



Transformer la gestion IT grâce à la DEX pilotée par l'IA

POUR
les nuls
A Wiley Brand

L'expérience numérique des collaborateurs pour les Nuls

DANS CE DOCUMENT

- » Explorer comment l'IA permet aux organisations d'exploiter plus rapidement l'avantage concurrentiel offert par les plateformes DEX
- » Découvrir les fonctionnalités DEX avancées pilotées par l'IA dont vous pouvez tirer parti dès aujourd'hui
- » Comprendre comment l'IA transforme les opérations IT en passant d'une approche réactive à des mesures préventives

L'intelligence artificielle (IA) n'est plus une simple technologie expérimentale. Elle est devenue centrale dans le pilotage de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX, Digital Employee Experience) et a radicalement changé la manière dont les organisations gèrent et améliorent la satisfaction et la productivité de leurs collaborateurs. Le monde numérique est désormais si distribué et complexe que les équipes ont de plus en plus de mal à faire face aux multiples défis technologiques présents dans leur entreprise. Une stratégie DEX pilotée par l'IA permet

d'améliorer l'utilisation de la technologie au quotidien pour les collaborateurs et simplifie la gestion informatique. Les organisations peuvent ainsi aborder les problèmes de manière proactive pour chaque appareil à l'échelle de leur environnement, ce qui permet non seulement d'accroître la rapidité et la qualité des services IT, mais également de réduire les coûts et l'impact environnemental du SI.

Comprendre les types d'IA utilisés par la DEX

L'IA peut être un sujet complexe, mais deux types spécifiques contribuent nettement à améliorer la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs :

- **L'IA générative (GenAI) :** bien que l'IA générative puisse être exploitée de multiples façons, l'un des usages les plus courants consiste à l'utiliser pour permettre la gestion des plateformes d'expérience numérique des collaborateurs grâce au langage naturel. En permettant aux professionnels de l'IT d'interagir avec le système en utilisant le langage naturel, cette approche favorise l'adoption au sein des équipes informatiques et améliore considérablement l'expérience globale des collaborateurs. Le support technique peut

rapidement résoudre les problèmes ou obtenir de l'aide sans avoir à naviguer dans des interfaces complexes, ce qui rend la technologie plus intuitive et accessible.

- **Le Machine Learning (ML)** : le machine learning est essentiel pour l'identification et la résolution des problèmes. Il détecte les anomalies, apprend sur la base de données historiques et déploie des solutions sur différents environnements. Le ML utilise des méthodes basées sur les données pour résoudre les problèmes IT plus rapidement et avec une précision accrue. Le machine learning améliore constamment ses algorithmes, ce qui offre de meilleures fonctionnalités prédictives pour optimiser la productivité des collaborateurs et l'efficacité informatique.

Tirer profit de l'IA pour gérer l'expérience numérique des collaborateurs

L'intégration de l'IA dans la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs apporte plusieurs avantages essentiels qui contribuent à rendre l'environnement organisationnel plus résilient et adaptable.

Résoudre des problèmes complexes grâce à l'IA

La résolution de problèmes informatiques complexes requiert souvent l'analyse de vastes jeux de données pour identifier les causes sous-jacentes. C'est un processus long, coûteux et sujet aux erreurs humaines. L'IA transforme ce processus en :

- **automatisant l'analyse des données** : l'IA réduit considérablement le temps et les efforts nécessaires à la résolution des problèmes en automatisant l'analyse de vastes jeux de données, ce qui permet d'identifier les problèmes bien plus rapidement qu'une équipe humaine.
- **réduisant les erreurs humaines** : l'IA identifie les problèmes avec plus de précision, ce qui réduit les risques d'erreurs de diagnostic et la récurrence des problèmes.
- **identifiant rapidement les types d'incidents et les causes profondes** : l'IA permet aux organisations de mettre en œuvre des mesures préventives, ce qui réduit la probabilité de problèmes futurs et améliore le fonctionnement d'un point de vue opérationnel.



