



nexthink



Nextthink Experience.

La plateforme cloud native au service de la gestion de la Digital Employee Experience



Nextthink Experience

Trop d'équipes informatiques sont prisonnières d'un cercle vicieux, partagées entre la nécessité d'accélérer la transformation numérique, et la résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs lors de l'introduction de nouvelles technologies. Nextthink Experience brise ce cercle vicieux en fournissant aux équipes informatiques des données temps réel sur les usages des postes de travail corrélées avec le ressenti des collaborateurs et une capacité de résolution automatisée pour passer d'un mode réactif à une approche proactive en matière de résolution des problèmes.

Stop guessing. Start nextthinking.

Nextthink Experience vous aide à mesurer, à gérer et à améliorer l'expérience digitale des collaborateurs en continu. La corrélation des données techniques avec le ressenti des utilisateurs permet d'obtenir une vision de l'expérience digitale qui est le reflet de la réalité du point de vue des collaborateurs. Tandis que des tableaux de bord personnalisables vous fournissent des informations clés, la visibilité sur tous les événements combinée à des fonctionnalités de visualisation accélère et simplifie l'analyse et la résolution des problèmes.

Nextthink offre un *hub* de gestion de l'expérience qui fournit des informations en temps réel sur chaque collaborateur et chaque activité à tout moment, pour tous les postes de travail, tous les systèmes d'exploitation et depuis tous les sites, même distants.

- **Améliorez l'expérience digitale en mode proactif :** identification et résolution automatisées des problèmes
- **Identifiez et corrigez les dysfonctionnements plus rapidement :** diagnostic facilité
- **Équipez chaque collaborateur des technologies adaptées à ses besoins :** déploiements informatiques optimisés

Alors que l'exigence de performance envers l'outil informatique n'a jamais été aussi élevée, l'équipe IT n'a pas le droit à l'erreur. Chaque action compte. Nextthink Experience fournit la visibilité temps réel dont vous avez besoin pour prévenir et résoudre n'importe quel dysfonctionnement, et vous aider à mettre en œuvre un cycle d'amélioration continue de l'expérience IT de vos collaborateurs.

Bénéfices Observés

62%

Temps gagné dans l'analyse des causes

Grande Entreprise Pharmaceutique

-60 à +12

Augmentation du score NPS en moins de 6 mois

Entreprise Industrielle Américaine

1,2 Millions de Dollars

Économie réalisée sur les coûts de modernisation du matériel

Grand Acteur de la Santé

La plateforme cloud native pour la gestion de l'expérience digitale des collaborateurs

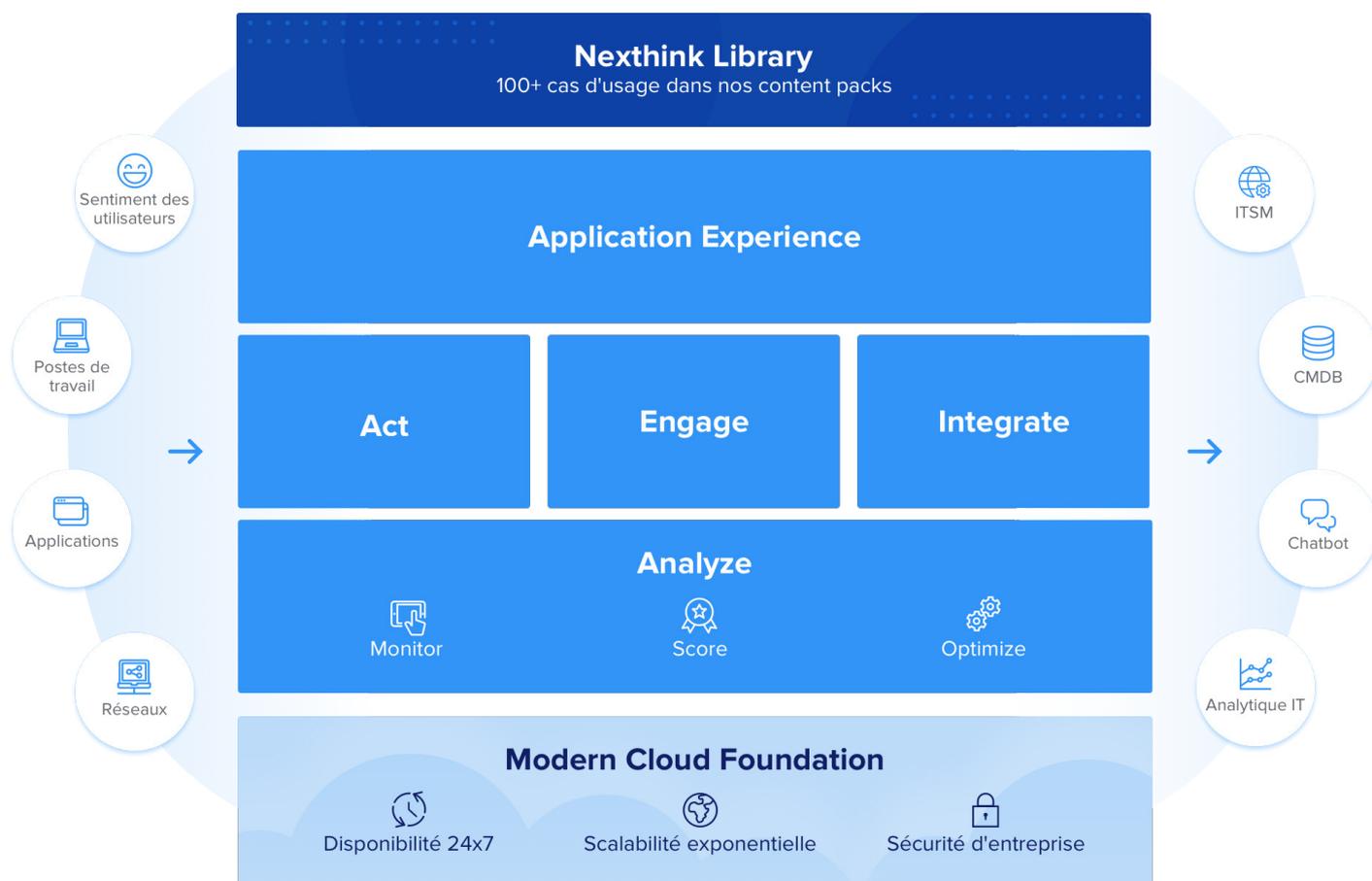
Nextthink Experience offre une vue des postes de travail, des applications et des réseaux résolument centrée sur l'utilisateur. À l'aide de tableaux de bord préconfigurés, d'une analyse détaillée et de la représentation graphique de tous événements, vous êtes en mesure de gérer l'expérience digitale des collaborateurs de manière continue. Tout ceci avec la disponibilité 24h/24 et 7j/7 et l'évolutivité nécessaires pour répondre aux exigences des environnements professionnels d'aujourd'hui.

