

Les coûts cachés d'une mauvaise expérience VDI et comment y remédier

La DEX au service des équipes IT : accélérez la résolution, gagnez en visibilité et optimisez les performances VDI



Sommaire

01. Pourquoi la VDI exige un nouveau modèle opérationnel	2
02. Le coût d'une montée en capacité sans visibilité	3
03. Le fossé de l'expérience mine la VDI	4
04. Solution : passer à une observabilité complète	5
05. Planifier la transition vers une VDI axée sur l'expérience	7
06. Applications : anatomie d'une panne	9
07. Faire de l'expérience un atout	12

01.

Pourquoi la VDI exige un nouveau modèle opérationnel

L'accumulation de tickets fait de l'ombre aux avantages de la VDI

« La VDI vaut-elle vraiment le coup ? ». Cette question, les responsables des postes de travail virtuels l'ont très probablement entendue plus d'une fois. Peut-être se la sont-ils eux-mêmes posée. Après tout, cette interrogation a du sens.

Les postes de travail virtuels (VDI, Virtual Desktop Infrastructure) étaient censés tout simplifier. Leurs promesses : un contrôle centralisé, une sécurité rationalisée et une flexibilité accrue pour les équipes hybrides et distribuées. Mais la réalité du terrain est tout autre. Lenteur des connexions, latence des applications, mauvaises performances... cette solution semble créer presque autant de problèmes qu'elle doit en résoudre. Et peu importe d'où vient l'obstacle, la responsabilité est constamment renvoyée à l'équipe VDI.

Ce sont les données qui sont en cause, pas la plateforme

Comme les environnements VDI couvrent des déploiements hybrides, intégrant des outils de différents fournisseurs, il est de plus en plus difficile de contrôler et même de diagnostiquer la qualité d'une session. Les solutions de monitoring traditionnelles peuvent confirmer qu'une VM est en cours d'exécution ou qu'un hôte est joignable, mais elles ne révèlent aucune information sur l'expérience réelle des utilisateurs.

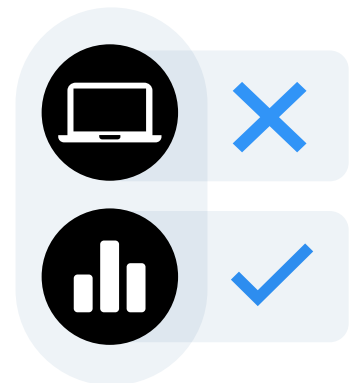
Sans cette visibilité complète sur chaque session, le support ne peut s'en remettre qu'à des suppositions, et la résolution des problèmes même les plus communs devient complexe. À défaut de pouvoir identifier la cause, les agents L1 escaladent le ticket. Les équipes L2 ont beau mener des investigations, leur marge de manœuvre est considérablement réduite par l'absence de données télémétriques sur la session. Le ticket atterrit ensuite chez les équipes L3 ou VDI, où il consomme encore plus de temps et de budget, tout en laissant l'utilisateur dans l'expectative. Résultat : les délais s'allongent, les incidents se répètent et les coûts de support augmentent. Or, en l'absence de preuves concrètes permettant d'identifier la cause, les accusations pèsent le plus souvent non pas sur l'application, le réseau ou le terminal, mais directement sur la plateforme VDI.

D'autres questions émergent alors : « La VDI tient-elle ses promesses ? Évolue-t-elle conformément à nos besoins ? Cette solution est-elle encore la meilleure pour notre entreprise ? ».

Pour y répondre sereinement, vous avez besoin de meilleurs éclairages sur les systèmes, mais aussi sur l'expérience elle-même. En d'autres termes, vous devez savoir ce qu'il se passe dans la session, en temps réel, sur chaque couche susceptible d'impacter les performances.

Avec une visibilité adéquate, plus besoin de deviner. Vous pouvez identifier la cause et corriger le problème plus rapidement. Vous préservez ainsi le temps et l'énergie de vos équipes. Fini les suppositions. Vous avez enfin la certitude que votre modèle fonctionne.

Quant à vos ingénieurs, ils gagnent en efficacité et donc en sérénité.



02.

Le coût d'une montée en capacité sans visibilité

Plus vous déployez de postes de travail virtuels, plus les capacités du support sont mises à rude épreuve. Mais ce n'est pas un rapport d'analyste qui vous l'apprendra : ce phénomène, vous l'observez chaque jour.

