

ServiceNow und Nexthink

Offizielle Integrationen

Prozesse, Systeme oder Lösungen können noch so gut sein: Fehlen exakte und zeitnahe Daten, sind IT-Teams nicht in der Lage, ihre Arbeit effizient zu erledigen. Denn im modernen IT-Service Management (ITSM) führt ein fehlendes Mitarbeiter-zentriertes Arbeiten zu den immer gleichen Herausforderungen, wie unentdeckte technische Probleme, nicht erfüllte Erwartungen der Mitarbeiter, Produktivitätsverluste oder fehlender Kontext bei der Fehleranalyse. Diese vermeidbaren Probleme verzögern die Störungsbehebung in unnötiger Weise.

Nexthink als Datenquelle

Mit Nexthink Integrate können Sie Daten zur „Digital Employee Experience“ für das gesamte IT-Ökosystem abrufen, weiterleiten und in Beziehung setzen. Durch die Integration von Mitarbeiter-Feedback in ITSM-Prozesse erhalten Sie nützliche Einblicke in die tatsächliche Anwendererfahrung zu bereitgestellten digitalen Services. Sie gelangen so von einer reaktiven Problemlösung zur proaktiven Optimierung. Zudem wird die Zeit bis zur Problemlösung reduziert, Störungen treten seltener auf und Ticket-Eskalationen haben ein Ende.

Erweiterte ServiceNow-Erfahrung

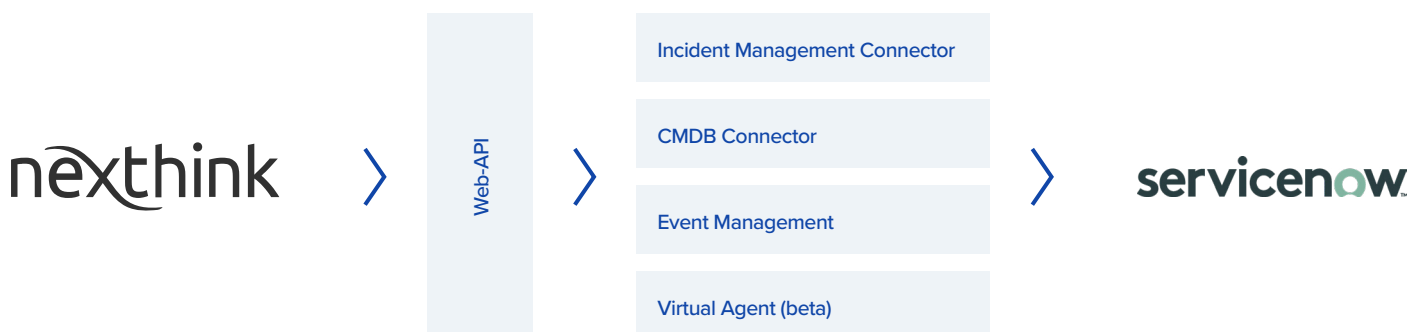
Mit Nexthink lohnt sich Ihre Investition in ServiceNow noch mehr. Denn Sie gewinnen umfassende Informationen über das tatsächliche Anwendererlebnis zu IT-Services sowie zum Verhalten, Leistung und Compliance der digitalen

Arbeitsplätze Ihrer Mitarbeiter. Sie steigern die Aussagekraft der Informationen in ihrer ServiceNow-Konsole und reduzieren Problemlösungszeiten, wenn Sie Nexthink Realzeit-Daten übernehmen und Kontext-bezogene Aktionen zur Fehlerbeseitigung bereitstellen. Dies verringert die Störungen aus Anwendersicht deutlich, optimiert die Datenlage in Ihrer Configuration Management Database (CMDB), ermöglicht virtuellen Agenten und Chatbots effizientere Dialoge und hilft First-Level Helpdesk-Mitarbeitern, proaktiver zu arbeiten.

Sofort betriebsbereite Konnektoren

Die Integration von Nexthink in ServiceNow ist sehr einfach umzusetzen. Nexthink bietet hierfür im ServiceNow-Store offizielle Konnektoren, die keine weitere Konfiguration erfordern. Diese Konnektoren nutzen die Web-API und den Event Connector von Nexthink, um wichtige Daten direkt in die ServiceNow-Umgebung zu übermitteln. Damit erhalten Sie zusätzliche Funktionen zur Anzeige und Darstellung von Registerkarten mit Einblick in die jeweilige digitale Anwendererfahrung, Leistungsindikatoren und Ad-hoc Aktionen.

