

Risolvi i problemi VDI in modo intelligente

Il 47% dei problemi segnalati al team VDI di livello 3 è attribuito a "prestazioni lente", ma il tuo team ha davvero i dati necessari per capirne la causa?

Senza dati precisi, la responsabilità ricade sempre sul team VDI, mentre i collaboratori continuano a fare i conti con un'esperienza frustrante.

E se ci fosse un modo migliore?



Problema VDI o problema di rete?

Senza Nexthink

Fase 1 | Identificare l'impatto

Arriva un ticket relativo alle prestazioni lente su un desktop VDI: ma quanti utenti sono coinvolti? Impossibile saperlo.



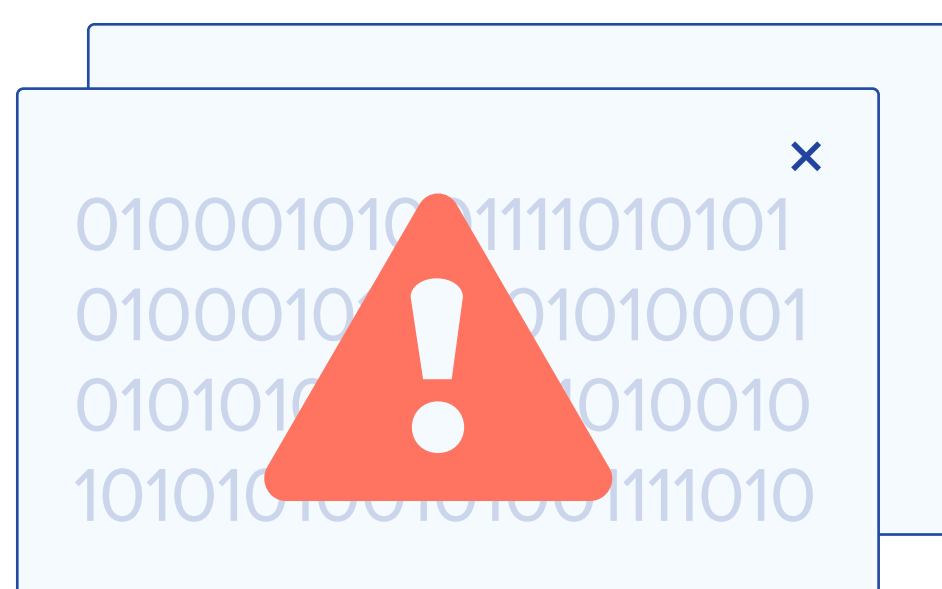
Fase 2 | Escalation al team VDI

L'utente non capisce la VDI. Il supporto di primo livello non ha visibilità sull'ambiente VDI né le competenze per capirlo.



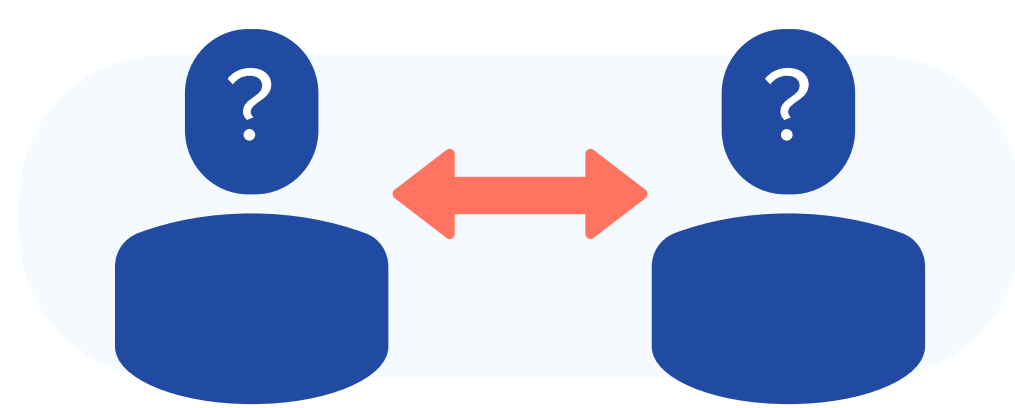
Fase 3 | Risoluzione del problema

Il team VDI di livello 3 non ha visibilità su ciò che accade fuori dalla VDI. Si procede analizzando le sessioni una a una, creando dashboard manualmente ed esaminando i log. Ma senza visibilità sul client remoto, spesso la causa non viene individuata.



