

Courbe d'expérience des collaborateurs :  
guide pratique pour améliorer le niveau de  
service grâce à l'automatisation

Depuis que la technologie rythme le quotidien des salariés, l'expérience numérique et l'expérience collaborateur ne font plus qu'une. « L'expérience numérique des collaborateurs » désigne l'ensemble des interactions des collaborateurs avec les technologies et outils professionnels dont ils ont besoin et les services qui assurent leur bon fonctionnement. Elle joue un rôle crucial dans la productivité, la satisfaction et la rétention des collaborateurs. L'implication de l'IT est alors essentielle. Les métriques liées à l'expérience collaborateur changent la donne : le département IT n'est plus limité à son rôle technique et devient un véritable partenaire stratégique.

Mais la transition n'est pas simple. Avec l'adoption généralisée du travail hybride et à distance, les équipements se sont multipliés et ont gagné en complexité, compliquant le maintien de la qualité de service et incitant les utilisateurs à résoudre eux-mêmes leurs difficultés. Parallèlement, les équipes IT sont de plus en plus débordées. [D'après l'enquête menée par Ivanti en 2021](#), 41 % des responsables IT interrogés ont perdu des membres de leur équipe en raison d'une trop forte charge de travail.

Pour les équipes IT, deux problèmes se posent. D'un côté, elles doivent déployer une expérience collaborateur irréprochable pour répondre à la demande sur un marché du travail en tension. De

l'autre, elles peuvent difficilement se concentrer sur les niveaux de satisfaction des collaborateurs alors qu'elles peinent à gérer les volumes de tickets.

## Comment améliorer le niveau de service (sans épuiser votre équipe)

En optimisant l'efficacité et la réactivité (voire la proactivité) du niveau de service, vous traitez les deux problèmes : vous allégez la pression sur les équipes IT surchargées, tout en améliorant l'expérience numérique des collaborateurs. Comment ? En exploitant intelligemment l'automatisation.

Cet eBook explique cette approche en s'appuyant sur des informations détaillées et des exemples pratiques. À l'aide de cas d'usage d'automatisation de différents aspects de la gestion des services d'entreprise, il vous éclaire sur les possibilités qui s'offrent à vous. Il met en avant les outils que vous pouvez utiliser pour évaluer vos opportunités de croissance et présente les différentes étapes, de la première implémentation de l'automatisation à une utilisation plus avancée, sans jamais perdre de vue l'expérience collaborateur.

## Courbe d'expérience des collaborateurs

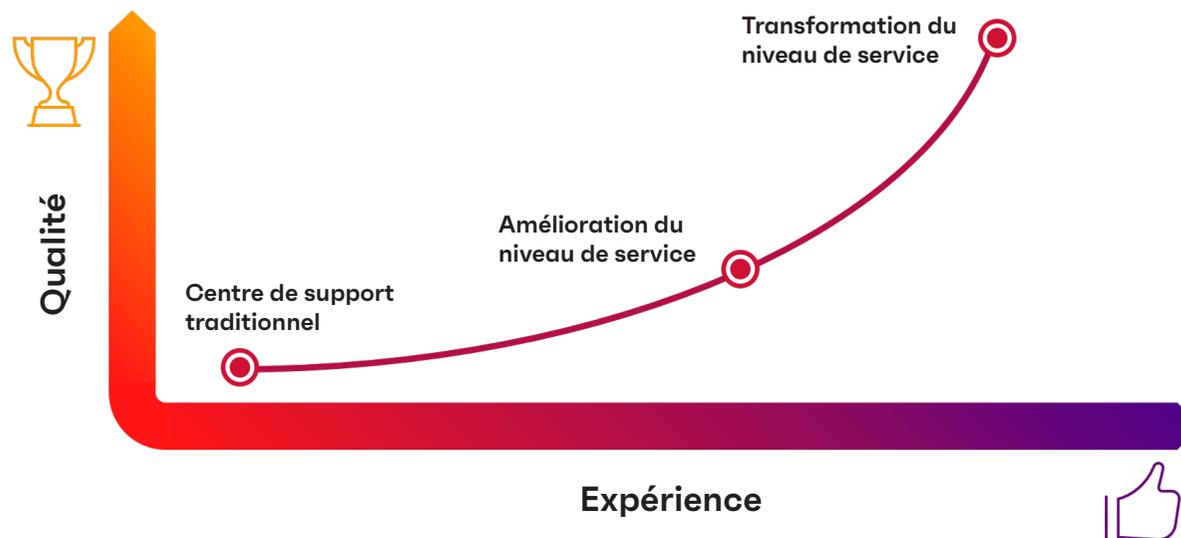
Par souci de concision, nous allons examiner les trois principales étapes de la « courbe d'expérience des collaborateurs », sachant qu'il en existe beaucoup d'autres :

- **Centre de support traditionnel** : gestion manuelle des incidents (principalement), allongeant les délais de résolution et diminuant l'efficacité d'utilisation des ressources.
- **Amélioration du niveau de service** : gestion des services améliorée par l'automatisation, réduisant la charge de travail des analystes et offrant aux collaborateurs des options de libre-service omnicanal.
- **Transformation du niveau de service** : résolution proactive des incidents, avec peu ou pas d'intervention humaine de la part de l'analyste ou du collaborateur.

