

Cas d'usages

Postes de travail physiques

Les entreprises IT ont du mal à dépanner les postes de travail dans plusieurs espaces de travail complexes, alors qu'elles sont inondées de tickets de support et contraintes de limiter leur budget.

ControlUp aide le département IT à résoudre plus rapidement les problèmes des postes de travail physiques, à éviter les tickets et à réduire les dépenses.

Fermer plus rapidement les tickets

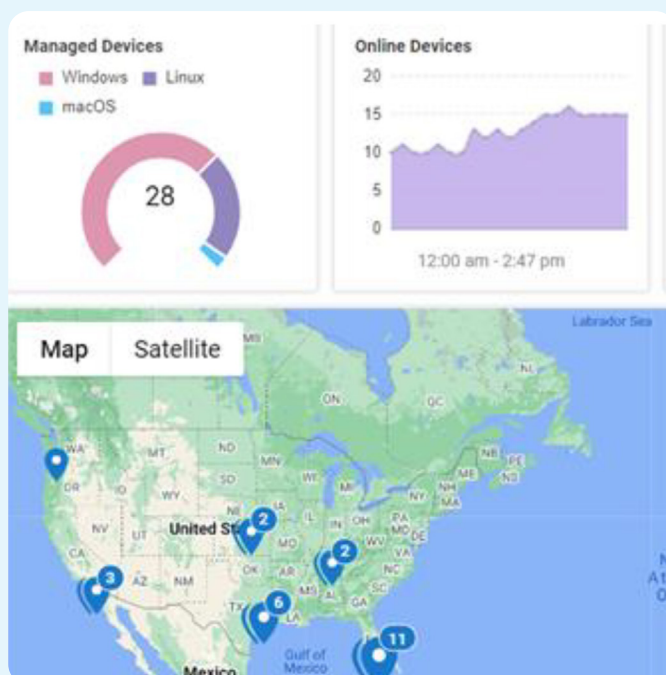
- Rapports en temps réel pour tous les réseaux, appareils, OS et applications pour trouver la cause première des problèmes
- Optimisation des communications unifiées (CU) pour résoudre les cas de support les plus complexes
- Réparation en masse de plusieurs appareils pour regrouper le support en cas de problème global
- Mesures de réseau non pris en charge pour savoir quand les utilisateurs ont des problèmes de réseau à distance

Prévenir les incidents de support

- L'automatisation permet au département IT de distribuer (Push) des solutions pour gérer automatiquement les problèmes connus.
- Des alertes et notifications personnalisées avertissent le département IT et les utilisateurs en cas de dégradation des services.
- L'intégration ServiceNow automatise la création et la fermeture des tickets.
- L'accès aux données d'historique des performances et l'exportation de rapports granulaires en CSV permettent au département IT d'identifier et d'examiner les problèmes chroniques de l'environnement IT des utilisateurs

Réduire les dépenses

- Des mesures d'utilisation des logiciels donnent des détails sur l'existence de logiciels non utilisés.
- Afficher l'inventaire du matériel et des logiciels permet au département IT d'exécuter des audits plus rapides.
- Console Web, vue unique, SSO (Connexion avec authentification unique) et authentification dans tous les départements, pour regrouper les outils et les consoles
- Contrôle à distance, shadowing (copie fantôme), transferts de fichiers et Shell, pour un dépannage et une remédiation plus efficaces dans tous les espaces de travail



La complexité des espaces de travail virtuels des utilisateurs rend le repérage et la résolution des problèmes plus difficiles.

Fermer les tickets

- Visibilité de bout en bout, surveillance et rapports pour tous les postes de travail, applications et réseaux, du serveur jusqu'au niveau processus.
- Des milliers de mesures de performances en temps réel pour identifier la cause première des

incidents et les éviter à l'avenir.

- Dépannage et remédiation assistés pour réduire le délai de résolution des problèmes.
- Réparation en masse de plusieurs appareils pour regrouper les efforts de support en cas de problème global.

Prévenir les incidents de support

- Scripts et automatisation permettent au département IT de distribuer (Push) proactivement des mises à jour pour les problèmes connus.
- Des alertes personnalisées informent le département IT en cas d'arrêt d'un service.

- L'intégration ServiceNow automatise et organise la création des tickets.
- Les données d'historique des performances et l'exportation de rapports granulaires en CSV permettent au département IT d'identifier les problèmes chroniques de l'environnement IT des utilisateurs finaux (EUC)

Réduire les dépenses

- Une vitrine unique, avec SSO (Connexion avec authentification unique), regroupe les outils et les consoles de tous les départements.
- Optimisez les ressources en arrêtant et en désallouant les machines inactives, et faites des économies sur les coûts Azure.

