

Resuelva los problemas con VDI de manera inteligente

El 47 % de los problemas que se derivan a los agentes N3 de VDI se registran con el aviso de «rendimiento lento», pero ¿tienen sus equipos de VDI los datos que necesitan para identificar la causa de ese bajo rendimiento?

Sin los datos adecuados, sus equipos de VDI seguirán siendo culpabilizados por todos los problemas, mientras que la experiencia de los empleados se seguirá viendo afectada.



¿Y si existiera una mejor manera de abordar la situación?

¿Problema con VDI o problema con la red?

Sin Nexthink

Paso 1 | Identificación del alcance

Se recibe un ticket en el que se informa del lento rendimiento de un escritorio virtual, pero no hay forma de saber a cuántos usuarios puede estar afectando el problema.



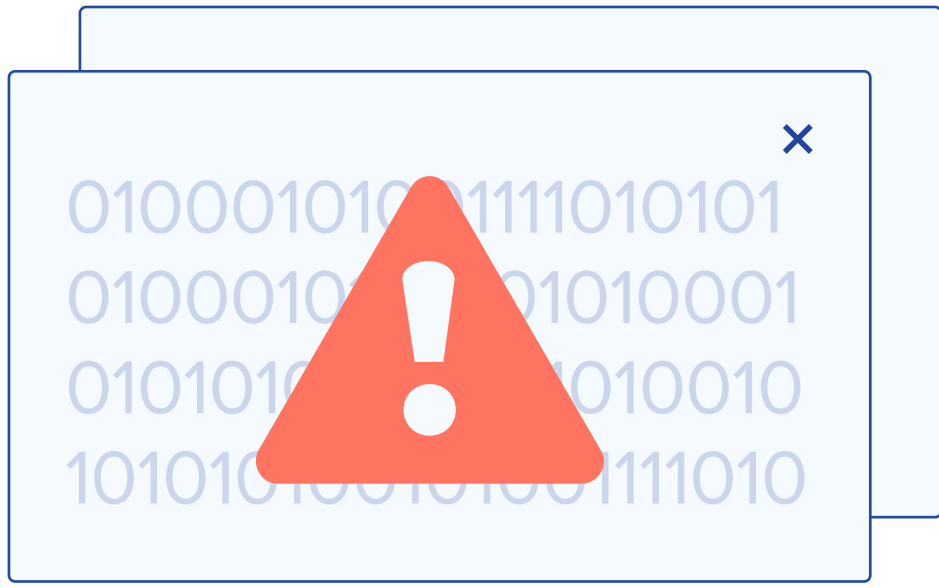
Paso 2 | Derivación del problema al equipo de VDI

El usuario no entiende qué es VDI. Los agentes N1 no tienen visibilidad del entorno de VDI ni conocimientos especializados sobre este tipo de entornos.



