

Une année dans la vie d'un client Nexthink



Résultats obtenus à l'issue de la première année



2 millions de dollars économisés sur le renouvellement du parc IT



277 heures de travail manuel économisées par mois pour le support IT



78 % de réduction du nombre d'écrans bleus (BSoD)



86 % d'augmentation du nombre de redémarrages des postes de travail en un mois

Cette étude de cas détaille la manière dont une organisation d'envergure mondiale du secteur financier est parvenue à ces résultats à l'issue de sa première année d'utilisation de Nexthink.

Sommaire

01. Objectifs visés par le client avec l'implémentation de Nexthink	3
--	----------

02. Premiers pas avec Nexthink	4
---------------------------------------	----------

Réduire le volume de tickets de support	4
Réduire le coût du support de proximité	5
Résoudre les problèmes de conformité prioritaires pour la direction	6
Optimiser le cycle de vie des machines pour l'année	8
Rendre l'IT plus durable	9

03. Démonstration de la valeur métier	10
--	-----------

01.

Objectifs visés par le client avec l'implémentation de Nexthink

Comme nombre de grandes organisations, cette société internationale de services financiers basée aux États-Unis était confrontée à la hausse continue des problèmes liés aux environnements de travail des collaborateurs et à des budgets serrés. Elle avait besoin de renouveler sa stratégie pour optimiser sa Digital Workplace et booster la productivité. C'est dans cette optique que son département IT a fait l'acquisition de Nexthink. Chargée d'identifier des stratégies pour soutenir la croissance et la rentabilité de l'entreprise sur le long terme, l'équipe IT a organisé la transformation de la Digital Workplace afin de mettre en place des processus et systèmes plus résilients et plus flexibles. La première étape a consisté à définir les principaux objectifs visés avec Nexthink et à identifier les indicateurs de succès pour mesurer la réussite du projet, établissant ainsi la base d'une stratégie IT proactive.



Augmenter la visibilité de l'IT sur l'expérience des collaborateurs

Détecter les incidents de manière anticipée et identifier l'origine des problèmes plus rapidement.



Libérer du temps pour les employés et la société

Booster la productivité des utilisateurs et améliorer leur expérience globale sur les postes de travail.



Optimiser l'efficacité opérationnelle de l'IT et réduire les coûts

Créer des automatisations pour accélérer la résolution des problèmes.



Rendre l'IT plus durable

Réduire l'empreinte carbone de la Digital Workplace.



Améliorer la conformité

Renforcer l'application des politiques de l'entreprise et maintenir une IT durable.

02.

Premiers pas avec Nexthink

Pour initier sa stratégie IT proactive avec Nexthink, le client voulait d'abord se concentrer sur les cas d'usage les plus impactants et les plus simples dans un but d'adoption de l'outil par l'équipe IT et de lui permettre d'acquérir une bonne maîtrise de Nexthink. L'objectif était de montrer toute l'étendue des possibilités de Nexthink pour influencer et améliorer davantage de processus au sein de l'organisation au fil du temps.

Réduire le volume de tickets de support

Pour commencer, l'équipe s'est penchée sur les principaux motifs de recours au support IT. Dans le cas du client, le matériel IT, le VPN, Outlook et Teams

constituaient les principales sources d'incidents. L'équipe IT est parvenue à gérer manuellement certains de ces incidents. Pour les autres, elle s'est appuyée sur des automatisations pour reproduire les procédures d'exploitation standard et cibler le problème via le self-help ou le support IT.

Consciente que la réduction du nombre de tickets passe par une gestion proactive de l'état des postes de travail, elle ne s'est pas limitée aux problèmes signalés par les utilisateurs. Au contraire, après avoir détecté un problème sur un poste, elle a utilisé Nexthink pour identifier tous les postes de travail impactés au sein de son environnement et le résoudre de manière proactive pour l'ensemble des postes.

Résultats obtenus au cours de la première année

Résolution au premier contact (FCR)

Le taux de résolution au premier contact est passé de 72 à 78 %. Cette amélioration a été constatée malgré une augmentation des types de tickets classifiés comme relevant de la responsabilité du support IT.

Temps moyen de traitement (AHT)

La plus grande réussite a été la réduction du temps moyen de traitement. Dans le cas des tickets pour lesquels une automatisation a été utilisée, il a baissé de 33 % pour les tickets ciblés.

