

VDI : cap sur une résolution intelligente des problèmes

Les chiffres sont formels : 47 % des tickets transférés au support VDI de niveau 3 sont référencés comme « **Problèmes de performance** ». C’est un bon début, mais vos équipes VDI disposent-elles des informations nécessaires pour en déterminer les causes ? Sans les bonnes données, la VDI est systématiquement pointée du doigt tandis que les problèmes de vos collaborateurs perdurent.

Heureusement, il existe une meilleure solution.



Problème de VDI ou problème de réseau ?

Sans Nexthink

Étape 1 Identification de l’étendue du problème

Vous recevez un ticket signalant des problèmes de performance sur un poste de travail virtuel. Combien d’utilisateurs sont concernés ? Impossible de le savoir.



Étape 2 Escalade du problème vers l’équipe VDI

La VDI reste un mystère pour l’utilisateur. Quant au support de niveau 1, il n’a ni la visibilité sur l’environnement VDI, ni l’expertise nécessaires pour cerner le problème.



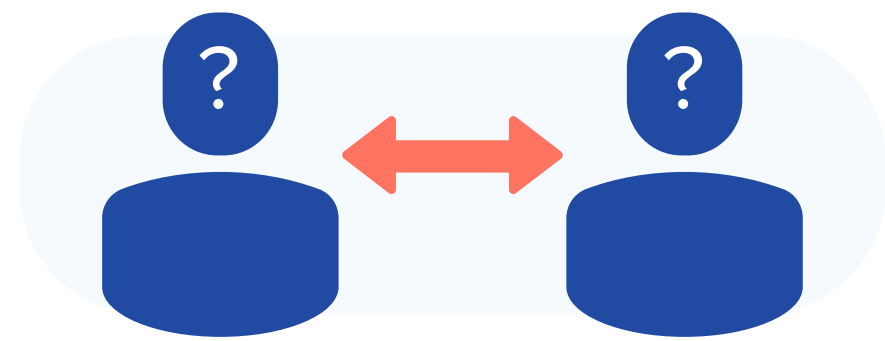
Étape 3 Résolution des problèmes

Le support VDI de niveau 3 n’a aucune visibilité sur les facteurs extérieurs. Dès lors, il doit donc passer au crible chaque session, créer manuellement des tableaux de bord et éplucher les journaux. Cependant, faute d’une vue sur le client à distance, la cause du problème est rarement identifiée.



Étape 4 Confusion et renvoi de la responsabilité

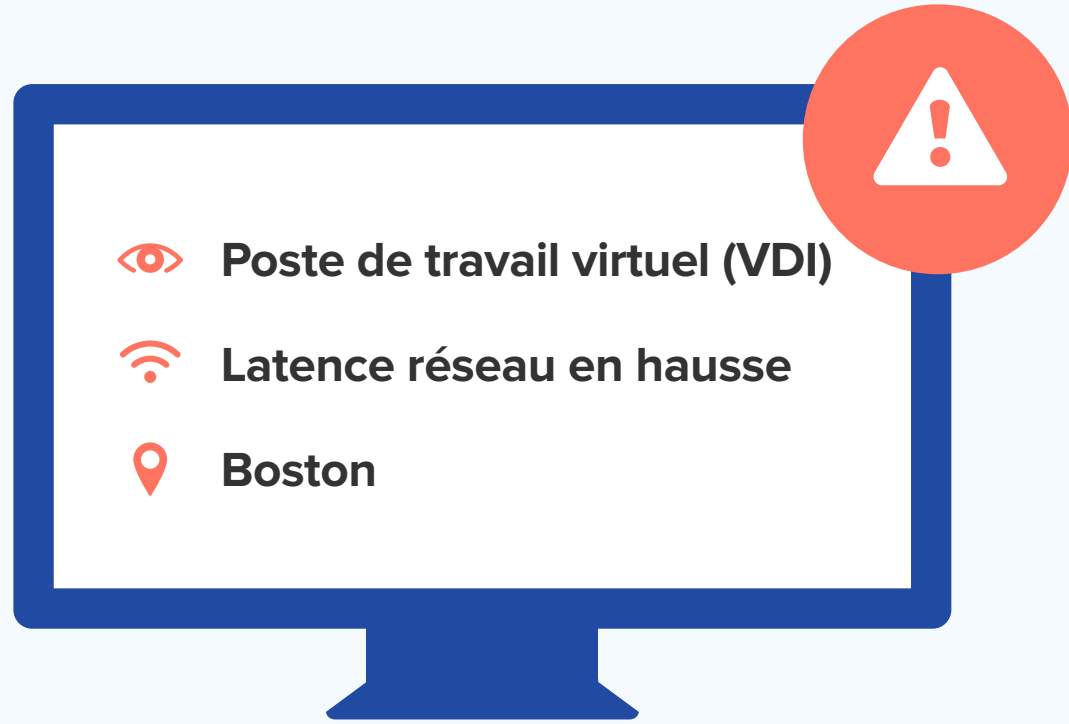
À qui la faute ? D’où vient le problème ?



