

Automatisation : moins d'escalades et plus d'économies

Professionnels de l'IT : comment réduire les interruptions de service et les incidents, accroître la visibilité pour le support et éliminer les tickets à grande échelle



Sommaire

Avant-propos	2
Les équipes IT face à une complexité croissante	3
La réussite se mesure toujours au résultat	4
Humain et technologie : comment trouver le bon équilibre	5
Nexthink Flow : la fin des scripts et du code manuels	6
Principales recommandations	7
À propos des auteurs	8

Avant-propos

Ce rapport présente les éclairages et les recommandations formulés lors d'un récent webinaire organisé par Nexthink, leader mondial de la gestion des services IT, et consacré aux effets transformateurs de l'automatisation au sein des grandes entreprises, notamment dans le domaine de l'EUC (End-User Computing).

Pour les auteurs, une automatisation efficace passe avant tout par des données précises en temps réel. Ils prônent également un juste équilibre entre talents humains et avancées technologiques au sein d'un paysage IT en pleine évolution.

Enfin, ce rapport inclut une présentation de Nexthink Flow, une plateforme d'orchestration low-code conçue pour automatiser les workflows IT et minimiser l'écriture manuelle de scripts, optimisant ainsi l'efficacité du support. Conjuguée à un modèle de support proactif et automatisé, Nexthink Flow est en passe de révolutionner les opérations IT des grandes entreprises.

À propos du contributeur



Yassine Zaied

Chief Marketing and Strategy Officer

Nexthink



Les équipes IT face à une complexité croissante

Entre une demande accrue et une complexité exponentielle, les équipes de support IT des grandes entreprises sont actuellement à la croisée des chemins. Elles doivent ainsi satisfaire des exigences toujours plus élevées, tant dans leurs rôles traditionnels que sur les nouvelles missions d'innovation qui leur sont confiées.

Avec d'un côté la complexité croissante des systèmes IT, et de l'autre la pression des attentes globales, on retrouve ici une situation qui n'est pas sans rappeler le paradigme de la quatrième révolution industrielle (Industrie 4.0), marquée par le déferlement massif de technologies transformatives.

En une dizaine d'années, le concept d'escalade des tickets a connu une transformation profonde, reflet des évolutions technologiques observées dans l'ensemble du secteur IT. Cette évolution s'est axée sur les deux mots d'ordre que sont « automatisation » et « efficacité », en réponse à la complexification croissante des environnements IT.

Ainsi, le télétravail et l'adoption des applications SaaS ont notamment ouvert la voie à de nouveaux défis. Les collaborateurs travaillent en effet depuis des lieux de connexion disparates, bien souvent situés hors de portée des outils de gestion réseau classiques, ce qui complique considérablement le monitoring et la résolution des problèmes.

À cela s'ajoute la diversité des plateformes IT utilisées par les employés, qui ne fait que compliquer l'équation. Résultat : le maintien de l'état opérationnel et de l'efficacité des systèmes s'apparente à un véritable casse-tête. Cependant, force est de reconnaître qu'à l'instar d'autres secteurs, les avancées technologiques ont peu à peu diminué la nécessité des opérations de maintenance et de réparation.

Cette tendance se vérifie également dans le domaine de l'EUC (End-User Computing), où le besoin de maintenance et de résolution manuelle des problèmes a également décliné, et ce malgré une complexité croissante. On doit cette évolution à l'introduction de nouvelles technologies d'automatisation et d'amélioration de l'efficacité, lesquelles ont permis aux équipes IT de se consacrer davantage aux initiatives et projets stratégiques.

Cette mutation a non seulement augmenté la productivité, mais a aussi ouvert la voie à des approches plus innovantes pour la résolution des problèmes IT.

La réussite se mesure toujours au résultat

Malgré une complexité croissante, les équipes de support IT du secteur des services financiers ont observé une chute du nombre d'incidents signalés par les collaborateurs. Paradoxal ? En apparence, oui. Mais ce n'est pas tant le nombre de problèmes rencontrés que celui des incidents signalés qui a diminué.

La puissance de la quatrième révolution industrielle réside dans notre capacité à exploiter les données. Dans le cas du support IT, il est absolument essentiel d'associer les bonnes données aux insights et au contexte appropriés. Or, cet impératif impose des capacités de traitement en temps réel pour la corrélation, la compréhension et le diagnostic.

