

# Intégrer les données Nexthink dans les chatbots

Utiliser les données sur l'expérience utilisateur pour assurer des conversations pleines de sens

## L'ESSOR DES CHATBOTS

Les chatbots ont révolutionné la manière dont les collaborateurs interagissent avec les services informatiques. Non seulement ils réduisent les coûts de support en automatisant les tâches simples, mais ils améliorent aussi la productivité des collaborateurs en résolvant instantanément les problèmes courants, sans intervention humaine. La popularité des chatbots au sein des multinationales est indéniable : le cabinet Gartner estime que d'ici à 2021, plus de 50 % des entreprises investiront davantage chaque année pour créer des chatbots que pour développer des applications mobiles traditionnelles\*.

Cependant, pour les collaborateurs, l'utilisation des chatbots n'est pas toujours à la hauteur de leurs attentes, en particulier lorsque le chatbot manque d'éléments de contexte. En effet, lorsqu'ils ne reçoivent pas les éléments de contexte corrects, les chatbots peuvent diagnostiquer les problèmes de manière erronée, proposer des solutions inefficaces ou tout simplement rediriger les utilisateurs vers des agents humains.

## CRÉER UNE CONVERSATION PLEINE DE SENS

En combinant les données sur les utilisateurs et sur les postes de travail, Nexthink améliore les fonctions des chatbots en leur fournissant des informations sur l'expérience digitale des collaborateurs. Résultat : ils sont plus à même de diagnostiquer un large éventail de problèmes et de proposer des solutions plus adaptées à la situation des collaborateurs. Les éléments de contexte fournis par Nexthink peuvent s'intégrer au fonctionnement de tous les types de chatbots et permettre aux collaborateurs de résoudre leurs problèmes informatiques de base immédiatement, sur l'interface de leur choix, tout en permettant aux chatbots de consigner et clore les incidents automatiquement.

Lorsque les chatbots sont plus performants, les services informatiques des entreprises peuvent assurer leur mission de manière nettement plus proactive, en promouvant l'auto-remédiation et la gestion automatisée des incidents, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les tâches des agents de support de niveau 1 sont ainsi allégées, ce qui réduit les coûts et permet aux équipes de se concentrer sur des problèmes plus graves. Les collaborateurs bénéficient d'une plus grande autonomie dans la résolution des problèmes informatiques courants, ce qui améliore non seulement leur productivité, mais aussi leur satisfaction et leur confiance envers le service informatique.

## ÉLÉMENTS DE CONTEXTE SUR L'EXPÉRIENCE DES COLLABORATEURS AU SERVICE DES CHATBOTS

- **Éléments de contexte** Nexthink aide les chatbots à créer un lien entre les utilisateurs actifs et leurs postes de travail, les infrastructures et les activités en temps réel, afin de replacer les problèmes dans leur contexte et d'accélérer le diagnostic.
- **Diagnostic et résolution rapides** Grâce à des éléments holistiques, les chatbots peuvent diagnostiquer tous les problèmes, même les plus subjectifs (supprimer par exemple, « mon PC est lent »), et proposent immédiatement des solutions sur le poste de l'utilisateur.
- **Intégration** L'API multi-moteur de Nexthink peut être intégrée à n'importe quel type de chatbot et son accès se fait facilement au moyen de diverses interfaces telles que Slack, Teams ou Skype.

## AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE

- **Frais d'assistance considérablement réduits**
- **Diagnostic et résolution instantanés et automatisés**
- **Disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sans intervention humaine**
- **Amélioration de la productivité et de la satisfaction des collaborateurs et des services informatiques**

### TRADITIONAL CHATBOT

I cannot send email

These are the troubleshooting steps for Email issues.

1. Check you are connected to the network
2. In Outlook go to Options, ...

I can't find it

I will put you through the support helpline

...

