

Nexthink Integrate

Nexthink als Datenquelle für leistungsstarke Geschäftsprozesse

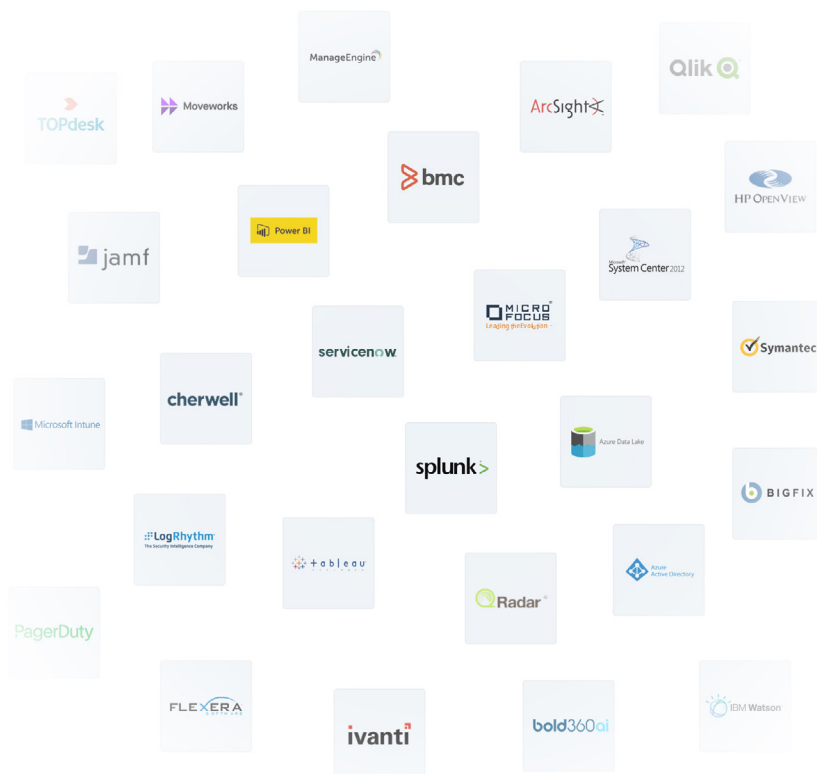
Das moderne IT-Team misst, korreliert und analysiert verschiedenste Daten und Ereignisse seiner IT-Landschaft, um die Qualität der angebotenen Dienste zu optimieren. Betrachtet werden dabei verschiedenste Plattformen und Lösungen, die für den IT-Routinebetrieb von entscheidender Bedeutung sind, jedoch ausschließlich technische Daten aus dem Rechenzentrum. Ein zentraler Faktor gerät dabei leicht aus dem Blickfeld: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Mit wichtigen Daten zur digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter überbrückt Nexthink genau diese Kluft. Wenn die aus der Perspektive der Mitarbeiter gewonnenen Informationen ebenfalls berücksichtigt werden, erhalten Sie neue Transparenz, erkennen Sie Zusammenhänge und Handlungsmöglichkeiten. Sie können so Geschäftsprozesse optimieren und eine zuverlässig gute Arbeitsumgebung für Ihre Mitarbeiter schaffen.

Nexthink als Datenquelle

Isoliert sind Daten generell wenig aussagekräftig – sie müssen im gesamten IT-Ökosystem zugänglich sein und einander ergänzen, um Transparenz und Handlungsfähigkeit herbeizuführen.

Nexthink Integrate ermöglicht Ihnen mühelosen Zugriff auf Nexthink-Daten und die Verwendung von Informationen in jeder von Ihnen bevorzugten Umgebung (Service Management, Business Intelligence, ChatBot etc.) mittels einer vielseitigen Web-API, eines Event Connector oder eines Chatbot-SDK. Der Zugriff auf granulare Rohdaten ist ebenso möglich wie auf zusammengefasste Informationen (Scores), wie beispielsweise den Digital Experience Score oder Scores für die Nutzung in First-Level-Checklisten. Darüber hinaus stehen zentrale Funktionen von Nexthink Act zur Verfügung, um zusätzliche Daten direkt von den Endgeräten zu erfassen oder Störungen direkt ohne Umweg zu beheben.



“Die Integration von Nexthink mit unserem wichtigsten ITSM-Tool nahm nur wenig Zeit in Anspruch. Es war so einfach wie das Laden einer Anwendung und deren Konfiguration und schon konnten wir mit unserer Nexthink Instanz kommunizieren. Das war es schon. Ein Kinderspiel!”

