

# ServiceNow et Nexthink

Intégrations officielles

Quelle que soit la qualité du processus, du système ou de la solution qu'elles utilisent, vos équipes informatiques ne seront efficaces que si elles disposent de données récentes et fiables. Dans le domaine de la gestion des services informatiques (ITSM), l'absence de visibilité sur l'expérience réellement ressentie par les collaborateurs engendre des problématiques IT en tous genres : problèmes techniques cachés, insatisfaction grandissante des collaborateurs, baisse de productivité, ou manque de contexte lors du diagnostic. Ces obstacles pourtant évitables allongent inutilement les temps de résolution des problèmes.

## Nexthink comme source de données

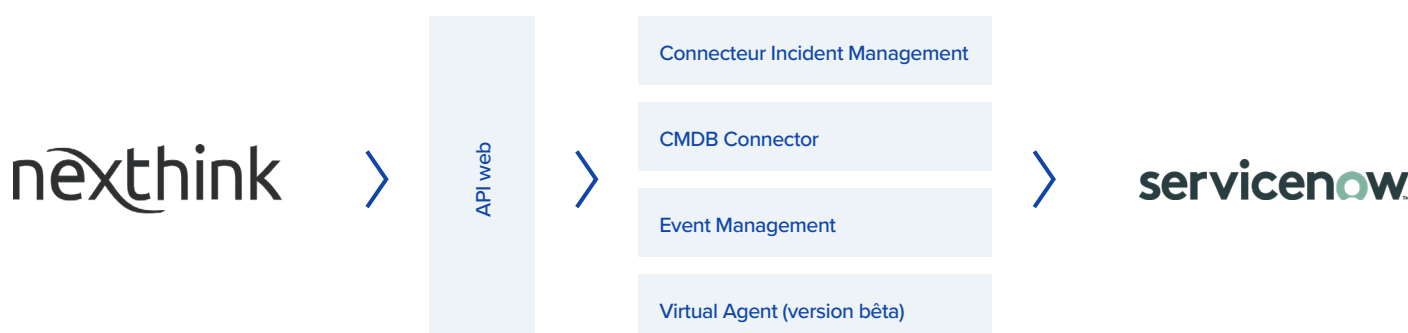
Nexthink Integrate vous permet de récupérer, partager et corréler des données sur l'expérience numérique des collaborateurs avec votre écosystème IT. En intégrant des informations centrées sur l'expérience numérique des employés à vos processus ITSM, vous gagnez en visibilité et passez d'un mode de résolution réactif à une démarche d'optimisation continue et proactive. Résultats : réduction des temps moyens de résolution (MTTR), allongement des durées entre incidents (MTBI) et, à terme, élimination de l'escalade des tickets de support au sein de votre organisation.

## Expériences ServiceNow améliorées

Pour libérer tout le potentiel de vos investissements ServiceNow, Nexthink y incorpore une vue complète sur l'expérience numérique de vos collaborateurs et sur le comportement, les performances et la conformité de leurs équipements. En intégrant les fonctionnalités et informations temps réel de Nexthink à vos consoles ServiceNow, vous pouvez considérablement élargir la portée des données disponibles. Chute du MTTR, réduction du nombre d'incidents, optimisation de la gouvernance de votre CMDB, mise à niveau de votre Virtual Agent, proactivité des équipes de support de niveau 1 (L1)... vous devenez proactif.

## Connecteurs "Plug-and-Play"

Pour intégrer Nexthink à ServiceNow, rien de plus facile. Nexthink propose des connecteurs officiels clés en main, disponibles sur le ServiceNow Store. Ces connecteurs s'appuient sur l'API web de Nexthink et sur Event Connector pour alimenter directement votre environnement ServiceNow avec des données essentielles en fournissant de nouvelles mesures, informations, onglets et fonctionnalités. Entre les connecteurs officiels pour ServiceNow Incident Management, CMDB et Event Management d'une part et l'intégration à Virtual Agent d'autre part, vous pouvez optimiser et faire évoluer rapidement vos workflows et vos opérations IT.



