

# Nexthink Act

Störfälle reduzieren/Produktivität steigern/Problemlösungszeiten verringern

Erweiterte Handlungsfähigkeit dank Digital Experience Management

## UNTERNEHMERISCHE HERAUSFORDERUNG

Um den Anforderungen moderner, dynamischer Unternehmen gerecht zu werden, sollte das IT-Team die vom Call-Center gemeldeten Störfälle nicht nur schnell beheben, sondern möglichst schon im Vorfeld erkennen und verhindern.

## PRODUKTBESCHREIBUNG

Nexthink Act kombiniert eine leistungsstarke Datenerhebung mit Problembefhebungsfunktionen, die eine exzellente Compliance und ein effizientes Incident Management gewährleisten. Davon profitieren nicht nur IT-Teams, die eine deutlich geringere Anzahl an Störfällen zu bewältigen haben, sondern auch die End-User, die ohne Produktivitätseinbußen an optimierten digitalen Arbeitsplätzen arbeiten können.

## DIE LÖSUNG NEXTHINK ACT

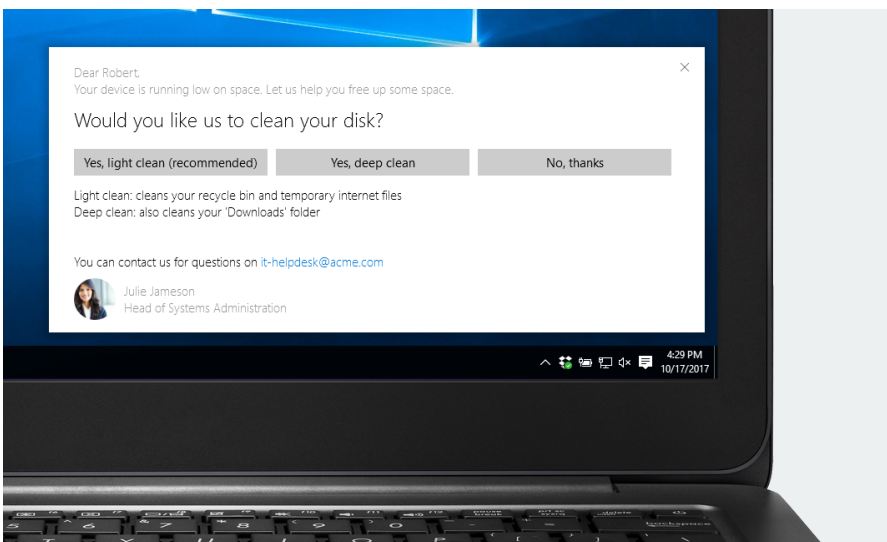
Nexthink Act steigert die Effizienz von Supportteams, da störfallspezifische Daten in weniger als zehn Sekunden abgerufen werden können. Auch weniger versierte Mitarbeiter können dadurch Probleme lösen, die sie normalerweise nicht beheben könnten. Mit Nexthink Act lässt sich eine Kultur der Eigenverantwortlichkeit etablieren, in der Mitarbeiter auftretende Schwierigkeiten unter automatisierter Anleitung selbst lösen können. Mit nur minimalem Aufwand können dank der vollautomatisierten Problemlösung von Nexthink Act Endgeräte in ihrem gewünschten Betriebszustand erhalten werden.

## WICHTIGE FUNKTIONEN

- **Benutzerfreundliche Oberfläche** für den Import, die Konfiguration und die Terminierung von Skripten, die auf den Endgeräten ausgeführt werden sollen
- **Manuelle Trigger**, mit der in wenigen Sekunden Probleme behoben und Informationen von einem bestimmten oder mehreren Tausend Endgeräten abgerufen werden können
- **Automatische Ausführung** von Skripten mit einstellbarer Frequenz (bis zu einer Minute)
- **Benutzerdefinierte Felder**, die zur Ergänzung der Nexthink-Datenbank von Skripten gefüllt werden
- **Nahtlose Integration** mit Incident Management-Lösungen von Drittanbietern (beispielsweise ServiceNow)
- **Integrierter Skriptkatalog** basierend auf den gebräuchlichsten Anwendungsfällen der Kunden
- **Vier Ausführungsmodi** für unterschiedliche Sicherheitsanforderungen
- **Rollenbasierte Skriptausführung** für fein abgestufte Ausführungskonzepte
- **Prüfprotokolle** zur Aufzeichnung der ausgeführten Skripte und ausführenden User
- **APIs** für den Aufruf von Nexthink Act-Skripten durch Tools von Drittanbietern
- **Automatische Benachrichtigungen**, die verantwortliche Mitarbeiter über die Ausführung von Skripten informieren