Steve Amos

IT Customer Experience & Operations Manager, Vitality

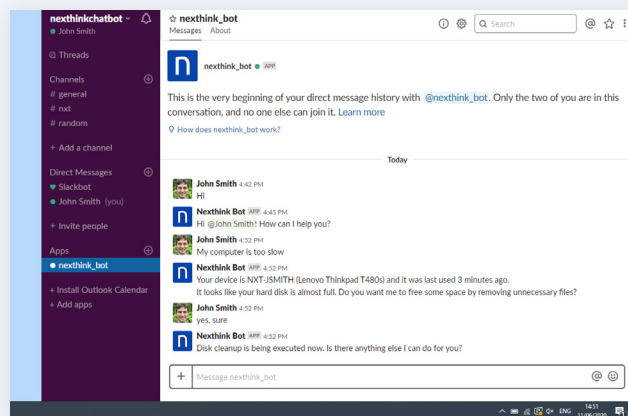
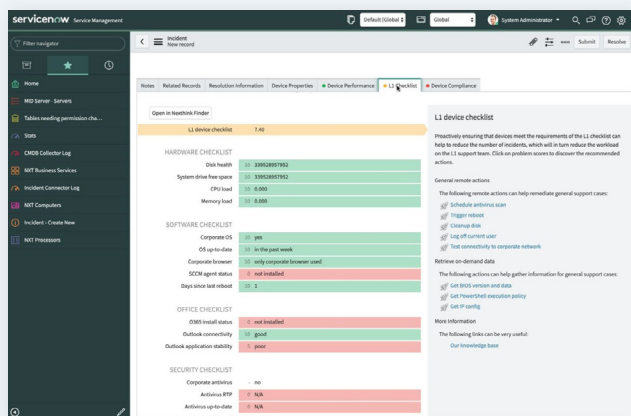
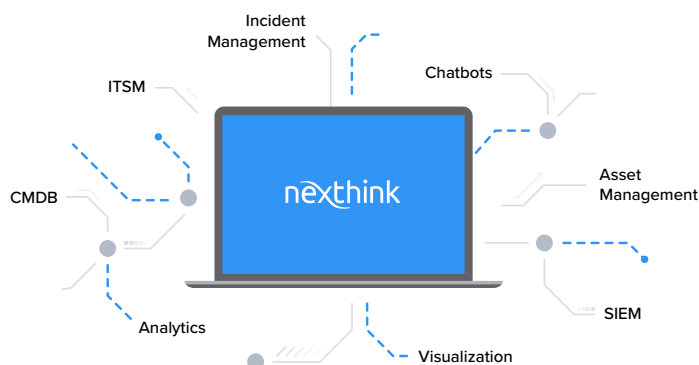
Unterstützung wichtiger Geschäftsprozesse

- ITSM**
 Mit einem proaktiveren Ticket Management Prozess, besseren CMDB Daten und einem optimierten Event Management machen Sie das Leben Ihres Service-Desk-Teams ungemein leichter.
- SIEM**
 Zuverlässige Daten aus der Workplace-Infrastruktur bringen zusätzliche Einblicke in Bezug auf Richtlinienkonformität und ermöglichen damit effizientere Gefahrenanalysen.
- Analysen**
 Erschließen Sie sich neue Möglichkeiten, Sachverhalte transparent zu verstehen, in dem Sie Nexthink-Daten mit anderen Datenquellen kombinieren und korrelieren.
- Visualisierung**
 Verwenden Sie Ihre bevorzugten Visualisierungswerkzeuge, um Nexthink- und Daten aus anderen Quellen in gemeinsamen Dashboards darzustellen und relevante IT- und geschäftliche Zusammenhänge zu zeigen.
- Asset-Management**
 Betrachten Sie im Detail Ihre Hard- und Software-Lebenszyklen, um die tatsächliche Nutzung besser zu verstehen, relevante Einsparungen zu erzielen und Transformationsprojekte zu verbessern.

Den Integrationsmöglichkeiten mit Nexthink sind praktisch keine Grenzen gesetzt. Optimieren Sie Ihre wichtigsten Prozesse noch heute!

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

Echtzeitdaten zur digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter und Automatisierungsfunktionen versetzen Sie in die Lage, Ihre Geschäfts- und IT-Prozesse zu optimieren. Dabei priorisieren Sie Ihre geschäftlichen Anforderungen – von sehr typischen Anwendungsfällen wie einer automatisierten Ticket-Verarbeitung im ITSM-Umfeld bis hin zu spezifischeren Szenarien, in denen etwa Daten von Nextthink und Microsoft Teams in Power BI kombiniert werden, um ein neues Verständnis der Verbindungsqualität zu erhalten. Ortsungebundenes Arbeiten rückt weiter in den Fokus: Analysieren Sie Daten zur realen IT-Erfahrung ihrer Mitarbeiter in Business Intelligence Umgebungen, um die richtigen Entscheidungen zu treffen. Die Möglichkeiten sind grenzenlos.



Sofort einsatzbereiter ServiceNow-Connector

Mit Nextthink Connector für Incident Management, Agent Workspace, Configuration Management Database (CMDB) und Event Management lohnt sich Ihre Investition in ServiceNow noch mehr. Sie können Daten aus Nextthink direkt in ServiceNow verwenden und so das Problem Management, die Effizienz des Service Desk und den gesamten Service Management Prozess verbessern. Mit Einblicken in IT-Erfahrung, Leistungsdaten und Abhängigkeiten beheben Sie Fehler im Schnitt deutlich schneller, verhindern Störungen, bevor sie auftreten, und helfen den First-Level-Supportteams, proaktiver zu arbeiten.

Schnellere, intelligentere und präzisere Chatbots

Wenn Chatbots in Echtzeit auf wichtige Geräte- und Erfahrungsdaten der End-User zugreifen können, steigert dies die Qualität der Kommunikation in Punkto Geschwindigkeit und Genauigkeit enorm. Auf diese Weise können Ihre Mitarbeiter einfache IT-Probleme direkt in der von ihnen bevorzugten Chatbot-Umgebung beheben. Durch die Verwendung von Self-Help Mechanismen und automatisiertem Incident Management rund um die Uhr arbeiten Ihre Supportteams wesentlich effizienter.

Weitere Informationen

Nextthink ist führender Softwareanbieter für das Digital Employee Experience Management. Das Unternehmen bietet IT-Führungskräften einen beispiellosen Einblick in die tägliche IT-Erfahrung der Mitarbeiter auf Endgeräte-Ebene – so kann die IT von der reaktiven Problemlösung zu einem proaktiven IT-Service übergehen. Nextthink ermöglicht seinen über 1.000 Kunden, ihren mehr als 11 Millionen Mitarbeitern eine bessere digitale Erfahrung zu bieten. Nextthink hat mit Lausanne, Schweiz, und Boston, Massachusetts, zwei Hauptsitze und verfügt weltweit über neun Niederlassungen.