Vos équipes sont sous pression, Non seulement parce qu'elles accompagnent davantage d'utilisateurs, mais aussi parce qu'elles doivent gérer les nouvelles configurations et l'évolution des workflows, le tout avec une marge d'erreur réduite. Au bout du compte, quand un problème se manifeste, c'est vous qui devez apporter des réponses avant que la productivité ne soit entamée.

Et en tant qu'expert de la VDI, vous savez parfaitement ce qu'il en est : une connexion prend plus de temps que d'habitude, une application se bloque, un utilisateur ouvre un ticket, arguant que « la VDI rame »... Sans visibilité sur le contexte de l'incident, le support ne peut qu'émettre des hypothèses. Et en l'absence d'une solution évidente, le problème persiste, et les équipes se renvoient la balle.

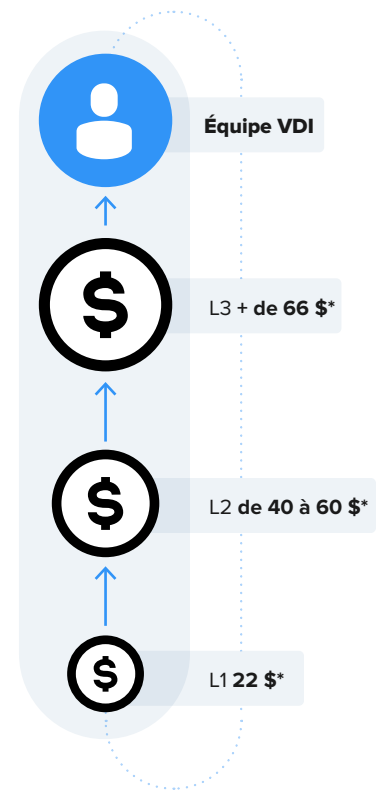
Ces allers-retours leur font perdre un temps précieux. Elles passent en vain des heures à exclure des causes au lieu de résoudre le problème. Lorsque le ticket parvient enfin entre les mains de la bonne personne, l'utilisateur attend toujours, et vos équipes ont déjà perdu une demi-journée sur un problème qui aurait pu être corrigé en quelques minutes.

Imaginez ce schéma qui se répète à l'échelle de toute votre entreprise. Les chiffres parlent d'eux-mêmes :

- **89 %** des entreprises affirment que les tickets VDI sont régulièrement escaladés à des spécialistes
- **31 %** déclarent que ces remontées interviennent au moins une fois par jour
- Un ticket L1 coûte environ **22 \$**
- Au niveau L3, son coût atteint souvent **66 \$**, si ce n'est plus
- Près de **la moitié des tickets VDI** concernent des problèmes de performances, mais ils sont difficiles à diagnostiquer sans les outils adéquats

Si seulement **10 %** des utilisateurs dans un environnement de 5 000 postes sont confrontés chaque mois à des problèmes qui nécessitent une escalade, cela représente un coût de support annuel de **400 000 \$**. À cela s'ajoutent la perte de productivité, la charge accrue pour vos ingénieurs les plus expérimentés, ainsi que l'impact sur votre crédibilité lorsque les responsables IT remettent en question l'utilité de la VDI.

Mais suivre les chiffres ne suffit pas : si vous ne voyez pas les causes réelles du problème, vous ne pouvez pas le résoudre. Voilà qui nous amène au point suivant.



* Estimation du coût des tickets de support basée sur les seuils de référence du secteur et les informations extraites de différentes sources, y compris HDI, MetricNet et les coûts de l'ITSM disponibles dans le domaine public. Ces coûts peuvent varier d'une entreprise à l'autre.

03.

Le fossé de l'expérience mine la VDI

Du point de vue de l'utilisateur, c'est assez simple : si son poste de travail rame ou plante, c'est que quelque chose ne va pas avec la VDI.

Mais la véritable source de cette frustration n'est pas toujours la plateforme, et les facteurs sont souvent multiples. En effet, la plupart des problèmes de session émanent généralement de problèmes plus profonds liés à l'expérience, qui ne sont pas immédiatement visibles. En voici quelques exemples parmi les plus courants :

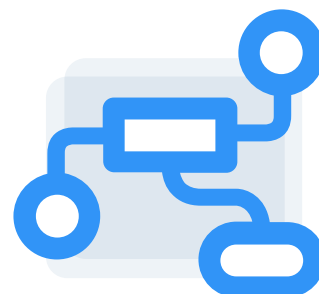
- Instabilité ou inégalité des conditions réseau
- Conflit de ressources lié à la conception des images
- Flux et scripts de connexion compliqués ou obsolètes
- Terminaux vieillissants ou sous-performants
- Comportement applicatif différent dans les environnements virtuels

Chacun de ces éléments peut dégrader les performances de la session, en sachant qu'ils se combinent souvent entre eux. Et en l'absence de données concrètes, le support navigue à vue.

