

# Nexthink Engage

Les collaborateurs au cœur de l'expérience digitale

## Le besoin d'une meilleure communication

Pour les entreprises d'aujourd'hui, la réussite de la mise en place des outils technologiques est devenue un impératif stratégique, renforçant l'importance du département informatique. Une sensibilisation et une conduite du changement inadaptés de ces technologies auprès des collaborateurs engendrent de nouveaux incidents, de la frustration et une baisse de productivité impactant toute l'organisation. La communication entre le département IT et les collaborateurs se limite bien trop souvent à l'envoi d'emails. Les collaborateurs ne se sentent pas impliqués dans les activités informatiques, renforçant le « fossé » entre IT et employés.

Tout département informatique a besoin d'un système d'interaction afin de soutenir les expériences digitales des collaborateurs de manière proactive. Gérer précisément et efficacement l'expérience digitale des employés est une nécessité.

## Repenser les interactions avec les collaborateurs

Nexthink Engage est un moyen de communication innovant pour combler le fossé entre l'organisation informatique et les utilisateurs, en permettant à l'IT de communiquer des informations clés, d'offrir des capacités de *self-help* aux employés et de recueillir des données enrichies par leur ressenti. Grâce à un ciblage précis basé sur des mesures et diagnostics techniques, les équipes informatiques peuvent interagir de manière contextualisée et transparente avec des groupes d'employés spécifiques au moment opportun, permettant ainsi d'améliorer en continu l'expérience digitale des collaborateurs. En corrélant le ressenti de ces derniers avec les données techniques, l'IT peut déceler des problèmes jusque-là passés inaperçus, et les résoudre proactivement. Avec la personnalisation complète et l'automatisation des campagnes, les services informatiques peuvent passer de l'idée aux résultats en un temps record.



« La combinaison par Nexthink des métriques techniques avec le ressenti des utilisateurs est pour nous un outil essentiel pour améliorer l'expérience digitale des collaborateurs. »

## Arnaud Pire

Toyota Europe, Senior Manager IT,  
Service Delivery and Operations

### Principaux bénéfices



#### POUR L'IT

Détecter les problèmes informatiques non signalés grâce à des campagnes ciblées

Communiquer avec les utilisateurs avant même l'apparition d'un incident

Corréler des métriques techniques avec le ressenti des collaborateurs pour des diagnostics pertinents



#### POUR LES COLLABORATEURS

Informar les collaborateurs des activités informatiques majeures

Personnaliser l'interface afin de proposer une expérience individuelle

Permettre aux collaborateurs de résoudre leurs problèmes eux-mêmes grâce à des campagnes de *self-help*



#### POUR L'ENTREPRISE

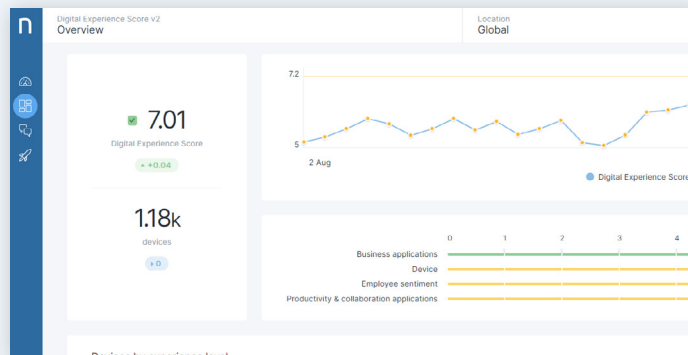
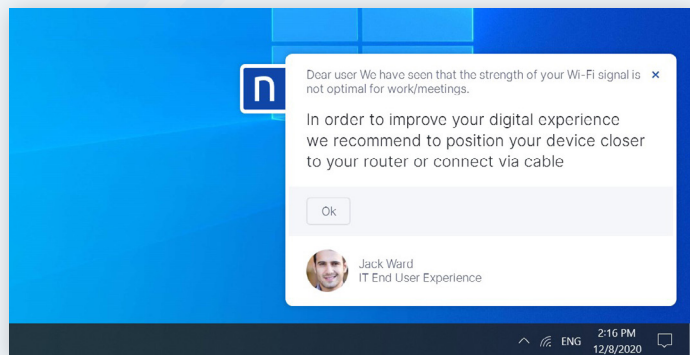
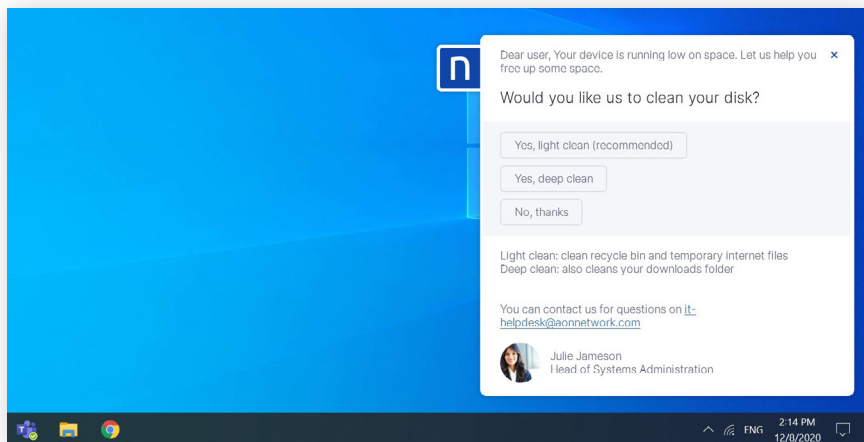
Comprendre et améliorer la satisfaction des collaborateurs pour accroître la productivité

