

# Hyper- Automatisation

Optimiser les coûts, la vitesse  
et la précision pour améliorer  
l'expérience du département IT et  
des utilisateurs

**ivanti** Neurons



# Introduction

## S'il faut retenir un point de ce livre blanc, c'est le suivant :

La seule chose qui dure dans la vie, c'est le changement. C'est particulièrement vrai pour un département IT d'entreprise qui doit faire toujours plus sans augmenter son budget ou ses ressources de manière proportionnelle. Par exemple, la nécessité d'offrir des services à un personnel de plus en plus multigénérationnel, l'évolution des préférences en matière d'interaction IT et le besoin de travailler partout et tout le temps, remettent en question l'approche IT traditionnelle de la prestation de services et de l'expérience utilisateur. Par ailleurs, l'explosion du nombre de postes client et de périphériques IoT (Internet of Things) essentiels sur le lieu de travail, qui sont connectés, communiquent et génèrent des données en périphérie auxquels s'ajoutent des menaces de sécurité qui se multiplient, nous amène à faire évoluer la façon dont nous sécurisons et gérons ces biens IT ainsi que les personnes qui les utilisent.

L'approche d'Ivanti pour gérer ces tendances consiste à aider les entreprises à passer de processus manuels ou semi-automatisés à l'hyper-automatisation. Avec l'hyper-automatisation, les environnements IT autoréparent et autosécurisent les périphériques et personnalisent le self-service et l'expérience utilisateur final en continu. Les équipes IT voient leurs capacités renforcées par des robots automatisés qui travaillent de concert pour : détecter, prévoir et corriger les problèmes en mode autonome ; sécuriser les périphériques traditionnels et modernes; fournir des services ; placer les personnes au centre de l'expérience en vue de gagner des avantages à long terme sur la concurrence.

### À propos de ce livre blanc

Ce livre blanc montre comment la plateforme d'hyper-automatisation Ivanti Neurons permet une vraie prise en charge proactive, donne du pouvoir à votre personnel de niveau 1, renforce la réactivité face aux menaces et fournit immédiatement des informations précises et utiles sur les biens et les achats IT. Ces exemples vous montrent comment améliorer l'expérience IT des utilisateurs finaux et du personnel IT et améliorer les résultats de tous les membres de votre entreprise.

Les étudiants et le personnel de l'Université de Kingston London ont perdu en productivité quand les batteries de leurs ordinateurs portables ont commencé à vieillir et à tomber en panne.

Avec Ivanti Neurons, l'équipe a mis en place une règle : lorsque « l'état de santé » d'une machine sous garantie passe au-dessous de 40 %, un incident est créé dans Service Management et un e-mail est envoyé au fournisseur du matériel pour organiser le remplacement de la batterie.

## Services réellement proactifs

La meilleure façon de gérer un incident, c'est de résoudre le problème avant qu'il ne se produise. Et si vous pouviez le faire sans efforts supplémentaires et d'en avoir tout le mérite ?

La plateforme d'hyper-automatisation Ivanti Neurons inclut une armée de robots qui guettent constamment les problèmes potentiels, puis les signalent et les résolvent même à votre place. Pourquoi attendre qu'un utilisateur se plaigne d'un problème de performances, comme l'interruption inopinée d'une application, alors que les robots sont prêts à vous signaler ces situations ? Vous pouvez désormais réaliser automatiquement les opérations « simples », comme la réactivation du pare-feu d'un utilisateur ou de BitLocker en cas de désactivation involontaire, pour éviter une vulnérabilité de sécurité potentielle. Toutes ces opérations de résolution automatique sont suivies et ajoutées à vos mesures de performances et à vos scores de satisfaction. Et ce n'est qu'un des avantages de l'hyper-automatisation.

Ivanti Neurons vous fait gagner du temps et améliore l'expérience à l'aide d'alertes et de rapports de tendances qui signalent les activités qui sortent des paramètres définis par l'entreprise, comme un cycle de recharge limité pour les batteries vieillissantes.