Fase 4 | Confusione e scaricabarile

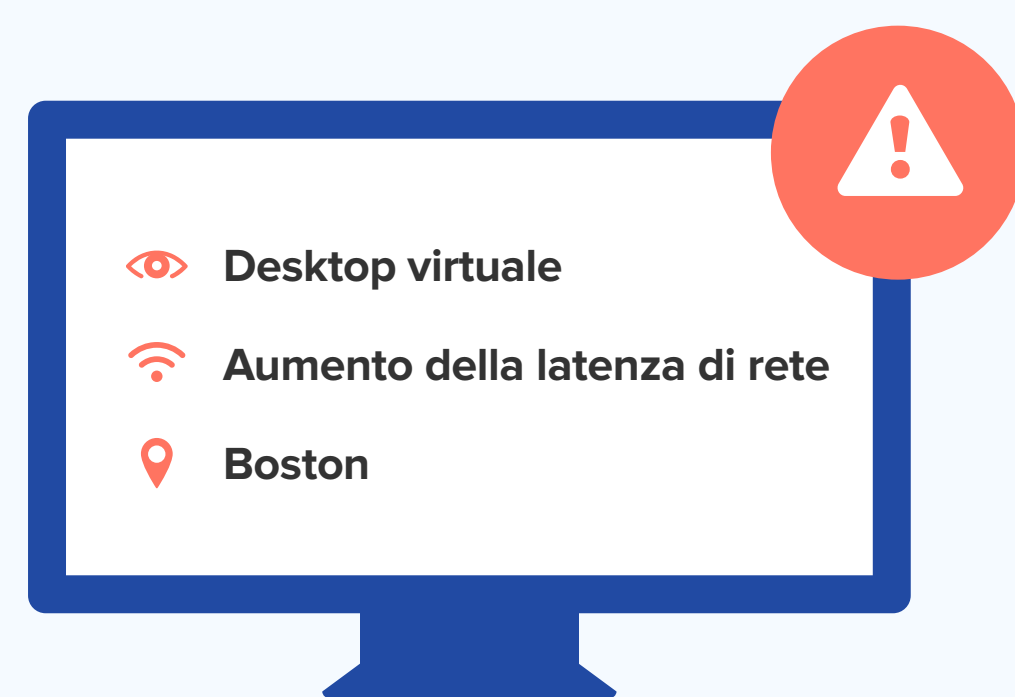
Chi è il responsabile del problema? Da dove ha origine?