Dank offizieller Konnektoren für Incident Management, CMDB und Event Management und der Integration des Virtual Agent können Sie Arbeitsabläufe in Ihrer IT schneller optimieren und damit ihren IT-Betrieb besser skalieren.



„Die Echtzeitdaten von Nexthink verbessern die ServiceNow-Konsole, indem sie uns zu jedem beliebigen Zeitpunkt einen klaren Einblick über den Zustand unserer IT-Infrastruktur und deren Benutzung verschaffen. Dadurch können wir nicht nur Fragen unserer Mitarbeiter schneller bearbeiten, sondern auch Einsparungen bei der Neubeschaffung von Hardware- und Software erzielen.“

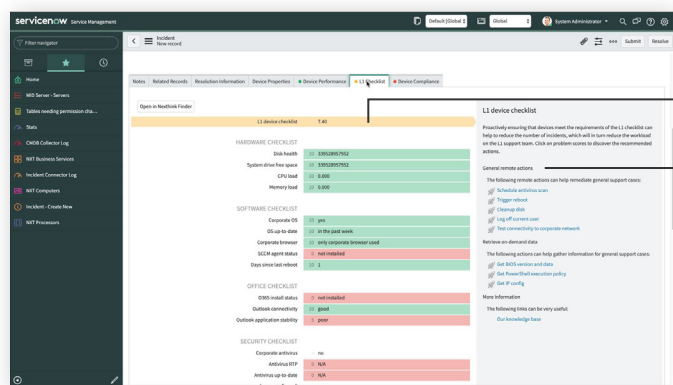
Vincent Donnet

Service Delivery Manager, Hôpital du Valais

Incident Management Connector

Deutliche Beschleunigung der Ticketlösung mit Hilfe von Echtzeitdaten zu End-User-Experience und Ad-hoc-Funktionen

Durch Anreicherung der Configuration Items (CI) mit Echtzeitdaten zur IT-Erfahrung und Anzeige in Ihren ServiceNow-Konsolen erhalten Sie entscheidende Einblicke in die tatsächliche Auswirkung von IT-Störungen und deren Bewertung aus Sicht Ihrer Mitarbeiter. Ihre Supportteams können mit Ad-hoc-Aktionen (Nexthink Remote-Actions) sofort eingreifen und Incident Management Aufgaben beschleunigen. Unterstützen Sie Ihre First-Level-Teams bei der schnelleren Problemlösung und vermeiden Sie unnötige Ticket-Eskalationen.

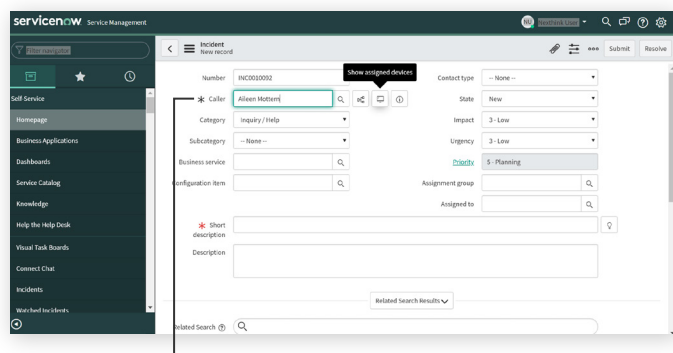


Echtzeit-Gerätecheckliste

Mittels der konfigurierbaren Registerkarte „Device Properties“ von Nexthink sind spezifische Leistungsdaten zu Geräten und deren Bewertung sofort verfügbar. IT-Teams sparen Zeit bei der Störungserfassung, können mit der Problemuntersuchung sofort beginnen und Folgeentscheidungen fundierter treffen. Mit Momentaufnahmen können Sie den Zustand und Status eines Geräts zum Zeitpunkt der Störung dokumentieren.

