

nexthink

GUIDE PRATIQUE POUR

Évoluer vers une IT proactive



Introduction

Dans leur quête perpétuelle d'un meilleur service pour leurs utilisateurs, les équipes IT sont aujourd'hui confrontées à des défis sans précédent. Désormais, il leur faut gérer une transformation numérique en nette accélération, des espaces de travail aux technologies de plus en plus complexes, et la généralisation du télétravail et des environnements hybrides.

Et malgré toute l'énergie déployée, un sentiment d'impuissance finit souvent par s'emparer des professionnels de l'informatique : les employés se plaignent d'une mauvaise expérience numérique, les dirigeants déplorent une augmentation des coûts, tandis que le flux incessant de tickets d'assistance ne laisse aucune place à l'innovation.

Il est temps que les choses changent. À l'heure où l'espace de travail numérique se métamorphose sous nos yeux, les services de support IT doivent évoluer avec lui. Mais avant cela, ils vont devoir franchir un obstacle majeur qui les empêche d'améliorer l'expérience utilisateur : les départements IT opèrent encore en mode réactif, c'est-à-dire que les problèmes ne sont résolus qu'une fois que le mal est fait. Or, face à la complexité croissante des technologies professionnelles, cette approche n'est plus viable.

Pour mieux répondre à ces nouveaux enjeux, vos équipes doivent être capables de résoudre les problèmes avant même qu'ils ne surviennent. Pour cela, elles doivent abandonner les méthodes réactives traditionnelles au profit d'une posture résolument proactive.

Cet eBook vous présente les cinq transformations à opérer pour mettre en place une véritable stratégie IT proactive. Vous découvrirez comment la mise en œuvre d'un tel modèle peut soulager votre helpdesk tout en offrant une meilleure expérience numérique à vos collaborateurs.

Une lecture indispensable pour enfin aller au-devant des attentes des utilisateurs – et en récolter tous les fruits.

Sommaire

01.	Renforcez votre visibilité globale sur l'expérience numérique des employés	3
02.	Traitez les problèmes avant qu'ils n'en deviennent	4
03.	Favorisez l'autodépannage via un self-service intuitif.....	5
04.	Optimisez l'expérience grâce au scoring en temps réel.....	6
05.	Étendez la correction automatisée à toute l'entreprise	7

01. Renforcez votre visibilité globale sur l'expérience numérique des employés

Les équipes de support réactives sont souvent prises au piège d'une spirale sans fin :

1. Un utilisateur signale un incident, que l'équipe IT s'efforce alors d'examiner et de résoudre au plus vite.
2. Pendant ce temps, ce même incident touche d'autres employés, qui ouvrent à leur tour des tickets d'assistance.
3. Pendant que les techniciens support s'efforcent de résoudre un à un tous ces tickets, d'autres incidents se déclarent ailleurs et l'équipe IT repart dans le même cycle infernal.

Cet éternel recommencement s'explique en partie par un manque total de visibilité au-delà des incidents déjà survenus. Les informaticiens ignorent par exemple combien d'employés sont concernés par un problème technique donné. Résultat : ils se retrouvent à intervenir séparément sur chaque machine, impuissants à stopper la vague de mécontentement qui enfle chez les collaborateurs.

Non seulement l'équipe IT réagit toujours avec un temps de retard, mais elle manque en outre d'informations sur l'ampleur et la profondeur des incidents auxquels elle doit répondre.

C'est pourquoi la visibilité constitue le point de départ incontournable de toute évolution vers une IT proactive. Fort d'éclairages en temps réel sur l'activité et la performance des équipements, votre département IT pourra :

- Déterminer immédiatement le nombre d'appareils touchés par un problème donné.
- Se projeter au-delà de l'incident lui-même pour analyser la performance de tous les composants centraux (matériel, logiciels, applications, réseaux, etc.) de ces équipements.
- Établir des bases de référence pour tous les éléments de votre environnement IT de façon à identifier rapidement le risque d'incident.

Sur le court terme, cette visibilité élargie permet aux équipes de mieux cerner et donc de résoudre plus vite les incidents affectant les utilisateurs. Mais surtout, elle représente le socle sur lequel vous pourrez ériger une stratégie véritablement proactive.



