

VDI-Probleme effektiv beheben

47 % der Vorfälle, die an den L3-VDI-Support eskaliert werden, treten aufgrund von **schlechter Leistung** auf – doch stehen Ihren VDI-Teams auch die nötigen Daten zur Verfügung, um die Ursache des Problems aufzudecken?

Ohne die richtigen Informationen können Ihre Teams nichts gegen die Schuldzuweisungen der Nutzer tun und das Mitarbeitererlebnis leidet.

Es geht aber auch anders.



VDI- oder Netzwerkprobleme?

Ohne Nexthink

Schritt 1
Umfang identifizieren

Ein Ticket trifft beim IT-Support ein, in dem sich ein Nutzer über Probleme mit der Leistung der VDI beschwert. Sind noch andere Nutzer betroffen und falls ja, wie viele? Das kann der Support nicht ermitteln.



Schritt 2
Problem an das VDI-Team eskalieren

Dem Nutzer fehlen die nötigen VDI-Kenntnisse. Der L1-Support hat weder Einblick in die VDI-Umgebung des Nutzers noch das nötige Domain-Wissen.



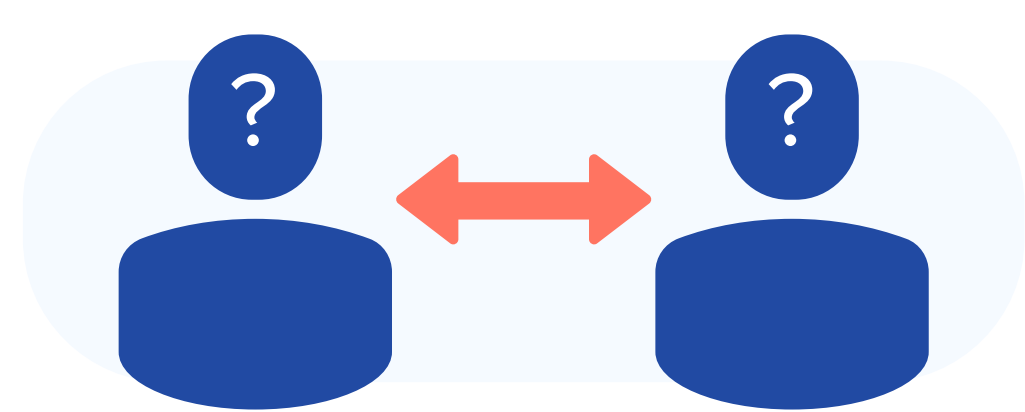
Schritt 3
Entstörung einleiten

Dem L3-VDI-Support fehlt der Einblick in externe Faktoren, die die VDI beeinträchtigen könnten. Stattdessen gehen sie die Daten Session für Session durch, erstellen manuell Dashboards und untersuchen Protokolldateien. Doch ohne Visibilität in den Remote-Client wird das Problem oft nicht gefunden.



Schritt 4
Verwirrung und Schuldzuweisungen

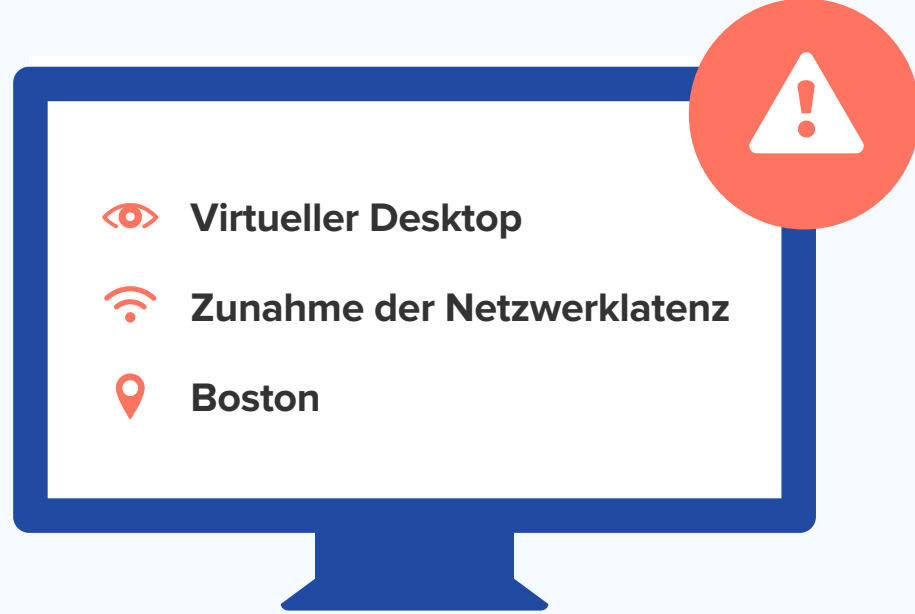
Wer ist für das Problem zuständig?
Was ist die Ursache?