Les agents voient les symptômes, mais pas l'origine du problème. Résultat, ils remontent les tickets. D'après les données recueillies par Nextthink, la plupart des escalades liées à la VDI s'avèrent être des problèmes d'applications, qui n'ont rien à voir avec la couche VDI. Mais comme les équipes n'ont pas les bons outils pour distinguer et identifier les causes, tous les tickets finissent par atterrir au même endroit.

C'est ce qu'on appelle le fossé de l'expérience : l'écart entre ce que l'utilisateur voit, ce que l'IT peut observer et ce qu'il se passe réellement. Et plus ce fossé se creuse, plus il vous coûte, que ce soit en termes de temps ou de confiance.

L'état de l'infrastructure et les contrôles d'intégrité statiques ne suffisent pas à combler cet écart. Pour cela, les équipes IT ont besoin d'éclairages d'un tout autre niveau, qui capturent le déroulé de la session en temps réel et transforment les symptômes en réponses.



04.

Solution : passer à une observabilité complète

Savoir qu'un système est en ligne et savoir qu'il est optimisé pour chaque utilisateur sont deux choses différentes. Or, la plupart des outils de monitoring ne couvrent que le premier aspect.

Dans le cas de la VDI, cette distinction entre l'état du back-end et l'expérience réelle est essentielle.

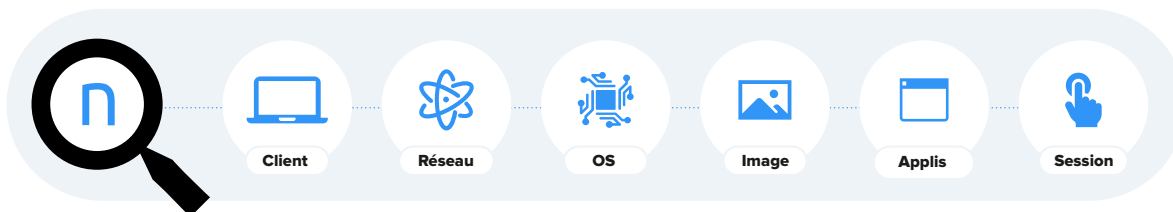
Les outils de monitoring traditionnels surveillent l'intégrité de l'infrastructure. Ils vous indiquent si la machine virtuelle est live, si le CPU est stable ou si le broker est joignable. En revanche, ils ne vous disent pas si l'utilisateur est bloqué à l'écran de connexion, si ses applications mettent du temps à charger ou s'il rencontre une latence qui freine sa productivité.

Une problématique qui résume parfaitement le défi du support : les équipes IT ont bien accès à des outils, mais ces derniers sont inadéquats. Sans visibilité sur chaque session VDI, elles se retrouvent à surveiller les systèmes, et non les expériences. Et lorsqu'un problème survient, elles ne parviennent pas toujours à en cerner l'origine ni à savoir si la responsabilité leur incombe.

L'observabilité des sessions change la donne. Plutôt que de surveiller les composants du back-end de façon isolée, cette approche étudie le comportement de la session du point de vue de l'utilisateur en termes de performances, de réactivité, de stabilité et de cohérence. Elle établit le lien entre les symptômes et les causes, et aide à comprendre ce qu'il se passe en temps réel.

C'est là que Nexthink VDI Experience renverse le modèle.

Notre solution ne gère pas l'infrastructure. Elle ne provisionne pas non plus les postes de travail. Mais elle fournit aux équipes IT tout ce dont elles ont besoin pour obtenir une vision globale, de Citrix à Windows 365, en passant par Azure Virtual Desktop.