« J'ai toujours voulu anticiper les situations avant qu'elles ne se produisent. Maintenant, je suis en mesure de le faire. »

James Young

Manager, EUC Solutions Support

Western Union



Nextthink Analyze

La visibilité sur l'expérience digitale des collaborateurs au service de l'action

Les décisions de la DSI ne peuvent plus se fonder sur les seules données techniques. Le contexte utilisateur compte aussi. Il est par conséquent important de disposer d'éléments de contexte pour bien comprendre l'expérience réelle que font les collaborateurs de leur environnement de travail digital.

Nextthink Analyze offre aux équipes informatiques une visibilité inégalée sur l'expérience des utilisateurs de l'IT à l'échelle de tous les composants de l'écosystème informatique. Les données analytiques sur l'expérience apportées par Nextthink permettent de gérer l'expérience digitale des collaborateurs et d'améliorer les services informatiques en continu pour la plus grande satisfaction des utilisateurs de l'IT.

Monitor

Téléométrie en temps réel centrée sur les utilisateurs

Nextthink collecte des données sur un large éventail d'activités et d'événements, par exemple : connexions réseau, exécutions d'applications, requêtes web, utilisation du matériel, ressenti des collaborateurs, interactions des utilisateurs et dysfonctionnements du poste. La plateforme utilise pour cela un collecteur ultraléger, installé à distance et en mode silencieux sur chaque poste de travail.

Cette visibilité sur l'expérience digitale des collaborateurs vous permet de comprendre comment l'IT est consommée à l'échelle de toute l'organisation. En couplant cette visibilité avec des fonctionnalités brevetées de visualisation et des tableaux de bord préconfigurés, vous obtenez une photographie exacte de l'expérience réelle des collaborateurs, ce qui facilite et enrichit le diagnostic.

Principaux bénéfices :

- Navigation aisée entre la vue agrégée dans les tableaux de bord et la vue granulaire au niveau des événements, pour un diagnostic ultrarapide
- Prévention des baisses de performances techniques et de satisfaction des collaborateurs
- Planification, migration et suivi des déploiements des nouvelles technologies
- Réduction des coûts de renouvellement des logiciels et du matériel
- Pilotage des performances des services critiques et de la satisfaction associée

Monitor

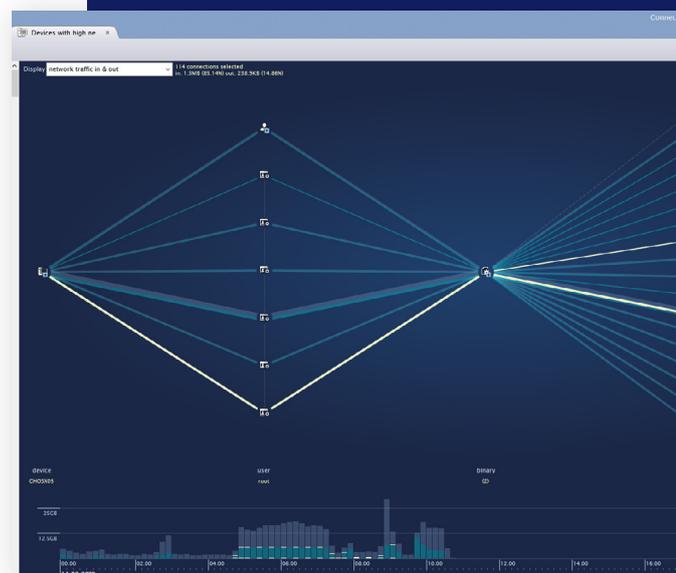
Collectez et visualisez des données sur l'expérience digitale

Score

Agissez sur les paramètres qui influencent l'expérience digitale des collaborateurs

Optimize

Corrigez et améliorez tout en étant guidé



Score

Mesurez, gérez et agissez sur les paramètres qui impactent l'expérience des collaborateurs

En combinant de manière unique les données techniques avec le ressenti des collaborateurs, le Digital Experience Score contextualise les interactions habituelles de vos collaborateurs avec leur environnement de travail numérique. À partir d'une vue agrégée et centralisée, vous repérez et factualisez les problèmes qui ont le plus d'impact sur leur expérience.