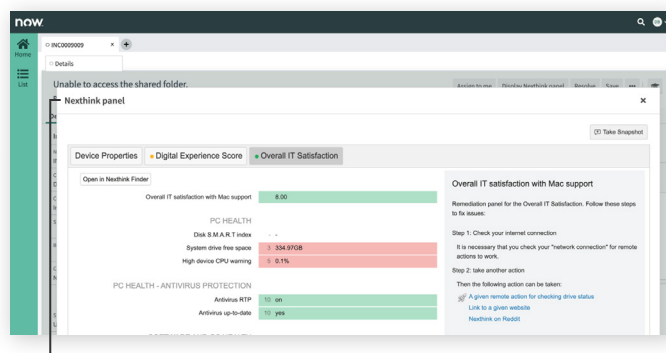
Sofortige Untersuchung und Fehlerbehebung

In einer dynamischen L1-Checkliste der ServiceNow-Konsole sind mögliche Remote-Aktionen aufgeführt, die Ihre Help-Desk Mitarbeiter aus der Ferne auf jedem digitalen Arbeitsplatz ausführen können. Spezifische Gerätedaten abzurufen oder One-Click Remediation Störungen sofort zu beseitigen, gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre First-Level-Anforderungen besser zu erfüllen, die Anzahl von Folge-Incidents zu verringern und sogar Ihr Problem Management proaktiv zu unterstützen.



Automatisierte Erkennung von Benutzer- und Geräteinformationen

Die automatische Übernahme der Informationen vom digitalen Arbeitsplatz des Anrufers beschleunigt die Diagnose erheblich. Sie sehen sofort ausführliche Benutzer-, Leistungs- und Gerätedaten, was die Analyse und Bearbeitung von Störungen maßgeblich unterstützt.



Optimierung des Agent Workspace

Checklisten, Momentaufnahmen, Analyseergebnisse und Automatisierungsfunktionen sind direkt in der Agent Workspace Konsole zugänglich. Schneller verfügbare, genauere und besser verwertbare Daten unterstützen die Aufgaben in Ihrem Incident Management.

Optimiertes Incident Management mit Nexthink

Erkennen & Aufzeichnen

- Auf exakte Echtzeitdaten zu Geräten und End-User-Experience zugreifen
- Wichtige Erfahrungs- und Leistungs-Kennzahlen wirksam einsetzen

Präziser Input für schnelle Bearbeitung

Klassifizieren

- Detaillierte Geräte-Checkliste nutzen und Zustände prüfen
- Prioritäten setzen auf Grundlage der Servicenutzung

Raschere Diagnose und Fehlerbehebung

Untersuchen

- Detaillierte Gerätezustände- und Verbindungsverläufe abrufen
- Im Bedarfsfall auf hunderte von Echtzeitattributen zugreifen

Probleme lösen

- Fehler mit einem einzigen Klick beheben
- Betroffene Benutzer über mögliche Probleme gezielt und proaktiv informieren

Sofortige Lösung

CMDB Connector

Umfassende Transparenz der digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter, um die Auswirkungen von Veränderungen zu verstehen

Nexthink bietet IT-Teams äußerst genaue Informationen über das IT-Inventar sowie über gegenseitige Abhängigkeiten, die auch die IT-Erfahrung der Mitarbeiter miteinschließen. Sie können so Entscheidungen fundierter treffen, die Prüfung der Computersysteme automatisieren, effektivere Ursachenanalysen durchführen und IT-Risiken minimieren.

Mit dem ServiceNow CMDB Connector synchronisieren Sie von Nexthink verwaltete Configuration Items in ServiceNow. Auf diese Weise werden zugehörige Informationen zu Geräten, End-Usern, genutzten IT-Services und Software komfortabel in ServiceNow angezeigt und ein Kontext zur aktuellen Infrastruktur hergestellt. Zeitraubende Suche nach zusätzlichen Daten und Abgleich unvollständiger Informationen gehören damit der Vergangenheit an.

Nützliche CMDB-Einblicke zur Verbesserung der digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter

Besseres Change Management

Während und nach Veränderungen sind genauere Wirkungsanalysen verfügbar. Configuration Items werden systematisch aktualisiert.