ÉTUDE DE CAS

Nous découvrons des choses que nous ignorions jusqu'alors

Avec ses 2 500 collaborateurs répartis à travers 24 agences internationales, l'une des plus grandes sociétés d'investissement au monde luttait depuis des années face à des plantages et autres problèmes technologiques échappant au contrôle des équipes techniques. D'après l'un de ses vice-présidents : « Nous étions arrivés à un point où nos employés s'attendaient toujours au pire ».

Grâce à Nexthink, l'entreprise a pu découvrir de nombreux terminaux et points de données utilisateurs dont elle n'avait même pas connaissance. Cet éclairage a permis aux équipes IT de mieux cerner la nature des problèmes actuels et émergents, puis de les neutraliser de façon proactive à l'aide des scripts de remédiation de Nexthink.

Nous étions arrivés à un point où nos employés s'attendaient toujours au pire ».

Vice-Président

Société d'investissement

LIRE L'ÉTUDE DE CAS



02. Traitez les problèmes avant qu'ils n'en deviennent

La visibilité en temps réel constitue la première étape sur la voie de la proactivité. Une fois franchi ce cap, votre objectif sera de répondre aux problèmes techniques avant même que les employés ne vous les signalent.

C'est ici que le concept du « shift-left » entre en jeu. Si l'on considère qu'un incident évolue en ligne droite, les équipes IT réactives n'interviennent dans ce cas qu'en bout de ligne, c'est-à-dire une fois que les employés sont déjà impactés. Les départements proactifs, eux, remontent vers la gauche pour étudier les phases initiales d'un problème potentiel, avant que les utilisateurs ne s'en aperçoivent. D'où le nom de « shift-left ».



En surveillant la performance des composants critiques des appareils, les informaticiens peuvent remonter jusqu'à la cause racine des incidents tout en détectant en temps réel les problèmes potentiels afin de mieux les désamorcer. Il est nécessaire de considérer ces derniers comme des bombes à retardement : ils n'ont pas encore d'impact sur l'expérience des employés, mais ils en auront bientôt un si l'on n'y remédie pas.

Lorsqu'un risque est identifié, l'équipe IT effectue une intervention préventive pour déterminer la solution adaptée, puis automatiser la réponse à l'échelle de tous les appareils concernés afin de neutraliser le problème une bonne fois pour toutes.

Être proactif, ce n'est pas éviter tous les incidents, mais c'est intervenir suffisamment tôt pour que, la plupart du temps, les utilisateurs ne s'aperçoivent de rien, le but étant de réduire le nombre de tickets pour finalement soulager votre helpdesk.

En adoptant une approche shift-left, l'équipe de support prend les problèmes à la racine et augmente le MTBF (Mean Time Between Failures), réduisant au passage vos coûts IT et l'impact sur la productivité de vos collaborateurs.

Notre seule option pour répondre aux incidents était de prendre le contrôle des terminaux à distance. Aujourd'hui, nous pouvons identifier directement l'origine du problème. »

Frédéric Gaborieau

Responsable d'infrastructure IT,
Système U

LIRE L'ÉTUDE DE CAS

03. Favorisez l'autodépannage via un self-service intuitif

Pour les équipes IT réactives, les tickets d'assistance ne sont que la partie émergée de l'iceberg. En effet, on estime à 45 % le nombre d'incidents non signalés par les employés.

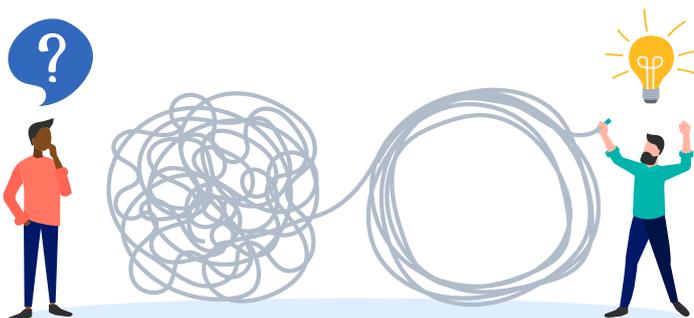
Bien souvent, les utilisateurs ne contactent le département IT qu'en dernier recours, surtout lorsqu'ils sont habitués à de longs délais de réponse ou à un service inefficace. On rencontre ainsi deux cas de figure : soit les employés perdent un temps précieux à essayer de résoudre eux-mêmes les problèmes qui nuisent à leur expérience numérique, soit ils choisissent simplement de « faire avec ».

