

L'intégration de la gestion des services et des biens IT

Cas d'utilisation

Table des matières

Résolvez les problèmes de l'entreprise, pas seulement les incidents IT	3
1. Implication des utilisateurs grâce au self-service	3
2. Accélération et amélioration de la résolution des incidents	4
3. Gestion proactive des biens problématiques	4
4. Gestion efficace du changement	5
5. Visibilité complète du cycle de vie	5
Principaux avantages pour votre entreprise	6

Ce document est fourni uniquement à titre d'information. Aucune garantie ne pourra être fournie ni attendue. Ce document contient des informations confidentielles et/ou qui sont la propriété d'Ivanti, Inc. et de ses sociétés affiliées (désignés collectivement ici sous le nom « Ivanti »). Il est interdit de les divulguer ou de les copier sans l'autorisation écrite préalable d'Ivanti.

Ivanti se réserve le droit de modifier le présent document, ou les caractéristiques produit et descriptions associées, à tout moment et sans avis préalable. Ivanti n'offre aucune garantie pour l'utilisation du présent document, et refuse toute responsabilité pour les éventuelles erreurs qu'il contient. Ivanti n'est pas non plus tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produit les plus récentes, visitez le site www.ivanti.fr

Résolvez les problèmes de l'entreprise, pas seulement les incidents IT

Améliorez vos connaissances et vos opérations

Historiquement, l'ITSM (Gestion des services IT) et l'ITAM (Gestion des biens IT) sont des disciplines distinctes qui apportent chacune une valeur ajoutée significative à l'entreprise. L'ITSM garantit une distribution rapide des services et du support de base dans l'entreprise, alors que l'ITAM découvre et suit les biens logiciels et matériels pour ces services, et optimise la valeur globale, les coûts et la conformité sur l'ensemble du cycle de vie des biens.

Bien que ces deux disciplines soient généralement implémentées dans des zones distinctes de l'entreprise avec des objectifs commerciaux différents, leurs processus et données sont étroitement liés. Cependant, lorsque l'IT est structurée en silos opérationnels, il est souvent difficile d'obtenir la visibilité nécessaire et d'automatiser les processus manuels dans l'ensemble du paysage IT. Vous êtes en présence d'équipes, d'outils et d'objectifs séparés, qui limitent le partage des informations et des données, et isolent l'ITSM de l'ITAM.

Lorsque l'ITSM et l'ITAM sont étroitement alignés et intégrés, de nombreux processus et activités sont mieux automatisés, plus efficaces et réactifs, et moins d'éléments « passent au travers du filet ». Les équipes IT disposent de davantage d'informations et sont mieux positionnées pour passer d'une approche

réactive à des pratiques plus proactives, ce qui leur permet d'offrir un niveau de service plus élevé et d'être plus efficaces à moindre coût.

Ce livre blanc présente 5 exemples qui montrent que la combinaison des processus, données et informations ITSM et ITAM, peut faire partie d'un plan global visant à améliorer l'efficacité opérationnelle du département IT et les services qu'il fournit, tout en optimisant la conformité et les coûts.

1 Implication des utilisateurs grâce au self-service

Les recherches HDI montrent que les entreprises peuvent économiser 50 % sur les coûts de traitement des tickets en optant pour le self-service, plutôt que d'avoir recours au support ¹

Comme le centre de support IT n'a souvent pas la visibilité nécessaire pour voir les applications disponibles et leur utilisation, les entreprises ne sont pas en mesure de traiter les demandes de self-service assez rapidement. Elles choisissent donc d'acheter plus de logiciels, générant ainsi des achats inutiles et des problèmes de conformité. Avec des processus ITSM et ITAM unifiés, les entreprises peuvent récupérer ou se réapproprier les logiciels inutilisés pour réduire les coûts et optimiser les performances des biens existants, ce qui améliore la satisfaction des clients et augmente la productivité. Ainsi, des demandes de logiciel entièrement automatisées via le

¹ Recherche HDI, 2014.

self-service exploitent des workflows d'approbation intégrés et des contrôles de conformité des licences, récupèrent les logiciels inutilisés pour optimiser les achats de logiciels et déploient automatiquement des logiciels sur les périphériques des utilisateurs.

