



nexthink

Arkema

De la réactivité
à la proactivité
en matière de
gestion des
postes de
travail.

Acteur mondial de la chimie de spécialités et des matériaux avancés, Arkema, dont le siège social est situé à Colombes en France, réalise un chiffre d'affaires de 8,8 milliards d'euros. Le Groupe emploie plus de 20 000 personnes réparties dans 55 pays.

Bernardo Ramos, Chef de Projet au sein de la Direction des Systèmes d'Information iTeam Arkema a mené, en collaboration avec Nexthink, un projet visant à améliorer le support de proximité aux 16 000 utilisateurs des postes de travail.

UNE APPROCHE PRAGMATIQUE

Afin de sortir d'un modèle selon lequel tous les incidents se manifestant sur les postes de travail étaient traités "au fil de l'eau", la DSI d'Arkema a déployé la plateforme Nexthink et a formé 40 de ses informaticiens à son utilisation avec, pour objectif, améliorer l'expérience digitale des utilisateurs des postes de travail.

Pour y parvenir, la DSI s'est fixé des objectifs simples, annuels, et mesurables :

- Anticiper les problèmes de disponibilités.
- Analyser en permanence et en temps réel les problèmes de performance (mémoire, bluescreens, crashes applicatifs, disques, etc.)
- Analyser en priorité les services critiques (Skype, Outlook, etc.)
- Optimiser la planification et les opérations de renouvellement des postes de travail et des licences logicielles

Ces objectifs, qui ont permis à l'organisation de passer d'un mode réactif à un mode proactif en anticipant au mieux les incidents pour pouvoir réduire le nombre de tickets, représentait un changement de paradigme.

DU MODE CURATIF AU MODE PRÉVENTIF

Nexthink a été déployé pour mettre en action cette stratégie de gouvernance centrée autour du poste de travail et de ses utilisateurs. Le logiciel fournit en effet à la DSI d'Arkema une vue globale et synthétique - grâce à des indicateurs et un système de scoring agrégés dans des tableaux de bord - sur l'état de santé de cinq de ses domaines d'activité : la sécurité, le comportement de l'utilisateur, le réseau (internet, mode SaaS, et accès VPN), le matériel (fixe et portable), et les logiciels (à des fins de conformité). En fonction du niveau de responsabilité et/ou du niveau d'habilitation de chaque collaborateur, il est possible de consulter l'ensemble ou seulement une partie du périmètre d'un tableau de bord.

“ Nous avons réussi à relever le défi en privilégiant une approche tournée vers les usages et l'anticipation, tout en ayant conscience que les fonctionnalités développées de l'outil nous permettaient de mener des analyses approfondies et rapides en cas d'incident utilisateur. ”

Arkema,
Bernardo Ramos

Grâce aux indicateurs, les informaticiens peuvent par exemple détecter des postes de travail ayant un problème avec une mise à jour Windows, le fonctionnement du réseau, la sous-utilisation de certaines applications, ou encore la qualité du service Skype.

Par ailleurs cette vue globale des différents systèmes et services est directement issue de la perception des services tel qu'ils sont rendus sur le poste de travail. L'information fournie par Nexthink correspond au Système d'Information vu avec les yeux de l'utilisateur. « Il n'est bien sûr pas question de faire intrusion dans le travail des collaborateurs. Leur activité et le contenu de leur travail est anonymisé. Nous nous servons de Nexthink uniquement pour connaître l'utilisation réelle des postes de travail, afin de prendre des décisions éclairées ».

L'ÉVOLUTION DE LA FONCTION SUPPORT

Grâce à au déploiement de Nexthink, un technicien du support peut ainsi obtenir une vue complète d'un poste de travail pour identifier la cause d'un incident et mettre en place un plan de remédiation pour le corriger. Le rôle de la fonction de support évolue alors pour devenir curatif. Par exemple, lorsqu'un incident se déclare sur un poste, il est possible de lancer une investigation sur l'ensemble du parc afin d'identifier combien d'autres postes peuvent être concernés par le même incident.

Fort de ces succès, la DSI d'Arkema poursuit aujourd'hui son projet de transformation et se prépare à intégrer à Nexthink les services de son partenaire ServiceNow, leader technologique de l'ITSM (IT Service Management) et d'AIOps (automatisation de l'identification et de la résolution de problèmes).

“ Nexthink nous fournit une mine d'or d'informations sur l'environnement du système d'information lui-même (application, service, réseau, etc.). Cela nous permet d'avoir une approche du poste de travail que l'on peut rapprocher de la médecine préventive. On peut en plus comparer, via des indicateurs, notre niveau de santé avec celui d'autres entreprises. ”

Arkema,
Bernardo Ramos

NEXTHINK

Nexthink est un éditeur de logiciels au service de l'expérience digitale des collaborateurs dans l'entreprise. En optimisant l'expérience utilisateur en continu, Nexthink permet d'améliorer la productivité du Digital Workplace. Outil de gouvernance des programmes de transformation, Nexthink associe l'analyse temps réel de l'activité et des usages sur tous les postes de travail, la collecte du ressenti des utilisateurs et la capacité d'automatiser des actions pour aider les directions informatiques à mieux répondre aux enjeux du Digital Workplace.

“ Si 100 postes sont concernés, un incident enregistré sur un premier poste peut éviter aux 99 autres de rencontrer cet incident. La DSI n'est alors plus considérée comme un département qui opère à la suite d'incidents, mais qui intervient avant même qu'ils ne se manifestent. Notre image interne évolue de manière très positive. ”

Arkema,
Bernardo Ramos

Pour en savoir plus sur la
solution Nexthink

CONTACTEZ-NOUS