Or, cette responsabilité ne devrait pas reposer sur les épaules de vos collaborateurs. Avec une approche IT proactive, vos utilisateurs ne souffrent plus en silence et les techniciens du helpdesk voient leur charge de travail diminuer.

Pour ce faire, les équipes IT peuvent déclencher à distance des messages de sensibilisation à l'attention de leurs utilisateurs pour les encourager à prendre eux-mêmes des mesures de prévention ou de correction des incidents :

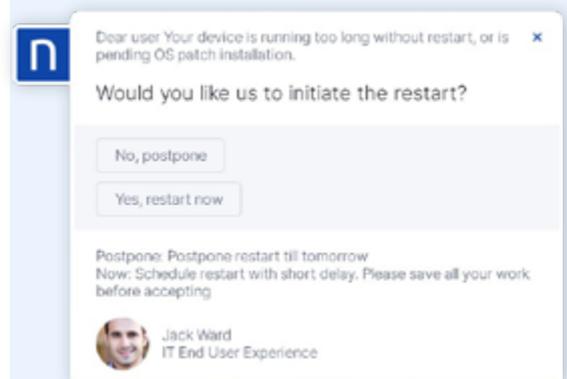
- Les utilisateurs sont informés au sujet d'un problème avéré ou potentiel.
- Ils reçoivent une série d'étapes à suivre pour résoudre ce problème.
- Ils sont avertis dès que l'incident est résolu.

Ces initiatives, sans être invasives, peuvent fluidifier des opérations de routine telles que le nettoyage de disque, le redémarrage des appareils, les mises à jour applicatives et autres solutions courantes aux problèmes des employés.



ÉTUDE DE CAS

L'équipe IT d'une compagnie minière internationale a récemment constaté que près de 7 000 appareils consommaient une quantité anormalement élevée de mémoire, ce qui impactait l'expérience utilisateur. À la faveur d'une campagne d'autodépannage ciblée, les employés ont pu redémarrer leurs appareils pour exécuter une action automatisée. L'équipe informatique a ainsi résolu le problème en s'épargnant au total 350 heures d'intervention.



Cette campagne automatisée a instantanément fait économiser 350 heures à l'équipe IT.

LIRE L'EBOOK

04. Optimisez l'expérience grâce au scoring en temps réel

L'infrastructure IT moderne est un maillage complexe en perpétuelle évolution. Résultat, les équipes de support peinent à identifier les priorités, les incidents les plus urgents, les solutions adaptées aux différents utilisateurs ou encore les différences d'impact du déploiement de nouvelles technologies sur les diverses catégories de collaborateurs.

Or, ces carences peuvent créer des écarts d'expérience numérique à l'échelle de l'entreprise. Par exemple, les utilisateurs d'une région peuvent rencontrer davantage de problèmes que leurs collègues basés ailleurs, une équipe ou un département peut ne pas recevoir l'assistance nécessaire pour remplir ses missions et ainsi de suite.

Vos équipes de support IT ont donc tout intérêt à définir les priorités de façon proactive. Pour cela, elles doivent voir l'expérience numérique telle que les utilisateurs la perçoivent.

Grâce aux fonctionnalités de scoring en temps réel, les départements informatiques gagnent une visibilité globale et quantifiable sur l'expérience numérique, fondée à la fois sur des données techniques mais aussi sur le ressenti des utilisateurs. Vos équipes peuvent ainsi mesurer, suivre et rapidement identifier d'éventuels écarts entre les départements, les régions, les méthodes de travail et autres attributs caractéristiques.

D'autre part, l'analyse des tendances permet de prendre des décisions plus éclairées, avec un effet réellement positif sur l'entreprise en général, et les collaborateurs impactés par des problèmes techniques en particulier.



ÉTUDE DE CAS

Repenser le support technique

Slater and Gordon, l'un des principaux cabinets d'avocats du Royaume-Uni, prône depuis des années une approche proactive de l'IT, allant même jusqu'à transformer la culture de ses équipes techniques pour qu'elles s'inscrivent dans cette démarche. Grâce au tableau de bord « Optimization » de Nexthink Experience – et ses processus de détection et de résolution assistés – le cabinet peut désormais déterminer l'ordre spécifique de réponse aux incidents.