« Les données temps réel de Nexthink viennent enrichir la console ServiceNow. Nous disposons ainsi d'un état des lieux incontestable de notre infrastructure IT et de son utilisation à tout moment. Nous pouvons traiter les requêtes de nos utilisateurs plus rapidement et éviter les achats inutiles. »

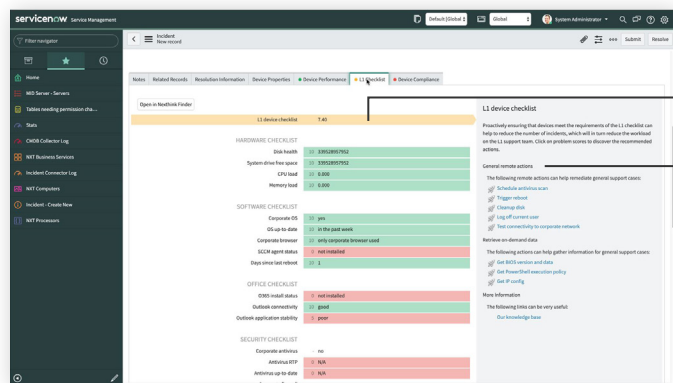
**Vincent Donnet**

Service Delivery Manager, Hôpital du Valais

# Connecteur Incident Management

Accélérez considérablement vos temps de résolution avec des fonctionnalités et des données d'expérience en temps réel

Enrichissez vos consoles ServiceNow en temps réel de données d'expérience issues de l'élément de configuration (CI). Avec ces informations, vos équipes de support disposent non seulement d'une vue à 360° sur les utilisateurs et de scores sur les terminaux, mais aussi d'un panel d'actions à distance pour automatiser et optimiser vos processus de gestion des incidents. Devenez proactif en donnant à vos équipes L1 les moyens de résoudre les problèmes plus rapidement et en prévenant l'escalade inutile de tickets.

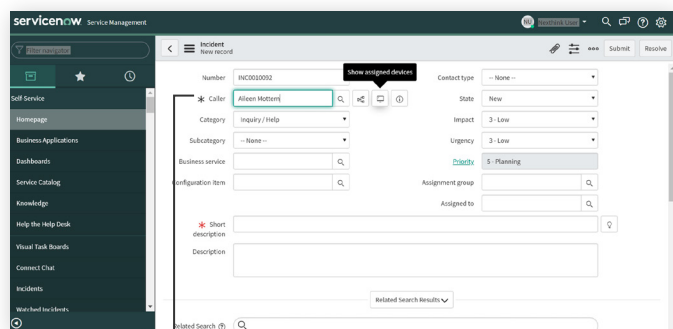


## Checklist temps réel sur les terminaux

Diagnostiquez les problèmes en temps réel à l'aide de l'onglet configurable « device properties » de Nextthink, qui vous donne accès aux scores et données de chaque terminal pour faciliter et accélérer vos prises de décision. Consultez les scores d'un appareil donné pour contrôler son intégrité et son état de fonctionnement au moment de l'incident.

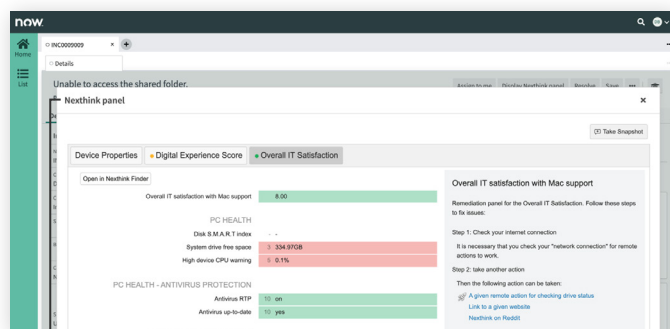
## Investigation et remédiation instantanées

Reportez-vous à une checklist L1 dynamique dans votre console ServiceNow pour accéder à diverses actions à distance sur le terminal concerné. Récupérez des données spécifiques ou déployez des correctifs en un seul clic pour vous assurer proactivement qu'il répond à vos exigences L1 et réduire le nombre d'incidents à venir.



## Découverte automatique des informations sur les utilisateurs et les terminaux

Pour accélérer le diagnostic, bénéficiez d'une récupération automatique des informations sur les postes des interlocuteurs. Vous pouvez accéder instantanément à diverses données sur l'utilisateur, le service et le terminal concernés afin de faciliter le traitement de l'incident.



## Optimisation d'Agent Workspace

Accédez à des checklists, des snapshots, des investigations et des fonctions d'automatisation directement dans votre console Agent Workspace. Des données plus rapidement disponibles, plus précises et exploitables vous permettent d'optimiser votre gestion des incidents.