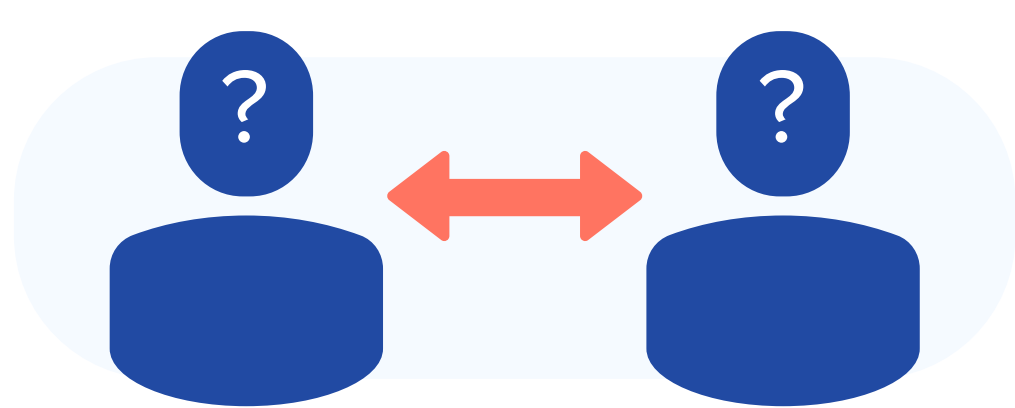
Paso 3 | Resolución del problema

Los agentes N3 de VDI no tienen visibilidad fuera del entorno de VDI. En su lugar, deben revisar los datos sesión por sesión, lo que implica crear cuadros de mando y revisar los archivos de registro manualmente. Sin embargo, al no tener visibilidad del cliente remoto, no se suele identificar la causa.



Paso 4 | Confusión y acusaciones

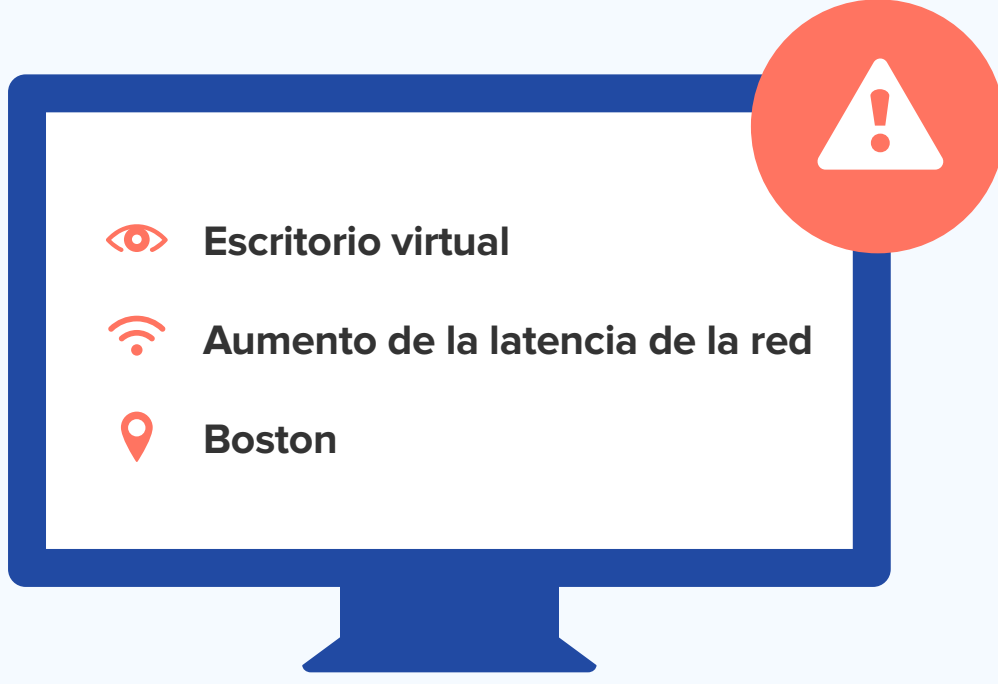
¿Quiénes son los encargados de solucionar el problema? ¿Cuál es la causa raíz?