L'automatisation limite le niveau d'intervention nécessaire (via une approche dite « shift left »). Elle accélère la résolution des incidents et réduit les coûts associés à la fourniture de service. Il en résulte une meilleure expérience collaborateur.

### Évaluez votre approche de l'expérience collaborateur

Cet eBook traite chacune des trois étapes présentées dans ce tableau en parallèle des différentes dimensions concernées afin de vous permettre d'évaluer votre approche actuelle.



	Centre de support traditionnel	Amélioration du niveau de service	Transformation du niveau de service
<b>Modèle de niveau de service</b>	Résolution manuelle des incidents	Gestion des services améliorée par l'automatisation	Résolution proactive
<b>Expérience collaborateur</b>	L'expérience collaborateur est souvent négligée.	Les collaborateurs adoptent le libre-service omnicanal et l'automatisation, pour une meilleure expérience.	Une fantastique expérience pour les collaborateurs.
<b>Expérience IT</b>	Volume important de tickets. L'équipe IT passe beaucoup de temps à gérer des tâches manuelles à faible valeur ajoutée.	Charge de travail allégée, permettant à l'équipe IT de se concentrer sur l'optimisation et la simplification de la qualité de service.	L'équipe IT est le moteur de la transformation de toute l'entreprise.
<b>Délai de résolution des incidents</b>	Longues files d'attente et longs délais, d'où une perte de productivité.	L'automatisation et le libre-service réduisent considérablement les délais de résolution.	Résolution autonome : les incidents sont résolus avant même de se produire.
<b>Coûts associés à la qualité de service</b>	Utilisation peu efficace des ressources : augmentation des coûts	Réduction des efforts des analystes : diminution des coûts	Résolution proactive des incidents : réduction importante des coûts, amélioration de la productivité des collaborateurs, création de valeur pour l'entreprise
<b>Principales fonctionnalités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestion des demandes et des incidents</li> <li>■ Gestion des connaissances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Extension de l'ITSM et de l'ITAM</li> <li>■ Libre-service pour les collaborateurs</li> <li>■ Automatisation des workflows, tableaux de bord et analyses</li> <li>■ Gestion des services d'entreprise (ESM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Libre-service d'entreprise</li> <li>■ Hyper-automatisation et IA</li> <li>■ Analytique d'entreprise</li> </ul>

## Centre de support traditionnel : une approche réactive

À ce stade de la courbe d'expérience des collaborateurs, votre objectif est d'améliorer la stabilité opérationnelle en traitant efficacement les demandes transmises au centre de support.

La plupart des équipes IT cherchent à optimiser le traitement des demandes et la gestion des incidents (pannes et réparations), mais leur ambition a été freinée par les bouleversements intervenus ces dernières années : le lieu et l'espace de travail ont subi des changements disruptifs. Si elles ont parfois recours à l'automatisation basique (pour acheminer les tickets vers la personne appropriée dans l'équipe, par exemple), les équipes IT continuent de traiter manuellement la majorité des tâches, comme l'acquisition des actifs.

Sachez que vous pouvez faciliter le quotidien des collaborateurs tout en allégeant la pression sur l'équipe IT grâce à des ajustements progressifs. Vous disposez pour cela de nombreuses options. Examinez les KPI opérationnels (comme le volume et le type des tickets, le taux de clôture des incidents et les délais de réponse) pour identifier les opportunités d'amélioration de l'efficacité et de réduction de la charge de travail. La mise en place précoce d'un système de gestion des connaissances permet d'accélérer la résolution des incidents et le traitement des demandes.

## Éléments à prendre en compte pour améliorer les services

### Gestion des demandes et des incidents

Les fonctionnalités de gestion des demandes et des incidents visent à rétablir aussi rapidement que possible le fonctionnement normal des services afin de limiter les impacts négatifs sur l'entreprise et les collaborateurs.

Un système centralisé de gestion des tickets permet au personnel du centre de support de traiter plus rapidement et plus efficacement les incidents, qu'ils soient signalés par les utilisateurs, découverts par le personnel technique ou détectés automatiquement par une solution de surveillance.