CONSEIL

Nexthink utilise l'IA pour résoudre des problèmes complexes en analysant tous les appareils d'une organisation afin d'identifier les groupes de collaborateurs confrontés à des problèmes matériels similaires. Les équipes IT peuvent alors identifier les causes profondes et mettre en œuvre des mesures proactives pour éviter les problèmes à venir.

Réduire les délais de rentabilité

Dans l'environnement commercial ultra-concurrentiel actuel, les organisations subissent une pression constante pour créer de la valeur plus rapidement. Lors de

l'introduction de nouvelles plateformes informatiques, l'adoption peut être freinée, voire stoppée, pour certains groupes qui craignent des contrôles inappropriés ou manquent de formation. Ces obstacles ont un impact direct sur le retour sur investissement.

L'implémentation d'une plateforme DEX dotée de fonctionnalités d'IA générative offre les avantages suivants :

- **Simplification de l'onboarding** : l'IA générative permet au personnel informatique d'interagir avec la plateforme DEX au moyen du langage naturel. Cette fonctionnalité simplifie la recherche d'informations et évite d'avoir à apprendre des structures de commande complexes, ce qui améliore considérablement la vitesse d'utilisation.
- **Retour sur investissement plus rapide** : la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs basée sur l'IA vous permet de prioriser dès le départ les projets les plus importants pour vous. En utilisant le langage naturel pour demander à la plateforme des jeux de données spécifiques, vous pouvez résoudre en priorité les problèmes les plus urgents pour l'organisation.
- **Adoption généralisée de la plateforme** : pour optimiser la valeur des investissements dans la DEX, ces fonctionnalités doivent être accessibles à l'ensemble de l'organisation, et non uniquement à un petit groupe. La navigation en langage naturel réduit le besoin d'une formation approfondie sur la plateforme, tandis que les recommandations basées sur l'IA offrent des conseils pratiques aux membres de l'équipe les moins expérimentés.



CONSEIL

Nexthink a lancé le premier assistant virtuel basé sur l'IA conçu pour améliorer l'expérience numérique des collaborateurs. Ce dernier permet aux équipes IT d'effectuer des recherches dans la documentation produit, de générer des requêtes d'investigation, de créer du contenu DEX tel que des campagnes d'engagement des collaborateurs, et bien plus. L'objectif principal est de permettre au personnel de naviguer aisément dans l'ensemble de la plateforme Nexthink en utilisant le langage naturel.

Prendre des décisions plus intelligentes grâce à l'IA

L'intégration de l'IA dans la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs aide les organisations à prendre des décisions plus éclairées en leur permettant de comparer en temps réel les performances des appareils et des applications, tant au sein de l'entreprise qu'avec d'autres organisations à l'échelle mondiale. En exploitant ainsi l'IA, l'équipe IT peut :

- **Identifier les domaines à améliorer** : l'IA peut vous alerter en cas de baisse de performance de la technologie existante. Vous pouvez alors identifier quels collaborateurs et bureaux sont performants et quels secteurs nécessitent un soutien renforcé.
- **Éviter que des problèmes ne surviennent** : l'IA vous alerte également lorsque des anomalies sont détectées dans d'autres entreprises utilisant des

technologies similaires. Les organisations peuvent ainsi trouver une solution avant que le problème ne s'étende à l'ensemble de leurs opérations.

- **Optimiser l'allocation des ressources** : les recommandations basées sur l'IA orientent les organisations vers les principaux domaines nécessitant des améliorations et des innovations.



CONSEIL

Nextthink utilise l'IA pour comparer les performances des applications auprès de millions d'utilisateurs. Cette analyse met en évidence les domaines à améliorer tels que les temps de chargement du backend, la connectivité réseau et les pannes générales. Cette approche garantit un dépannage rapide et précis et permet aussi une restauration plus rapide du service.