Con Nexthink

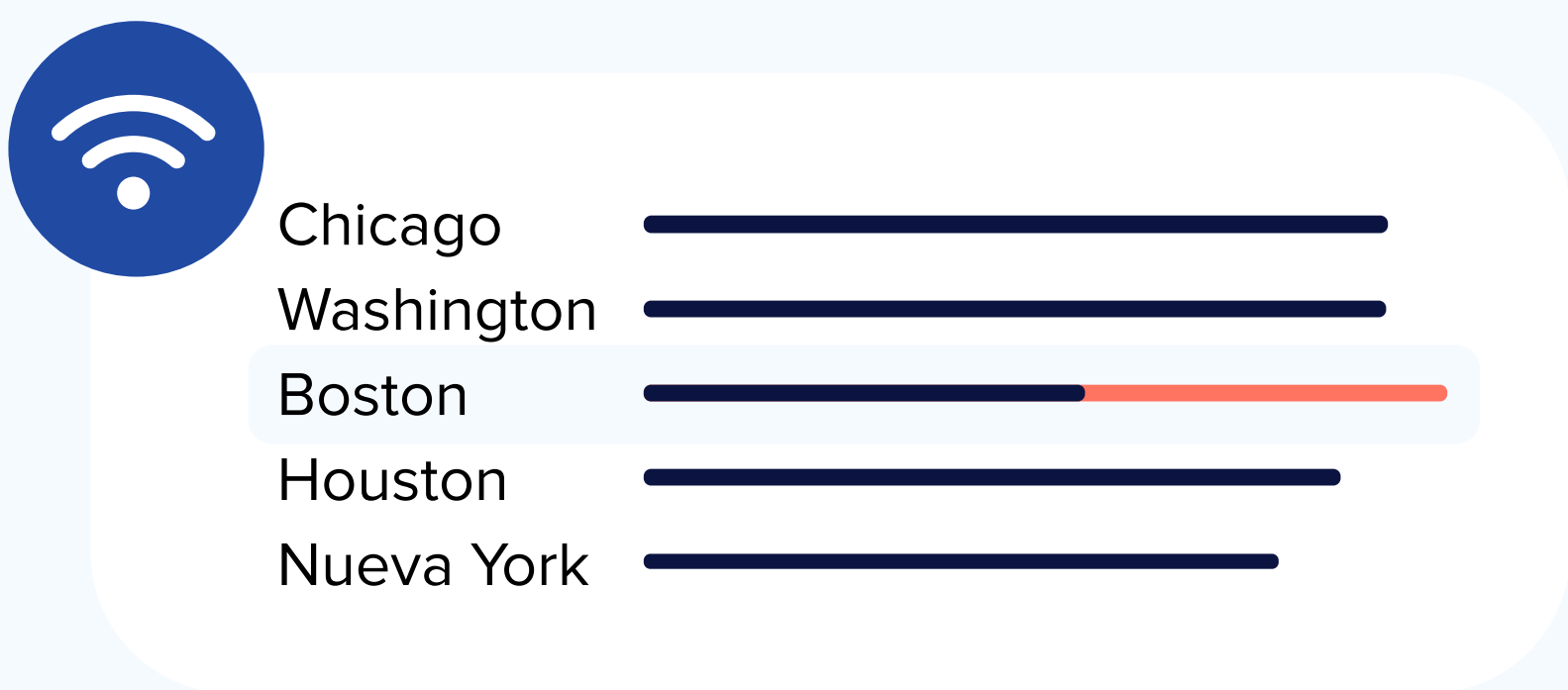
Paso 1 | Alertas proactivas

Anticípese a los problemas de rendimiento del VDI gracias a las alertas proactivas. No es necesario que los empleados abran tickets.