Par exemple, si un utilisateur a besoin de l'application Microsoft Visio mais ne l'a pas, il ne peut pas se permettre d'attendre plusieurs jours pour l'achat et l'installation du logiciel. Cet utilisateur tente de lancer Visio, mais l'accès lui est refusé. Traditionnellement, il aurait fait appel au centre de support pour émettre sa demande. L'analyste du centre de support aurait envoyé une tâche au département Achats, qui aurait commandé une nouvelle licence logicielle après avoir attendu l'approbation de cet achat. Le département IT lui aurait ensuite envoyé une confirmation, puis le technicien IT aurait recherché manuellement le périphérique et de l'utilisateur, afin de lancer l'installation de Microsoft Visio, plusieurs jours après la demande initiale.

Si les départements ITSM et ITAM collaborent, les processus de demande de logiciel peuvent être accélérés via des options de self-service mises à disposition des utilisateurs. Par exemple, si l'utilisateur soumet sa demande Microsoft Visio, le système effectue un contrôle et s'assure que des licences Visio sont disponibles et non utilisées. L'application Visio peut alors être affectée à l'utilisateur final, et installée conformément à ses droits. La solution de gestion des services documente et suit le processus, prévient l'utilisateur, et ferme la demande de logiciel.

Avec l'unification de l'ITSM et de l'ITAM, l'ensemble du processus prend seulement quelques minutes au lieu de plusieurs jours. Les utilisateurs sont responsabilisés et le centre de support est libre de travailler sur d'autres projets.

2 Accélération et amélioration de la résolution des incidents

43 % des entreprises interrogées ont amélioré la satisfaction des clients avec une solution d'ITSM²

Plus le centre de support résout les incidents vite et bien, plus l'entreprise reste productive et satisfait ses collaborateurs. Pour améliorer la vitesse et la qualité de la résolution des incidents, assurez-vous que les analystes du centre de support ont un accès immédiat à toutes les informations des incidents. Ils peuvent ainsi prendre des décisions plus adaptées et plus pertinentes.

Par exemple, un collaborateur contacte le centre de support parce que son ordinateur portable ne se charge plus et ne s'arrête plus correctement. Si le centre de support dispose de la visibilité nécessaire sur l'enregistrement complet de l'ordinateur portable, il voit qu'il n'a été acheté que quelques mois plus tôt et qu'il est toujours sous garantie. Avec cette visibilité, l'analyste qui gère l'incident peut choisir de demander son remplacement au lieu de dépenser des ressources pour tenter de réparer l'ordinateur portable en interne. L'analyste peut aussi rechercher dans le

référentiel de biens un ordinateur portable de prêt ou de remplacement qui permettra au collaborateur de continuer à travailler. Et lorsque l'ordinateur portable en panne est rendu, toutes les licences logicielles associées à ce périphérique peuvent être récupérées et réutilisées par d'autres collaborateurs.

Avec davantage d'informations sur le matériel et les logiciels, les analystes identifient plus rapidement les causes possibles des autres types d'incident courants, comme les baisses de performances ou le dysfonctionnement d'applications qui résultent d'un manque de RAM ou de versions de logiciel en conflit. De plus, l'enregistrement de toutes les étapes et actions réalisées facilite les analyses ultérieures et la réponse aux exigences des audits.

Cet exemple d'ordinateur portable montre comment l'entreprise peut tirer parti de l'exploitation des informations des biens pour réduire les délais de résolution des incidents, améliorer la satisfaction des collaborateurs et réduire les coûts de support sans sacrifier la qualité.