Mais au bout du compte, la réussite d'une initiative doit se mesurer au résultat. La question n'est pas de savoir si les applications fonctionnent de façon optimale dans le back-end, mais plutôt si les collaborateurs peuvent exercer leur métier sans entraves.

Tout a changé lorsque l'on a commencé à observer la situation du point de vue des collaborateurs. Cette nouvelle approche a levé le voile sur les problèmes qu'ils pouvaient rencontrer, permettant ainsi de leur offrir de meilleures solutions. Dès lors que l'on dispose des bonnes informations, des bonnes métriques et de capacités de corrélation en temps réel, on a effectivement toutes les cartes en main pour améliorer la situation.

L'intelligence artificielle (IA) détient en elle le potentiel d'accélérer ce processus. Mais si cette technologie peut faciliter l'automatisation de la résolution des problèmes les plus simples, la clé du succès réside ailleurs : il faut avoir les données, les insights et le contexte appropriés. L'IA n'est en substance qu'un outil qui nous aide à avancer plus vite, à condition de reposer sur des bases solides.

L'objectif ultime reste néanmoins l'adoption d'un système à l'opposé des modèles traditionnels : se passer complètement du helpdesk. Si une entreprise a toujours besoin de techniciens de support pour résoudre les problèmes, c'est un signe que la gestion de son écosystème IT présente des lacunes.

Le support IT de demain reposera donc sur une résolution proactive des problèmes et sur des systèmes auto-réparateurs qui rendront le helpdesk superflu. Aussi ambitieux que cela puisse paraître aujourd'hui, cet objectif est pourtant tout à fait atteignable grâce à une IA fondée sur de bonnes bases.

Humain et technologie : comment trouver le bon équilibre

Comment conjuguer le besoin de talents humains aux avancées technologiques ? Telle est la question de plus en plus pressante à laquelle les grandes entreprises essaient de répondre. L'équilibre entre ces deux forces est capital dans le domaine de l'informatique d'entreprise en général, et celui de la gestion des postes de travail en particulier.

Et pour cause : traditionnellement, cette activité a été confiée à des équipes humaines. Mais à force de trop compter sur les techniciens de support, les entreprises peuvent en devenir surdépendantes. Peu efficace, ce modèle de résolution implique aussi souvent des interventions manuelles de la part d'autres équipes.

Alors comment lutter contre ces problèmes ? Un changement radical de perspective s'impose. Prenons l'exemple de l'automobile et de l'entretien des véhicules. Il y a vingt ans, des visites régulières au garage étaient nécessaires pour assurer l'entretien et la réparation des voitures. Un processus manuel long et fastidieux, faute de données antérieures. Depuis, les avancées technologiques et la data ont permis de réaliser des diagnostics informatisés qui ont ainsi accéléré et facilité la détection des anomalies.

Aujourd'hui, les voitures sont connectées en permanence aux systèmes back-end des constructeurs, offrant à ces derniers un flux constant de données temps réel. Ce bond technologique a permis d'adopter une approche proactive et préventive qui réduit le recours aux réparations manuelles. Appliquons désormais ce concept à la gestion des postes de travail. Plutôt que de nous efforcer de rendre le support plus rapide et réactif, nous pouvons plutôt chercher à collecter des informations en temps réel afin d'agir préventivement sur des paramètres clés.

Naturellement, un changement aussi radical ne sera pas facile à mettre en place et suscitera sans doute quelques réserves, notamment par crainte pour la disponibilité du support en cas d'incident. D'où l'importance de mettre les collaborateurs en confiance. Pour cela, il est important de communiquer les avantages potentiels d'un système proactif et automatisé, tels que la réduction des coûts et les mesures préventives.

Bien loin de relever de la science-fiction, ce changement de perspective est bel et bien la réalité vers laquelle nous nous dirigeons. De fait, l'idée d'une approche préventive, proactive et automatisée connaît un engouement croissant. Mais une telle transformation ne peut voir le jour sans une concertation entre fournisseurs, prestataires et clients.

Nous l'avons vu dans d'autres secteurs : les technologies ont le pouvoir de révolutionner la manière dont nous résolvons les problèmes. Il est temps que cette révolution débarque dans le monde de la gestion des postes de travail d'entreprise.

Nextthink Flow : la fin des scripts et du code manuels

Avec Flow, Nextthink transforme le monde de l'IT.

Cette plateforme innovante a été conçue pour éliminer le recours aux scripts manuels dans les workflows IT, avec à la clé des processus et une efficacité globale optimisés. Dans les grandes entreprises, Flow pourrait véritablement métamorphoser les opérations au quotidien.

