

Nexthink Infinity

Le guide ultime des responsables EUC : Digital Workplace & Observabilité

Définition, avantages, implémentation...
Le guide pour tout savoir sur l'observabilité
de la Digital Workplace

Introduction

Au cours de la dernière décennie, la physionomie de la Digital Workplace a changé du tout au tout, tant par sa dépendance accrue au numérique que par la complexité que ces technologies engendrent. C'est dans ce contexte difficile que les équipes de support doivent gérer et optimiser la Digital Workplace. Pour cela, il leur faut une vue exhaustive des environnements IT, mais pas seulement : l'analyse de données en temps réel est également indispensable pour prendre à chaque instant des décisions plus rapides et plus éclairées. C'est là que l'observabilité de la Digital Workplace entre en jeu.

Le concept d'observabilité a connu une ascension fulgurante dans l'univers IT ces dernières années. L'intérêt des responsables support est d'ailleurs d'autant plus vif qu'ils sont en quête de solutions pour leurs priorités les plus urgentes : identifier la cause profonde des problèmes pour une résolution proactive, efficace et systématique.

Mais si le concept d'observabilité de la Digital Workplace occupe aujourd'hui le devant de la scène, on aurait tort de le réduire à un simple feu de paille. **Il est en effet le principal baromètre de l'état actuel de cet espace de travail numérique**, de son évolution et des outils indispensables à sa gestion à terme.

Que vous vous penchiez pour la première fois sur ce concept ou que vous soyez en recherche active d'une solution, ce livre blanc vous explique tout ce qu'il faut savoir sur l'observabilité de la Digital Workplace, son rôle stratégique et les avantages qu'elle offre aux départements IT en matière de gestion.

Sommaire.

Définition	3
Observabilité vs monitoring	4
Avantages	5
Principales parties prenantes	6
Fonctionnement	8
Solutions Nexthink	9



Définition

L'observabilité de la Digital Workplace est aussi appelée **observabilité de l'expérience numérique**. Indépendamment du terme utilisé, il est question d'obtenir une image précise des systèmes internes qui sous-tendent la Digital Workplace en collectant et en analysant les données qu'ils génèrent.

En pratique, une solution d'observabilité de la Digital Workplace rassemble et analyse des données de sortie pour les transformer en informations exploitables, basées sur les corrélations identifiées. L'objectif : fournir aux équipes IT le contexte dont elles ont besoin pour comprendre pourquoi les problèmes se produisent et comment les résoudre.

Dans certains domaines, comme celui du DevOps, on parle aussi d'**observabilité appliquée**. Précision importante, le DevOps se concentre exclusivement sur le développement et le déploiement de logiciels. De leur côté, les équipes IT exploitent l'observabilité à tous les échelons de la Digital Workplace – logiciels, matériels et infrastructure.

« Plutôt que de nous pencher sur les incidents, nous voulions étudier les données sous-jacentes pour orienter nos actions en conséquence. Avec Nexthink, nous pouvons accéder aux données, les transformer en informations exploitables et automatiser la résolution des problèmes. »

– Bhavin Shah, Johnson & Johnson



Observabilité vs monitoring

On confond souvent le monitoring et l'observabilité de la Digital Workplace. Sans doute parce que ces activités améliorent toutes les deux la capacité du support à cerner les problèmes affectant l'environnement IT. Pourtant, elles diffèrent tant en termes de finalité que d'exécution.

Le monitoring est une méthode systématique consistant à collecter et analyser des données de télémétrie portant sur l'état de santé d'un système, le tout à l'aide d'un ensemble prédéterminé de métriques. Les équipes IT l'utilisent pour suivre des indicateurs spécifiques de performances d'une machine, d'une application ou d'un réseau.

Prenons l'exemple d'une application SaaS. En cas de panne, un outil de monitoring détectera l'incident et avertira le support IT avant que les collaborateurs ne remontent le problème. Dans un autre cas de figure, une équipe IT pourra surveiller l'utilisation des disques sur des machines spécifiques, le but étant d'identifier à quel moment une sursollicitation affecte les performances.

C'est un fait : le monitoring accélère la détection et la résolution des problèmes. Tout du moins quand l'équipe de support spécifie clairement les éléments à surveiller. Car si les procédures en place ne permettent pas de suivre les bonnes métriques, difficile de réagir à temps en cas de problème.

