



**Améliorer l'expérience numérique
des collaborateurs et la productivité
de l'IT avec Nexthink**

Améliorer l'expérience numérique des collaborateurs et la productivité de l'IT avec Nexthink

Les équipes IT sont régulièrement confrontées à des technologies complexes à implémenter et à des dysfonctionnements sur leurs systèmes de production. Trop souvent, elles déplorent un manque de visibilité sur leur environnement et dépendent du bon vouloir des collaborateurs pour leur signaler les problèmes. Une situation frustrante pour ces équipes qui doivent en parallèle trouver le moyen de réduire le nombre de tickets et les dépenses associées. Côté collaborateurs, les perturbations technologiques nuisent à la stabilité, à la fiabilité et à la prévisibilité de leur environnement de travail, des critères pourtant essentiels à une expérience positive.

Pour résoudre ces problématiques, l'enjeu consiste à recentrer les efforts de l'IT sur le capital n°1 de l'entreprise, à savoir l'humain. C'est là que les solutions dédiées à l'expérience numérique des collaborateurs (DEX, *Digital Employee Experience*) entrent en jeu. Centrées sur les employés, ces solutions aident les équipes IT à gagner en visibilité et en efficacité opérationnelle. Mais leur effet se ressent aussi dans l'ensemble de l'entreprise, puisqu'elles atténuent l'impact des dysfonctionnements, améliorent la productivité et génèrent des économies.

Une plateforme DEX offre notamment les avantages suivants :

- Visibilité sur l'expérience numérique des collaborateurs – Les équipes IT bénéficient d'une vue à 360° de l'expérience utilisateur sur les applications web et on-prem vitales pour l'entreprise, identifient les causes profondes des problèmes et les résolvent à grande échelle.
- IT proactive – Au lieu de devoir attendre les tickets des collaborateurs pour découvrir et cerner une partie seulement du problème, une plateforme DEX permet de visualiser l'intégralité des incidents. Des alertes en temps réel personnalisées signalent les anomalies à l'équipe IT avant que les collaborateurs n'en ressentent les conséquences.
- Optimisation des projets de transformation numérique – Grâce à des données DEX disponibles à chaque jalon, vous assurez la réussite de vos initiatives de transformation dans les temps impartis.
- Validation des investissements IT – Mesurez en toute simplicité l'impact des changements et documentez les économies réalisées grâce à l'optimisation logicielle, à l'allongement de la durée de vie des équipements et à des processus automatisés.

Leader des logiciels de gestion de l'expérience numérique des collaborateurs, Nexthink s'est fixé pour mission d'aider les équipes IT à créer des environnements de travail intelligents et productifs. En combinant automatisation, analytique en temps réel et analyse du ressenti des employés, les produits Nexthink apportent tous les éclairages indispensables aux équipes IT. Ce n'est donc pas un hasard si Nexthink figure parmi les leaders dans le rapport [The Forrester Wave™](#) 2022 consacré à la catégorie « End-User Experience Management (EUEM) ».

Comment utiliser ce guide

ÉTAPE 1 : faire le tour de toutes les questions ou objections pouvant émaner de collègues et dirigeants lors des discussions initiales portant sur l'achat d'un logiciel DEX

ÉTAPE 2 : démontrer aux parties prenantes tous les avantages d'un outil DEX pour l'entreprise et l'équipe IT

ÉTAPE 3 : expliquer pourquoi Nexthink représente le partenaire idéal pour réduire les coûts et renforcer la visibilité grâce à une amélioration continue de l'expérience numérique des collaborateurs

ÉTAPE 1

Répondre aux questions et objections fréquentes

Avant de concrétiser l'achat d'un logiciel DEX, vous devrez être en mesure de répondre aux questions et objections couramment soulevées au sein d'une entreprise. Préparez à l'avance des réponses qui sauront rassurer les parties prenantes, en soulignant à quel point la solution répond aux besoins et aux priorités de chaque membre du comité d'achat.

Fonction de la partie prenante : DSI/CIO

Questions et préoccupations courantes

Pourquoi notre entreprise a-t-elle besoin d'un logiciel DEX ?

Un logiciel DEX permet à nos équipes IT de mieux identifier la cause des problèmes affectant les collaborateurs. C'est un outil qui permet à ces derniers de travailler efficacement, sans difficultés liées aux technologies, améliorant ainsi leur satisfaction et leur productivité globales. Gage d'efficacité et de résilience opérationnelles, une solution DEX intègre des analyses aux processus existants, facilite les retours d'expérience des collaborateurs et réduit en même temps les dépenses IT. La visibilité complète qu'elle apporte augmente l'efficacité et la rentabilité de nos opérations IT, tout en nous permettant d'identifier en un clin d'œil toute opportunité de réduction des coûts au sein de nos parcs matériel et logiciel.

