

Connecteur Incident Management pour ServiceNow

Améliorez l'efficacité de vos équipes de support / Réduisez le MTTR

Visibilité et remédiation temps réel sur les postes de travail

UNE NOUVELLE APPROCHE POUR RÉDUIRE LE MTTR ET ÉVITER L'ESCALADE DES TICKETS

Avec ServiceNow, vous disposez d'une bonne visibilité sur les composants d'infrastructure opérés au sein du datacenter. Mais qu'en est-il des usages et de l'activité sur les postes de travail ? Nextthink permet aux équipes IT « d'allumer la lumière » sur l'expérience de ceux qui consomment les services IT au quotidien : les collaborateurs.

En enrichissant la console ServiceNow avec des métriques temps réel sur les usages sur les postes de travail, Nextthink permet d'accélérer la phase de diagnostic et de raccourcir le MTTR. Un clic suffit pour déclencher des actions de remédiation directement depuis la console ServiceNow. Avec Nextthink, vous favorisez l'autonomie des agents de niveau 1 en leur donnant la possibilité de résoudre des incidents à leur niveau et d'éviter les escalades inutiles.

LE CONNECTEUR INCIDENT MANAGEMENT POUR SERVICENOW

Grâce au connecteur Incident Management, le ticket d'incident basé sur le CI s'enrichit de métriques temps réel sur le poste de travail. Les agents de support sont en mesure de résoudre les incidents plus rapidement grâce à une visibilité complémentaire sur les postes de travail et à la capacité de lancer des actions de remédiation à la volée. Disponibles directement depuis la console ServiceNow, ces fonctionnalités uniques permettent de réduire le MTTR à toutes les étapes du processus de gestion des incidents.

BÉNÉFICES

- Réduisez le MTTR
- Améliorez l'efficacité de vos équipes de support

COMPATIBILITÉ

Vérifiez les compatibilités de version sur le ServiceNow Store

PRÉ-REQUIS

- Scores : Nextthink V6.8+ & Module Integrate
- Remédiation : Nextthink V6.12+ & Modules Integrate et Act

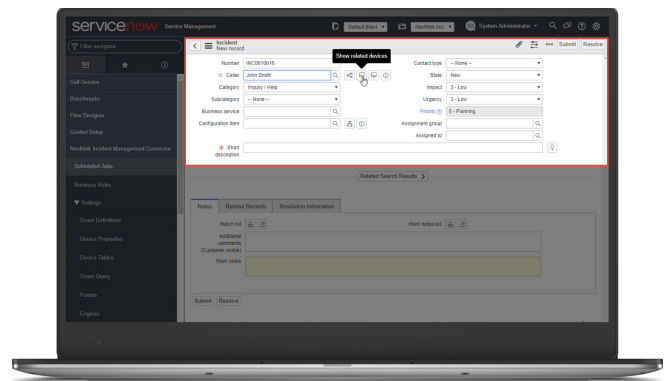
RÉDUIRE LE MTTR AVEC NEXTHINK

DÉTECTION	CLASSIFICATION	INVESTIGATION	RÉSOLUTION
- Données exhaustives, précises et temps réel sur les postes de travail	- Checklists détaillées - Priorisation en fonction de la consommation avérée des services	- Accès à des centaines de métriques temps réel - Analyse forensique des postes et des connexions	- Remédiation en un clic
✓ Aiguillage facilité	✓ Diagnostic accéléré		✓ Résolution instantanée

FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES DEPUIS LA CONSOLE SERVICENOW

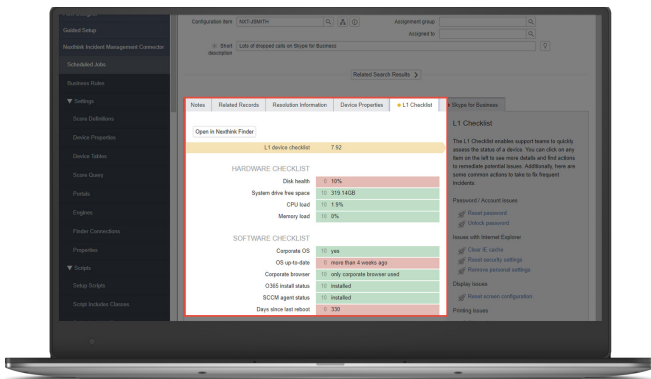
1. Découverte automatique des équipements liés à un utilisateur

Découvrez immédiatement tous les équipements utilisés par l'appelant. Des informations comme le nom des machines sont accessibles immédiatement, ce qui permet d'accélérer l'alimentation du formulaire du ticket d'incident.



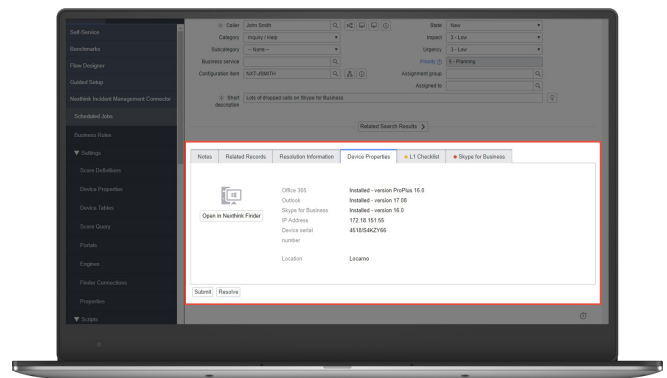
2. Check lists temps réel

Mettez immédiatement le doigt sur les problèmes en vous aidant des checklists temps réel entièrement personnalisables. La représentation visuelle (sous la forme de feux de signalisation/scores) vous permet de comprendre ce qu'il se passe sur les CIs touchés et de prioriser vos actions.



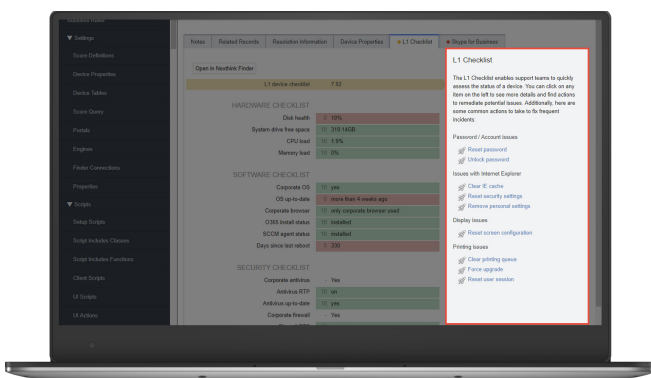
3. Renseignement rapide sur le poste de travail

Ne posez plus de questions aux utilisateurs auxquelles ils ne savent pas répondre. Nexthink met à votre disposition toutes les données dont vous avez besoin pendant la phase de qualification. L'onglet "device properties" sur la console ServiceNow affiche la carte d'identité d'une machine donnée. Libre à vous de choisir quels attributs de la machine vous souhaitez consulter pour accélérer la prise de décision.



4. Remédiation en un clic

Après avoir cerné et validé la nature du problème en vous aidant de la Checklist L1, vous pouvez automatiquement lancer une action de remédiation à partir du formulaire du ticket d'incident. Le module Nexthink Act vous permet d'exécuter instantanément des actions à distance sur la machine concernée.



EN SAVOIR PLUS

Le connecteur Incident Management pour ServiceNow est l'une des solutions que nous proposons pour offrir la meilleure expérience aux utilisateurs de la Digital Workplace. Cette solution fait partie du module Integrate de la plateforme Nexthink.

Visitez www.nexthink.com