L'observabilité va plus loin que le monitoring. En plus de collecter et d'analyser des données de télémétrie, cette approche établit des corrélations en temps réel pour identifier les angles morts et anticiper les problèmes à venir. À la clé : une vue plus complète et sans cesse actualisée de l'ensemble des systèmes, machines, applications et réseaux qui composent l'environnement IT.

En clair, une solution de monitoring permet d'informer et d'alerter le support en cas d'incident. Une solution d'observabilité, en revanche, permet à l'équipe de support de cerner parfaitement le problème, sa cause, ses conséquences et les mesures à prendre pour y remédier.

Observabilité de la Digital Workplace : les avantages Nexthink

Les clients Nexthink bénéficient d'une visibilité complète et de bout en bout sur l'ensemble de la Digital Workplace. Et grâce à des fonctionnalités puissantes de résolution automatisée, ils peuvent détecter, diagnostiquer et résoudre la moindre anomalie. Les chiffres parlent d'eux-mêmes.

34 M\$

Économies réalisées par un conglomérat multinational sur 5 ans via l'automatisation du monitoring et de la résolution.

261 k\$

Économies réalisées par ABInBev sur le remplacement de ses équipements.

90 %

Baisse des plantages d'applications pour un système de santé américain.

1,6 M\$

Économies réalisées par un hôpital américain via la réduction du nombre de tickets.



Avantages

Si l'observabilité de la Digital Workplace aide les équipes de support à accomplir plus efficacement leurs missions stratégiques, elle ne s'arrête pas là. **Elle redéfinit en fait complètement la capacité d'une entreprise à gérer sa Digital Workplace.**

Une solution d'observabilité de la Digital Workplace apporte de nombreux avantages. Grâce à elle, une entreprise peut :

1. Faciliter la réponse proactive aux incidents IT

Le monitoring de la Digital Workplace permet certes d'identifier les problèmes plus rapidement, mais il maintient les équipes de support dans une posture **réactive**. En effet, pour que le monitoring soit efficace, les équipes IT doivent impérativement connaître les métriques à suivre. Résultat, elles ne peuvent que réagir aux nouveaux problèmes résultant de changements survenant au sein de leur environnement.

À l'inverse, l'observabilité garantit une gestion proactive des incidents IT. Pour cela, elle établit des corrélations qui génèrent des informations exploitables, elles-mêmes garantes d'une meilleure anticipation de futurs problèmes potentiels.

Concrètement, une solution d'observabilité fournit des informations contextuelles en temps réel à l'échelle de l'environnement IT. Pour le support, c'est la promesse de pouvoir déceler des tendances, repérer des problèmes émergents et les résoudre proactivement – avant qu'ils n'impactent les utilisateurs.

2. Renforcer la collaboration et la transparence des données

Face à la multiplication des applications au sein des espaces de travail numériques, il est de plus en plus

difficile de visualiser et de partager des données entre différentes plateformes. Sans compter que les silos de données cumulent les inconvénients : problèmes de communication, redondances et erreurs qui ralentissent les workflows et freinent la collaboration – non seulement entre employés du support, mais aussi entre cette équipe et les autres départements.

Une plateforme d'observabilité rassemble et centralise les données de l'ensemble de l'environnement. Ainsi, tous les membres de l'équipe de support peuvent voir ce qui se passe dans le système – à chaque instant et en temps réel. Collaboration active, priorisation des problèmes, délégation de responsabilités sans erreur de communication... les avantages d'une telle approche sont nombreux. En prime, les informations clés fournies par la solution d'observabilité peuvent être communiquées aux autres équipes de l'entreprise.

3. Réduire les coûts IT en faisant plus avec moins

L'optimisation des coûts de la Digital Workplace est au cœur des préoccupations de l'entreprise en général, et des départements IT en particulier. Souvent, ces derniers se heurtent à une équation en apparence insoluble : ils doivent innover pour ne pas se laisser distancer par la concurrence et maintenir l'entreprise sur le chemin de la croissance, mais l'innovation s'accompagne inévitablement d'une augmentation des coûts IT qui n'est pas toujours supportable.

La solution ? L'observabilité de bout en bout qui permet à l'IT de faire plus avec moins. Accélération des opérations IT, réduction du temps de résolution manuelle des problèmes, automatisation d'une grande partie du processus d'assistance... l'équipe de support est gagnante sur tous les plans. Elle peut ainsi consacrer plus de temps et de ressources à des projets d'innovation porteurs de valeur ajoutée, sans surcharger ses membres ni grever ses budgets.