## Optimisez Incident Management avec Nextthink

### Détection et enregistrement

- Accès à des données précises en temps réel sur les terminaux et l'expérience des utilisateurs
- Exploitation de données et scores d'expérience clés

Entrées de données précises pour un traitement rapide

### Classification

- Checklist détaillée de l'état des terminaux
- Définition de priorités en fonction de la consommation des services

Diagnostic et résolution accélérés des problèmes

### Investigation

- Accès à des centaines d'attributs en temps réel
- Récupération de données sur les terminaux et l'historique des connexions

### Résolution

- Remédiation en un seul clic
- Notification des utilisateurs en cas de problèmes potentiels

Résolution instantanée

# CMDB Connector

Visibilité à 360° sur l'expérience numérique des collaborateurs pour cerner l'impact du changement

Avec Nexthink, les équipes IT ont accès à des informations très précises sur les ressources informatiques et leurs dépendances, en tenant compte de l'expérience vécue par les collaborateurs. Ceci permet de prendre de meilleures décisions, d'automatiser la découverte de vos ressources IT, d'identifier plus efficacement la cause des problèmes et de réduire les risques informatiques.

Le connecteur Nexthink pour ServiceNow CMDB vous permet de synchroniser les éléments de configuration gérés par Nexthink via ServiceNow. Vous pouvez consulter facilement des informations connexes sur les terminaux, les services, les logiciels et les utilisateurs directement dans ServiceNow. À la clé : une visibilité et une contextualisation exhaustives et actualisées de l'infrastructure. Fini la chasse interminable aux données et le recoupement avec des informations incomplètes.

## Informations exploitables sur CMDB pour une meilleure expérience numérique des collaborateurs

### Amélioration de la gestion du changement

Misez sur une analyse d'impact plus exacte pendant et après un changement, avec mise à jour systématique des éléments de configuration.

### Exploitation de données DEX précises

Automatisez la collecte de données sur chaque terminal, utilisateur, réseau et service et sur leurs interactions au sein de l'environnement. Toutes ces données sont automatiquement actualisées dans la CMDB.

### Optimisation du processus décisionnel

Une meilleure compréhension de l'utilisation des services et ressources par vos collaborateurs vous permet de prendre des décisions plus avisées, basées sur des données tangibles.

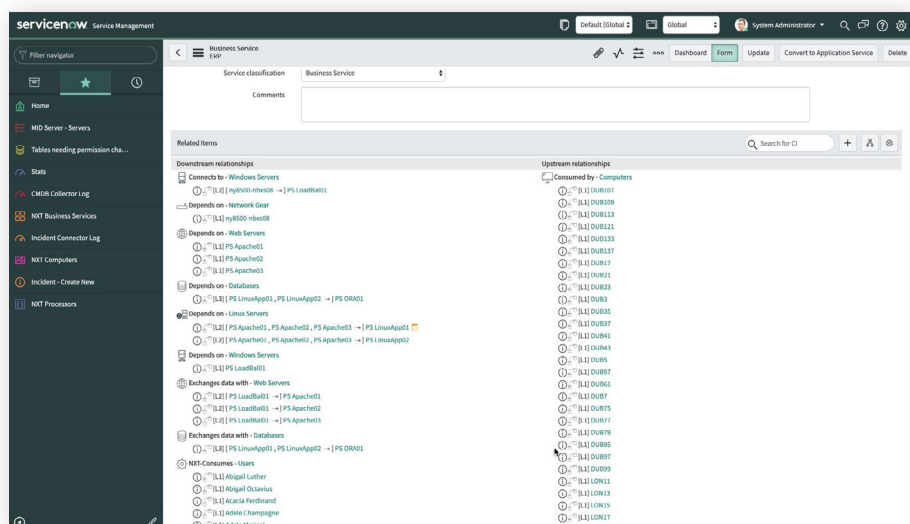
nexthink  
servicenow

### Analyse accélérée des causes profondes

La détection simplifiée des problèmes IT, ainsi qu'une visibilité granulaire et contextualisée sur l'environnement, vous permettent d'identifier et d'éliminer les problèmes à la source.

### Mise en conformité simplifiée

Accédez à des informations précises sur les utilisateurs, les terminaux et leur utilisation directement dans votre CMDB grâce à des audits d'infrastructure IT et un contrôle de conformité simplifiés.



## Visibilité et précision à grande échelle

- Créez des rapports personnalisés pour analyser les tendances en matière d'adoption et d'utilisation
- Prenez en charge les nouveaux logiciels et les migrations vers les dernières versions de Windows
- Utilisez les scores de performance des appareils pour mieux cibler les matériels à remplacer
- Analysez l'impact des interruptions de service à partir de données précises

# Event Connector

Enrichissez ServiceNow Event Management de données d'expérience et de fonctionnalités de gestion proactive des incidents

## Précision. Simplicité. Productivité.

Nexthink Event Connector récupère des données d'événements et des informations clés sur l'expérience numérique des collaborateurs, accessibles et configurables directement dans votre application ServiceNow Event Management. Event Connector fait remonter une grande variété d'erreurs et d'avertissements en provenance des applications et des postes des collaborateurs. Selon votre configuration, ServiceNow peut exploiter ces informations pour générer des alertes ou des tickets.