Sachez exactement où vous vous situez

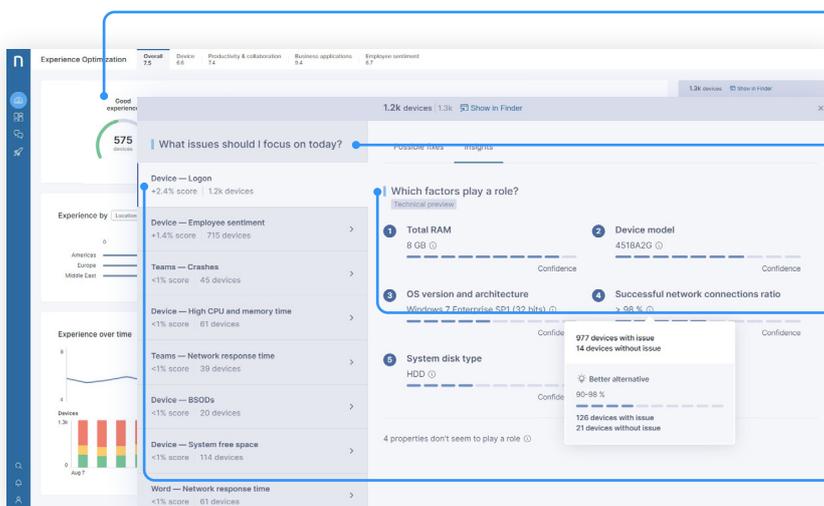
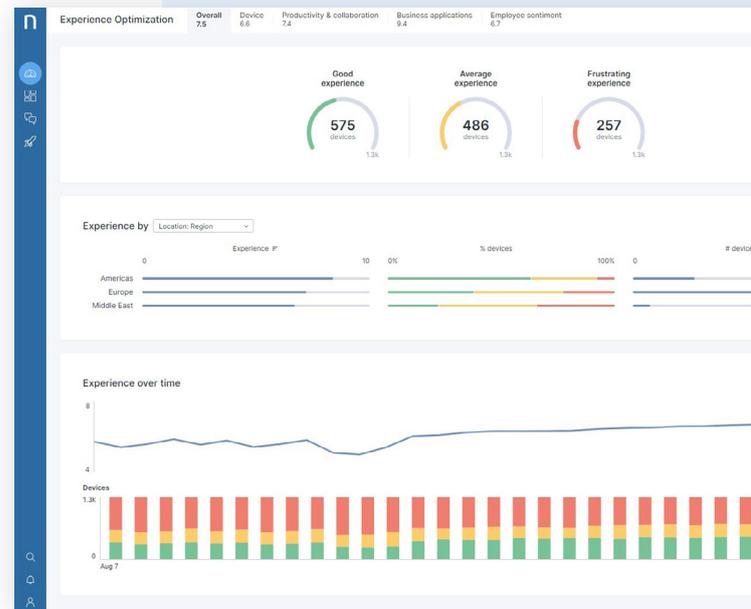
Le Digital Experience Score fournit une visibilité utile à tous les niveaux de décision : vue agrégée dans des rapports de haut niveau, vue opérationnelle au service d'actions d'amélioration en continu, et vue granulaire par poste et par collaborateur.

Non seulement vous détectez, diagnostiquez et résolvez rapidement les problèmes, mais vous obtenez également une compréhension globale de l'état de l'expérience digitale de vos collaborateurs à un instant t et de ce qu'il faut faire pour l'améliorer.

Optimize

Un guide pour l'amélioration continue de l'expérience digitale

Concentrez-vous sur les bons problèmes, priorisez les actions qui auront le plus d'impact et résolvez les problèmes rapidement et efficacement. Experience Optimization vous guide à chaque étape du processus, pour vous aider à gagner en rapidité et en proactivité.