Augmenter l'efficacité opérationnelle grâce à l'IA

Les méthodes traditionnelles de dépannage par essais et erreurs aboutissent souvent à des solutions temporaires ou de fortune qui ne résolvent pas les causes profondes des problèmes, ce qui entraîne des perturbations répétées. Ce tâtonnement risque également de provoquer de nouveaux problèmes, car une autre panne peut surgir. Ce processus peut être long et décourageant, tant pour les services IT que pour les collaborateurs. L'IA améliore ce processus en :

- **DéTECTANT les corrélations de cause à effet** : l'IA établit des relations entre divers problèmes informatiques au moyen d'informations claires et basées sur les données. Ainsi, elle permet d'abandonner les anciennes méthodes de dépannage, qui sont souvent complexes, lentes et coûteuses.
- **Éliminant les tâtonnements** : l'IA cible précisément les causes profondes des problèmes et réduit les temps d'arrêt et les perturbations, ce qui met fin aux suppositions.
- **Réduisant les coûts** : choisir la bonne solution dès le début permet d'économiser des ressources informatiques et d'éviter des pertes de productivité pour vos collaborateurs.



CONSEIL

Nextthink renforce l'efficacité de l'entreprise en utilisant l'IA pour comparer les indicateurs de performance des différentes versions binaires. Ce processus élimine les conjectures informatiques et propose des recommandations automatisées, comme la mise à jour vers une version plus stable.

Transformer rapidement et efficacement tout en limitant les perturbations

La course vers l'innovation ne cesse de s'accélérer. Pourtant, cette quête de rapidité compromet souvent la réussite des projets de transformation numérique, ce qui peut entraîner des services médiocres, des processus inefficaces et, en fin de compte, avoir un impact négatif sur les collaborateurs. Depuis des décennies, les organisations ont privilégié la prudence par peur de perturber l'environnement, de ralentir les livraisons ou d'augmenter les coûts. Cette approche a conduit à une

transformation de l'IT caractérisée par des résultats lents, coûteux et de faible qualité. Les entreprises deviennent alors vulnérables face à des concurrents plus agiles. L'IA résout ce problème de plusieurs façons :

- **Planification** : l'IA permet d'identifier plus précisément le public cible de sorte que le service informatique puisse évaluer l'état de préparation et impliquer les collaborateurs dans la préparation au changement.
- **Préparation** : les plateformes DEX pilotées par l'IA assurent une qualité constante du service informatique en identifiant les écarts, les configurations inconnues et les composants manquants. L'IA automatise ensuite la correction de ces incohérences, principal obstacle au changement.
- **Livraison** : l'automatisation performante des flux de travail par l'IA permet de réaliser des changements multiples, complexes et interdépendants avec précision et cohérence. Elle élimine ainsi les retards causés par les interventions manuelles, les problèmes de disponibilité et les erreurs humaines.



CONSEIL

Nexthink permet de créer des tableaux de bord pour des publics cibles spécifiques afin de mettre en évidence les variations avant/après, les indicateurs de réussite, les retours d'information, l'état de préparation et bien d'autres mesures. Ces métriques factuelles, couplées à une visibilité inégalée, rendent la planification, la conception, la préparation et l'exécution des changements beaucoup moins contraignantes pour le service IT et l'entreprise.

Optimiser les investissements dans l'expérience numérique des collaborateurs

S'il est essentiel de comprendre les principaux avantages que peut apporter une plateforme DEX pilotée par l'IA, il est encore plus important de connaître les fonctionnalités à privilégier pour atteindre ces résultats. Pour optimiser les investissements dans l'expérience numérique des collaborateurs, voici quelques-unes des fonctionnalités pilotées par l'IA indispensables, toutes prises en charge par Nexthink :

- **Regroupement et profilage** : Nexthink utilise l'IA pour analyser les performances technologiques de chaque collaborateur dans l'environnement spécifique d'un client. Cette approche garantit une expérience numérique optimale à tout moment. Grâce à une analyse automatisée des causes profondes, les équipes IT peuvent visualiser, via Nexthink, les interactions entre le matériel, les systèmes d'exploitation, les logiciels, la connectivité réseau et d'autres éléments. Cette visibilité permet ainsi de déterminer les facteurs qui contribuent à une expérience positive ou négative.
- **Analyse comparative externe** : Nexthink utilise l'IA pour croiser de manière anonyme les références de plus de 18 millions de terminaux gérés, et ce en temps réel. Cette analyse permet de créer des seuils de référence basés sur les performances des appareils, les systèmes d'exploitation, les applications, les DEX Score, et bien plus encore. La détection des valeurs

anormales permet d'identifier les anomalies dans le paysage technologique mondial, ce qui permet aux clients de réagir rapidement.