Nous n'avons ni le budget, ni le temps, ni les ressources nécessaires pour gérer une solution aussi complète.

Investir dans une plateforme DEX permet de faire des économies à terme. Dès les 12 premiers mois, elle permet de maximiser le ROI grâce à un renouvellement plus intelligent des équipements, à la suppression des licences logicielles non utilisées ou encore à la réduction des tickets IT. Seule la visibilité de bout en bout offerte par un outil DEX permet d'agir proactivement sur tous ces leviers. Côté gestion de l'environnement de travail numérique, la plateforme facilite la tâche des équipes IT en place, libérant ainsi du temps et des ressources pour des initiatives plus stratégiques que les sempiternelles résolutions de pannes.

Fonction de la partie prenante : Responsable EUC/Postes de travail/ITOps

Questions et préoccupations courantes

Comment un outil DEX peut-il m'aider à garantir un service optimal aux collaborateurs ?

Nexthink apporte des données concrètes sur l'environnement, notamment sur ses dysfonctionnements. Le moteur de machine learning du logiciel détecte les schémas et signaux faibles pour établir précisément le contexte, l'ampleur et l'impact des problèmes, puis accélérer leur résolution.

Les avantages de cet outil justifient-ils l'investissement consenti par la direction ?

Dans le climat économique actuel, les dirigeants apprécient que leur entreprise soit capable de faire plus avec moins, et cela ne se limite pas à des méthodes de travail plus intelligentes. Une plateforme DEX transforme les processus au quotidien pour améliorer l'efficacité et générer des économies tangibles. À titre d'exemple, l'implémentation d'un tableau de bord DEX permet de réduire de 40 % en moyenne le nombre de tickets transférés au support L3, faisant ainsi économiser à l'entreprise 95 € environ par ticket.

Fonction de la partie prenante : Responsable applicatif et/ou réseau

Questions et préoccupations courantes

Un outil DEX vise-t-il à remplacer les outils spécialisés que nos responsables applicatifs utilisent ?

Le but d'une solution DEX n'est pas de remplacer les outils spécialisés existants, et encore moins de rogner les budgets affectés aux solutions de gestion de la performance applicative, de gestion réseau ou de la virtualisation. Au lieu de cela, Nexthink fournit des données sur l'expérience ressentie par les utilisateurs d'applications, pour que l'IT puisse appréhender les problèmes de leur point de vue. Ces données permettent de se concentrer dès le départ sur le cœur du problème, de manière à le résoudre avant que des équipes plus spécialisées et plus coûteuses ne soient obligées d'intervenir. En ce sens, une plateforme DEX favorise la collaboration.

Cette solution permet-elle de faire des économies ?

La DEX accroît l'efficacité des tâches quotidiennes. Elle permet aux équipes IT de résoudre les problèmes les plus urgents et de ne les remonter aux équipes applicatives et réseau qu'en cas de nécessité. Autrement dit, un outil DEX allège la pression qui pèse sur ces équipes en aidant l'IT à identifier la cause profonde réelle des problèmes avant toute procédure d'escalade. Adoption d'une approche « shift-left » grâce à l'automatisation et au self-help, amélioration des processus de test... tous ces leviers contribuent à une réduction des incidents, et donc des coûts.

Fonction de la partie prenante : Sécurité IT

Questions et préoccupations courantes

Nexthink installe un collecteur sur chaque poste de travail pour l'exécution de son logiciel. Cela ne présente-t-il pas un problème de sécurité ?

L'installation d'un collecteur est une pratique courante des fournisseurs DEX et Nexthink a démontré à maintes reprises sa capacité à préserver la sécurité de ses clients. Les plus grands groupes au monde font confiance à Nexthink. En tout, l'entreprise compte plus de 1 200 clients et couvre 15 millions de postes de travail d'acteurs majeurs à l'échelle internationale, y compris des administrations d'État.

Nexthink détient les certifications FIPS (Federal Information Processing Standard) 140-2 des États-Unis et SOC 2 (System and Organization Controls) de type 2 de l'AICPA. Ces certificats, ainsi que d'autres informations sur les standards sectoriels appliqués par Nexthink dans les domaines de la confidentialité, de la sécurité et de la conformité, sont disponibles sur son [Trust Center](#).

Le collecteur Nexthink est d'une telle efficacité qu'il peut également piloter et gérer tous les autres agents système et de sécurité installés sur les machines. Il veille ainsi à leur mise à jour et à leur bon fonctionnement pour ne pas impacter l'expérience collaborateur.

ÉTAPE 2

Présenter votre vision des améliorations à apporter

Cette étape consiste à développer un argumentaire pour démontrer la capacité d'une plateforme DEX à optimiser les modes de fonctionnement de votre entreprise. Soulignez les problèmes qu'elle pourra solutionner à court et à long terme, et exposez votre vision au comité d'achat : employés plus satisfaits, expérience collaborateur améliorée, hausse du chiffre d'affaires et des bénéfices. Le but étant d'énumérer tous les résultats à attendre de la solution.

