Actions clés en main pour résoudre les problèmes les plus courants, ainsi qu'à des scripts permettant de résoudre les problèmes les plus complexes via des actions personnalisées. Qu'elles soient exécutées manuellement par le service informatique, ou par les utilisateurs dans le cadre de campagnes *self-help* ou d'événements prédéfinis, les Remote Actions d'Act peuvent aisément être diffusées à toute l'entreprise afin de rationaliser et d'automatiser le processus de gestion des incidents.



## Résolution des problèmes simplifiée et automatisée

### Récolter

Les bonnes données, au bon moment

Une fonction efficace de collecte personnalisée des données permet aux équipes de support d'accéder à des informations spécifiques en quelques secondes et de fournir ainsi au personnel moins spécialisé les informations nécessaires à la prise de décisions. Le déclenchement configurable facilite l'extraction rapide des données, quel que soit le nombre de postes de travail ciblés.

### Diagnostiquer

Analyse des problèmes ultrarapide

Des diagnostics détaillés sur la santé des postes (Windows ou Mac) permettent aux services informatiques de détecter rapidement les problèmes, d'en évaluer l'impact et de décider du meilleur plan d'action en quelques clics seulement. En retour, les équipes de support gagnent un temps précieux.

### Résoudre

Correction des problèmes simplifiée

Les fonctionnalités de correction instantanée et automatisée permettent de prévenir ou de résoudre efficacement les problèmes informatiques. Grâce à un vaste catalogue de scripts personnalisables, les équipes IT peuvent déployer manuellement des correctifs en un clic, ou automatiser des campagnes de *self-healing* basées sur des événements déterminés afin de réduire considérablement le nombre de tickets créés

### Encourager l'autonomie

Aide à l'auto-assistance des collaborateurs

Les campagnes de *self-help* identifient de manière proactive les problèmes et préviennent les collaborateurs concernés. Les conseils sur la résolution automatisée des problèmes et les capacités de *self-help* intégrés aux campagnes Engage permettent aux utilisateurs de résoudre eux-mêmes les problèmes.

## En Savoir Plus

Nexthink est le leader mondial des logiciels de pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs. Offrant une visibilité sans précédent sur l'expérience technologique au quotidien, Nexthink permet aux directions informatiques de passer d'une résolution réactive des dysfonctionnements IT à une optimisation continue et proactive de l'expérience. Pour en savoir plus, visitez [nextthink.com](https://www.nextthink.com)