Visibilité à 360° de l'expérience digitale à l'échelle de toute l'entreprise

Des playbooks fournissent des directives détaillées pour procéder à la résolution du problème

CauseDetect™ : Les recommandations basées sur de l'IA facilitent et accélèrent l'analyse des causes

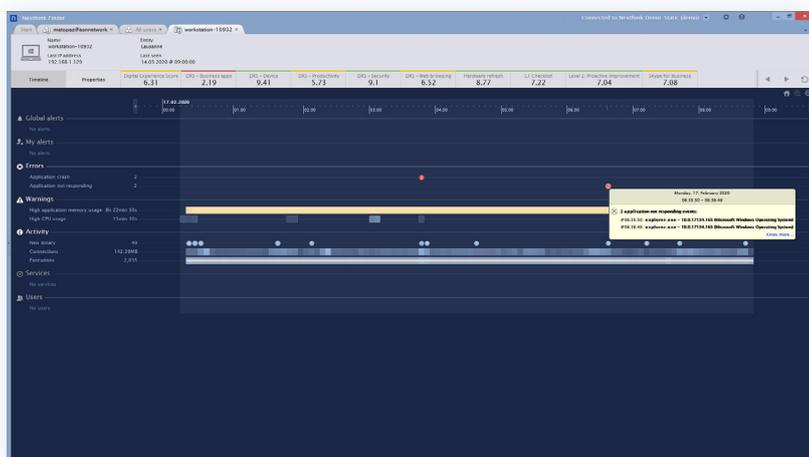
IssueRank™ : Des orientations par priorités permettent une prise de décision extrêmement précise

Nexthink Act

Analyse de problèmes et résolution à grande échelle

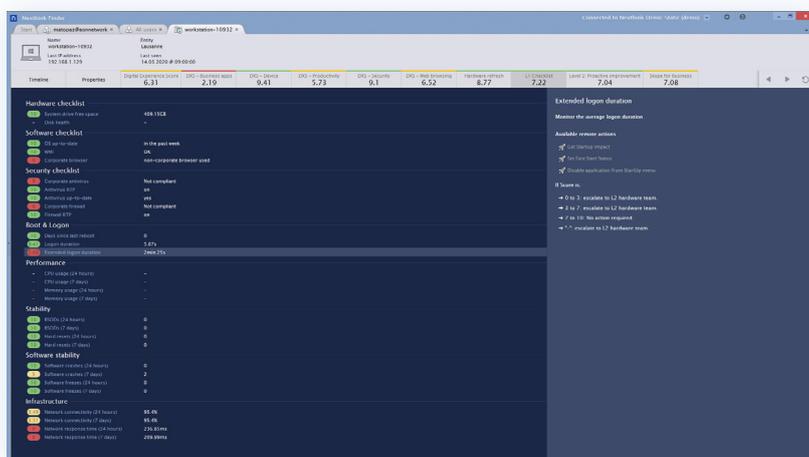
Les dysfonctionnements informatiques courants submergent votre département IT et votre service de support et sont une source de frustration pour les collaborateurs.

Nexthink Act combine la collecte de données avec des fonctions de diagnostic et de résolution pour assainir votre parc en profondeur et garantir sa conformité. Non seulement vous réduisez considérablement le temps de résolution des tickets informatiques, mais vous êtes en mesure d'anticiper les dysfonctionnements avant qu'ils ne se produisent.



Puissant, polyvalent et évolutif

Nexthink Act vous fait passer de l'identification d'un incident à sa résolution en l'espace de quelques secondes, quelle que soit la localisation de l'utilisateur. Une interface simple d'utilisation vous permet d'importer des scripts, de les configurer et de planifier leur exécution sur n'importe quel poste.



La résolution proactive à l'échelle de tout l'écosystème IT

COLLECTE

La bonne information au bon moment

Grâce à la collecte de données sur mesure, les équipes de support ont accès à des données spécifiques liées au cas traité en l'espace de quelques secondes. Les agents moins expérimentés peuvent ainsi prendre des décisions éclairées sur la base de données fiables et précises. Configurable, la collecte de données peut se faire sur un poste ou sur des milliers de postes.

DIAGNOSTIC

Diagnostic à la vitesse grand V

Utilisez Act pour obtenir une information granulaire sur la santé de n'importe quel poste – Windows ou Mac - et enrichir le diagnostic des incidents complexes. A la clé, moins de tickets à traiter et du temps gagné pour les équipes de support.

RÉSOLUTION

La résolution gagne en simplicité

Offrez aux équipes de support IT un catalogue d'actions pour résoudre des incidents à distance, corriger un problème récurrent, installer un logiciel ou une importante mise à jour, et bien plus. Enrichissez le catalogue en y ajoutant vos propres scripts.

AUTONOMIE

Favorisez l'autonomie des utilisateurs

Donnez la possibilité aux collaborateurs de résoudre un dysfonctionnement sur leur poste de travail en mode self-help. Guidez-les au moyen d'indications ciblées et adaptées.

Nextthink Engage

Un nouveau moyen de communiquer avec les collaborateurs

Nextthink Engage comble le fossé qui sépare le service informatique des collaborateurs. La collecte ciblée de feedback et l'analyse de leur ressenti permet de mettre en lumière des problèmes cachés et de travailler sur une meilleure satisfaction des collaborateurs.

Informez les collaborateurs au moyen de notifications personnalisées envoyées uniquement aux personnes concernées et au moment opportun. Informez les collaborateurs de tout changement apporté à leur environnement de travail numérique et envoyez des campagnes de sensibilisation pour stimuler l'adoption de nouveaux services ou pour minimiser les effets du Shadow IT.

Détectez et mesurez le ressenti des collaborateurs

Les données techniques ne représentent qu'une facette du cube. Seuls les collaborateurs peuvent vous dire si leur expérience est satisfaisante ou pas. Récupérez leur ressenti pour le corrélérer avec les métriques techniques afin d'appréhender la réalité de ce qu'ils vivent et d'identifier des dysfonctionnements qui n'auraient pas été reportés au service de support.