Nextthink Flow est un moteur d'orchestration low-code intuitif et simple d'utilisation. Une fois programmé, il fonctionne automatiquement, en complète autonomie. Plus besoin de consacrer des heures à la résolution de problèmes techniques : l'outil est capable d'identifier l'anomalie, d'évaluer la situation et de mettre en œuvre une solution d'un simple clic.

À titre d'exemple, l'accès aux applications pourrait être entièrement automatisé. Ainsi, à la place d'un processus de vérification manuelle, Flow peut voir en temps réel si un utilisateur ne parvient pas à se connecter, confirmer son persona et le groupe auquel il est rattaché, puis vérifier s'il dispose de la licence nécessaire.

Mais Flow est bien plus qu'un simple outil de résolution des problèmes. L'outil interagit aussi directement avec les utilisateurs en leur envoyant des campagnes ciblées pour clarifier si un problème détecté représente un réel besoin ou s'il n'est que passager. Dans le premier cas, Flow accorde à l'utilisateur l'accès demandé, puis répète ce processus autant de fois que nécessaire pour les autres collaborateurs concernés.

Flow est appelé à changer la donne pour les métiers de l'IT. Mais il ne se suffit pas à lui seul : cet outil doit reposer sur une base solide de données précises et corrélées.

Réduction des coûts, gain de temps substantiel, équipes IT libres de se consacrer à des projets plus stratégiques... cette approche automatisée présente bien des atouts.

Ainsi étayée, l'automatisation n'est plus un accessoire, mais un véritable pilier de l'environnement IT. Pour les entreprises prêtes à franchir le pas, les retombées pourraient être spectaculaires.

L'automatisation ne vaut que par les données qui la sous-tendent. Pour optimiser la valeur d'outils comme Nexthink Flow, les entreprises doivent donc les alimenter en données temps réel précises, véritable carburant des solutions proactives et automatisées.

Principales recommandations

Adoptez un modèle de support IT proactif et automatisé :

Face à l'évolution des technologies, un changement radical s'impose pour saisir tout le potentiel des solutions pilotées par l'IA. Les modèles de support IT traditionnels doivent ainsi laisser place à des systèmes proactifs et automatisés. En franchissant le pas, les entreprises peuvent réduire leur dépendance aux équipes de support, avec un gain d'efficacité et des économies à la clé.

Conjuguez talents humains et avancées technologiques :

Les entreprises doivent chercher le juste équilibre entre l'humain et l'automatisation. De même qu'une voiture ne s'entretient plus de la même façon qu'il y a vingt ans, les avancées technologiques ont fait évoluer le rôle de l'humain dans le support IT. Le travail des techniciens ne se limite plus à la résolution manuelle de problèmes, mais consiste de plus en plus à superviser et contrôler des workflows automatisés.

Basez votre automatisation sur des données précises :

Une bonne automatisation, c'est d'abord de bonnes données. Pour optimiser la valeur d'outils comme Nexthink Flow, les entreprises doivent donc les alimenter en données temps réel précises, véritable carburant des solutions proactives et automatisées.

Capitalisez sur Nexthink Flow pour optimiser les processus IT :

Pour les grandes entreprises, la plateforme Nexthink Flow peut véritablement changer la donne en automatisant les workflows IT et en réduisant l'écriture manuelle de scripts. Cet outil leur apporte en effet un gain d'efficacité considérable, tout en recentrant leurs équipes IT sur des initiatives stratégiques.

| À propos des auteurs



Leader des logiciels de gestion de l'expérience numérique des employés (DEX), Nexthink s'est fixé pour mission d'aider les équipes IT à créer des environnements de travail intelligents et productifs. En combinant automatisation, analytique en temps réel et analyse du ressenti des employés, nous apportons tous les éclairages indispensables aux équipes IT. Nous voyons l'IT comme un vaste champ de possibilités à explorer. À condition de disposer des bonnes solutions. Et c'est justement là que nous intervenons.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur nexthink.com/fr.



WBR Insights est le pôle étude de Worldwide Business Research (WBR), leader mondial des conférences de réflexion et d'orientation stratégiques sur des thématiques sectorielles pointues. Notre mission : informer et sensibiliser les acteurs clés des entreprises grâce à des livres blancs, des webinaires, des sommets virtuels et autres contenus éclairants, en phase avec les objectifs stratégiques de nos clients. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.wbrinsights.com.