« Aucune entreprise n'a échappé à la transformation numérique. Mais pour ne pas perdre en compétitivité, il est impératif de ne pas s'arrêter en si bon chemin. D'où l'utilité d'outils comme Nexthink qui permettent d'analyser tout un écosystème pour savoir quels vont être les problèmes et comment les résoudre. »

– Mike Holzman, Accenture



Principales parties prenantes

Si l'implémentation et la gestion des technologies d'observabilité incombent évidemment aux équipes IT, les avantages de cette approche se ressentent à tous les niveaux d'une organisation.

Partie prenante n° 1 : le support

Garantir le bon fonctionnement de la Digital Workplace. Voilà le défi que le support doit relever au quotidien. Pour cela, il lui faut offrir les meilleures expériences possibles aux collaborateurs, tout en répondant aux attentes de l'entreprise. Seulement voilà, face à la complexité de la Digital Workplace, l'équipe de support opère constamment dans l'urgence et se retrouve accaparée par des tâches subalternes et des problèmes technologiques récurrents qui lui prennent tout son temps et l'empêchent de créer de la valeur pour l'entreprise.

La solution passe par l'observabilité, garante d'une visibilité complète sur les environnements IT. Le support a ainsi toutes les cartes en main pour cerner la portée et le contexte des incidents IT en temps réel. Mais ce n'est pas tout : il peut aussi diagnostiquer et résoudre les problèmes de manière proactive – avant qu'ils n'affectent les utilisateurs.

Résultat ? L'avantage pour le support est double. Premièrement, il peut tirer un trait sur les flux incessants de tickets d'assistance. Deuxièmement, il est à même d'automatiser les solutions pour éviter les problèmes récurrents. L'idéal pour se positionner comme un véritable partenaire des métiers – comme un centre de profits plutôt qu'un centre de coûts.

Partie prenante n° 2 : les dirigeants

Dans le contexte actuel, la réussite d'une entreprise s'articule autour de trois axes. Primo, elle doit innover rapidement afin de suivre le rythme de la transformation numérique. Secundo, il lui faut être rentable, en veillant à ce que les investissements technologiques génèrent un ROI maximal. Tertio, elle doit offrir la meilleure expérience collaborateur possible, l'objectif étant de réduire le turnover sur un marché de l'emploi toujours plus concurrentiel.

En pratique, une technologie d'observabilité de la Digital Workplace s'aligne parfaitement sur ces trois objectifs puisqu'elle allie :

- **Innovation accélérée** : le département IT peut déployer de nouveaux outils rapidement, en bénéficiant d'une visibilité renforcée sur l'ensemble du processus.
- **Rentabilité** : en gérant proactivement les usages technologiques, l'entreprise peut limiter les dépenses matérielles et logicielles inutiles. En parallèle, le suivi de l'adoption en temps réel garantit une création de valeur à la hauteur des investissements technologiques réalisés.
- **Fidélisation** : l'observabilité donne à l'IT les moyens de résoudre proactivement les problèmes et d'offrir une assistance plus ciblée, ce qui améliore systématiquement l'expérience collaborateur et favorise la rétention des talents.

Partie prenante n° 3 : les collaborateurs

À l'ère du télétravail et du travail hybride, les attentes des collaborateurs ont considérablement évolué. De fait, ces derniers ne se contentent plus d'une assistance IT rapide et efficace. Ils veulent bénéficier d'une expérience fluide et de technologies qui conjuguent fiabilité et performance – qu'ils soient au bureau, en déplacement ou chez eux.

Avec une solution d'observabilité de la Digital Workplace, l'équipe IT peut satisfaire voire surpasser les attentes des employés, grâce notamment à une gestion proactive des incidents qui permet de résoudre les problèmes en arrière-plan, avant qu'ils n'impactent les performances des machines et des applications. Et comme l'observabilité offre une vue à 360° de l'environnement, il est possible de garantir un niveau de performance optimal – aussi bien au bureau qu'à distance.



« Lorsque nous avons constaté des anomalies au niveau de certains clients SCCM dans notre environnement, Nexthink nous a permis de repérer et de corriger ces problèmes. Et grâce à la résolution automatisée, les métriques de conformité de nos correctifs ont grimpé en flèche. »

– Tim Donovan, Centene



Fonctionnement

Maintenant que nous avons passé en revue la définition, les avantages et les principales parties prenantes de l'observabilité de la Digital Workplace, penchons-nous à présent sur les fonctionnalités qui sous-tendent une plateforme d'observabilité.