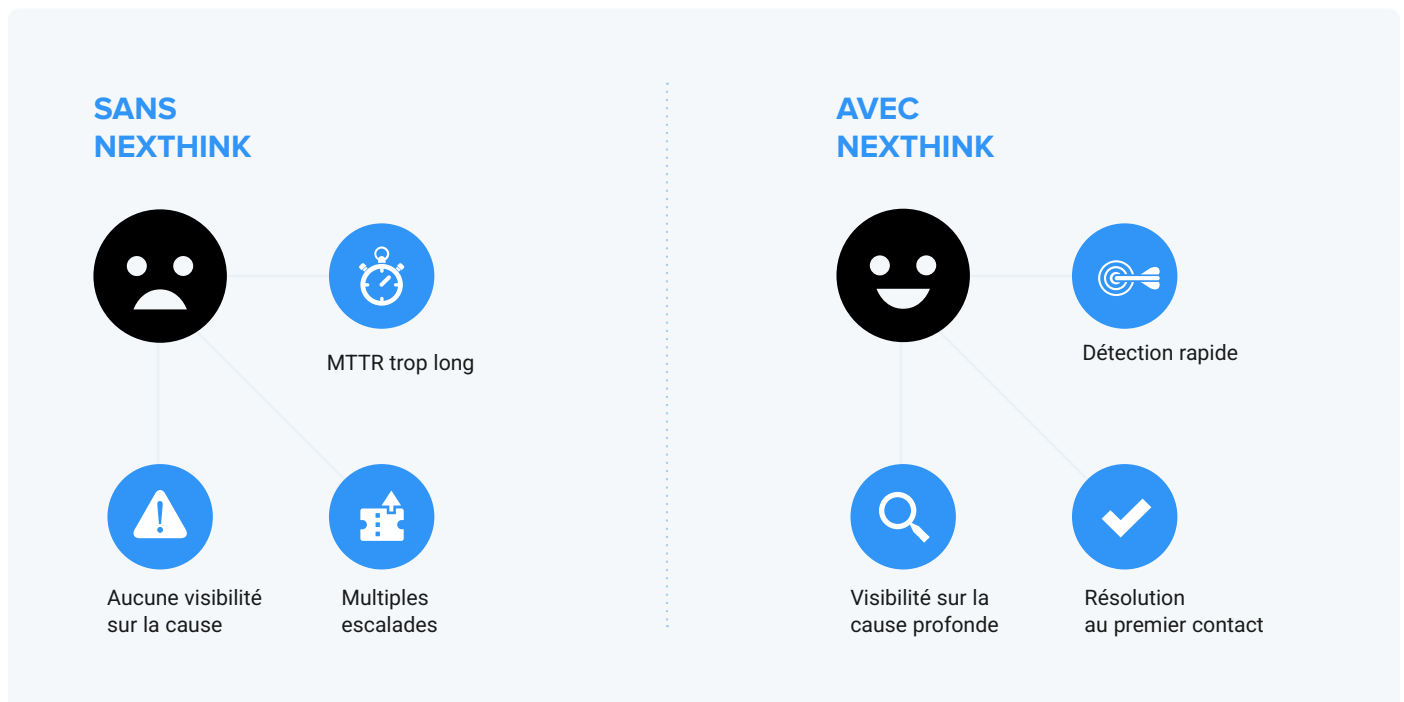
Avec Nexthink, l'équipe IT bénéficie d'avantages concrets :

- Métriques en temps réel échantillonnées toutes les 3 secondes
- Visibilité complète sur les sessions, images, terminaux, applications et réseaux
- Détection des anomalies et conseils sur la cause profonde pilotés par l'IA
- Éclairages sur l'expérience de bout en bout (virtuelle ou physique)
- Workflows guidés qui réduisent le MTTR et aident le support à agir en amont

Au lieu de tableaux de bord remplis de données disparates, vous obtenez une vue unifiée sur les éléments qui comptent vraiment. Au lieu d'alertes qui requièrent une investigation, vous bénéficiez d'un contexte actionnable. Et au lieu d'escalades coûteuses, vous donnez à vos équipes de première ligne les moyens de résoudre les problèmes sereinement.

Prenons l'un de nos clients comme exemple. Une entreprise de la tech en pleine expansion a fait appel à Nexthink pour économiser plus de 380 heures de support en seulement trois mois, en automatisant les solutions courantes directement via ServiceNow. Désormais, ses agents L1 résolvent les problèmes récurrents en un clic, ce qui diminue considérablement les escalades et fait économiser au support plusieurs dizaines de milliers de dollars. Cette même approche, qui utilise les données d'expérience en temps réel pour agir de façon proactive et plus efficace, est à présent entièrement disponible pour les systèmes VDI.