Mit Nexthink

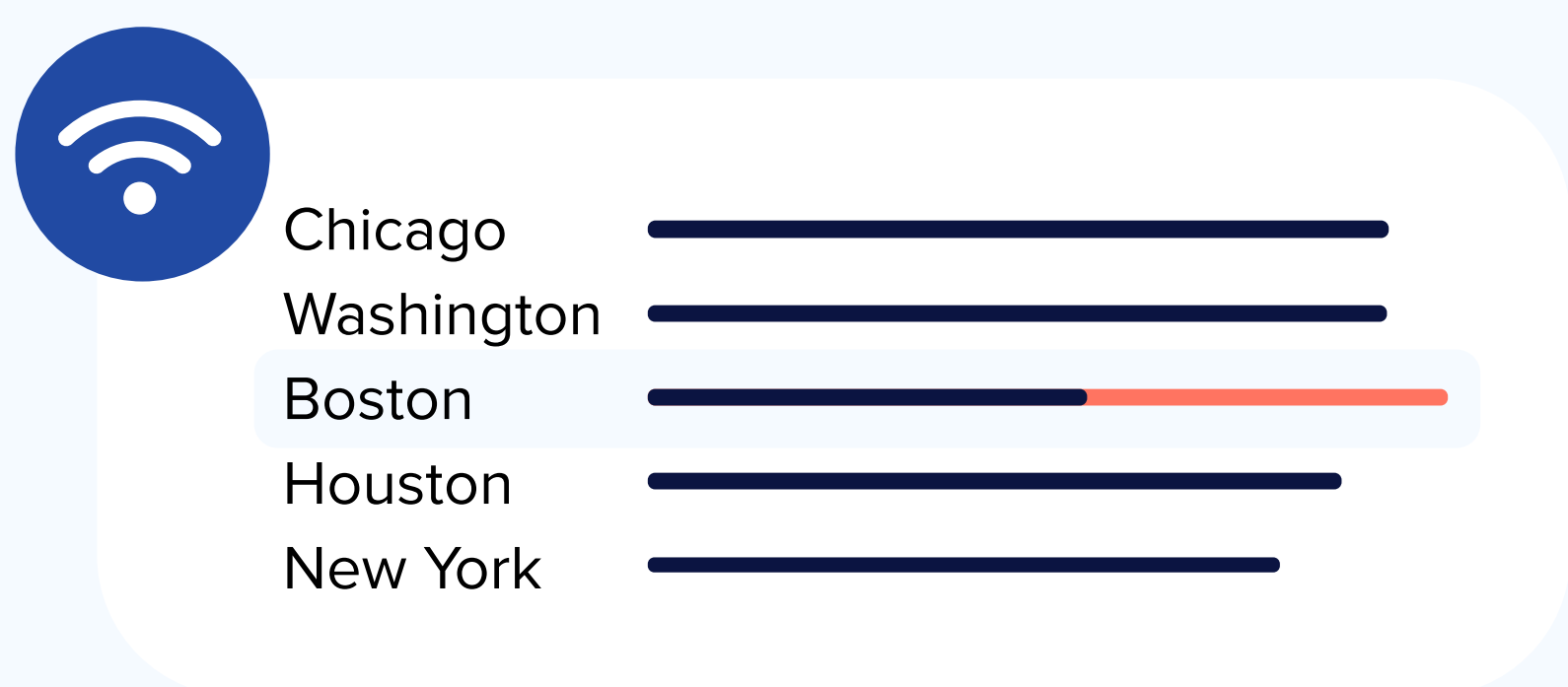
Schritt 1
Proaktive Warnmeldungen

Proaktive Warnmeldungen machen das IT-Team auf potenzielle VDI-Leistungsprobleme aufmerksam, ohne, dass Tickets von Mitarbeitern geöffnet werden müssen.