- Contrôle à distance, shadowing (copie fantôme), transferts de fichiers et Shell permettent un dépannage et une remédiation plus efficaces dans tous les espaces de travail.
- La surveillance synthétique proactive teste la disponibilité de vos applis et postes de travail EUC, puis génère des rapports, pour limiter les périodes de coupure



Communications unifiées

Les problèmes de communication unifiées (CU) peuvent être dus à la plateforme du fournisseur CU, à l'appli client, au réseau domestique. Et le terminal est souvent encombrant.

ControlUp vous aide à accélérer le dépannage et à résoudre les problèmes de communications unifiées.

Fermer les tickets CU

- Les rapports de performances en temps réel des appels, d'utilisation, et les mesures d'appareil et d'appli fournissent au département IT des informations complémentaires.
- La surveillance de la disponibilité des services

informe proactivement le département IT des impacts externes.

- Les mesures de temps moyen de réponse et de temps de chargement permettent au département IT d'éliminer rapidement certains appareils ou applis comme cause première des incidents

Limiter les incidents de support

- Des alertes et notifications proactives pour les applisWeb, SaaS et CU (communications unifiées) informent le départementIT et les utilisateurs finaux des problèmes existants.
- L'intégration ServiceNow automatise la création et la fermeture des tickets.

- Affichage des scores MOS pour suivre la qualité des appels CU sur tous les environnements utilisateurs
- La détection des échecs en cours d'appel Zoom etTeams, avec génération de rapports, vous indique les personnes qui ont des problèmes avant même qu'elles ne contactent le support IT

Réduire les dépenses

- Intégration avec les principales API et consoles Admin CU (Communications unifiées), ce qui permet au départementIT de collecter directement les données d'appli
- Validation des correctifs pour garantir que les appareils et applis des utilisateurs sont mis à jour

- Surveillance synthétique des services CU pour que le département IT cesse de surveiller les ressources manuellement
- Affichage de la configuration réseau au lieu d'attendre des nouvelles de l'équipe réseau pour le dépannage



Le département IT face à un défi : s'assurer que tous les collaborateurs travaillent efficacement par-delà les frontières géopolitiques.

ControlUp aide les gens à soutenir le rythme de travail de l'entreprise, où qu'ils se trouvent et quels que soient les postes de travail virtuels ou physiques qu'ils utilisent.

Soutenir les collaborateurs, où qu'ils travaillent

- Assurez le support des collaborateurs quel que soit l'endroit où ils travaillent, avec des rapports d'activité utilisateur qui fournissent des mesures d'utilisation des applis.
- Prenez le pouls de la satisfaction des

collaborateurs avec les enquêtes qualitatives sur leur ressenti.

- Travaillez virtuellement côte à côte via l'assistance et le contrôle à distance, pour que le département IT puisse expérimenter et gérer les problèmes de première main.

Dépanner toutes les applications

- Comprendre les problèmes des applications locales et reprendre le contrôle des applis installées en local sous Windows, macOS et Linux
- Trouver et corriger les problèmes CU (Communications unifiées -UC&C) grâce à la surveillance UC&C avancée, qui accélère la

fermeture des tickets en aidant le département IT à repérer les appels UC&C de qualité insuffisante

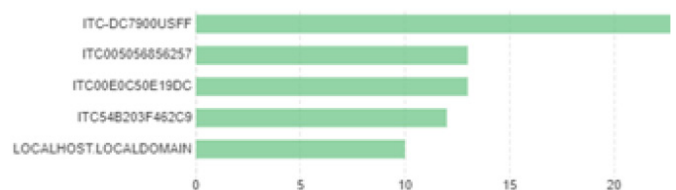
- Garantir que les applications Web s'exécutent, via la surveillance SaaS avancée qui détecte les problèmes et avertit les utilisateurs pour réduire le volume de dépannages et de tickets de support

Détecter et corriger les terminaux partout

- Découvrez les problèmes via l'analyse à partir des tableaux de bord et des rapports, en identifiant les appareils et les réseaux problématiques.
- Assurez le support des utilisateurs à l'aide de notifications et alertes pour les prévenir à l'avance des événements susceptibles d'affecter leur expérience digitale.
- Corrigez les problèmes où et quand vous en avez besoin, grâce à des scripts d'action qui accélèrent la remédiation à l'aide d'un processus cohérent et reproductible.

User Experience

Devices with Most Reboots (count)



Average User Input Delay (secs)

