

Riverbed Aternity

360°[®]

Digital Experience

L'avantage de la visibilité pour des collaborateurs performants

Comment les équipes de support (help desk) et des services workplace peuvent tout voir, intervenir rapidement et maintenir la productivité des collaborateurs

riverbed[®]



Table des matières

3

**Introduction – La
nouvelle mission de
l’informatique (IT)**



4

**Où se déroule
désormais
le travail**



5

**Le coût
d’une visibilité
fragmentée**



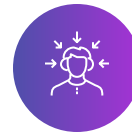
7

**L’avantage
Aternity 360**



8

**Voir à travers
les yeux de
l’utilisateur**



9

**Une assurance
qualité numérique
permanente**



10

**Un environnement de travail
fluide, résilient et
centré sur l’humain**



11

**L’avenir de l’expérience
digitale**



Introduction – La nouvelle mission de l’informatique (IT)

Le rôle des équipes actuelles de support (help desk) et des services workplace est simple en théorie, mais complexe dans la pratique : offrir des expériences digitales irréprochables qui permettent aux collaborateurs de travailler efficacement, à tout moment, depuis n’importe où et sur n’importe quel appareil. Ces expériences constituent le socle de la réussite d’une organisation.

En réalité, « irréprochable » va bien au-delà du simple maintien en fonctionnement des systèmes. Cela signifie garantir que chaque interaction des collaborateurs avec la technologie soit fluide, intuitive et sans interruption. Que ce soit lors d’une collaboration en visioconférence, de l’accès à une application SaaS critique ou de l’exécution de tâches sur un appareil mobile sur le terrain, même de légers dysfonctionnements peuvent avoir des conséquences importantes, ralentir les projets, générer de la frustration et impacter les résultats clients.

Pour y parvenir, les équipes IT doivent avoir une visibilité complète : chaque application, chaque appareil (ordinateur portable, poste fixe, session VDI ou mobile), chaque chemin réseau, et chaque interaction humaine, et non pas seulement des données partielles ou des indicateurs isolés. Une supervision fragmentée ne suffit plus.

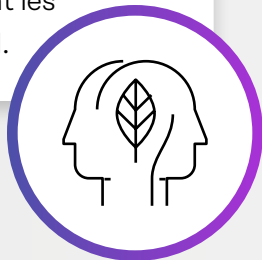


Où se déroule désormais le travail

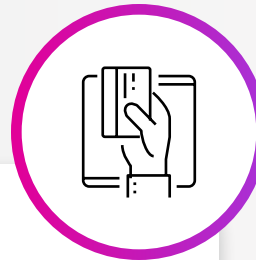
Le travail s'est affranchi des bureaux, des salles de réunion et des centres de données d'entreprise. Aujourd'hui, il s'inscrit dans un environnement hybride composé d'appareils, de réseaux, d'applications, de services cloud et de terminaux mobiles. Les collaborateurs s'attendent à être tout aussi productifs, qu'ils soient au bureau, en télétravail ou sur le terrain.

Exemples concrets :

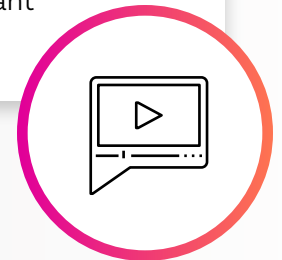
Un professionnel de santé utilise une tablette robuste pour mettre à jour les dossiers des patients lors de sa tournée. Une brève coupure réseau ralentit la synchronisation des données, l'obligeant à ressaisir manuellement les informations plus tard.



Un employé de magasin s'appuie sur une application mobile de point de vente pendant une période de soldes très fréquentée. Un ralentissement dans le processus de paiement entraîne des files d'attente plus longues et des clients mécontents.



Un technicien sur le terrain utilise un outil de collaboration avec vidéo pour consulter un expert à distance. Une mauvaise qualité vidéo, due à des pertes de paquets sur le réseau mobile, oblige à reprogrammer l'intervention, retardant ainsi les réparations.