Ce qui est unique avec Nexthink Experience, c'est que cette solution nous apporte non seulement de précieux éclairages, mais aussi de véritables recommandations techniques. Elle permet à mon équipe d'économiser du temps et des ressources afin de favoriser l'innovation. »

Jon Grainger

DSI, Slater and Gordon

LIRE L'ÉTUDE DE CAS

05. Étendez la correction automatisée à toute l'entreprise

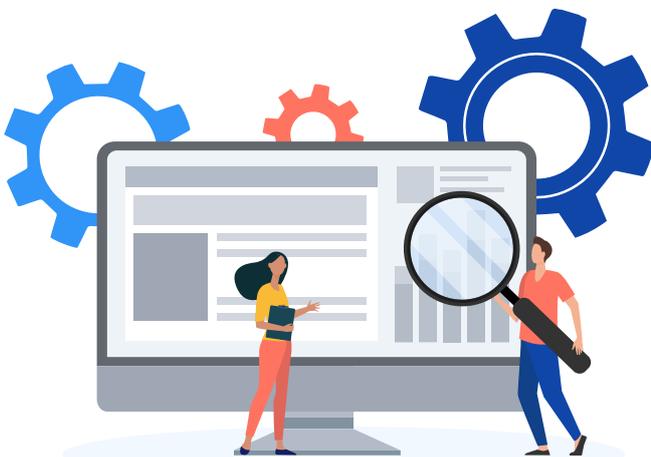
Comme nous l'avons vu, les campagnes d'autodépannage proactif apportent bien des avantages. Mais dans certains cas, mieux vaut prendre des mesures correctives sans que les utilisateurs ne se rendent compte de quoi que ce soit.

Les solutions de correction proactive et automatique, ou « self-healing », détectent les problèmes et déclenchent des remédiations sur la base de bonnes pratiques prédéfinies. Les équipes de support peuvent automatiser ce processus par l'intermédiaire d'actions distantes, sans que les collaborateurs n'aient à ouvrir un ticket, voire à chercher eux-mêmes la solution.

Par exemple, imaginons qu'une application ne cesse de planter en raison d'un fichier corrompu. Si les employés devaient corriger ce problème eux-mêmes, il leur faudrait supprimer ce fichier avant de redémarrer l'application. Or, ce processus peut être à la fois frustrant et complexe pour les collaborateurs les moins versés techniquement.

En misant sur une stratégie de correction proactive et automatisée, l'équipe de support peut créer une action distante pour détecter automatiquement le plantage de l'application, supprimer le fichier corrompu et redémarrer le programme. Dans ce scénario, les collaborateurs n'ont même pas connaissance du problème avant sa résolution.

Cette approche aide à maintenir un espace de travail numérique sain et se prête tout particulièrement aux déploiements à grande échelle, comme par exemple l'installation d'un correctif sur l'ensemble du parc informatique de l'entreprise.



Nos équipes du support technique exploitent les informations détaillées de Nextthink pour améliorer la satisfaction et la confiance des utilisateurs. Jamais le département IT n'a bénéficié d'une image aussi positive. »

Steve Amos

IT Customer Experience & Operations Manager, Vitality

LIRE L'ÉTUDE DE CAS

Conclusion

L'expérience numérique de vos collaborateurs repose d'abord et avant tout sur les épaules de vos équipes de support. À l'heure où la transformation numérique s'accélère, les avantages de l'IT proactive dépassent de loin la simple réduction des coûts et des tickets de support : cette approche évite à vos employés des nuisances techniques qui n'ont pas lieu d'être, tout en leur offrant un service à la hauteur de leurs attentes en matière de satisfaction et de productivité.

Chez Nexthink, nous aidons les équipes de support IT à placer les employés au cœur de leur action. Que vous embarquiez tout juste sur la voie de la proactivité ou que vous soyez à la recherche de stratégies innovantes d'amélioration continue, nous sommes à vos côtés pour fournir à vos collaborateurs ce qu'ils méritent, c'est-à-dire la meilleure expérience numérique possible.



À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink 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 collaborateurs au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs pour leurs collaborateurs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.



nextthink

Contactez-nous pour
savoir comment améliorer
l'expérience numérique de
vos collaborateurs.

[NOUS CONTACTER](#)



nextthink.com