Ainsi, vous pouvez gérer, catégoriser et résoudre les tickets entrants avec une précision et une simplicité sans précédent.

Time of event	Source	Description	Rule	Type	Resource	Message key	Status	Severity	Alert
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	A device boot	NXT-1031-000100	device_activity			Processed	Info	Alerts/10310001
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	More than 5 system crashes in last week	NXT-1031-000120	device			Processed	Critical	Alerts/10310002
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-1031-000125	internal_plugin_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	Alerts/10310003
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	A device boot	NXT-1031-000126	device_activity			Processed	Info	Alerts/10310004
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	More than 5 system crashes in last week	NXT-1031-000127	device			Processed	Critical	Alerts/10310005
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-1031-000128	internal_plugin_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	Alerts/10310006
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	A device boot	NXT-1031-000129	device_activity			Processed	Info	Alerts/10310007
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-1031-000130	internal_plugin_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	Alerts/10310008
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	A system crash (BSOD) on the device	NXT-1031-000131	device_crash_error	cmd.exe		Processed	Minor	Alerts/10310009
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	More than 5 system crashes in last week	NXT-1031-000132	device			Processed	Critical	Alerts/10310010
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-1031-000133	internal_plugin_execution_error	outlook.exe		Processed	Minor	Alerts/10310011
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	An Outlook performance issue (critical)	NXT-1031-000134	internal_plugin_execution_error	cmd.exe		Processed	Minor	Alerts/10310012
2023-10-21 13:25:21	Nexthink	A hard crash on the device (anomaly) etc...	NXT-1031-000135	device_crash_error			Processed	Critical	Alerts/10310013

## Principaux Avantages



### Productivité IT

Améliorez la productivité IT et évitez des escalades en optimisant et en automatisant votre stratégie de gestion des événements



### Satisfaction des Employés

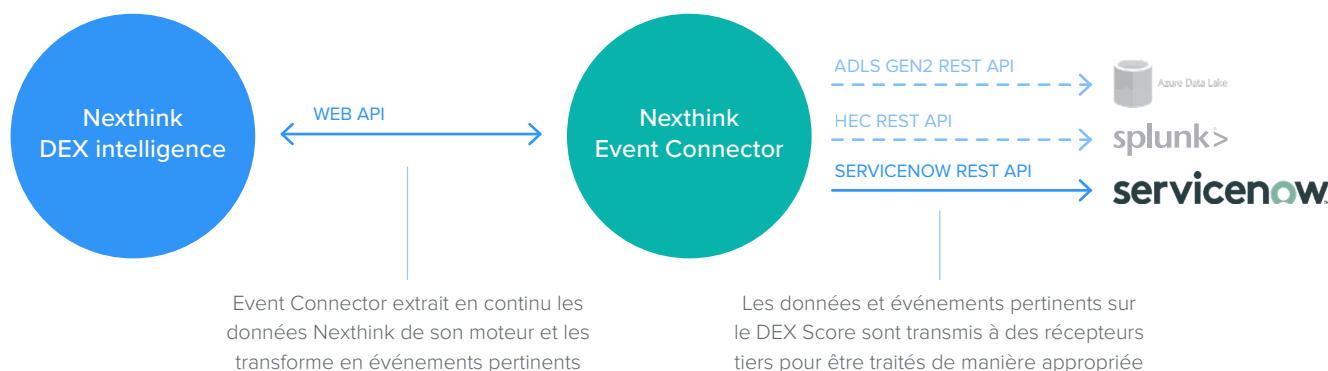
Visibilité sur l'expérience, fonctionnalités d'engagement utilisateur, simplification des processus... vous permettent d'améliorer la productivité et la satisfaction de vos collaborateurs.



### Bien-Etre en Entreprise

Réduisez les coûts informatiques liés à l'ouverture et au traitement des tickets tout en améliorant le DEX Score global de votre entreprise.