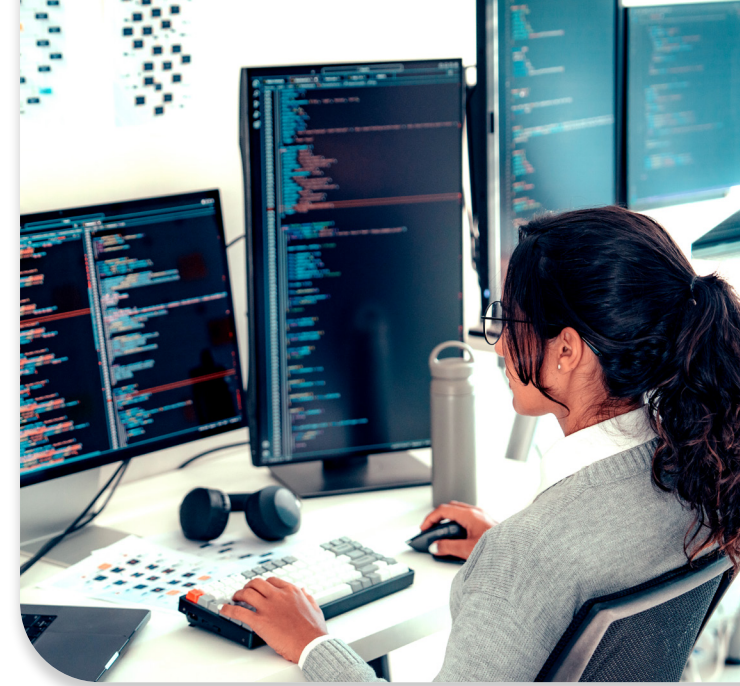


Pour les équipes de support, le périmètre de dépannage est désormais aussi vaste que le lieu de travail moderne lui-même. Un problème peut provenir d'un pilote de casque, d'un processus en arrière-plan d'une application mobile, d'un routeur Wi-Fi ou d'un service cloud tiers. Les outils de supervision traditionnels, centrés sur des indicateurs cloisonnés tels que les pics de CPU ou la simple disponibilité, ne fournissent pas le contexte nécessaire pour identifier et résoudre rapidement les problèmes, en particulier dans des environnements orientés mobile.

The Cost of Fragmented Visibility

Les collaborateurs ne vivent pas leur travail de manière cloisonnée, alors pourquoi l'informatique devrait-elle le gérer ainsi ? Lorsque la visibilité est fragmentée entre différents outils dédiés aux terminaux, aux appareils mobiles, aux applications et aux réseaux, les équipes se retrouvent avec des informations déconnectées qui rendent presque impossible l'identification et la résolution des problèmes complexes.

Le coût de cette fragmentation est bien réel :



Allongement des délais de résolution, les tickets passant d'une équipe et d'un outil à l'autre.



Des escalades qui ne devraient pas être nécessaires, mobilisant inutilement les ressources et les outils des ingénieurs seniors.



Une frustration des collaborateurs qui s'accroît lorsque les problèmes perdurent ou se répètent sans explication.

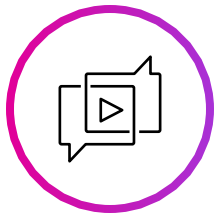


Les indicateurs traditionnels, tels que les rapports de latence ou les journaux de disponibilité, peuvent montrer qu'un incident s'est produit, mais expliquent rarement pourquoi il s'est produit ni quel impact il a eu sur les utilisateurs réels.

Exemples de zones d'angle mort :



Une session VDI peut réussir les contrôles de performance tout en semblant lente pour le collaborateur en raison de pics de latence sur le chemin de distribution du poste de travail virtuel.



Une réunion en visioconférence peut se dégrader non pas à cause de la plateforme de communication unifiée elle-même, mais en raison de pertes de paquets sur un réseau cellulaire.

Et si l'informatique pouvait éliminer tous les angles morts qui masquent l'origine des frictions numériques ?

Imaginez disposer d'une vision complète à 360 degrés, combinant la télémétrie technique avec l'expérience humaine du travail, en corrélant l'état des appareils, les performances des applications sur mobile et sur poste de travail, les chemins réseau, les modes d'utilisation et le ressenti des utilisateurs. Grâce à ce niveau de contexte, l'IT pourrait comprendre instantanément ce qui se passe, pourquoi cela se produit et comment y remédier – souvent avant même que le collaborateur ne perçoive le problème.