Avec Nexthink

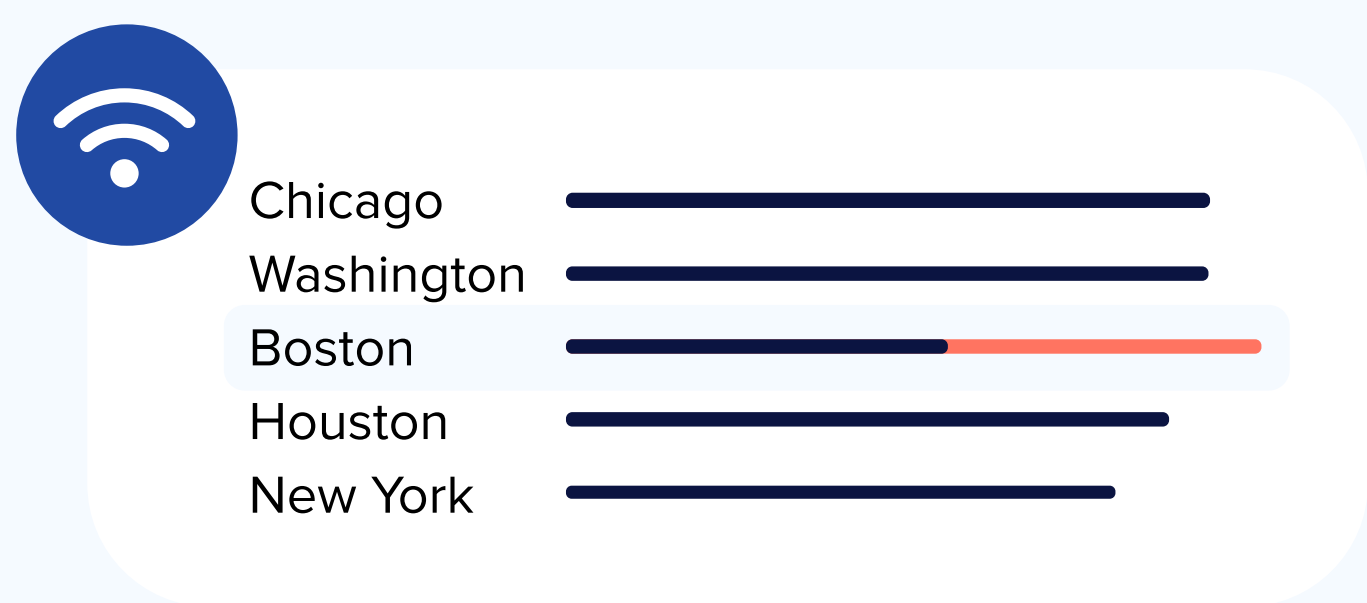
Étape 1 Alertes proactives

Anticipez les problèmes de performance sur la VDI grâce à des alertes proactives. L’avantage : les collaborateurs n’ont pas besoin d’ouvrir un ticket.