Fonction de la partie prenante : DSI/CIO

Nous réduirons au maximum les pertes de revenus et de bénéfices dues aux problèmes IT, tout en améliorant les processus de budgétisation et de planification.

Le logiciel DEX de Nexthink permet d'accélérer les analyses et d'améliorer la qualité des changements technologiques apportés. En créant un environnement fiable, stable, prévisible et moins sujet aux pannes, nous éliminerons la plupart des obstacles à la productivité des équipes créatrices de valeur, améliorant par là même notre rentabilité.

Les opportunités d'optimisation des coûts concernent aussi la maintenance et le renouvellement des postes de travail. Grâce à des analyses du parc matériel, il sera plus facile de distinguer les machines à remplacer impérativement de celles dont la durée de vie utile peut être allongée.

Nexthink permet également de suivre les accès et l'utilisation de toutes les applications web et de bureau à l'échelle de l'entreprise pour optimiser la distribution des licences. En analysant l'adoption des logiciels, les applications non utilisées peuvent être désinstallées des postes de travail concernés, avec à la clé une réduction drastique des coûts IT.

Côté RSE, un outil DEX permet de réduire l'empreinte carbone et ouvre la voie à des partenariats pour la maîtrise des coûts, en plus de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux du numérique responsable. Nexthink met à disposition des packs de contenu sur le sujet qui peuvent vous aider à aligner les processus IT sur notre vision RSE globale.

Fonction de la partie prenante : Responsable EUC/Postes de travail/ITOps

Nous deviendrons plus proactifs pour réduire les perturbations causées par des problèmes technologiques.

Le logiciel DEX de Nexthink peut aider l'équipe IT à résoudre les problèmes avant qu'ils ne se matérialisent. Offrir des technologies performantes et résoudre proactivement les dysfonctionnements avant que les collaborateurs ne soient impactés, c'est améliorer leur expérience et leur satisfaction globales.

Pour ce faire, la solution offre non seulement une vue complète des problèmes émergents en production, mais nous permet aussi de tester et de déceler les anomalies avant le lancement de la version.

La DEX nous aide à en finir avec les renvois de responsabilité. Les équipes n'ont plus besoin de prouver que le problème ne vient pas d'elles et d'opposer une fin de non-recevoir au ticket en question. Grâce aux analyses de l'outil, il est possible de visualiser clairement où la technologie est impactée, quand le problème a commencé et quelle équipe est concernée. Résultats : une collaboration plus efficace entre les équipes et une réduction considérable des tâtonnements pour accélérer les dépannages. Les tickets peuvent soit être résolus au sein de la plateforme Nexthink, soit être transférés à un autre membre de l'équipe IT pour automatiser la résolution dans un autre outil.

Comme nous l'avons évoqué, un logiciel DEX permet de détecter et de corriger les problèmes avant même que les collaborateurs ne les remarquent, voire même avant qu'ils ne surviennent. C'est du gagnant-gagnant puisqu'en plus d'améliorer la satisfaction des collaborateurs, Nexthink simplifie également le quotidien de l'équipe IT. Fini le temps où elle devait investiguer de mystérieux incidents ou attendre l'appel d'un collaborateur. Elle peut désormais se concentrer sur des initiatives plus stratégiques.

Les technologies basées sur l'IA de Nexthink émettent des recommandations sur la marche à suivre. Par exemple, la plateforme s'appuie sur les données de benchmarking de ses multiples clients cloud pour déterminer si un problème n'est qu'un cas isolé ou touche un secteur tout entier. Les équipes passent ainsi moins de temps à analyser l'environnement et à tâtonner. Nexthink propose également un assistant virtuel capable de répondre à des questions en langage naturel. Nous pourrions par exemple demander à l'outil d'afficher tous les plantages d'applications de la journée et de les classer par ordre de priorité.

Fonction de la partie prenante : Responsable applicatif et/ou réseau

Nous pourrions réduire l'impact des problèmes technologiques sur les collaborateurs, y compris en réduisant les appels au support.

Nous serons en mesure d'offrir un support complet pour le nombre croissant de machines, logiciels, réseaux et clouds sous gestion. Nexthink fournit une vue unifiée sur un environnement de travail en évolution constante.

En cas de défaillance, la faute est souvent (trop vite) rejetée sur les équipes réseau et VDI. Mais grâce à une visibilité en temps réel, il est possible d'identifier rapidement les fonctions qui ne sont pas en cause, ce qui permet aux équipes concernées de prendre leurs responsabilités et d'accélérer la résolution. Cela nous aide à adopter une approche « shift-left » plus proactive.