L'avantage 360° d'Aternity

C'est précisément ce que propose Riverbed Aternity. Seul Riverbed Aternity est conçu spécifiquement pour offrir cette vision à 360°, en capturant l'ensemble de l'expérience digitale à travers chaque poste de travail, chaque application et chaque collaborateur, qu'il s'agisse d'un poste fixe, d'une session VDI ou d'un appareil mobile.

Aternity mesure en continu :



État des équipements

CPU, mémoire, stockage, performance thermique et niveau de batterie



Stabilité du réseau

Performance LAN/WAN, qualité du Wi-Fi, comportement du VPN, routage ISP et performance des réseaux mobiles



Frictions dans les workflows

Goulots d'étranglement et délais dans les processus métiers critiques, y compris les workflows mobiles



Ressenti et perception des utilisateurs

Retours directs des collaborateurs pour valider si les corrections ont réellement amélioré leur expérience



Performance des applications

Temps de lancement, taux de crash, réactivité et taux de succès des transactions pour les applications desktop comme mobiles

Aternity **Digital Experience Index (DXI)** combine la performance des systèmes et les retours des collaborateurs en un score unique. Cela permet de suivre facilement la qualité de l'expérience, de comparer les performances entre desktop et mobile, et de mesurer l'impact de l'IT sur la satisfaction et la productivité des employés.

Qu'est-ce que l'expérience digitale à 360° ?

Une expérience digitale à 360° correspond à une vision complète et continue de tous les facteurs qui façonnent l'expérience de travail numérique des collaborateurs.

Elle regroupe :

Tous les environnements :

physique, virtuel, cloud et mobile

Toutes les couches : terminaux, applications, réseaux et workflows

Toutes les perspectives : données de performance, analyses des workflows et ressenti utilisateur

Cette approche holistique permet à l'IT de comprendre à la fois comment la technologie fonctionne et comment elle est vécue par les utilisateurs, afin de corriger plus rapidement les problèmes, d'améliorer de manière proactive les performances et de mesurer concrètement l'impact sur la productivité et la satisfaction.

Voir à travers les yeux de l'utilisateur

L'une des capacités les plus transformantes d'Aternity est Aternity Replay, une fonctionnalité qui permet aux équipes IT de voir exactement ce qu'un utilisateur a vu et fait pendant une session.

Aternity Replay capture chaque clic, toucher, balayage, écran et séquence d'activité en temps réel, permettant aux équipes support de :

1

Confirmer précisément le problème rencontré par le collaborateur.

2

Identifier le moment exact où la performance s'est dégradée ou où une erreur est survenue.

3

Déterminer si la cause racine est liée à l'application, au poste de travail ou au réseau.

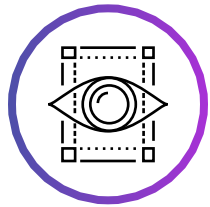
L'application de tableur d'un analyste financier devient non réactive lors de l'exécution de macros complexes. Avec Aternity Replay, le service desk peut voir exactement ce que l'utilisateur a vécu au niveau du terminal, chaque clic, chaque boîte de dialogue et chaque pause, capturant le moment où l'application se bloque en raison d'une saturation de la mémoire sur le poste. Avec ces éléments en main, l'IT peut augmenter les ressources système et éviter les ralentissements récurrents, éliminant ainsi toute approximation et améliorant la productivité. Contrairement aux outils de supervision traditionnels, qui laissent place à l'interprétation, Replay fournit une preuve visuelle, transformant « je ne peux pas l'expliquer, mais c'est lent » en éléments concrets et exploitables. Cette clarté accélère l'analyse de la cause racine, réduit le MTTR et élimine les approximations qui ralentissent généralement la résolution des tickets.



Garantir l'expérience digitale à chaque instant

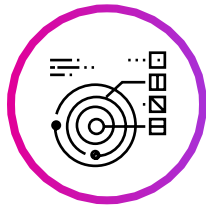
La gestion proactive de l'expérience consiste à détecter les problèmes avant qu'ils n'affectent les collaborateurs. Aternity y parvient grâce au monitoring synthétique, en simulant en continu des workflows utilisateurs, sur desktop et mobile, afin de détecter les anomalies de réactivité des applications, les routes réseau ou les workflows critiques.

Ces données synthétiques sont associées à :



Intelligence des workflows

pour superviser les processus de bout en bout.



Analyse des parcours web

pour suivre la performance des portails orientés clients ou collaborateurs.