## HAUPTVORTEILE

- Ermöglicht Helpdesk-Teams die **schnellere Behebung von Störfällen**
- Liefert wichtige Daten für den Second- und Third-Level-Support, um **Fehlerbehebung** und **Problemmanagement** zu beschleunigen
- **Verringert die Anzahl der Störfälle erheblich**, da End-User auftretende Probleme mit den Self-Help-Funktionen eigenständig lösen können
- **Verringert die Ausfallzeiten** und **verbessert die End-User-Produktivität**
- **Steigert die Erstlösungsquote**, sodass kostspielige Eskalationsverfahren vermieden werden
- Spart wertvolle Zeit für Mitarbeiter des Second- und Third-Level-Supports, die für Problemmanagement, vorausschauende Maßnahmen und andere **Aktivitäten mit höherer Wertschöpfung** verwendet werden kann



## PRODUKTMERKMALE

**Assisted Service:** Supportmitarbeiter und Teams können Probleme sofort lösen, indem sie sie innerhalb des gesamten Endgerätebestands diese klar identifizieren, ihre Auswirkungen bewerten und mit einem Mausklick Maßnahmen ergreifen können.

**Self-Help:** Nexthink macht End-User auf mögliche technische Probleme aufmerksam und bietet Maßnahmen zu deren Behebung an.

**Self-Healing:** Nexthink stellt den gewünschten Stand der Serviceleistung durch vollständige Automatisierung und Fehlerbehebung in Echtzeit sicher, ohne Störung der End-User.

**On-Demand Analytics:** Nexthink bietet flexible, hochgradig skalierbare, benutzerdefinierte Analysen der End-Geräte, die nicht anhand fest vorgegebener, sondern individualisierter Metriken erstellt werden.

## SO SETZEN UNSERE KUNDEN NEXTHINK ACT EIN:

NEXTHINK ACT				
ENTSTÖRUNG				ON-DEMAND DATEN
ASSISTED SERVICE	SELF-HELP	SELF-HEALING		
SUPPORTGESTEUERT	END-USER-GESTEUERT	GERÄTEGESTEUERT	BEDIENER-/GERÄTEGESTEUERT	
<b>VORTEILE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verkürzung der durchschnittlichen Problemlösungszeiten</li> <li>First-Level-Support übernimmt Aufgaben des Second-Level-Supports</li> <li>Verbesserte Produktivität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weniger Supportanfragen</li> <li>Verbesserte Produktivität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduce # of tickets</li> <li>Improve productivity</li> <li>Ensure compliance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uneingeschränkter Datenabruf</li> </ul>
<b>FUNKTIONSWEISE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supportmitarbeiter können Probleme per Mausklick beseitigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sobald Probleme erkannt sind, werden End-Usern Lösungswege vorgeschlagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vollautomatisierte Problemlösung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datenabruf von 250.000 Geräten in weniger als zehn Sekunden</li> </ul>
<b>BEISPIELE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivierung von BitLocker</li> <li>- Quarantäne für verdächtige Geräte</li> <li>- Sammeln von RAM-Informationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Java-Update</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prüfung und Neustart des SCCM-Agenten</li> <li>- Deinstallation unerwünschter Software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prüfung des Akku (gesundheits)zustands</li> <li>- Sammeln von RAM-Informationen</li> <li>- BIOS-Informationen</li> <li>- Office-Sprache</li> </ul>

„Durch das Monitoring von IT-Endpunkten mit Nexthink sowie durch das unmittelbare Feedback unserer End-User im Netzwerk ist es uns gelungen, das IT-Erlebnis an den digitalen Arbeitsplätzen zu verbessern und die Produktivität der IT zu erhöhen. Mit Nexthink Act können wir nun automatisch Störfaktoren identifizieren und ausräumen – das bringt die End-User Experience auf ein ganz neues Level.“

### Nat Ives

Service Development Director, Computacenter

## ERFOLGREICHE IMPLEMENTIERUNG MIT NEXTHINK SERVICES

Nexthinks Assessment- und Implementierungsservice hilft Ihnen, die wichtigsten Einsatzbereiche zu ermitteln und mit Nexthink Act optimale Ergebnisse zu erzielen. Zu den Dienstleistungen gehören Ticketanalyse, Pflichtenheft zur Problemlösung, Implementierung und Non-Regression-Tests.

## WEITERE INFORMATIONEN

Nexthink Act ist integraler Bestandteil der Nexthink-Plattform – der umfassenden Digital Experience Management-Lösung für Unternehmen. Erfahren Sie hier, wie Nexthink Act als weiterer Baustein das Digital Experience Management vervollständigt:

[www.nexthink.com](http://www.nexthink.com)