Nexthink VDI Experience met ces éclairages et cette automatisation au service des postes de travail virtuels, pour vous aider à trouver les informations pertinentes parmi la masse de données dont vous disposez. Le but n'est pas de vous fournir plus de données, mais de vous montrer celles qui comptent au moment opportun pour accélérer la résolution, aller à l'essentiel et reprendre les rênes de votre environnement VDI.



05.

Planifier la transition vers une VDI axée sur l'expérience

... et choisir la bonne plateforme

Pour prendre le tournant de la VDI axée sur l'expérience, vous devez repenser la manière dont vous répondez aux problèmes, la façon dont vous priorisez votre temps et la collaboration entre vos équipes. Un tel changement ne s'opère pas en un jour : il nécessite une planification rigoureuse.

La bonne nouvelle, c'est que ce processus est plus simple qu'il n'y paraît. En implémentant quelques changements pertinents, vous pouvez accélérer la transition et commencer à en récolter rapidement les fruits.

Voici nos recommandations.

Réalisez un audit de vos angles morts

À quel moment est-ce que les tickets patinent ou sont renvoyés d'une équipe à l'autre ? Quels sont les problèmes récurrents qui n'ont pas de cause apparente ? Tels sont les points de friction où le manque d'éclairages peut être le plus coûteux.

Priorisez l'impact

Commencez par le cas d'usage le plus problématique (lenteur des connexions, mauvaises performances vidéo, applications instables, etc.). Ce sont les problèmes que l'utilisateur remarque en premier, et les résoudre vous permet de regagner rapidement sa confiance.

Soutenez vos équipes de première ligne

Donnez au support le contexte nécessaire pour agir, et pas seulement pour escalader les problèmes. Grâce à l'observabilité de la session en temps réel, vos équipes réussissent plus souvent à trouver une solution dès le premier appel, ce qui évite ainsi de remonter les tickets au mauvais endroit.

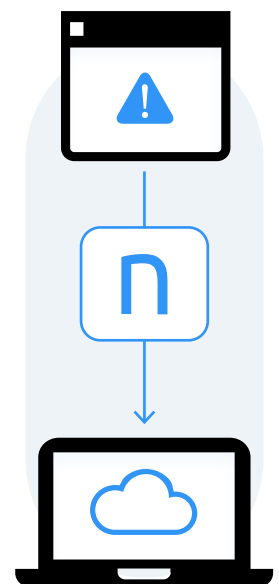
Mesurez ce qui compte

Suivez les changements : délais de résolution raccourcis, réduction du nombre d'escalades, causes profondes plus claires, etc. Tous ces signes vous indiquent que vous êtes sur la bonne voie. Utilisez ces données pour justifier la valeur apportée par votre stratégie et guider vos prochaines étapes.

Montez en capacité sereinement

Une fois que vous avez éliminé ou atténué un point de friction important, étendez votre champ d'action. Impliquez d'autres équipes, couvrez d'autres cas d'usage et incluez d'autres plateformes.

Nul besoin de repenser votre stack VDI, mais seulement la façon dont vous la voyez. Lorsque vous disposerez des données d'expérience adéquates, vous saurez précisément où concentrer vos efforts pour ne pas perdre une minute de plus.



Bien choisir sa plateforme VDI axée sur l'expérience

Vous avez besoin d'une plateforme efficace, capable de suivre la cadence de votre équipe et de faciliter la prise de décisions.

Voici les critères essentiels pour comparer les outils d'observabilité :



Visibilité en temps réel sur l'ensemble de la session



Mises à jour fréquentes des données télémétriques



Éclairages et conseils sur les causes profondes générés par l'IA



Engagement collaborateur bidirectionnel intégré



Comparaison entre les rôles/personas, terminaux et images



Déploiement léger et charge administrative réduite



Prise en charge des plateformes VDI cloud et hybrides



Workflows actionnables (au-delà des simples métriques)



Fournisseur réputé dans le domaine de la DEX et de l'expérience utilisateur



En choisissant la bonne plateforme, vous simplifiez la tâche de vos équipes et leur fournissez des outils qui rendent leur travail quotidien à la fois plus clair et plus efficace. Mais cette solution doit aussi s'adapter à votre croissance pour vous aider à monter efficacement en capacité, à accélérer la résolution et à prendre de meilleures décisions à mesure que votre environnement évolue.