Combien de temps et d'argent pourriez-vous économiser en remplaçant les consommables (comme les batteries) avant que la garantie du périphérique n'expire ? Une fois que l'agent Ivanti Neurons est installé, il est facile d'envoyer des requêtes aux périphériques gérés par le département IT et d'obtenir des informations en temps réel. Les rapports interactifs permettent aux analystes IT d'effectuer des analyses en cascade (drill down) des réponses obtenues, pour avoir des informations détaillées sur un périphérique donné et pour agir proactivement. Vous pouvez aussi ajouter des actions proactives pour d'autres désagréments souvent signalés, comme trop d'« écrans bleus ». Vous serez alors prêt à épater vos utilisateurs finaux.

De plus, Ivanti Neurons fait des services réellement proactifs une réalité. Finie la complexité de l'IT. Il permet de fournir plus rapidement de meilleurs services et d'alléger la charge de travail de vos spécialistes IT, le tout sans compromettre la sécurité.

## MOUVEMENT "SHIFT LEFT"

# Donner du pouvoir au personnel de niveau 1

Imaginez... Si 80 % de vos escalades étaient désormais des résolutions d'incident au premier appel. Ne serait-ce pas fantastique ? Les escalades font partie du quotidien du département IT. Cependant, limiter le nombre de tickets escaladés permet de réduire le nombre d'interruptions et de consacrer plus de temps à des tâches plus plaisantes. Avec Ivanti Neurons, vous aurez davantage le temps de répondre aux attentes de vos utilisateurs en matière de résolution des incidents et de faciliter la vie de tous sur le lieu de travail.

Ivanti Neurons vous aide aussi à découvrir, diagnostiquer et corriger des incidents qui étaient auparavant escaladés vers un spécialiste. Il combine découverte, robots automatisés et informations sur les biens en temps réel en une solution puissante qui évite la complexité, les délais d'attente interminables et les coûts élevés associés à la plupart des escalades. Les utilisateurs finaux bénéficient d'une expérience de qualité et leurs problèmes sont résolus plus rapidement et de façon optimale, sans perturber leurs activités.

Lorsque votre projet de transition « Shift-Left » devient une réalité, les utilisateurs disposent d'un plus grand nombre d'outils pour résoudre leurs propres problèmes, et les analystes de support de premier niveau ont le pouvoir de réaliser des opérations qui nécessitaient jusqu'alors l'escalade vers des spécialistes. Les départements IT constatent des améliorations au niveau de différentes mesures. Le délai moyen de fermeture des incidents diminue, de même que le nombre d'escalades, ce qui améliore la satisfaction des utilisateurs et réduit le coût des incidents.

Le diagnostic et la correction des problèmes de latence ne prennent pas forcément longtemps. Ivanti Neurons détecte la latence qui dépasse le seuil maximal fixé, prend des mesures correctives et vérifie les résultats. Si le problème n'est pas résolu, Ivanti Neurons crée un ticket de support incluant les diagnostics et les mesures correctives tentées. Ensuite, les analystes du support utilisent des fonctions et actions prédéfinies pour de causes premières, sans avoir besoin d'escalader le ticket vers un spécialiste.



**Le diagnostic et la correction des problèmes de latence ne prennent pas forcément longtemps. Ivanti Neurons détecte la latence qui dépasse le seuil maximal fixé, prend des mesures correctives et vérifie les résultats.**



## Respecter un SLA de 14 jours

Un énorme pourcentage (60 %) des fuites de données impliquaient des vulnérabilités pour lesquelles un correctif était disponible mais n'avait pas été appliqué.<sup>2</sup> Avec une image exacte de votre surface de vulnérabilité, vous pouvez définir comme prioritaires les vulnérabilités présentant le plus fort facteur de risques, ce qui élimine potentiellement trois incidents sur cinq. Vous dormirez sûrement mieux la nuit !