3 Gestion proactive des biens problématiques

53 % des pertes de données et des périodes d'inactivité du système sont provoquées par des pannes matérielles³

La corrélation entre les informations des biens IT et la gestion des incidents et des problèmes, aide

l'entreprise à évaluer correctement la cause des défaillances récurrentes de certains périphériques. Le département IT peut gérer proactivement l'ensemble des risques, et éviter de réparer les biens à chaque panne, réduisant ainsi les coûts et les périodes d'inactivité inutiles au processus.

Voici un exemple : un responsable IT se prépare à la prochaine négociation avec les fournisseurs et à des mesures de normalisation. En consultant les données et en analysant les informations de périphérique associées, il remarque que certains types de périphérique comptent 30 % de pannes de plus que les autres modèles. En examinant plus en détail les informations des biens, notamment l'historique des achats et la couverture de garantie, il décide de ne plus réparer ces types d'appareil à l'avenir. Dorénavant, il fournira un autre type de périphérique standard, pour garantir la productivité de ses utilisateurs.

Le responsable IT consulte aussi les données d'incidents et de problèmes pour repérer le matériel qui a toujours une valeur au-delà de son cycle de vie initial. Au lieu de suivre la tendance du marché et de remplacer le matériel tous les 3 ans, son analyse montre qu'il est possible d'étendre cette période à 4 ans. L'entreprise tire ainsi davantage parti de ses périphériques existants. Il suffit de quelques changements essentiels dans les procédures et les normes des périphériques pour faire des économies et optimiser les coûts dans l'ensemble de l'entreprise. Avec l'approche traditionnelle, le responsable IT

² EMA, « Reinventing ITSM » (Réinventer l'ITSM), 2019.

³ http://www.infostor.com/backup-and_recovery/disaster-recovery/data-loss-and-downtime-costing-enterprises-1.7-trillion-a-year-survey.html

n'aurait vu que les problèmes signalés au centre de support. Il aurait consulté les données de résolution des appels pour identifier le temps de traitement nécessaire par ses analystes.

En créant un référentiel où les informations sont collectées, filtrées et analysées, vous pouvez corrélérer les résultats et prendre des décisions plus pertinentes. Ainsi, vous êtes en mesure d'identifier si un problème impacte votre entreprise dans son ensemble. Vous pouvez déclencher des actions de façon proactive pour corriger les problèmes, tout en consultant les contrats matériels, les informations de licence, etc. Avec une visibilité sur les dangers et les risques, vous pouvez mettre en place des mesures correctives, et transformer les problèmes en opportunités.

4 Gestion efficace du changement

32 % des entreprises interrogées ont amélioré l'efficacité opérationnelle de l'IT grâce à une meilleure compréhension de leurs données⁴

La mise à disposition des informations des biens garantit une meilleure efficacité et la réussite de la gestion des changements, en partie parce qu'il est possible d'anticiper les risques et de rendre le processus plus efficace.

Par exemple, si davantage d'informations sont disponibles immédiatement, le CAB (Change Advisory Board - Comité d'approbation des changements)

peut passer en revue les principales questions et y répondre dans le cadre du cycle de révision. Les questions sont notamment les suivantes : Les licences appropriées sont-elles disponibles et correctement allouées, y compris les versions demandées et nécessaires ? Les lots de logiciels, pilotes ou extensions matérielles supplémentaires sont-ils requis, et les licences nécessaires sont-elles également disponibles ? Les configurations matérielles sont-elles acceptables ou faut-il les améliorer avec davantage de mémoire, de connexions, de capacité ou de stockage pour couvrir les défaillances ou incidents inattendus ?

Des informations plus complètes peuvent également accélérer les demandes urgentes de changement, où les délais de résolution sont critiques. Exemple : un serveur qui exécute une application essentielle à l'entreprise tombe en panne et doit être remplacé rapidement. L'équipe IT peut immédiatement consulter l'inventaire des biens pour voir si un autre serveur de remplacement est disponible. Si un serveur de remplacement est trouvé, l'équipe peut lancer un changement d'urgence avec les informations complètes, y compris son emplacement exact, ainsi que tous les logiciels et modules complémentaires nécessaires.