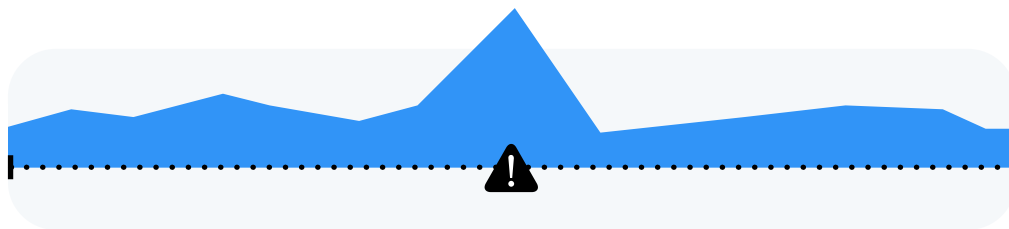
06.

Applications : anatomie d'une panne

Comme nous avons pu le voir, les outils de monitoring traditionnels ne donnent aucune visibilité sur l'expérience utilisateur à l'échelle de la session VDI. Mais que se passe-t-il lorsque les collaborateurs font face non plus à des problèmes de latence mais à une panne généralisée ?

Un scénario dans lequel les équipes VDI se reconnaîtront certainement.

Un utilisateur ouvre un ticket d'incident. Motif : le système ERP de l'entreprise ne cesse de planter lorsqu'il tente de générer un rapport. Cette application critique a été fortement remodelée pour répondre aux divers besoins de différents départements. Dans son ticket, le collaborateur est formel : c'est la VDI qui est en cause. Les agents L1 effectuent les vérifications d'usage. La machine virtuelle est stable, aucune alerte ne s'affiche et le ping réseau ne montre rien d'anormal. Pourtant, la situation persiste.



La suite, vous la connaissez. Les escalades se multiplient, chacune faisant perdre un peu plus de temps aux équipes. Et personne ne parvient à mettre le doigt sur l'origine du problème.

La cause profonde pourrait se cacher n'importe où. Un correctif qui double l'empreinte mémoire de l'application à l'insu de tous. Une base de données back-end transférée sur un data center plus lointain, ajoutant de la latence que les outils traditionnels ne parviennent pas à détecter. L'accessibilité intermittente d'un serveur de fichiers secondaire qui perturbe les workflows. Ou bien encore une fuite mémoire qui n'apparaît que lors d'une utilisation intensive. À la surface, tout semble normal, et les outils de monitoring traditionnels n'y voient que du feu.

C'est là que Nextthink VDI Experience entre en scène.

Au lieu de vérifications système disparates, la solution vous apporte des éclairages continus et corrélés sur toutes les couches de l'expérience utilisateur.

Dans un scénario comme celui-ci, Nexthink détecte ce que les autres outils omettent.



Analyse intelligente du comportement applicatif

Comparez la performance de votre application à celle d'environnements similaires et anonymisés. Vous pouvez ainsi savoir si l'utilisation de la mémoire, la fréquence des pannes ou la réactivité de l'application dépassent ou non les seuils de référence. La solution Nexthink est la seule à offrir un tel niveau de contextualisation.



Identification précise des chutes de performance

Les données télémétriques sont générées toutes les 3 secondes pour vous aider à identifier rapidement la source du problème : mises à jour, changements de configuration, installations de correctifs, etc.



Comparaison des environnements physiques et virtuels

Déterminez si le problème se limite à la VDI ou s'il impacte également les postes de travail locaux. Ce comparatif évite les suppositions.



Suivi des dépendances back-end

Identifiez toutes les connexions de l'application aux bases de données et services pour détecter le moindre problème de latence après le transfert des systèmes vers une nouvelle région ou un environnement cloud.



Visibilité et réactivité

Grâce aux éclairages extraits de milliers de sessions réelles, Nexthink vous aide à identifier les signaux faibles et à agir avec rapidité et assurance.