Améliorer considérablement le taux de réponse grâce à des interactions contextualisées

Réduire le fossé entre l'IT et les collaborateurs

## Un canal d'engagement bidirectionnel enrichi

Accédez à un canal de communication DSI/ utilisateurs entièrement personnalisable pour rester en contact avec vos collaborateurs et résoudre tout dysfonctionnement informatique affectant les postes de travail, Mac comme Windows. Prenez connaissance du contexte de l'utilisateur pour déployer des campagnes à point nommé et non intrusives, et garantir un taux de réponse maximal parmi les groupes d'utilisateurs ciblés. Que ce soit pour favoriser l'adoption de nouveaux services, endiguer le Shadow IT ou proposer des correctifs en self-help, Engage est le moyen le plus rapide pour faciliter les communications entre le département IT et les collaborateurs.



## Un ciblage contextualisé pour un plus grand engagement

Développez, ciblez et diffusez vos campagnes auprès de groupes d'utilisateurs spécifiques en vous basant sur des données techniques et leur ressenti. Planifiez ou automatisez des campagnes pour diffuser des informations clés, prodiguer des conseils ou informer des mesures correctives en cours, en temps réel. Les employés peuvent également recevoir une assistance directe et personnalisée sans devoir contacter le support informatique au préalable.

## Une vue à 360° grâce au ressenti de vos collaborateurs

Les données techniques ne constituent que la moitié du problème ; seuls vos collaborateurs peuvent vous informer de leur expérience digitale réelle. Collectez leur ressenti, et corrélés-les avec des métriques techniques afin de mesurer et gérer précisément leur expérience digitale. En mettant les collaborateurs au cœur des considérations IT, les équipes informatiques peuvent déceler les frustrations cachées et baser leurs prises de décisions sur des faits plutôt que sur des hypothèses.

## De l'idée aux résultats en un temps record

Choisissez parmi une liste croissante de campagnes clés en main afin de répondre à vos besoins immédiats. Vous pouvez créer des campagnes sur mesure pour une efficacité et un taux de réponse optimisés. Tirez parti de la navigation intuitive et des tableaux de bord détaillés pour gérer avec succès vos campagnes. Intégrez à vos campagnes des correctifs « en un clic » pour permettre à vos collaborateurs de résoudre les problèmes, sans intervention du département informatique.

## À propos de Nexthink

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des logiciels de gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. Offrant une visibilité sans précédent au niveau du poste de travail sur l'expérience technologique des collaborateurs au quotidien, Nexthink permet aux directions informatiques de passer d'une résolution réactive des dysfonctionnements IT à une optimisation proactive de l'expérience informatique. Grâce à Nexthink, plus de 1 000 organisations à travers le monde offrent une expérience numérique optimale à plus de 11 millions de collaborateurs. Basée à Lausanne en Suisse et à Boston, dans le Massachusetts, Nexthink compte 9 bureaux à travers le monde. Pour en savoir plus : [www.nexthink.com/fr/](http://www.nexthink.com/fr/)