Präzise Daten zur Digital Experience

Exakte Geräte-, Benutzer-, Netzwerk- und Services-Daten sowie Daten in Beziehung zueinander werden automatisch erfasst und automatisch in der CMDB aktualisiert.

nexthink
servicenow

Optimierte Entscheidungsfindung

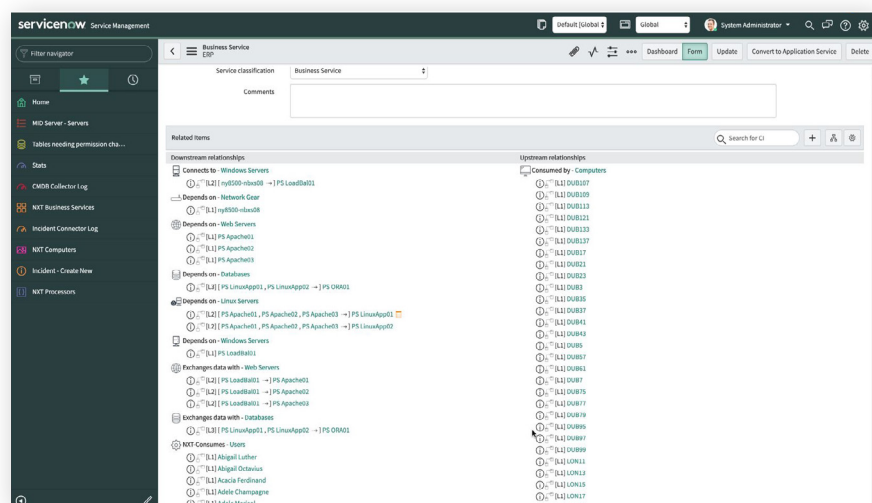
Eine verbesserte Datengrundlage über bereitgestellte und von Mitarbeitern genutzte IT-Assets und Services führt zu zielgerichteten Entscheidungen.

Raschere Ursachenanalyse

Dank einfacherem Erkennen von IT-Problemen, kontextbezogener Einblicke in die IT-Infrastruktur und detaillierter Aufschlüsselungsmöglichkeiten werden Fehlerursachen rasch gefunden und behoben.

Einfachere Compliance

Korrekte Benutzer-, Geräte- und Nutzungsinformationen, die direkt in die CMDB übernommen werden, vereinfachen die Prüfung der IT-Infrastruktur und das Sicherstellen von Compliance-Standards.



Transparenz und Genauigkeit nach Maß

- Benutzerdefinierte Reports für die Analyse von Akzeptanz- und Nutzungstrends
- Unterstützung der Migration und Aktualisierung von neuen Windows und Software Versionen
- Kennzahlen von PC-Arbeitsplätzen für eine gezielte Hardware-Erneuerung
- Analyse der Auswirkung von Serviceausfällen anhand verlässlicher Daten

Event Connector

Erweiterung des ServiceNow Event Managements mit Daten zu End-User Experience sowie Funktionen zur weiteren Incident Bearbeitung

Exakt. Einfach. Produktiv.

Der Nexthink Event Connector ruft Schlüsselkennzahlen und Ereignisdaten zur digitalen IT-Erfahrung der Mitarbeiter ab und macht diese direkt im ServiceNow Event Management zugänglich und konfigurierbar. Der Connector überträgt eine große Bandbreite an Fehlern und Warnungen von Endgeräten und Anwendungen an ServiceNow, die dann je nach Konfiguration in Warnmeldungen oder Tickets umgewandelt werden können.

Sie erhalten damit die Möglichkeit, eingehende Tickets wesentlich genauer und einfacher zu verwalten, zu kategorisieren und abzuarbeiten.

Time of event	Source	Description	Role	Type	Resource	Message key	State	Severity	Alert
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	A device boot	NXT-TS27-489170C	device.device_activity			Processed	Info	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	More than 5 system crashes in last week	NXT-TS27-489170C	device			Processed	Critical	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-TS27-489170C	library.device_execution_error	outlook.exe		Processed	Info	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	A device boot	NXT-TS27-489170C	device.device_activity			Processed	Critical	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	More than 5 system crashes in last week	NXT-TS27-489170C	device			Processed	Info	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-TS27-489170C	library.device_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	A device boot	NXT-TS27-489170C	device.device_activity			Processed	Info	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-TS27-489170C	library.device_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-TS27-489170C	library.device_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	A system crash (BSOD) on the device	NXT-TS27-489170C	library.device_execution_error	csrss.exe		Processed	Critical	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	More than 5 system crashes in last week	NXT-TS27-489170C	device			Processed	Critical	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-TS27-489170C	library.device_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-TS27-489170C	library.device_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	AlertTS27-489170C
2023-10-23 12:25:23	Nexthink	A hard reset on the device (plugging in...)	NXT-TS27-489170C	device.device_error			Processed	Critical	AlertTS27-489170C

Wesentliche Vorteile

IT-Produktivität

Mit optimierten und automatisierten Event Management Strategien steigern Sie die Produktivität Ihrer IT und vermeiden unnötigen Aufwand an zusätzlichen Ressourcen.