Dans cet exemple, le délai de résolution est primordial. Aussi, le fait de disposer d'informations complètes accélère la remise à disposition de l'application, sans introduire de points de défaillance potentiels dus à des composants manquants ou à la configuration utilisée.

En incluant les informations et les processus dans la gestion des changements, vous augmentez vos chances d'identifier les risques potentiels et de les éliminer, avant l'approbation et l'implémentation des changements. Sans cette visibilité complète des biens, l'augmentation des coûts, des problèmes de performances, des périodes d'inactivité non planifiées, de la non-conformité, ainsi qu'un nettoyage après le déploiement, sont inévitables.

5 Visibilité complète du cycle de vie

56 % des entreprises ne vérifient la localisation des biens qu'une seule fois par an ; 10-15 % ne la contrôlent que tous les 5 ans⁵

De nombreuses entreprises utilisent toujours des feuilles de calcul pour le suivi de leurs biens matériels et logiciels, et lient les informations d'achat au périphérique de l'utilisateur. Une visibilité complète des biens qui existent dans l'environnement, de l'endroit où ils se trouvent et de leur utilisation (le tout, sans feuille de calcul, lourde à gérer) est essentielle pour que les analystes du centre de support travaillent efficacement, avec des délais de résolution plus courts.

Cependant, de nombreux départements IT ne vérifient l'endroit où se trouvent les biens qu'une seule fois par an, voire même seulement tous les 5 ans. Imaginez une agence d'intérimaires qui fournit des périphériques au

⁴ EMA, « Reinventing ITSM » (Réinventer l'ITSM), 2019.

début de chaque mission. Lorsque les intérimaires changent de poste, les périphériques passent de main en main, changent de lieu et demandent des droits d'accès fréquemment. Si le département IT effectue un audit manuel de l'inventaire, le suivi de ces changements d'utilisateurs est incomplet, voire totalement inexistant. Cela représente un vrai risque pour la sécurité, et le département IT n'a pas de visibilité sur la performance des périphériques.

En unifiant les processus et outils ITSM et ITAM, les entreprises peuvent effectuer des analyses en temps réel, tout en regroupant les informations sur la localisation des périphériques et de leur utilisation. Cela permet au centre de support de résoudre les incidents bien plus rapidement, d'améliorer la satisfaction des clients et d'activer davantage de fonctions en self-service. De plus, savoir à tout moment où se trouvent tous les biens d'une entreprise est une information indispensable pour les services, le support, mais également pour la sécurité, car les biens perdus ou volés constituent un danger pour l'intégrité des données.

Il est essentiel de gérer les biens tout au long de leur cycle de vie, en suivant les données de performances, les problèmes, les correctifs, les contrats et les licences. Cela garantit une performance optimale de vos investissements matériels et logiciels, et prouvent qu'ils ne nuisent pas à la productivité de vos

collaborateurs. La visibilité complète du cycle de vie grâce à l'unification de l'ITSM et de l'ITAM est souvent la pièce manquante du puzzle IT pour de nombreuses entreprises.

Principaux avantages pour votre entreprise

Lorsque l'ITSM et l'ITAM sont étroitement alignés et intégrés, le département IT peut faire plus, tout en limitant les coûts et les efforts d'administration, pour générer une valeur directe pour l'entreprise. Les organisations bénéficient d'une meilleure visibilité et peuvent prendre des décisions pertinentes afin d'améliorer les opérations métier. Les collaborateurs restent productifs grâce à un meilleur self-service et à une résolution plus rapide des incidents. Le département IT est libéré des activités nécessitant un suivi immédiat, et peut se concentrer sur des projets plus stratégiques.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".

[ivanti.com.fr](https://www.ivanti.com.fr)

+33 (0)1 49 03 77 80

contact@ivanti.fr

⁵ [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Navigating_through_the_complexities_of_the_fixed_asset_management_function/\\$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_Navigating_through_the_complexities_of_the_fixed_asset_management_function/$FILE/EY-navigating-through-the-complexities-of-the-fixed-asset-management-function.pdf)