Fonction de la partie prenante : Sécurité IT

Nous pourrions assurer l'installation des mises à jour en temps et en heure.

Nexthink permet à l'équipe IT de configurer des mises à jour automatiques pour réduire les risques de sécurité sur les applications et les logiciels en retard de correctifs. La visibilité à 360° bénéficie aussi à la sécurité. Elle permet, par exemple, de détecter les instances Google Chrome qui ont manqué plus de deux mises à jour d'affilée et de les actualiser automatiquement pour renforcer la mise en conformité.

Nous serons alertés en temps réel des plantages de logiciels.

Nexthink vous alerte lorsque des agents UEM et de sécurité ne fonctionnent pas normalement. Vous recevrez par exemple une notification si un agent de sécurité mal configuré ne peut pas se connecter à l'infrastructure concernée. La plateforme détecte également toute autre solution montrant des signes de défaillance et déclenche une suite d'actions successives : signalement, correction automatique, ou encore désactivation des fonctions jusqu'à ce que le problème de sécurité soit résolu.

Nous pourrions facilement nous mettre en conformité... et le démontrer.

Avec Nexthink, l'équipe de sécurité IT ne laisse plus rien au hasard. Elle peut définir des seuils d'alerte pour déclencher automatiquement des mises à jour et ainsi respecter les règles et politiques en vigueur. Côté utilisateurs, ce niveau d'efficacité contribue à améliorer l'expérience numérique et la productivité.

ÉTAPE 3

Susciter l'adhésion et l'engagement des parties prenantes

À ce stade des discussions, votre comité d'achat devrait avoir bien cerné les avantages d'une plateforme DEX à tous les niveaux de l'entreprise. Mais il vous reste encore à démontrer sa valeur à travers des cas d'usage réels. Les argumentaires qui suivent vous aident à prouver aux décideurs le potentiel de la solution au quotidien.

Fonction de la partie prenante : DSI/CIO

Démonstration de la valeur métier

Aujourd'hui, l'EUC s'invite de bien des manières à tous les échelons de l'entreprise. D'où le fort impact sur le chiffre d'affaires et la rentabilité dès lors que l'IT pose problème ou s'avère inopérant, surtout lorsqu'il s'agit d'applications web indispensables à la productivité des métiers. Grâce à Nexthink, les dysfonctionnements des applications web et SaaS sont rapidement détectés et résolus pour éviter tout impact économique sur l'activité : hésitation des clients, stagnation du chiffre d'affaires ou encore retard dans l'expédition des produits. La plateforme s'intègre également en toute transparence à d'autres outils comme Qualtrics ou ServiceNow.

Fonction de la partie prenante : Responsable EUC/Postes de travail/ITOps

Démonstration de la valeur métier

Une solution DEX permet de piloter des migrations majeures en toute simplicité. Il en va ainsi de la transition de Windows 10 à Windows 11, mais aussi d'autres mises à niveau logicielles complexes. Nexthink permet d'assurer un suivi de chaque étape des migrations et de détecter le moindre problème. Lorsque c'est le cas, le déploiement peut être provisoirement suspendu, le temps de corriger le tir et d'installer la bonne version pour tous les collaborateurs.

La stabilité des équipements peut être suivie tout au long de la mise à niveau pour identifier tout problème sur les postes de travail plus anciens, tels que les écrans bleus ou les lenteurs au démarrage. En détectant facilement les plantages d'applications et en évaluant la fiabilité d'un nouveau système d'exploitation, le déploiement peut se faire plus rapidement et en toute confiance.

D'autre part, un outil DEX permet d'éviter tout conflit d'interprétation entre les équipes, car toutes travaillent sur la base des mêmes données et les équipes d'experts ne sont sollicitées qu'en cas de nécessité absolue.

Fonction de la partie prenante : Responsable applicatif et/ou réseau

Démonstration de la valeur métier

Avec une plateforme DEX, les responsables applicatifs et réseau fournissent à l'équipe IT toutes les clés pour répondre aux attentes des collaborateurs et générer des économies pour l'entreprise. Ces données servent à montrer aux dirigeants comment les changements se traduisent par une réduction des coûts et un meilleur ressenti collaborateur. Sur ce dernier point, les retours d'expérience peuvent être recueillis par divers moyens, dont des enquêtes et l'agrégation d'avis généraux.

Fonction de la partie prenante : Sécurité IT

Démonstration de la valeur métier

Nous pourrions gagner en efficacité grâce à une collaboration plus étroite avec les autres équipes, de l'ensemble du département IT jusqu'aux RH. Une solution DEX n'est pas vouée à remplacer les outils de sécurité existants, mais plutôt à assurer notre conformité aux bonnes pratiques de sécurité en vigueur.

Pour plus d'informations, contactez Nexthink sur
<https://www.nexthink.com/fr/contact>