### CHATBOT WITH NEXTHINK DATA

I cannot send email

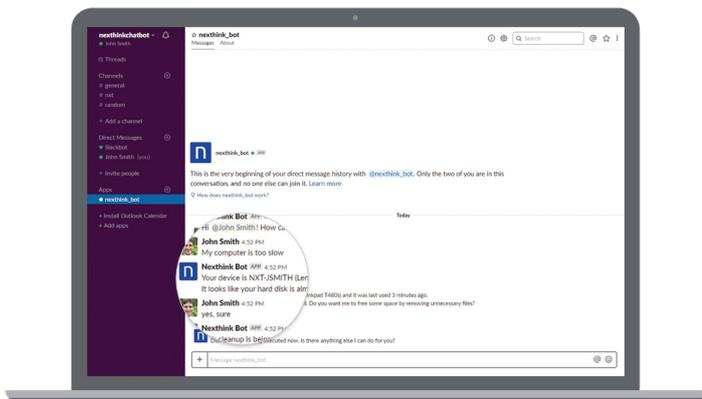
I see your Outlook is offline. Let me fix this for you...

Now your Outlook is online. Can I help you with something else?

No, it works now, thanks!

# Expérience digitale des collaborateurs et chatbots

Les éléments de contexte fournis par Nexthink améliorent les suggestions des chatbots grâce à une combinaison unique de données sur les usages des collaborateurs et sur les postes de travail. Les chatbots fonctionnent plus efficacement.



## Précision accrue

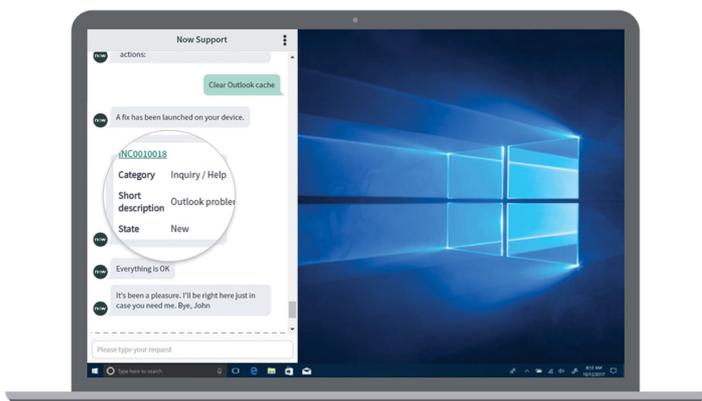
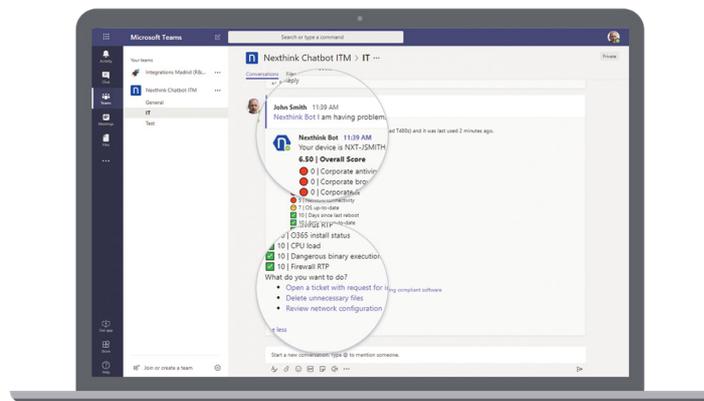
Plus d'informations contextuelles pour résoudre les cas impactant les collaborateurs.

L'accès instantané aux éléments concernant les postes de travail permet de récupérer les données nécessaires à la résolution de problèmes spécifiques. Les collaborateurs ont moins d'informations à fournir, leur expérience est simplifiée, et leur niveau de satisfaction augmente.

## Davantage d'éléments de contexte

Simplifier le diagnostic automatique, grâce à des données clés sur les infrastructures et les postes de travail.

En fournissant des données d'activité sur les infrastructures informatiques en général et les postes de travail en particulier, Nexthink permet d'améliorer le taux de résolution, puisque le diagnostic prend en compte les éléments de contexte. Le chatbot est à même d'identifier les problèmes et de proposer à l'utilisateur plusieurs solutions différentes.



## Rapidité accrue

Résoudre les problèmes en quelques minutes, sans surcharger les équipes.

Les éléments de contexte fournis par Nexthink contextualisent les données, ce qui permet aux chatbots d'agir directement et automatiquement, en offrant aux collaborateurs un service d'assistance informatique à la demande, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink permet aux directions informatiques de mesurer, de piloter et d'améliorer l'expérience numérique des collaborateurs. Nexthink associe l'analyse temps réel de l'activité sur tous les postes de travail, la collecte du ressenti des collaborateurs et la capacité d'automatiser des actions pour aider les directions informatiques à mieux répondre aux enjeux du Digital Workplace.