## Informations DEX inégalées pour une gestion d'événements centrée sur les collaborateurs



## La puissance des connaissances et des capacités de Nexthink Experience

### Centré sur l'Infrastructure

La création de ticket est fastidieuse pour les collaborateurs avec peu de détails, souvent imprécis, et des délais de réponses à rallonge



### Centré sur les Collaborateurs

Création de tickets simplifiée en un seul clic, soutenue par des campagnes d'engagement et de sensibilisation

Souffrance silencieuse des collaborateurs en raison de problèmes non signalés, conséquence de processus pénibles et de difficultés de communication avec l'équipe IT



Identification proactive des problèmes, création automatique de tickets et alertes temps réel configurables

Doublons et classification erronée des tickets de support IT pendant leur traitement et au moment de leur clôture



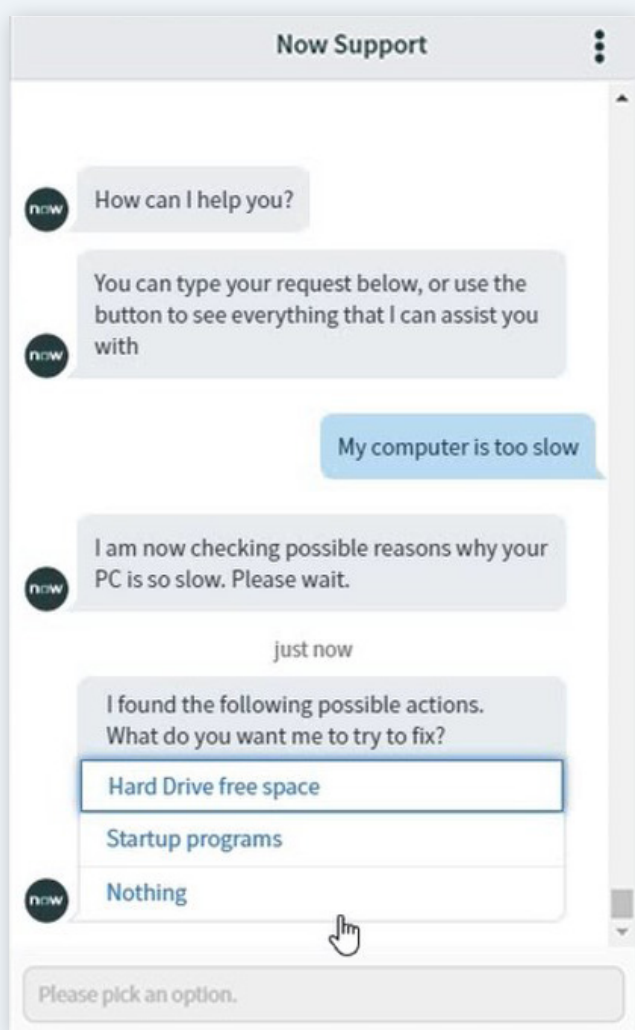
Émission, catégorisation et classification automatiques des tickets au bon endroit

# Virtual Agent (version bêta)

Améliorez la rapidité, la précision et l'intelligence du Virtual Agent ServiceNow

Grâce à un ensemble holistique de données temps réel sur les collaborateurs et les terminaux, Nexthink améliore les capacités de Virtual Agent à diagnostiquer plus rapidement un plus grand nombre de problèmes, puis à suggérer des actions correctives adaptées à la situation de l'utilisateur concerné. Les actions à distance intégrées aident vos collaborateurs à résoudre immédiatement les problèmes courants au travers du chatbot, avec enregistrement et clôture automatiques des incidents.

Devenez proactif et alléger la charge de vos équipes L1 en favorisant l'auto-assistance et en automatisant la gestion des incidents 24/7.



## Informations contextualisées

Permettez à Virtual Agent d'identifier l'utilisateur actif et de le relier automatiquement à son terminal, ses activités et l'infrastructure sous-jacente en temps réel pour accélérer le diagnostic.

## Diagnostic rapide

Aidez Virtual Agent à diagnostiquer les problèmes exprimés dans les termes les plus vagues (tel que « mon PC est lent », par exemple) et suggérez instantanément des solutions pertinentes directement sur le terminal de l'utilisateur.

## Remédiation instantanée

Donnez à vos employés les moyens de résoudre les problèmes détectés en un seul clic grâce aux actions à distance intégrées. Cette fonctionnalité a un rôle essentiel dans la réduction du nombre de tickets L1 et l'amélioration de la satisfaction des collaborateurs.

## En Savoir Plus

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des logiciels de gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. Offrant une visibilité sans précédent au niveau du poste de travail sur l'expérience technologique des collaborateurs au quotidien, Nexthink permet aux directions informatiques de passer d'une résolution réactive des dysfonctionnements IT à une optimisation proactive de l'expérience informatique. Grâce à Nexthink, plus de 1 000 organisations à travers le monde offrent une expérience numérique optimale à plus de 11 millions de collaborateurs. Basée à Lausanne en Suisse et à Boston, dans le Massachusetts, Nexthink compte 9 bureaux à travers le monde. Pour en savoir plus : [www.nexthink.com/fr/](http://www.nexthink.com/fr/)