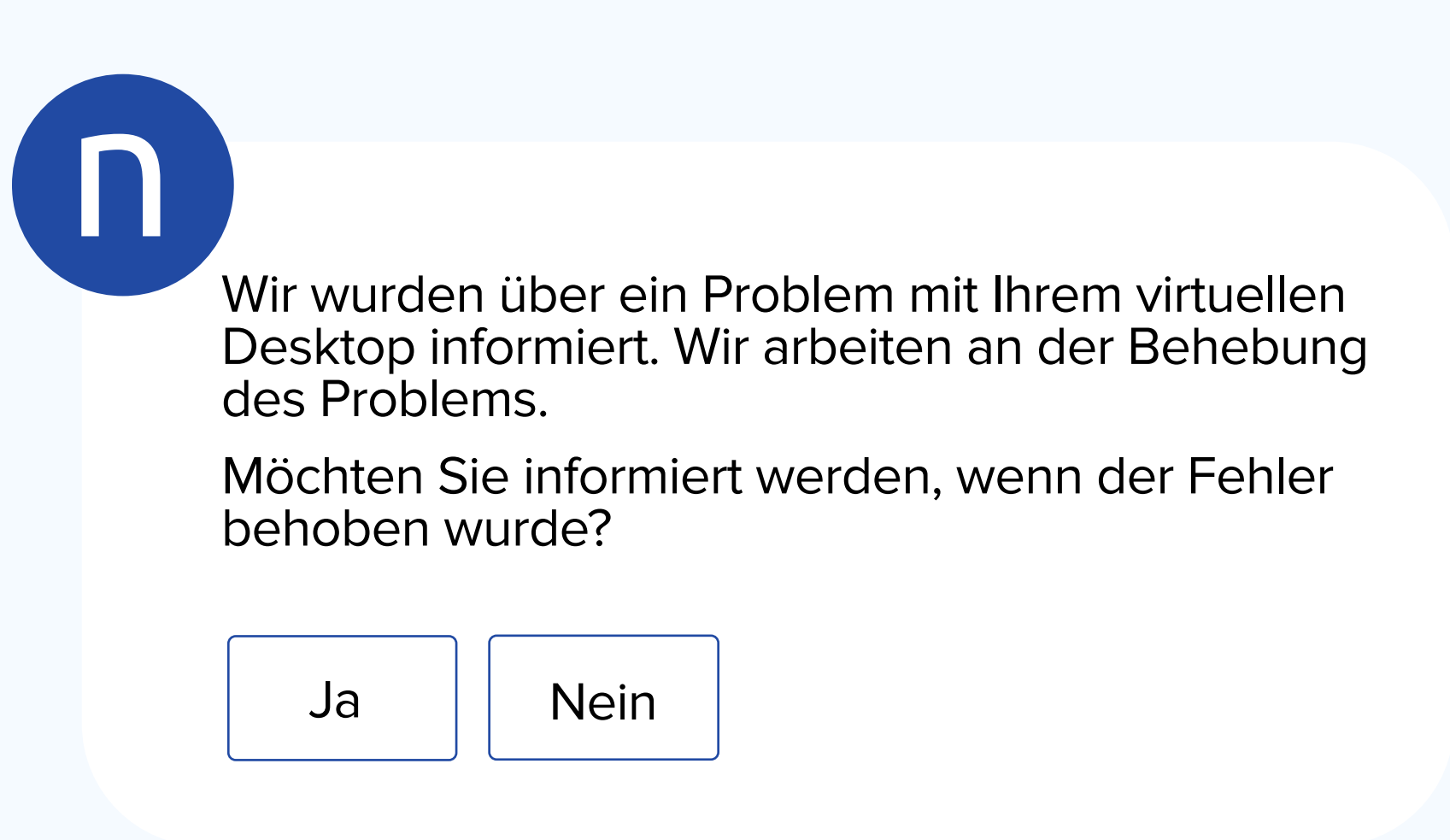
Schritt 2
Diagnose

Die Ursache und der Umfang des Problems werden effektiv diagnostiziert, mithilfe von kontextreichen grafischen Darstellungen, die verschiedene Sessions, Abteilungen und Standorte abdecken. In diesem Beispiel ist das Problem auf ein Büro in Boston und Schwierigkeiten mit dem genutzten WLAN zurückzuführen.



Schritt 3
Kommunikation

Der Support gibt den betroffenen Nutzern Bescheid, dass ihnen das Problem bekannt ist und sie an der Behebung arbeiten.



Schritt 4
Behebung

Mithilfe des Netzwerkteams und aussagekräftiger Einblicke von Nexthink konnte das Problem für alle betroffenen Nutzer behoben werden.



Das Ergebnis

 Das Ticket wird zwischen Teams hin- und hergeschoben, ohne erfolgreich abgeschlossen zu werden.
Mitarbeiter sind unzufrieden.

 **Probleme werden proaktiv erkannt** (noch bevor Mitarbeiter sie melden) und effektiv funktionsübergreifend behoben.
Prompt haben Sie das Mitarbeitererlebnis verbessert!

Beseitigen Sie jedes VDI-Problem

Verbessern Sie die Effizienz Ihres VDI-Teams mit Nexthink VDI Experience, einer leistungsstarken KI-gestützten Lösung, die Ihr Team mit Ende-zu-Ende-Visibilität für alle VDI-Interaktionen und gezielten Behebungsfunktionen dazu befähigt, Probleme schneller zu beheben und Eskalationen zu vermeiden.

Weitere Informationen erhalten Sie unter nexthink.com/de/plattform/vdi-experience