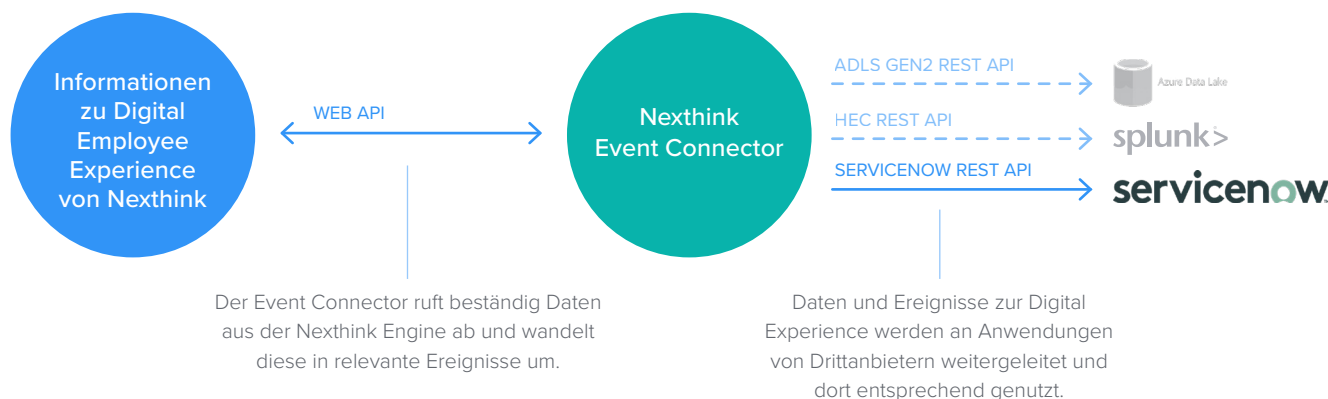
Mitarbeiterzufriedenheit

Transparenz zur IT-Erfahrung aus Mitarbeitersicht, effiziente Dialogmöglichkeiten und eine automatisierte Ticketerstellung sparen Zeit und sorgen für mehr Zufriedenheit.

Unternehmenswohl

Die durch die Bearbeitung von Tickets verursachten IT-Kosten sinken, während gleichzeitig der Digital Experience Score des Unternehmens steigt.

Unübertroffener Mehrwert der Daten zur digitalen Anwendererfahrung für ein Mitarbeiter-orientiertes Event Management



Die Stärke von Nexthink Experience im Vergleich

Infrastruktur-zentrierte Arbeitsweise

Langwierige Erstellung von Mitarbeiter-Tickets mit fehlenden, ungenauen Details und langen Bearbeitungszeiten



Aufgrund schlechter IT-Erfahrungen und mangelnder Kommunikation melden „stillschweigende“ Mitarbeiter Probleme erst gar nicht



Doppelte oder falsche Klassifizierung von IT-Support Tickets



Mitarbeiter-zentrierte Arbeitsweise

Vereinfachte One-Click Ticketerstellung unterstützt durch gezielte Befragung betroffener Mitarbeiter

Vorausschauende Identifizierung von Problemen, automatische Ticketerstellung und konfigurierbare Warnmeldungen in Echtzeit