Amélioration continue grâce à des interactions ciblées

Envoyez des campagnes qui ciblent un ou plusieurs groupes d'utilisateurs confrontés à un problème technique ou une autre source d'insatisfaction. Déployez automatiquement des campagnes personnalisées contenant des instructions précises ou des fonctions de self-healing pour tenir les collaborateurs informés d'une action prise sur leur poste ou les aider à résoudre un problème par eux-mêmes.

De la création de la campagne aux résultats en un temps record

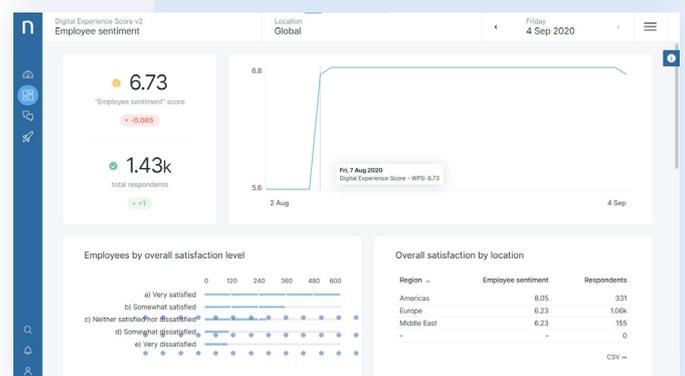
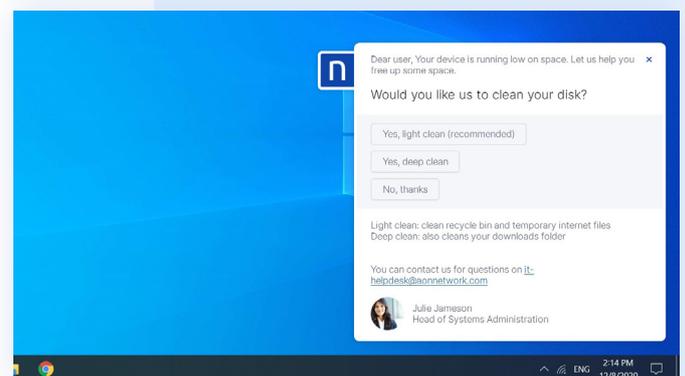
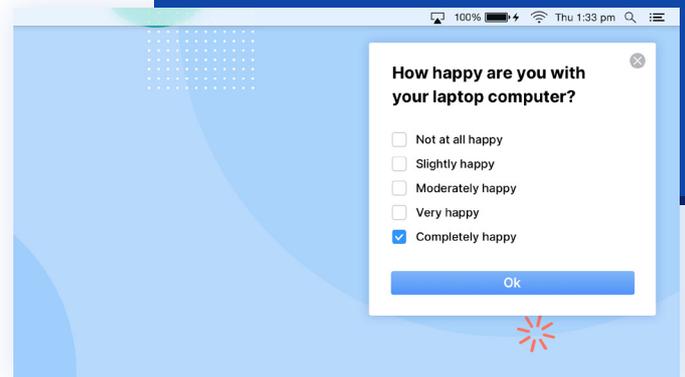
- Interface conviviale pour importer, configurer et programmer le lancement de la campagne
- Catalogue de modèles préconfigurés de campagnes basés sur les scénarios d'utilisation classiques
- Support pour des campagnes ponctuelles et récurrentes
- Workflows intuitifs pour lancer rapidement vos campagnes et rapports détaillés pour mesurer les résultats
- Design personnalisable permettant de prendre en compte la charte de votre entreprise

« La combinaison des données techniques et du sentiment des utilisateurs nous est essentielle pour comprendre comment améliorer la satisfaction des utilisateurs. »

Arnaud Pire

Senior Manager,
IT Service Delivery and Operations

Toyota Europe



Nexthink Integrate

Intégrez les données d'expérience fournies par Nexthink dans votre écosystème informatique

La donnée n'a de valeur que si elle est exploitée et partagée. Pour optimiser le fonctionnement des tâches IT courantes, l'ensemble des données collectées doit venir enrichir vos outils et solutions IT en place.

Nexthink Integrate vous permet de partager les données Nexthink collectées en temps réel sur les postes de travail avec des solutions logicielles tierces. L'intégration bidirectionnelle est assurée au moyen de nos APIs Web, vous permettant ainsi de créer des requêtes avancées et d'avoir une intégration transparente avec vos solutions informatiques de prédilection.

Connecteurs pré-configurés pour ServiceNow et Splunk

Nexthink a collaboré avec ServiceNow et Splunk pour offrir des connecteurs spécifiques et certifiés. Ces connecteurs vous permettent de partager les données issues de Nexthink avec ces solutions avec un effort minimal.