La liste suivante est loin d'être exhaustive, mais elle vous permettra de mieux cerner le mode de fonctionnement d'une telle plateforme.

1. Collecte des données

Une solution d'observabilité recueille des données en temps réel à partir de diverses sources – le plus souvent, des applications et des data centers. De son côté, Nexthink va plus loin en collectant en supplément et en temps réel des données d'expérience utilisateur qui mettent en évidence les changements dans l'écosystème tels que les collaborateurs les perçoivent.

Les données d'utilisation extraites des applications cloud se révèlent particulièrement utiles pour identifier la cause profonde d'un problème. En les combinant aux informations provenant des machines des utilisateurs, les équipes IT obtiennent une visibilité sur l'ensemble de leur environnement. Le tout avec une seule et même plateforme !

2. Contexte et corrélation

Voilà ce qui distingue en premier lieu les solutions d'observabilité des solutions de monitoring traditionnelles. En effet, lorsqu'une plateforme d'observabilité rassemble des données, elle établit automatiquement des corrélations en temps réel qui permettent de remonter à la cause profonde du problème. Grâce à ces informations contextuelles précieuses, les équipes de support sont rapidement orientées dans la bonne direction et peuvent résoudre les incidents sans tarder.

3. Alertes en temps réel

Chaque fois que la solution d'observabilité détecte un incident qui affecte l'environnement, l'équipe de support reçoit immédiatement une alerte. Ces alertes peuvent être intégrées à des systèmes externes pour orienter l'équipe IT vers la bonne solution, avec le moins d'inconvénient possible côté collaborateurs.

4. Diagnostics

Grâce à l'intelligence artificielle et au machine learning, les équipes de support peuvent visualiser immédiatement la nature, la portée et l'impact des problèmes émergents et en cours. Plus précisément, les tableaux de bord basés sur l'IA sont conçus pour résoudre certains plantages et problèmes de surconsommation des processeurs. En parallèle, les panneaux de diagnostic intégrés permettent à l'IT de dépanner les applications web directement sur les pages d'application spécifiées.

Enfin, une plateforme d'observabilité analyse les patterns pour émettre des suggestions détaillées visant à accélérer la résolution.

5. Automatisation et résolution

Dernier atout pour les équipes de support, les fonctionnalités d'automatisation et de résolution pilotées par la data. Il s'agit en substance d'une bibliothèque d'opérations automatisées, actionnables en un clic, et de scripts de résolution personnalisés qui permettent d'automatiser les solutions aux problèmes courants. Ainsi, le support peut résoudre les problèmes en arrière-plan, sans impacter l'expérience des collaborateurs au quotidien.

Quant aux campagnes de self-help ciblées, elles sont déployées directement sur les machines des employés pour leur permettre de résoudre eux-mêmes leurs problèmes IT en un seul clic.



« Impossible d'améliorer ce qu'on ne peut pas mesurer. »

– Brett Sonderby, Deloitte

Solutions Nexthink

Vous souhaitez bénéficier de toutes ces fonctionnalités, mais aussi d'investigations avancées et de tableaux de bord en temps réel ? **Nexthink Infinity** répond à vos attentes.

Nexthink Infinity est la plus évoluée des plateformes cloud-native d'automatisation et d'observabilité pour les équipes de gestion de l'informatique utilisateur (EUC). Elle conjugue visibilité, diagnostic et résolution proactive des incidents sur l'ensemble des applications.

Nexthink propose également divers modules complémentaires pour étendre les avantages de l'observabilité à toute votre infrastructure. Avec **Application Experience**, vous profitez d'une visibilité en temps réel sur l'adoption et les performances de toutes les applications. Quant au module **Collaboration Experience**, il vous permet d'anticiper les problèmes de performance qui affectent les outils de collaboration tels que Teams et Zoom.

N'attendez plus pour vous lancer dans l'observabilité de la Digital Workplace : [demandez une démo](#) de Nexthink dès aujourd'hui !

À PROPOS DE NEXTHINK

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché mondial des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos produits permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, collecte du ressenti sur tous les postes de travail... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.



Contactez-nous pour savoir
comment améliorer l'expérience
numérique de vos collaborateurs :