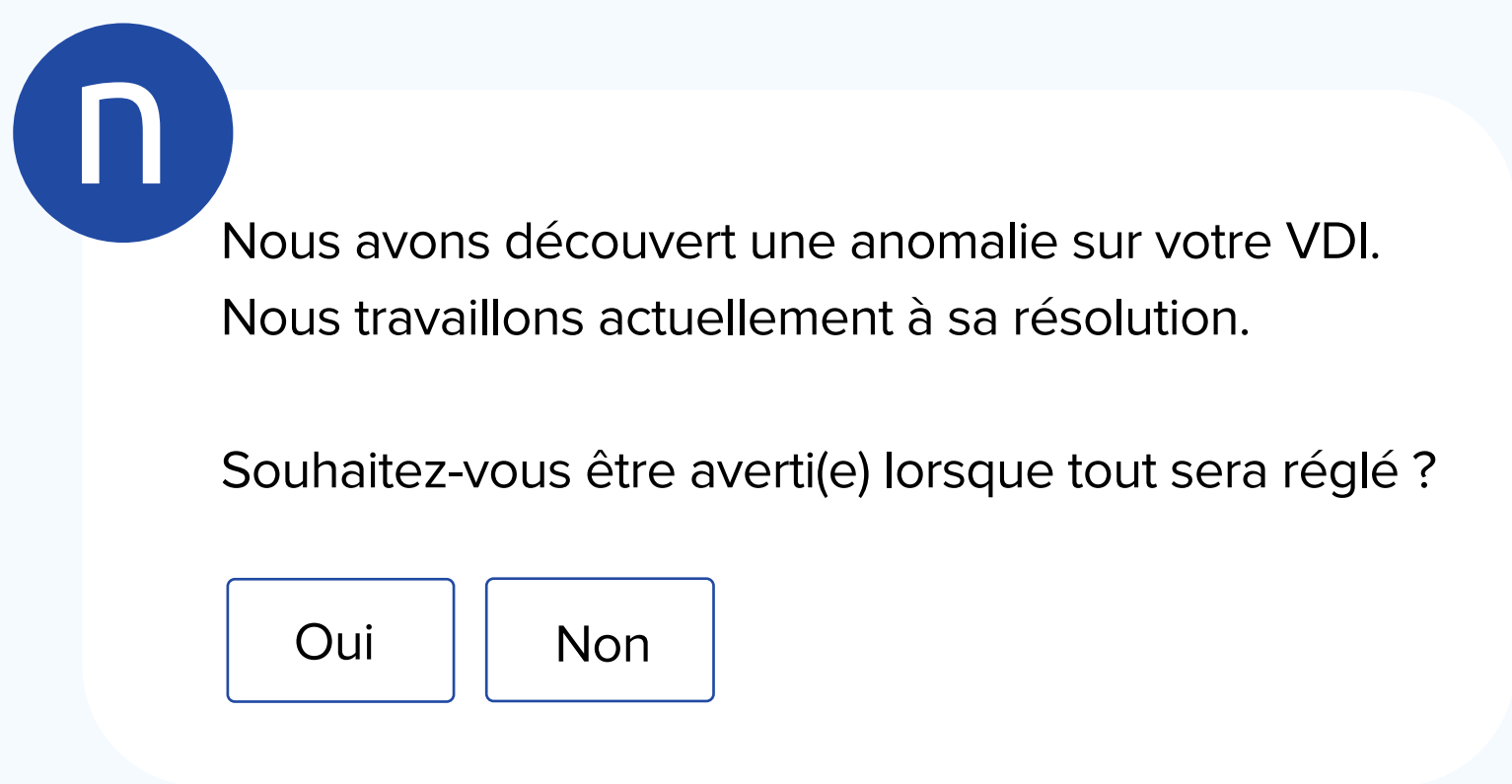
Étape 2 Diagnostic

Diagnostiquez correctement l’origine et l’étendue du problème grâce à des visualisations contextualisées sur l’ensemble des sessions, départements et sites. Dans ce cas précis, isolez le problème provenant du réseau de Boston et perturbant le client Wi-Fi.



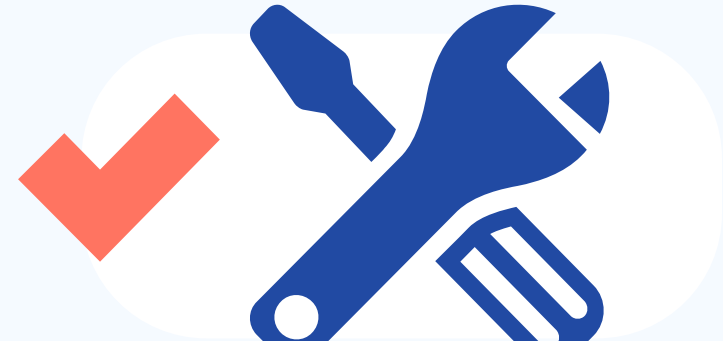
Étape 3 Communication

Informez les utilisateurs concernés que l’équipe support travaille à résoudre le problème.



Étape 4 Résolution

Grâce aux données et analyses Nexthink, discutez du dysfonctionnement avec l’équipe réseau afin de le résoudre pour tous les utilisateurs affectés.



Résultat final



Renvoi du ticket d’une équipe à l’autre, sans que le problème ne soit résolu.
Mécontentement des collaborateurs



Détection proactive du problème (avant l’émission d’un ticket) et résolution efficace grâce à une collaboration transverse.
Amélioration de l’expérience collaborateur

Éliminez tous les dysfonctionnements VDI

Boostez l’efficacité de votre équipe VDI avec Nexthink VDI Experience. Cette solution libère toute la puissance de l’IA pour offrir une vue complète sur l’ensemble des interactions VDI et assurer une résolution ciblée. Résultat, votre équipe a toutes les cartes en main pour limiter les escalades et accélérer la résolution des problèmes.

Plus d’informations sur nexthink.com/fr/plateforme/vdi-experience