Faites passer votre solution ServiceNow à la vitesse supérieure

Enrichissez vos consoles ServiceNow avec des métriques temps réel sur l'expérience des collaborateurs grâce à ces connecteurs et optimisez les fonctionnalités de ServiceNow, notamment :

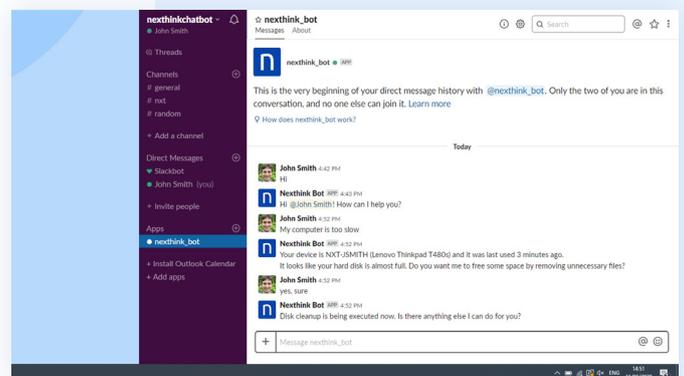
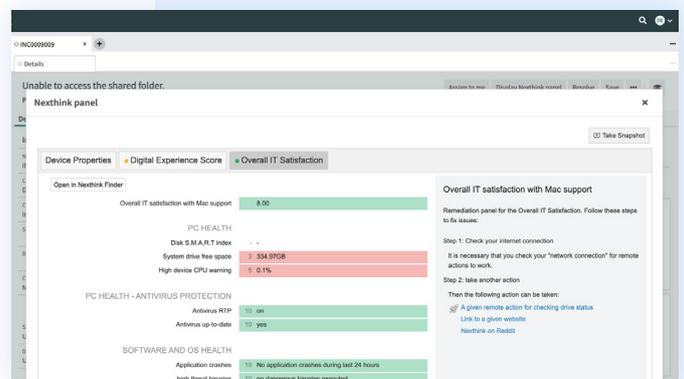
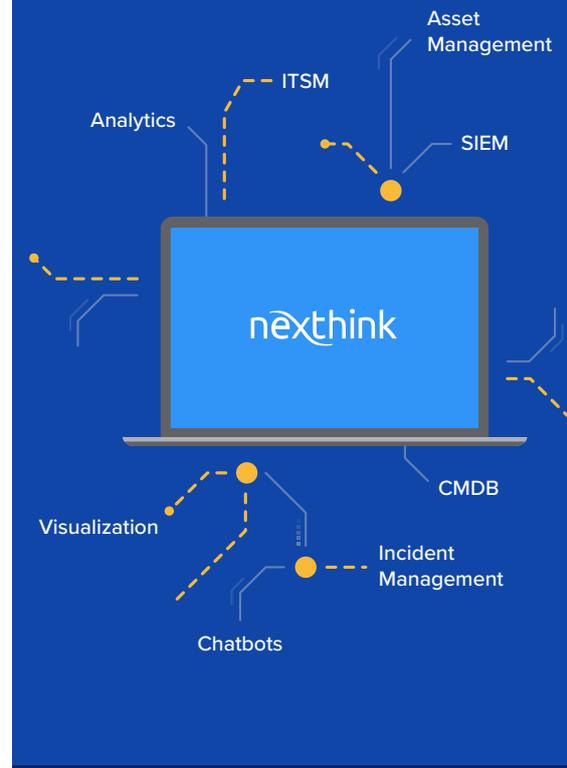
- La gestion des incidents
- La gestion des événements
- Agent Workspace
- Virtual Agent
- La CMDB

Nexthink pour les chatbots

Intégrez les données collectées par Nexthink dans votre chatbot, peu importe son type, et dotez-le de fonctionnalités d'analyse et de résolution pour offrir aux collaborateurs un service de self-help disponible 24h/24 7j/7 et alléger la charge des équipes IT.

Azure Data Lake

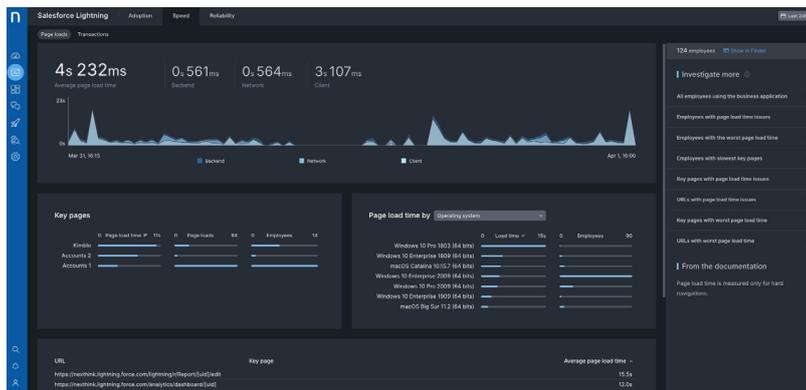
Nexthink Experience permet d'envoyer des données en lien avec l'expérience des utilisateurs en temps réel à ADLS Gen2 dans des formats hautement configurables et compatibles avec des outils tiers tels que Power BI. Les équipes IT peuvent ainsi collecter et exploiter des données indispensables pour mieux comprendre des scénarios IT et métiers spécifiques.