Ivanti Neurons vous permet d'accélérer la correction des vulnérabilités, à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine supervisé et non supervisé. Cela représente un vrai « coup de pouce » pour votre équipe SecOps, qui fait face à des menaces de sécurité toujours plus sérieuses et plus fréquentes. L'équipe Sécurité et les autres équipes IT peuvent mieux se coordonner. Elles réalisent des audits pour identifier les systèmes non conformes, et reçoivent rapidement et facilement des rapports de conformité qui leur permettent d'agir.

L'hyper-automatisation vous permet de définir des priorités en fonction des risques et de réagir bien plus rapidement aux menaces. Le SLA de 14 jours n'est plus un idéal à atteindre à long terme. Vous pouvez en faire la promesse. Grâce à de meilleures informations sur la fiabilité des correctifs et des connaissances utiles, les équipes de sécurité sont parées pour réduire le délai d'application des correctifs. Les données sont tirées de différentes sources publiques ou sites de crowdsourcing... des informations de grande qualité pour faciliter la sécurité adaptative.

Les pirates peuvent exploiter les vulnérabilités en moins d'un mois. Ivanti Neurons aide les entreprises à contrer ces individus nuisibles, en limitant leur fenêtre d'exposition et les risques associés. La solution regroupe les données de plusieurs sources publiques de confiance, ce qui offre aux équipes de sécurité les informations nécessaires pour définir le niveau de priorité des menaces, accélérer la correction des vulnérabilités et garantir plus efficacement la conformité.

**Les équipes Sécurité et IT peuvent mieux se coordonner, ce qui supprime les opérations réalisées en doublon et réduit les heures passées à corriger les vulnérabilités (jusqu'à moins 75 %).**

# Des informations immédiates, précises et utiles sur les biens et les dépenses

Avec la prolifération des périphériques Edge (qui incluent les ordinateurs portables et smartphones traditionnels, en plus des périphériques IoT), les entreprises doivent se préparer à découvrir, gérer, offrir un support et sécuriser tous ces biens.

En moyenne, 30 % des biens IT fixes sont des biens « fantômes », c'est-à-dire des biens manquants qui restent introuvables.<sup>3</sup> Êtes-vous prêt à accepter le danger que représentent pour votre sécurité les périphériques inconnus, voire non autorisés ? Les entreprises passent en moyenne 10 heures par semaine à résoudre des problèmes de précision des données et 32 % y consacrent plus de 25 heures par semaine.<sup>4</sup> Et si vous pouviez avoir une visibilité précise de vos biens IT et de leur coût en quelques minutes, sans avoir à mettre à jour à nouveau votre feuille de calcul ?

Ivanti Neurons « fait la connection » et regroupe des informations précises sur les biens, issues de plusieurs sources de données. Il analyse votre réseau sans que vous ayez besoin d'installer des agents sur tous les périphériques réseau. Les processus de normalisation et de rapprochement entièrement automatisés vous font économiser plus de 25 % d'un temps plein. Plus besoin de

références croisées ni de rapprochement entre les périphériques qui interagissent avec tous les systèmes de votre parc IT. Le résultat vous permet d'identifier les périphériques manquants ou non comptabilisés, qui présentent des risques de sécurité importants. Ivanti Neurons fournit des informations précises sur les biens et les dépenses, qui améliorent la gestion des coûts, car elles permettent de mieux utiliser les biens existants et de renforcer la sécurité.

Par exemple, pensez à la valeur ajoutée que vous apporte un outil de rapprochement automatisé qui retrouve des dizaines de milliers de biens IT qui n'avaient pas été correctement comptabilisés, mais servaient à accéder aux sources de données de l'entreprise. Cette visibilité améliorée permet de réaliser des économies significatives dans la gestion des biens matériels et logiciels, ou de révéler les menaces de sécurité potentielles, si l'un de ces périphériques n'est pas dans les mains d'un collaborateur autorisé de l'entreprise. Cela représente bien plus que le bénéfice obtenu en libérant du temps à un employé à temps plein, pour lui permettre de travailler et faire avancer des projets plus stratégiques.