26 %

des tickets ont été traités à l'aide des résolutions en un clic de Nexthink

33 %

de réduction du MTTR pour les tickets ciblés

31 %

de réduction du nombre de tickets soumis au L2

277

heures de travail manuel économisées par mois pour le support IT

Réduire le coût du support de proximité

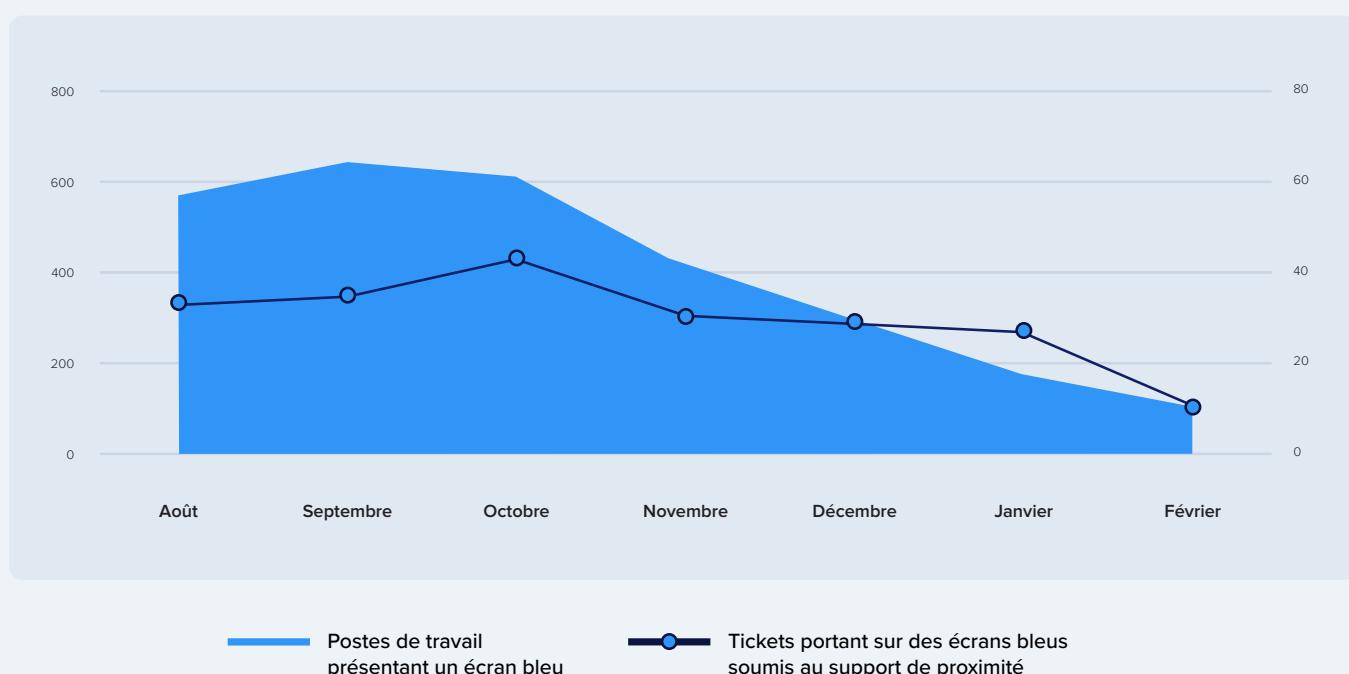
Après avoir implémenté ces améliorations au niveau du support IT, l'équipe s'est attaquée à un autre défi en s'intéressant aux tickets de support les plus coûteux au sein de son environnement : les tickets de support de proximité.

En se concentrant sur la cause première de ces tickets, le client a ciblé le problème des écrans bleus (BSoD) qui entraînait une remastérisation des postes de travail impactés. Chaque remastérisation lui coutait entre 150 et 200 dollars, selon l'emplacement de l'utilisateur, sans compter le coût en termes de perte de productivité. Grâce à Nexthink, l'équipe est parvenue à déterminer que des pilotes obsolètes étaient à l'origine du problème et à mettre en place une solution permanente.

Résultats obtenus au cours de la première année

Avant Nexthink, environ 700 postes de travail présentaient des problèmes d'écrans bleus chaque mois et, en moyenne, 44 tickets liés à ces problèmes nécessitaient l'intervention du support de proximité. La surveillance et le déploiement proactif de pilotes mis à jour ont permis de faire baisser le nombre de postes de travail présentant ce problème de 78 % et le nombre de tickets liés a été réduit à 5 par mois. De plus, une enquête NPS a été envoyée à la suite de chaque mise à jour de pilote proactive, permettant l'obtention d'un score NPS de 84 pour les résolutions proactives contre 54 pour les tickets gérés de manière réactive.

Écrans bleus et tickets soumis au support de proximité



Résoudre les problèmes de conformité prioritaires pour la direction

L'équipe IT s'est ensuite penchée sur la question de la conformité des postes de travail. Ces derniers peuvent en effet représenter une menace de sécurité conséquente pour les organisations en cas de non-conformité causée par une absence de redémarrages ou de mises à jour. Il s'agit d'un problème auquel sont fréquemment confrontées les équipes Digital Workplace. Cependant, elles manquent généralement de visibilité sur la conformité des machines et doivent s'appuyer sur des canaux de communication inefficaces, tels que les e-mails, pour influencer le comportement des utilisateurs. Ce manque de conformité peut se traduire par de sérieux risques de sécurité pour les organisations.