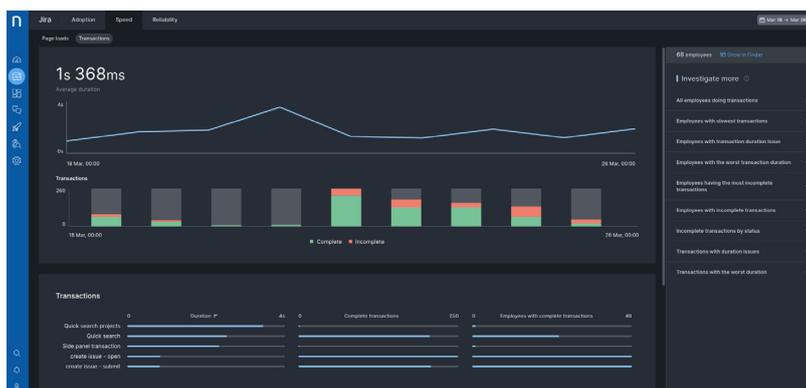
Nexthink Application Experience

Stimuler la productivité des collaborateurs en maximisant les bons usages et l'adoption des applications SaaS

Les départements IT et les responsables de domaines applicatifs ont du mal à factueliser le ressenti réel des collaborateurs sur les applications SaaS. À cette difficulté viennent s'ajouter des temps de déploiement aléatoires et des coûts de gestion difficiles à maîtriser. Nexthink Application Experience offre une visibilité complète sur le niveau d'adoption de vos applications SaaS et sur l'expérience réelle qu'en ont les utilisateurs. La surveillance en temps réel vous permet d'observer l'état de santé des applications tel qu'il est perçu par les collaborateurs, puis de prendre les actions qui s'imposent. L'aide au troubleshooting et la résolution automatisée permettent de résoudre les dysfonctionnements avant même que les utilisateurs ne s'aperçoivent de quoi que ce soit. Vous pouvez cerner précisément le ressenti des utilisateurs sur la facilité d'utilisation et la performance tout en accélérant leur adoption grâce à des analyses détaillées.



Nexthink Application Experience vous permet d'améliorer la satisfaction des utilisateurs, et d'optimiser les coûts de licence en fonction des usages réels. Nexthink vous aide à accélérer l'impact et la valeur de vos applications SaaS pour les métiers.



Visibilité complète à l'échelle de tout votre environnement

• Disposez d'une visibilité totale sur la santé de vos applications SaaS

Le monitoring en temps réel des performances et de la disponibilité des applications vous permet de maîtriser vos efforts de résolution. Vous pouvez ainsi identifier rapidement et corriger automatiquement les problèmes avant qu'ils n'affectent les utilisateurs.

• Accélérez l'adoption et réduisez les coûts de déploiement

Avec Application Experience, vous bénéficiez d'une connaissance approfondie sur l'utilisation de vos applications SaaS : quelles fonctionnalités sont utilisées, quelle est leur performance etc.

Une visibilité en temps réel sur le ressenti des utilisateurs vous aide également à détecter et résoudre sans délai les problèmes pouvant menacer le succès des déploiements d'applications.

• Complétez cette visibilité avec le ressenti des utilisateurs

Les données techniques ne vous disent pas tout : seuls vos collaborateurs sont capables de décrire la nature exacte de leur expérience applicative. Corréler des indicateurs techniques avec des données de ressenti en temps réel permet de mesurer et gérer précisément l'expérience de vos utilisateurs avec vos applications métiers critiques.

• Visibilité en temps réel centrée sur les utilisateurs

Avec Application Experience, Nexthink Experience vous offre une visibilité à l'échelle de tout votre écosystème – Windows et macOS, physique et virtuel, sur site et à distance, postes de travail et applications – et ce, jusqu'au niveau le plus granulaire, à savoir la transaction. Les résultats sont spectaculaires : la satisfaction et la productivité des collaborateurs montent en flèche, les dépenses sont parfaitement cadrées sur l'usage réel, et vos applications métiers génèrent une plus grande valeur pour vos métiers.

Nexthink Library

Exploitez des contenus thématiques prêts à l'emploi pour enrichir vos initiatives IT

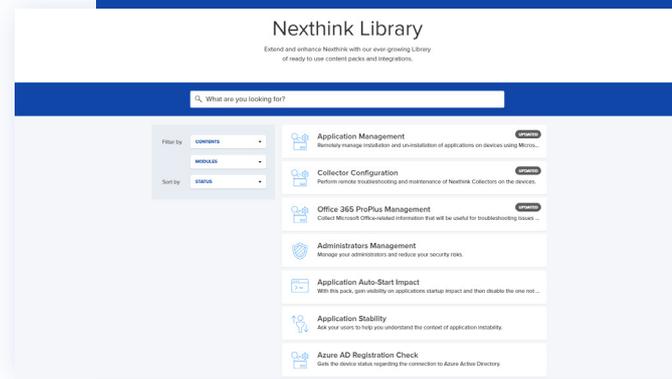
Nexthink propose un catalogue de plus de 100 packs de contenus prêts à l'emploi qui mettent l'expertise et les bonnes pratiques Nexthink au service de votre déploiement. Ces packs vous permettent d'enrichir la plateforme de manière rapide et efficace pour répondre aux spécificités de vos besoins IT, métiers et utilisateurs.