Con Nexthink

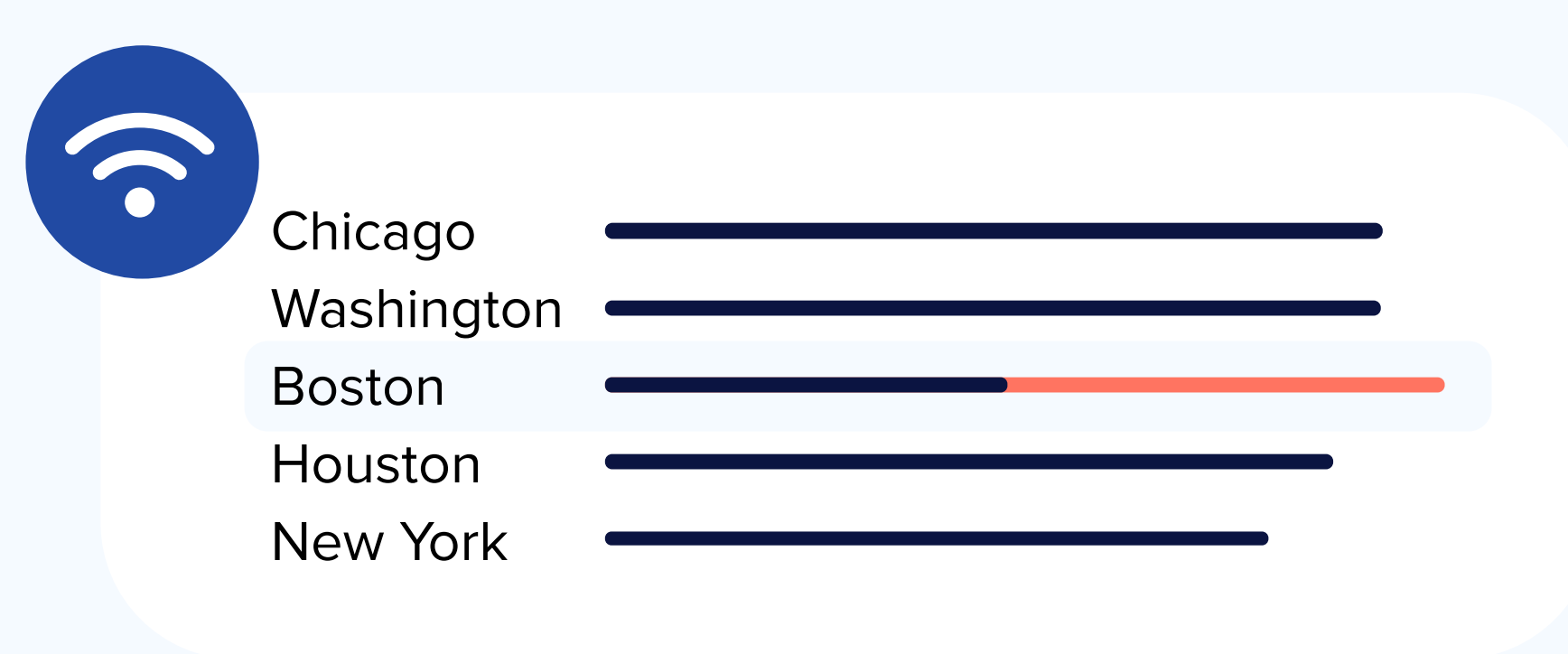
Fase 1 | Alert proattivi

Previene i problemi di prestazioni VDI grazie agli alert proattivi. Non serve aspettare che gli utenti aprano un ticket.



