

# Analyse de l'informatique de l'utilisateur

Développé en partenariat  
avec Nexthink



**Atos** | nexthink

# Notre vision

Notre vision du service de gestion de l'expérience numérique consiste à créer une interface entre la technologie, les personnes et les données. Indépendamment de sa localisation, chaque employé devrait bénéficier d'un mode de travail personnalisé, soutenu par un ensemble de technologies innovantes, lui offrant une expérience employé engageante. Nous utilisons l'analyse de données pour :



Appréhender les problèmes potentiels de l'appareil



Résoudre les problèmes avant que la majorité des utilisateurs ne soient affectés



Automatiser la résolution des problèmes



Interagir avec les utilisateurs afin de comprendre et d'améliorer continuellement leur expérience

# Notre service

Notre service d'analyse de l'informatique de l'utilisateur permet de surveiller et de mesurer l'expérience informatique, en l'analysant du point de vue de l'employé tout en conservant une perspective globale. Grâce aux informations tirées de ces données, nous améliorons de manière proactive l'expérience de l'utilisateur et quantifions ces améliorations avec la mise en place d'un système de notation.

Nous proposons un service d'infogérance fournissant des données et des informations sur les activités des équipements, permettant ainsi au client de prendre des décisions stratégiques. Il permet également de trouver et de résoudre les problèmes des équipements de manière proactive, tout en contribuant à les rendre plus sécurisés.

Ces données améliorent la visibilité et la connaissance, augmentent l'efficacité opérationnelle et ouvrent de nouvelles possibilités pour optimiser les services informatiques, vous apportant ainsi une valeur ajoutée.

- Contrôle de l'environnement de travail pour mesurer et améliorer l'expérience
- Analyse approfondie permettant d'atteindre la source du problème et d'en déduire les impacts
- Interventions à distance pour automatiser et résoudre les problèmes
- Rapports clairs

Avec une équipe dédiée à l'expérience, nous assurons la gestion des plateformes de nos clients pour leur offrir des expériences complètes. Nous prenons en charge plus de 1,6 million d'équipements, en privilégiant avant tout leur satisfaction.

# Notre approche

- Depuis 2018, Atos améliore ses solutions Digital Workplace, en se concentrant sur l'expérience des employés pour augmenter la productivité. Notre proposition vise à transformer leur informatique en un modèle proactif, améliorant l'expérience numérique et contribuant à la croissance de l'entreprise.
- **Services de gestion de l'expérience numérique** - Surveiller et mesurer l'expérience informatique du client du point de vue des employés, établir une référence et améliorer le score d'expérience numérique.
- **Services d'Analyse Avancée** – Identifier les problèmes avant les utilisateurs et mettre en place des plans d'action (gestion des problèmes).
- **Services aux entreprises** – Informations clés fournissant une indication rapide de l'impact et de la performance des services par zone géographique ou par département.
- Auto-assistance et gestion de l'analyse des sentiments pour offrir aux utilisateurs la possibilité de remédier aux problèmes identifiés et de partager leurs retours sur les services dans leur contexte, au point d'utilisation.
- Accompagnement de la transformation et des projets spécifiques avec une analyse approfondie et un suivi des progrès accomplis.
- Accompagnement des initiatives d'amélioration continue des services et contribution à la mise en œuvre des stratégies de décarbonation et de développement durable.



# Facteurs de succès

La transformation numérique exige de se concentrer continuellement sur les résultats, même lorsque les ressources qualifiées sont limitées. La meilleure façon de garantir des résultats efficaces est de placer l'employé au centre des réflexions. La transformation numérique ne peut être réalisée que si elle est accompagnée de l'adhésion et d'une grande satisfaction des employés. Le service d'analyse de l'informatique de l'utilisateur accompagne cette approche avec une vision de bout en bout des données et de l'infrastructure informatique :

- **Votre plateforme Nexthink est toujours à jour et les données sont disponibles en temps réel**
- **Notre équipe d'analystes expérimentés travaille sans relâche pour identifier les problèmes et les tendances ayant un impact sur votre environnement et propose des recommandations pour y remédier**

## Pourquoi Atos ?

Avec notre service d'analyse de l'informatique de l'utilisateur développé en partenariat avec Nexthink, nous augmentons la productivité et la connaissance des utilisateurs finaux non seulement en prévenant les problèmes de manière proactive, mais aussi en mettant en œuvre des actions de remédiation de manière automatisées. Notre service ne se limite pas aux indicateurs clés performance traditionnels, mais introduit des indicateurs innovants sur l'expérience et la perception de vos employés (Experience Level Agreements - XLA) . Voici quelques réalisations :

- Cette solution nous permet de gérer efficacement plus de **1,6 million** d'équipements
- Notre équipe spécialisée comprend plus de **80 employés** spécialisés dans ce domaine
- Pour la seule année 2023, nous avons réussi à prévenir plus de **1,5 million** de tickets à nos utilisateurs, ce qui démontre l'efficacité de notre solution.

Depuis 2016, Atos s'est associé à Nexthink pour construire une stratégie numérique axée sur l'expérience des employés dans le cadre de son offre Digital Workplace. L'analyse de l'informatique de l'utilisateur accompagne cette transformation vers un modèle basé sur les données, qui est au cœur des services dédiés à l'environnement de travail moderne.



## À propos d'Atos

Atos est un leader international de la transformation digitale avec 95 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires annuel d'environ 11 milliards d'euros. Numéro un européen du cloud, de la cybersécurité et des supercalculateurs, le Groupe fournit des solutions intégrées pour tous les secteurs, dans 69 pays. Pionnier des services et produits de décarbonation, Atos s'engage à fournir des solutions numériques sécurisées et décarbonées à ses clients. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris.

La **raison d'être d'Atos** est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le Groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

Find out more about us

[atos.net](https://atos.net)

[atos.net/career](https://atos.net/career)

Let's start a discussion together



## À propos de Tech Foundations

**Tech Foundations** Tech Foundations est la ligne de métier du groupe Atos leader dans les services d'infogérance, qui se concentre sur l'infrastructure et le cloud hybride, l'expérience employé et les services technologiques, grâce à des solutions décarbonées, automatisées et tirant parti de l'IA. Ses 48 000 collaborateurs font progresser ce qui compte pour l'avenir des entreprises, des institutions et des communautés du monde entier. Tech Foundations est présent dans 69 pays et réalise un chiffre d'affaires annuel de 6 milliards d'euros.

Atos est une marque déposée d'Atos SE. Avril 2024. © 2024 Atos. Informations confidentielles appartenant à Atos, à utiliser uniquement par le destinataire. Ce document, ou toute partie de celui-ci, ne peut être reproduit, copié, diffusé et/ou distribué ni cité sans l'accord écrit préalable d'Atos.