Un important service de métro utilisait Active Directory et Microsoft Endpoint Configuration Manager, et faisait confiance à ses données d'inventaire. Cependant, avec une autre solution, une analyse de son réseau a montré des différences avec les données en interne. Résultat ? Le service a découvert 30 % de périphériques en plus de ce qu'il pensait posséder. 30 % de biens supplémentaires dont l'équipe ne connaissait pas la présence, ni l'emplacement ou le mode d'utilisation, et qu'elle n'avait pas sécurisé.



ivanti

IVANTI NEURONS

## L'Hyper-automatisation pour l'autoréparation, l'autosécurisation et le self-service pour tous les systèmes, du Cloud à l'Edge

Ivanti Neurons est une plateforme d'hyper-automatisation conçue pour répondre à vos besoins IT, dont la croissance est exponentielle. Elle inclut une suite de solutions d'autoréparation, d'autosécurisation et de self-service pour améliorer le coût, la vitesse et la précision des services fournis par le département IT. Les robots d'hyper-automatisation permettent un mouvement « shift-left » de vos incidents IT, car ils détectent les incidents et exécutent des actions de spécialiste.

Ivanti Neurons renforce le département IT en offrant une résolution proactive et non intrusive des incidents, qui transforme l'expérience utilisateur. Il apporte une valeur ajoutée aux systèmes que vous possédez déjà, en recueillant des données précises depuis les systèmes Ivanti et tiers, pour permettre aux équipes IT de découvrir, gérer et sécuriser les périphériques, et offrir des services depuis une seule plateforme. Comme la solution est facile à configurer, les entreprises commencent à réduire leurs coûts administratifs et réalisent un retour sur investissement rapide.

Considérez Ivanti Neurons comme votre copilote IT, dont les puissantes fonctions d'automatisation vous permettent de réaliser plus facilement vos projets de « shift-left » et de self-

service. Ivanti Neurons vous fait des suggestions et vous fournit des informations utiles pour une meilleure prise de décision. Il résout automatiquement les incidents et exécute des actions prescriptives et améliore l'expérience utilisateur grâce à davantage de précision et une plus grande réactivité, à des coûts réduits et à de meilleurs résultats, notamment:

- Découverte de 30 % de biens supplémentaires, ce qui renforce la sécurité
- Réduction du nombre de périphériques vulnérables, jusqu'à moins 50 %
- Réduction des coupures non planifiées, jusqu'à moins 63 %
- Résolution des problèmes de poste client avant que les utilisateurs ne les signalent, jusqu'à moins 80 %
- Réduction du temps nécessaire au déploiement des mises à jour de sécurité, jusqu'à moins 88 %

Ivanti Neurons supprime les opérations IT complexes. Il fournit plus rapidement de meilleurs services et allège la charge de travail de vos spécialistes IT, le tout sans compromettre la sécurité. Vous donnez à votre équipe IT le pouvoir de gérer les postes client traditionnels et modernes, et de leur fournir des services, de votre réseau aux périphériques Edge.

# Fonctionnalités Ivanti Neurons

## **Ivanti Neurons for Discovery**

Ivanti Neurons for Discovery fournit en quelques minutes des informations de biens précises et utiles. Il assure une visibilité en temps réel par le biais d'analyses actives et passives, et de connecteurs tiers. Ces derniers fournissent des données d'inventaire matériel et logiciel normalisées, des informations sur l'utilisation des logiciels et des données exploitables pour alimenter efficacement les bases de données de gestion des configurations et de gestion des biens.