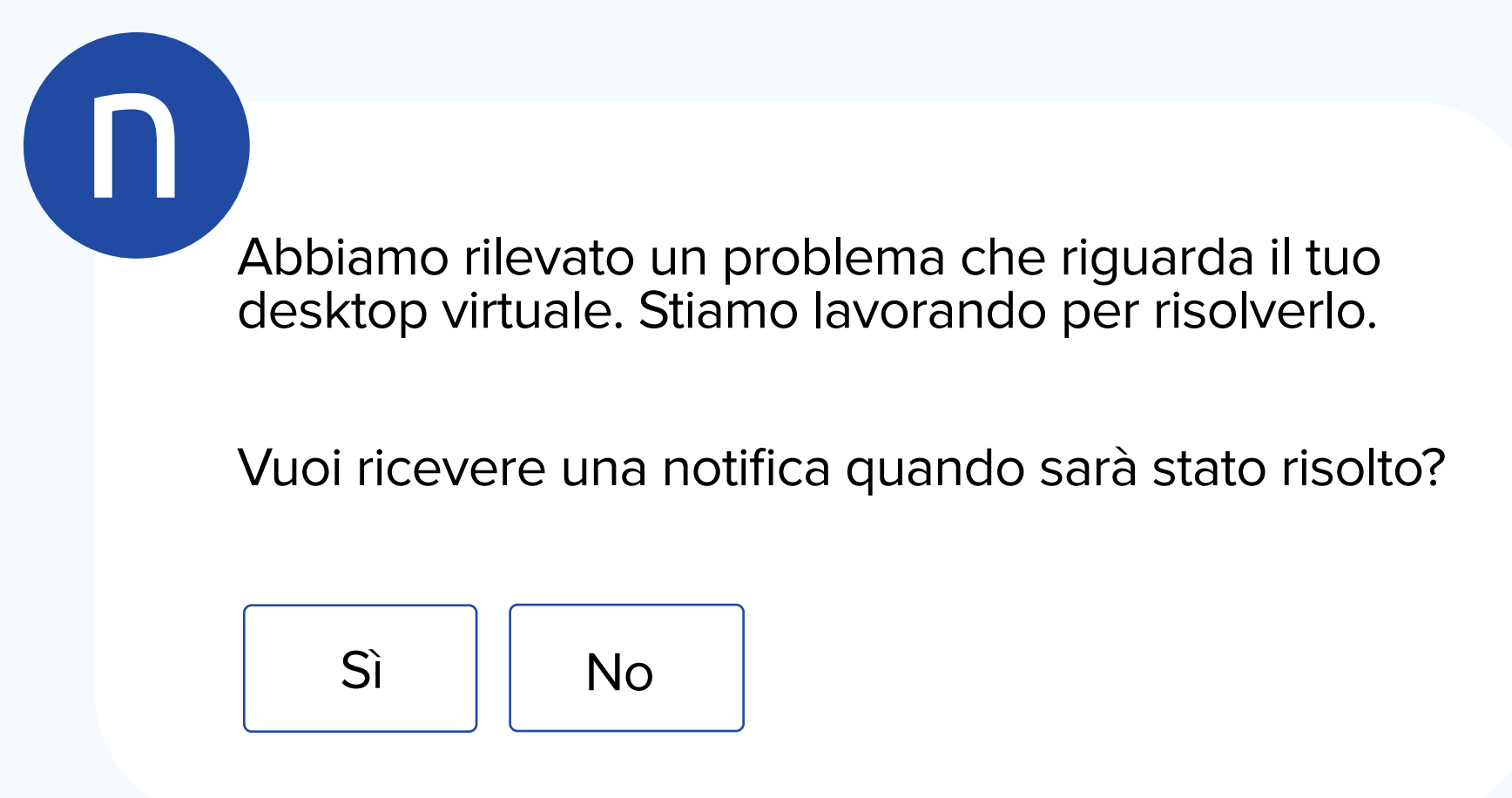
Fase 2 | Diagnosi

Individua con precisione la causa e l'impatto del problema grazie a visualizzazioni contestuali tra sessioni, reparti e sedi. In questo esempio, bisogna isolare il problema nella sede di Boston: si tratta di una rete Wi-Fi instabile sul lato client.



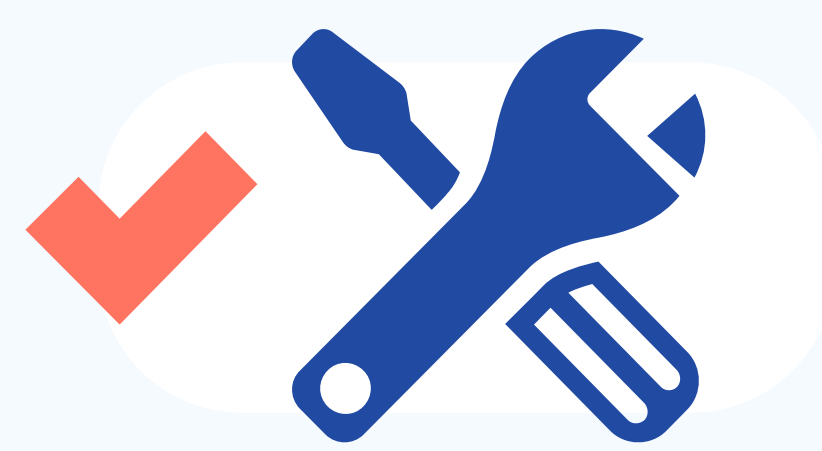
Fase 3 | Comunicazione

Contatta gli utenti coinvolti per informarli che il problema è stato rilevato e si sta lavorando alla soluzione.



Fase 4 | Risoluzione

Esamina il problema con il team di rete basandoti sugli insight di Nexthink e risolvi per tutti gli utenti impattati.



Risultato finale



Il ticket rimbalza tra i vari team... ma resta irrisolto.

Il collaboratore continua ad essere insoddisfatto.



Il problema viene rilevato proattivamente (prima che venga aperto un ticket) e risolto in modo preciso e collaborativo.

L'esperienza del collaboratore migliora!

Elimina ogni problema VDI

Rendi più efficiente il team VDI con Nexthink VDI Experience: un'efficace soluzione basata su AI che offre visibilità completa su tutte le interazioni VDI e fornisce strumenti mirati di remediation, per risolvere più rapidamente i problemi e ridurre le escalation.

Per saperne di più: nextthink.com/platform/vdi-experience