Analyse des chemins réseau chiffrés

pour diagnostiquer les goulots d'étranglement même dans des environnements sécurisés et chiffrés.

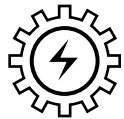
En complément, l'automatisation et la remédiation pilotées par l'IA peuvent résoudre de nombreux problèmes automatiquement, depuis le redémarrage d'un processus mobile bloqué jusqu'à la reconfiguration d'un service défaillant – souvent avant même qu'un ticket ne soit créé.



Un environnement de travail fluide, résilient et centré sur l'humain

La mission d'Aternity va au-delà de la prévention des incidents : elle consiste à créer un environnement de travail digital fluide, résilient et centré sur l'humain.

Facteurs clés :



Automatisation intelligente

pour déclencher des workflows d'auto-remédiation, des runbooks ou des tickets de support préremplis.



Analyse du ressenti

pour recueillir les retours des utilisateurs directement dans le cadre de supervision, en garantissant que les correctifs techniques se traduisent par une réelle satisfaction des utilisateurs



Visibilité en temps réel des communications unifiées (UC)

pour superviser des plateformes comme Microsoft Teams, Zoom et Webex, du terminal jusqu'au réseau, en corrélant la télémétrie technique avec la qualité réelle des appels et des réunions, sur desktop et mobile.



L'avenir de l'expérience digitale

L'avenir de l'expérience digitale pilotée par l'IT est proactif, prédictif et centré sur l'humain. Il s'agit d'aller au-delà du monitoring réactif vers un modèle où :

1

Les problèmes sont résolus avant qu'ils n'impactent le travail, que ce soit sur desktop ou mobile.

2

Le ressenti des collaborateurs est mesuré et optimisé au même titre que les indicateurs de performance.

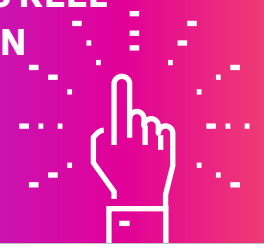
3

Les infrastructures, les applications et les workflows sont gérés comme un écosystème d'expérience intégré.

Qu'il s'agisse d'un utilisateur à distance confronté à une mauvaise connexion Wi-Fi, d'un collaborateur terrain utilisant des équipements durcis, ou d'une équipe globale dépendant d'une collaboration vidéo fluide, Aternity fournit la visibilité, l'intelligence et l'automatisation nécessaires pour assurer la continuité du travail sans interruption.

**TRANSFORMEZ
L'EXPÉRIENCE DIGITALE
DES COLLABORATEURS
AVEC ATERNITY**

**PILOTAGE EN TEMPS RÉEL
ET AUTOMATISATION
INTELLIGENTE
GRÂCE À L'IA**





riverbed®

Riverbed – Donner toute sa puissance à l'expérience

Riverbed est la seule entreprise à disposer d'une richesse de télémétrie couvrant l'ensemble du spectre, du réseau à l'application jusqu'à l'utilisateur final, permettant d'éclairer puis d'accélérer chaque interaction afin d'offrir aux utilisateurs l'expérience digitale fluide et sans défaut qu'ils attendent sur l'ensemble de l'écosystème numérique. Riverbed propose deux solutions leaders du marché : le portefeuille Riverbed Unified Observability, qui intègre données, insights et actions à travers l'IT pour permettre aux clients de délivrer des expériences digitales sans rupture ; et Riverbed Acceleration, qui offre une accélération rapide, agile et sécurisée de toute application sur tout réseau, pour tous les utilisateurs, qu'ils soient mobiles, à distance ou sur site. Ensemble, avec nos milliers de partenaires et nos clients leaders sur leurs marchés à travers le monde, nous donnons de la puissance à chaque clic, à chaque expérience digitale. En savoir plus sur riverbed.com.

© 2026 Riverbed Technology LLC. Tous droits réservés. Riverbed ainsi que tout nom de produit ou de service Riverbed, ou tout logo utilisé dans ce document, sont des marques commerciales de Riverbed Technology. Toutes les autres marques mentionnées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Les marques et logos présentés ne peuvent être utilisés sans l'autorisation écrite préalable de Riverbed Technology ou de leurs propriétaires respectifs. CS-1094_Aternity-360-Digital-Experience_EB_FR_US_061026