- **Recommandations et informations** : Nexthink utilise l'IA pour combiner les données anonymisées de profilage des clients internes avec les données d'analyse comparative entre clients. Cette approche permet de déterminer le meilleur plan d'action pour répondre rapidement à un problème en cours, anticiper un problème potentiel, ou prendre des décisions technologiques prédictives qui optimisent la performance de l'ensemble du personnel.
- **Langage naturel** : l'assistant virtuel de Nexthink basé sur l'IA accélère l'onboarding et démocratise le service IT en permettant aux équipes de visualiser, diagnostiquer et résoudre les problèmes liés à l'expérience numérique des collaborateurs de manière intuitive, en utilisant le langage naturel.

L'objectif final : créer un service IT préventif

L'introduction d'une plateforme de gestion de l'expérience numérique des collaborateurs permet de passer d'une gestion réactive du service IT, basée sur la gestion des tickets de support, à une méthode de gestion proactive bien plus efficace. Toutefois, il est possible d'aller encore plus loin, et la prochaine étape consiste à mettre en place un service IT préventif (figure 1-1). Cet objectif est primordial, car il implique la mise en œuvre de stratégies et technologies capables d'identifier et de traiter les problèmes potentiels avant qu'ils n'impactent l'organisation. L'utilisation de l'IA dans la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs est cruciale



Figure 1-1 : Passer d'un service IT réactif à un service proactif, puis à un service préventif

pour adopter cette approche ,car elle permet aux organisations d'automatiser les processus métiers, de mettre en place un contrôle intelligent des changements, et de gérer efficacement les cycles de test et de mise en production.

Et pour prévenir les problèmes, vous avez besoin d'encore plus de données et d'informations pertinentes. La performance de l'IA dépend de la qualité des données auxquelles elle a accès. C'est pourquoi le data lake Nexthink, qui contient des métadonnées provenant de plus de 18 millions de terminaux dans le cloud, est si important. Les modèles d'IA de Nexthink fournissent des recommandations pour prévenir les pannes en se basant sur des caractéristiques et des résultats déjà expérimentés par d'autres entreprises. Vous pourrez ainsi éviter les incidents ou les surmonter plus efficacement. L'IA permet également aux organisations de mener des initiatives de transformation à une vitesse record. Elle optimise ainsi la productivité des collaborateurs et réduit les coûts.

Et maintenant ?

En intégrant l'IA à votre stratégie DEX, vous pouvez transformer de manière significative l'environnement numérique de votre organisation. Cette intégration améliore la satisfaction des collaborateurs et vous permet de passer d'un modèle informatique proactif à un modèle préventif, favorisant ainsi le succès à long terme.

Nexthink est leader des technologies de gestion de l'expérience numérique des collaborateurs basée sur l'IA. Elle propose des solutions complètes qui utilisent l'IA pour offrir des informations uniques et une automatisation avancée.

La plateforme Nexthink utilise des données robustes provenant de millions de terminaux et assure ainsi une gestion et une amélioration efficaces de l'expérience numérique des collaborateurs. Cette caractéristique en fait un choix de premier ordre pour les organisations tournées vers l'avenir.

Pour plus d'informations, procurez-vous dès aujourd'hui un exemplaire de *L'expérience numérique des collaborateurs pour les Nuls*.



<https://www.nexthink.com/resource/digital-employee-experience-for-dummies>

nexthink

Pour les Nuls est une marque de John Wiley & Sons, Inc.
Nexthink et le logo Nexthink sont des marques de Nexthink.



9 781394 338078