## **Ivanti Neurons for Edge Intelligence**

Ivanti Neurons for Edge Intelligence permet d'interroger tous les périphériques Edge en langage naturel (NLP) et d'obtenir des informations en temps réel sur l'ensemble de l'entreprise, en seulement quelques secondes. Il fournit rapidement l'état opérationnel, un inventaire en temps réel, et des configurations de sécurité pour les dispositifs en périphérie en s'appuyant sur une architecture basée sur des capteurs.

## **Ivanti Neurons for Healing**

Ivanti Neurons for Healing comporte une armée de bots d'automatisation qui détectent, diagnostiquent et autocorrigent proactivement les problèmes d'écart de configurations, de performances et de sécurité, et assurent la conformité des

postes client. L'automatisation des tâches de routine permet de créer un environnement qui s'autorépare réellement, ce qui réduit le temps et les coûts, tout en améliorant l'expérience des collaborateurs.

## **Ivanti Neurons for Patch Intelligence**

Ivanti Neurons for Patch Intelligence vous permet d'accélérer la réalisation de vos SLA en matière de correction des vulnérabilités, grâce à des algorithmes d'apprentissage machine supervisé et non supervisé. Vous pouvez facilement faire des recherches, définir des priorités et recevoir de meilleures informations pour votre processus de gestion des correctifs, le tout en un emplacement centralisé. Tirez profit des données sur la fiabilité des correctifs, qui fournissent des informations pertinentes de manière automatisée, vous permettant de réagir plus vite face aux menaces et de réduire votre délai d'application des correctifs.

## **Ivanti Neurons for Spend Intelligence**

Ivanti Neurons for Spend Intelligence fournit des détails sur les dépenses liées aux logiciels et aux applications de l'entreprise, pour les environnements sur site, Cloud ou Edge. Il permet ainsi d'améliorer votre réactivité et la visibilité sur vos biens, ainsi que l'utilisation et la gestion des coûts. Contrairement aux outils

complexes de gestion des licences logicielles, l'utilisation d'Ivanti Neurons for Spend Intelligence est facile et intuitive, avec une rentabilisation plus rapide. Vous obtenez en quelques minutes, une analyse détaillée, présentée dans des tableaux de bord attrayants, de vos licences et vos instances, pour vous aider à suivre plus efficacement l'historique des achats, les prochains renouvellements de licences, l'expiration des contrats et vos dépenses quotidiennes. Vous pouvez ainsi mettre en évidence les achats inutiles et les possibilités de récupération automatisée de licences.

## **Ivanti Neurons Workspace**

Ivanti Neurons Workspace offre une vue à 360 ° des périphériques, des utilisateurs, des applications et des services, avec des données en temps réel. Cela permet aux analystes en première ligne de résoudre des incidents précédemment escaladés vers les spécialistes. Les vues Utilisateur et Périphérique simplifient les opérations et évitent les temps d'attente trop longs et les coûts élevés associés aux escalades. Les utilisateurs finaux bénéficient ainsi d'une résolution plus rapide des incidents et d'une meilleure productivité.

# ivanti<sup>®</sup> Neurons

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.com](http://www.ivanti.com).

Copyright © 2020, Ivanti. Tous droits réservés. IVI-2405 11/20 RD/BB/DH/DW

## References:

1. Gartner, Inc. in Hype Cycle for the Internet of Things, 2020, Alfonso Velosa, Dale Kutnick, Benoit Lheureux, Roger Williams, July 15, 2020.
2. <https://www.csoonline.com/article/3153707/top-cybersecurity-facts-figures-and-statistics.html>
3. M. Day and S. Talbot, "Data Validation the Best Practice for Data Quality in Fixed Asset Management"
4. <https://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/3311>

## Dites-nous comment vous aider

Ivanti se tient prêt à vous aider avec les solutions, services professionnels et formations nécessaires pour améliorer vos activités et vos résultats. Contactez-nous pour en savoir plus.

[ivanti.fr/neurons](https://www.ivanti.fr/neurons)  
[+33 \(0\)1 76 40 26 20](tel:+330176402620)  
[contact@ivanti.fr](mailto:contact@ivanti.fr)