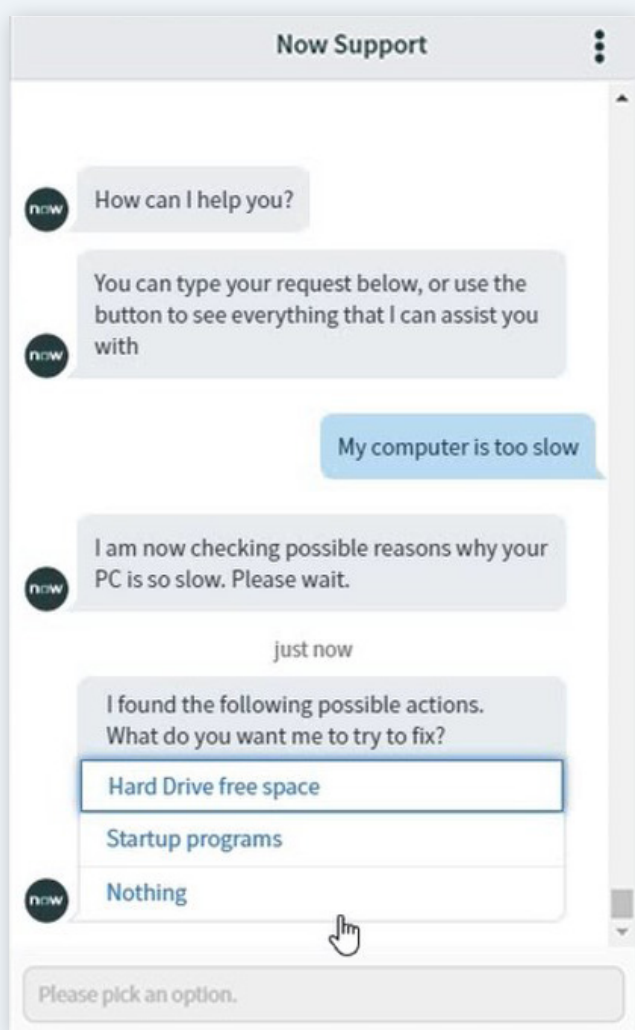
Automatische Ticketeröffnung und -kategorisierung mit Zuweisung zur korrekten Support-Warteschlange

Virtual Agent (beta)

Verbesserung von Geschwindigkeit, Genauigkeit und Informationssicherheit Ihres ServiceNow Virtual Agent

Nexthink greift in Echtzeit auf nützliche Mitarbeiter- und Gerätedaten zu. Der Virtual Agent wird damit befähigt, Probleme genauer zu diagnostizieren und bessere, situationsangepasste Lösungsvorschläge zu machen. Dank integrierter Remote-Actions können Mitarbeiter im entsprechenden Chatbot-Dialog Routine-Anfragen bearbeiten und Standard-Fehler sofort beheben lassen. Alle Vorgänge können dabei automatisch in einem Ticket erfasst werden.

Durch Self-Healing Funktionen, die rund um die Uhr zur Verfügung stehen, und die Steigerung des Automatisierungsgrads im Incident Management können Sie die Service-Bereitstellung wesentlich effizienter gestalten und die Belastung in Ihrem Supportteam deutlich verringern.



Kontextbezogene Informationen

Wenn der Virtual Agent den aktiven End-User identifizieren und automatisch in Echtzeit auf Geräte, Infrastruktur und Aktivitäten zugreifen kann, beschleunigt das die Diagnose enorm.

Rasche Diagnosen

Ermöglichen Sie Ihrem Virtual Agent die Diagnose auch subjektiver Beschreibungen wie „mein PC ist langsam“, so dass er geeignete Lösungen vorschlägt, die auf dem Mitarbeiter-PC direkt ausgeführt werden.

Sofortige Problembehebung

Mit integrierten Remote-Actions versetzen Sie Ihre Mitarbeiter in die Lage, erkannte Probleme mit einem einzigen Klick selbst zu beheben. Diese Self-Help-Funktionen sind enorm wichtig für die Reduzierung der Anzahl der L1-Tickets. Gleichzeitig verbessern sie die Mitarbeiterzufriedenheit.

Weitere Informationen

Nexthink ist führender Anbieter von Digital Experience Management Software. Auf Geräteebeane verschafft Nexthink IT-Führungskräften noch nie da gewesene Einblicke in die alltägliche IT-Erfahrung der Mitarbeiter, was Ihnen den Übergang von einer rein reaktiven Problemlösung zu einer proaktiven Optimierung erlaubt. Nexthink ermöglicht seinen mehr als 1000 Kunden und deren über 10 Millionen Mitarbeitern die Bereitstellung einer besseren digitalen IT-Erfahrung. Nexthink unterhält weltweit neun Niederlassungen, darunter zwei Hauptsitze in Lausanne (Schweiz) sowie in Boston, Massachusetts (USA). [nexthink.com](https://www.nexthink.com)