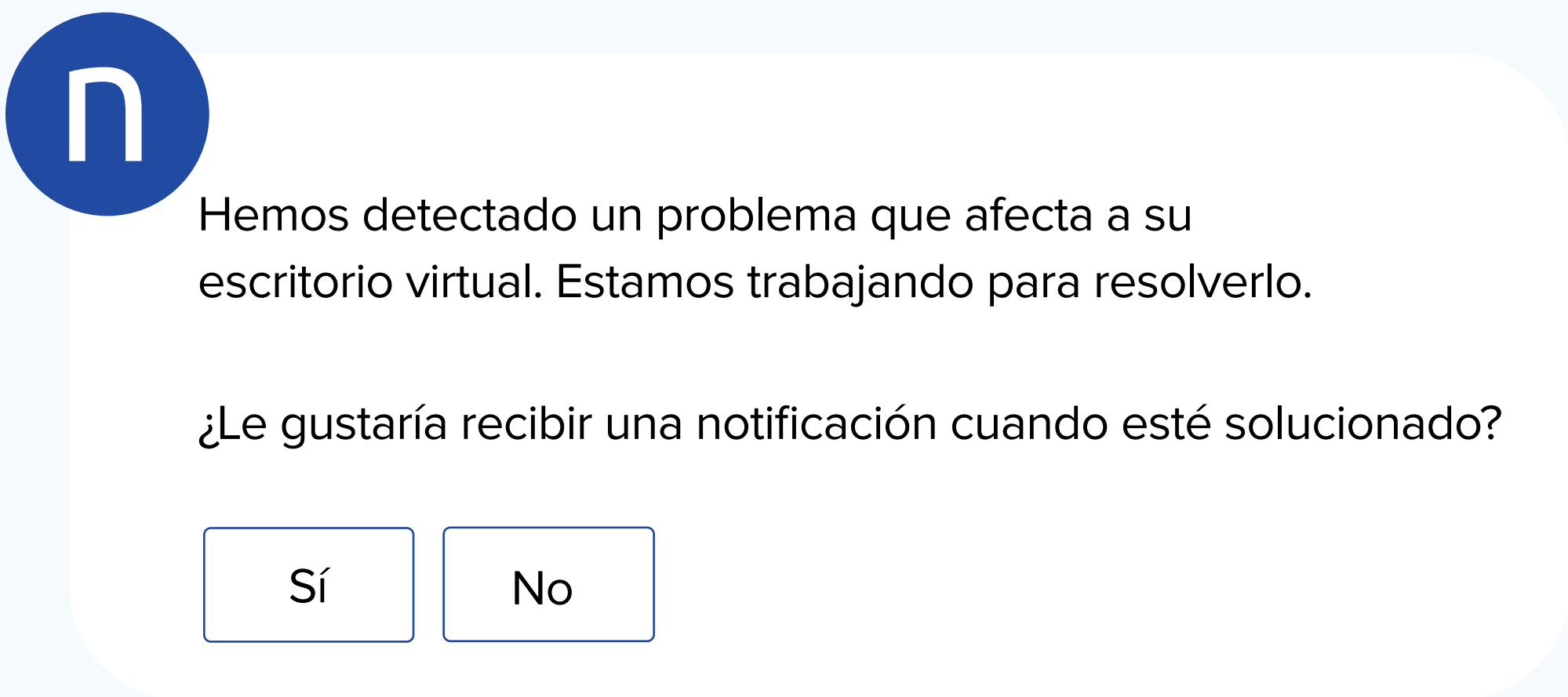
Paso 2 | Diagnóstico

Haga un diagnóstico preciso de la causa raíz y el alcance del problema con vistas contextualizadas de las sesiones, los departamentos y las ubicaciones. En este caso, la incidencia procede de la red de la oficina de Boston y está ligada a problemas con la red wifi del cliente.



Paso 3 | Comunicación

Póngase en contacto con los usuarios afectados e infórmeles de que el equipo está al tanto del problema y está trabajando para resolverlo.



Paso 4 | Resolución

Analice el problema con el equipo de red, que cuenta con información clave de Nexthink, para solucionarlo cuanto antes en todos los entornos de usuario que se hayan visto afectados.



Resultado final

 Los equipos se reenvían el ticket una y otra vez mientras que el problema sigue sin resolverse.
El empleado se frustra.

 **El problema se detecta de forma proactiva** (antes de que se abra un ticket) y se resuelve con precisión en todas las funciones.
El empleado disfruta de una mejor experiencia.

Adiós a los problemas con VDI

Mejore la eficiencia de los equipos responsables de la infraestructura VDI con Nexthink VDI Experience, una solución avanzada guiada por IA que ofrece visibilidad de extremo a extremo de todas las interacciones con el VDI y remediaciones específicas para corregir los problemas más rápido y reducir las escalaciones.

Más información en nexthink.com/vdi