Avec Nexthink, les équipes IT peuvent visualiser l'état de conformité des postes de travail et agir pour résoudre ces problèmes sans interrompre les utilisateurs finaux dans leur travail.

L'équipe a d'abord cherché à réduire les patch gaps (délai entre la disponibilité d'un correctif et sa mise en œuvre). Nombre d'employés ne redémarraient pas leur poste de travail régulièrement, ce qui entraînait des retards d'application des correctifs et des non-conformités. Le client a rapidement déployé la campagne clé en main de redémarrage des postes de travail de Nexthink, ainsi que des automatisations, pour résoudre le problème et rétablir la conformité des postes de travail.

La seconde procédure d'exploitation standard la plus utilisée pour les correctifs portait sur la réparation des agents SCCM, qui assurent le maintien de la conformité des postes de travail. Si l'agent SCCM cesse de fonctionner, le problème peut être impossible à détecter. Cependant, la visibilité complète sur l'ensemble de la Digital Workplace offerte par Nexthink permet d'identifier facilement les agents SCCM défaillants et de résoudre rapidement les problèmes grâce à l'automatisation clé en main de réparation des agents SCCM.

En outre, l'équipe a configuré Nexthink de manière à surveiller et résoudre d'autres défis en lien avec la conformité, tels que le bon fonctionnement de l'antivirus, du VPN et des autres agents de sécurité.



Résultats obtenus au cours de la première année

Nexthink a identifié plus de 14 000 machines qui n'avaient pas été redémarrées depuis plus de 14 jours. La campagne de redémarrage a été un grand succès et a permis de faire baisser le nombre de machines non redémarrées de 86 % dès le premier mois. Ce chiffre a encore diminué de 47 % au cours du mois suivant.

Postes de travail non redémarrés depuis plus de 14 jours



La conformité des GPO a également connu une amélioration significative.

Délai moyen d'application des GPO par poste de travail



Une autre grande réussite a été la résolution des problèmes de synchronisation d'Intune, qui ont baissé de 43 % grâce aux actions à distance clé en main. Ce résultat a été obtenu via la résolution de problèmes avec le client Zscaler, en raison desquels les postes de travail ne se synchronisaient pas car ils n'utilisaient pas la version la plus récente du client.

Optimiser le cycle de vie des machines pour l'année

Si le renouvellement des postes de travail représente un coût considérable pour les organisations, l'utilisation de machines non performantes peut quant à elle entraver la productivité des collaborateurs. La plupart des équipes IT suivent une stratégie de renouvellement basée sur la durée d'utilisation et actualisent ou renouvellent les machines tous les trois ans. Cependant, avec 25 % de son parc IT éligible pour un renouvellement, l'équipe IT du client s'est tournée vers les métriques fournies par Nexthink pour adopter une stratégie davantage axée sur les données. Elle a ainsi pu identifier les machines qui pouvaient encore être utilisées pour une année supplémentaire et celles qui devaient être remplacées immédiatement. Les données fournies par Nexthink ont montré que 30 % des machines pouvaient encore être utilisées au-delà de la période de garantie.

Une fois la question du renouvellement du matériel traitée, l'équipe a cherché à quantifier l'ensemble des dépenses liées aux applications SaaS et a passé en revue la liste des applications acquises pour optimiser ces dépenses. Elle a ainsi identifié plus de 150 applications SaaS au sein d'un environnement de 45 000 utilisateurs. L'équipe a configuré l'option de traçage de l'utilisation des logiciels pour suivre l'adoption des applications les plus coûteuses et s'est rendue compte qu'elles étaient toutes sous-utilisées, avec notamment zéro visite de l'application Web au cours des 60 derniers jours. Avec trois applications éligibles pour un renouvellement de contrat, l'équipe a prévu une marge de sécurité de 20 % et renégocié les contrats en réduisant le nombre de licences de 32 % par rapport à l'année précédente.



Résultats obtenus au cours de la première année

Plus de 11 000 postes de travail approchaient de la fin de leur cycle de vie et devaient être remplacés. Grâce aux métriques fournies par Nexthink, l'équipe a identifié 2 045 postes de travail présentant un DEX Score supérieur à 70. En conséquence, elle a décidé de prolonger le cycle de vie de ces machines pour une année supplémentaire. Cette manœuvre a permis de faire baisser le montant du budget alloué au renouvellement du matériel de 2 millions de dollars pour l'année. De plus, cette décision de repousser l'acquisition de nouvelles machines contribue aux efforts de développement durable, tant sur le plan financier que sur le plan environnemental.