Fortes de toutes ces informations, vos équipes peuvent :



Éliminer

l'infrastructure de la liste des suspects



Apporter

à l'équipe applicative des preuves concrètes des comportements anormaux



Mesurer

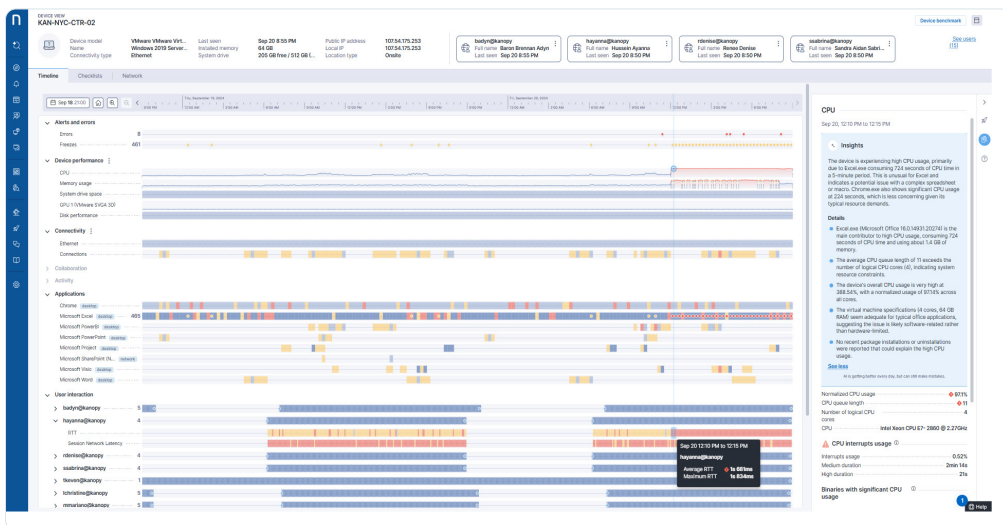
l'impact des changements en temps réel grâce à des données comparatives instantanées



Éviter

les multiples escalades qui perturbent les équipes et les utilisateurs

C'est là toute la puissance de la visibilité axée sur l'expérience. Elle vous permet non seulement de savoir quand un problème survient, mais aussi et surtout pourquoi, dans quelles proportions et comment le résoudre. Avec Nexthink, les équipes VDI gagnent en proactivité. Fini le mode pompier : elles résolvent les problèmes plus rapidement et en toute confiance.



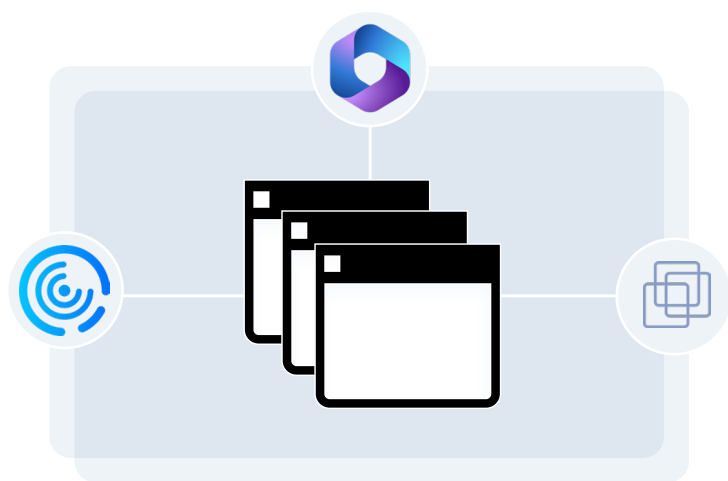
07.

Faire de l'expérience un atout

Escalades permanentes, signalement récurrent des mauvaises performances, remise en cause de la VDI... Si vous lisez ce document, vous savez déjà qu'un changement s'impose.

La solution ne consiste pas à abandonner les postes de travail virtuels, mais à obtenir enfin une visibilité complète sur cette infrastructure.

L'observabilité de l'expérience ne nécessite pas le remplacement de votre stack VDI existante. Elle s'y superpose et vous offre les éclairages nécessaires pour optimiser votre investissement actuel. Que vous exécutiez Citrix, VMware, AVD ou Windows 365, les principes restent les mêmes : mesurez l'expérience, cernez les tendances et améliorez ce qui compte réellement.



Explorez le champ des possibles

Évaluez votre expérience VDI et obtenez une analyse personnalisée pour cerner les domaines où le manque d'éclairages pourrait coûter cher à votre entreprise. Il vous suffit de répondre à trois questions pour obtenir des recommandations spécifiques qui vous aideront à améliorer les performances et à réduire les coûts opérationnels dans votre environnement.

[Évaluez votre expérience VDI](#)

À propos de Nextthink

Nextthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, retours d'expérience sur tous les terminaux... Nextthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

nextthink