Accélérez vos projets IT stratégiques grâce aux contenus Nexthink préintégré

Complétez Nexthink Experience avec des packs spécialement développés pour vous guider et vous accompagner dans vos initiatives IT les plus complexes. Pour faciliter l'adoption, la migration et/ou l'opérationnalisation de vos projets IT, ces packs Nexthink contiennent tout ce dont vous avez besoin : tableaux de bord, collecte de télémétrie supplémentaire, campagnes d'engagement utilisateur et fonctions de résolution automatique.

Parmi les packs les plus utilisés :

- **Office 365**
Assurez un déploiement, une adoption et une mise à jour sans accroc de la suite Office et des services associés
- **MS Teams**
Veillez au déploiement et à l'adoption optimales de Microsoft Teams pour offrir une expérience collaborative incomparable à vos utilisateurs
- **Virtualisation des postes de travail**
Évaluez les plans de migration et assurez une expérience d'exception sur Citrix, Microsoft Windows Virtual Desktop, VMware Horizon et Amazon WorkSpaces
- **G Suite**
Vérifiez les niveaux de performance de vos services et veillez à la conformité de votre suite bureautique Google
- **Persona Insight**
Allez au-delà de la définition des rôles au sens RH du terme : bénéficiez d'éclairages précis sur les ressources dont vos collaborateurs ont réellement besoin à court comme à long terme



Exemple de pack – Remote and Hybrid Work Experience

Le travail hybride est devenu aussi répandu qu'incontournable, mais il soulève des enjeux techniques susceptibles de nuire à la productivité, à la collaboration et à la satisfaction globale des collaborateurs.

C'est pourquoi Nexthink accompagne les équipes IT dans la gestion des environnements de travail flexibles. Au menu de ce pack : métriques, « remote actions », tableaux de bord spécialisés et campagnes d'engagement utilisateur. Vous disposez de l'essentiel pour fournir une expérience numérique de qualité à tous les collaborateurs, quels que soient leur lieu et leur environnement de travail.

Gestion du travail hybride et à distance : l'essentiel

Nexthink aide les équipes IT à :

- S'assurer que l'infrastructure est apte à supporter des modes de travail flexibles
- Gérer efficacement l'expérience numérique hybride des collaborateurs en se concentrant sur les problèmes qui les impactent le plus
- Surveiller et maintenir la santé et la performance des services IT essentiels au travail hybride
- Interagir avec les collaborateurs pour prévenir l'isolement et offrir un accompagnement et un support à distance

L'Avantage Nexthink

Factualisation de l'expérience au moyen d'un score

Nexthink actualise l'expérience digitale de tous les collaborateurs. Grâce à un score qui vous donne une vue de l'expérience utilisateur à 360 degrés, c'est vous qui avez la main pour repérer proactivement les dysfonctionnements, gérer puis améliorer l'expérience digitale de l'ensemble des collaborateurs.

Analytique en temps réel et visibilité sur les événements

La richesse des données collectées et leur représentation graphique vous permet de passer rapidement de l'analyse à l'action. La capacité unique de Nexthink de corréler les données entre elles, même au niveau le plus fin, permet d'identifier les problèmes, d'en comprendre les causes, de déterminer qui sont les utilisateurs affectés et de résoudre ces dysfonctionnements.

Interactions ciblées et contextuelles avec les collaborateurs

Les interactions hyper ciblées avec les collaborateurs vous permettent de collecter leur ressenti puis de le corroborer avec des données techniques. Cela facilite la détection de problèmes non signalés et la mesure l'expérience dans son ensemble. Nexthink vous fournit une solution simple et rapide pour envoyer des campagnes à des groupes d'utilisateurs et les guider dans la résolution des problèmes par eux-mêmes.

Recommandations de résolution priorisées pour une gestion proactive

Nexthink Experience vous permet de gagner en proactivité dans la gestion et dans l'amélioration de l'expérience digitale. Le système vous permet de savoir sur quels problèmes vous concentrer, d'en comprendre les causes probables et de les résoudre rapidement et efficacement. Nexthink accompagne les équipes informatiques au quotidien dans la résolution efficace des problèmes et garantit la réussite des initiatives stratégiques centrées sur les collaborateurs.

Une question ?

[CONTACTEZ-NOUS](#)

« Aujourd'hui, beaucoup d'outils fournissent des indicateurs et des métriques techniques. Mais quid de la perception des utilisateurs ? Nexthink va beaucoup plus loin en permettant de comprendre le ressenti des utilisateurs par rapport à leur environnement ».

Cédric Le Coguic

Group IT Technical Project Manager

MCI Group



Nextthink Experience.

La plateforme cloud-native au service de la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs

Nextthink Experience vous aide à garantir une expérience numérique à la hauteur des exigences de vos collaborateurs. Alliant métriques techniques détaillées et données sur le ressenti des utilisateurs, notre plateforme vous offre une visibilité temps réel sur tous les postes de travail, applications et réseaux. Avec Nextthink Experience, vous pouvez identifier les problèmes et leurs solutions, automatiser la résolution et améliorer en continu l'expérience numérique des collaborateurs à l'échelle de toute l'entreprise.

À vous de jouer.

[DEMANDER UNE DÉMO](#)