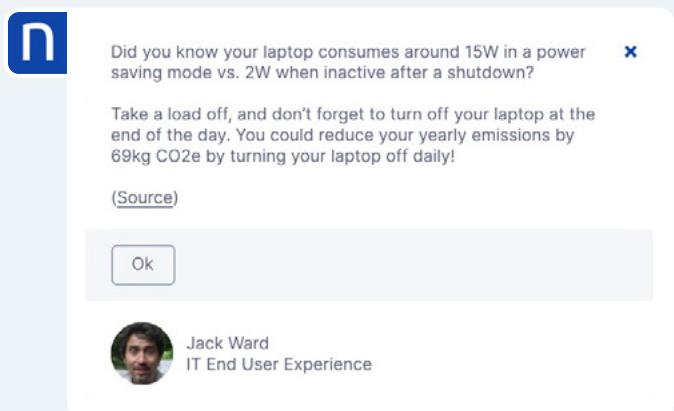
Rendre l'IT plus durable

Pour son dernier projet de l'année, l'équipe a cherché à évaluer la durabilité de sa Digital Workplace. Si elle n'avait dans un premier temps pas conscience de l'empreinte carbone de l'organisation causée par les activités des collaborateurs sur leurs postes de travail, l'équipe IT a compris que toute réduction mesurable pourrait contribuer aux objectifs de l'organisation pour l'année en cours.

En utilisant le library pack *Sustainable IT* de Nexthink, elle a identifié plusieurs opportunités pour réduire la consommation électrique des postes de travail. L'équipe a concentré ses efforts sur deux axes principaux : utiliser les campagnes Nexthink pour informer les utilisateurs quant à l'importance d'éteindre leurs machines lorsqu'ils ne les utilisent pas et appliquer le plan d'alimentation de l'entreprise aux machines non conformes. La campagne a été un succès, avec un taux de réponse de 45 %. Cependant, 20 % des machines n'étaient toujours pas conformes au plan d'alimentation. Elle a donc déployé des automatisations pour corriger ce problème et a pu suivre l'impact de cette action sur la consommation électrique.

Résultats obtenus au cours de la première année

Après avoir ajusté le plan d'alimentation sur 20 % des machines, la consommation électrique globale de la société a chuté de 23,65 MWh à 18,58 MWh par semaine, soit une baisse de 21 % de la consommation d'énergie par machine. Pour mettre ce résultat en perspective, cela correspond à la consommation énergétique de 25 maisons de taille moyenne en un an aux États-Unis !



The screenshot shows a campaign message from Nexthink. It features a blue square icon with a white letter 'n'. The message text is as follows:

Did you know your laptop consumes around 15W in a power saving mode vs. 2W when inactive after a shutdown? X

Take a load off, and don't forget to turn off your laptop at the end of the day. You could reduce your yearly emissions by 69kg CO₂e by turning your laptop off daily!

[\(Source\)](#)

[Ok](#)

 Jack Ward
IT End User Experience

03.

Démonstration de la valeur métier

La mesure de l'impact de l'ensemble des cas d'usage implémentés a permis de mettre en évidence la valeur métier de Nexthink. Le client était ainsi très satisfait de constater que Nexthink, en plus de remplir ses engagements, ouvrait la voie à une transformation des méthodes de travail au sein de son organisation. Cette nouvelle stratégie proactive permet non seulement de réduire les coûts, mais également d'améliorer la productivité des collaborateurs. Fonder la prise de décisions sur les données ne relève plus uniquement de la bonne pratique. Cette approche est vue comme indispensable pour réussir la transformation de la Digital Workplace envisagée par le client au cours de l'année à venir.

Résumé des résultats obtenus à l'issue de la première année d'utilisation de Nexthink

Économies de temps pour les collaborateurs et l'organisation

86 %

de réduction du nombre de postes de travail présentant des plantages d'applications

18 %

de réduction du nombre de postes de travail présentant des problèmes de CPU

78 %

de réduction du nombre de postes de travail présentant des écrans bleus

Amélioration de la conformité

57 %

de réduction du nombre de postes de travail sur lesquels Windows n'est pas activé (non-conformité du système d'exploitation)

79 %

de réduction du nombre de postes de travail non conformes aux GPO

100 %

de conformité des versions de Zscaler

Amélioration de l'efficacité opérationnelle de l'IT et réduction des coûts

78 %

de taux de résolution au premier appel pour le support IT contre 72 % auparavant

33 %

de réduction du temps moyen de traitement par le support IT pour les tickets ciblés

\$2 M

de dépenses évitées en reportant le renouvellement du matériel

IT plus durable

264 MWh

de consommation électrique **économisés** en un an

À propos de Nexthink

Nexthink est le leader mondial 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... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

nexthink