La solution de gestion des incidents et des demandes standardise les workflows pour uniformiser les interventions du centre de support et améliorer son efficacité, évitant ainsi toute erreur humaine. La plupart des tâches de routine sont automatisées, de même que la génération de rapports sur les KPI opérationnels et les performances du personnel.

### Gestion des connaissances

La gestion des connaissances est l'un des processus de gestion des services les plus utiles. Non seulement elle accélère la résolution des problèmes, mais elle fournit les bases indispensables au déploiement de fonctionnalités jalonnant la courbe d'expérience des

collaborateurs, comme la gestion efficace de la configuration, la gestion des problèmes et des changements, la gestion des ressources et des actifs, la mise en place d'un libre-service pour les collaborateurs et les clients, et la gestion des versions des logiciels.

Centraliser la gestion des connaissances sur les « erreurs connues » au sein d'une base de données permet de résoudre plus rapidement les incidents et d'éviter les opérations redondantes. Par exemple, si une mise à niveau logicielle provoque une erreur sur un ordinateur, vous en parlez, vous transférez l'incident à une autre personne si besoin, ou vous tentez un dépannage avant de trouver la meilleure solution. En documentant cette solution dans la base de connaissances, votre équipe n'aura pas besoin de reproduire toutes ces étapes lors des occurrences suivantes. Elle pourra alors résoudre la même erreur en quelques minutes au lieu de plusieurs heures, voire plusieurs jours.

Pour évaluer l'efficacité de votre système de gestion des connaissances, commencez par examiner les indicateurs clés comme le nombre d'entrées de la base de données des erreurs connues et la proportion de réponses aux tickets de gestion des incidents qui s'y réfèrent, ainsi que leur utilisation par les agents de service, le nombre de clics et la durée d'activité.



## Cas d'usage

- Une directrice travaillant à distance appelle le centre de support car elle n'arrive pas à ouvrir un fichier important envoyé par un partenaire. Après dix minutes d'attente, le premier analyste la dirige vers un autre analyste plus qualifié. Ce dernier lui redemande son numéro de collaborateur et d'autres informations de base, ce qui ralentit encore le processus et provoque de la frustration.

**Comment faire mieux ?** L'identification VIP la place en tête de la file d'attente et le routage des appels la connecte tout de suite à la bonne ressource. Elle obtient immédiatement l'accès à l'application requise et continue à travailler sans interruption.

- La mise à niveau d'un logiciel important utilisé dans tout le département Finances provoque une erreur. Le responsable financier ouvre un ticket. L'analyste chargé de ce ticket tente de résoudre le problème pendant quatre heures. Il finit par comprendre que le responsable financier doit mettre son navigateur Web favori à jour vers la dernière version. La semaine suivante, plusieurs membres du département Finances rencontrent la même erreur et ouvrent le même ticket. Chaque fois, la personne chargée du ticket répète la procédure de dépannage.

**Comment faire mieux ?** Le flux de travail de gestion des services invite le premier analyste à créer un article dans la base de connaissances. Lorsque la même erreur est signalée le lendemain, le deuxième analyste trouve immédiatement cet article et résout le problème en quelques minutes.

**Plus d'infos : consultez l'annexe pour savoir quelles fonctionnalités essentielles déployer à ce stade >**

## Amélioration du niveau de service : une approche proactive

En matière de gestion des incidents, la marge de progression des centres de support est importante. D'autant qu'ils ne font que gérer des incidents et adoptent donc une approche essentiellement réactive. Pour progresser, les équipes doivent passer d'une approche réactive à préventive.

Leur expérience de la gestion rapide et efficace des incidents leur a permis d'acquérir des connaissances qui peuvent les aider à limiter les futures occurrences. Pour cela, elles doivent s'appuyer sur la gestion des actifs et des configurations. Une base de données de gestion des configurations (CMDB) bien conçue permet de traiter facilement les milliers (voire les millions) de points de données et de métadonnées d'un environnement de services IT dynamique et d'obtenir des insights précieux sur les goulets d'étranglement et les blocages d'informations coûteux.

D'autres solutions existent pour simplifier les demandes de service et améliorer l'efficacité de leur traitement. Grâce aux portails en libre-service et aux bases de connaissances, les collaborateurs peuvent facilement corriger les problèmes les plus simples, sans attendre qu'un analyste soit disponible. Avec l'extension du support à plusieurs canaux (téléphone, Web, messagerie instantanée, e-mail, application mobile...), ils peuvent demander de l'aide en utilisant la voie la plus pratique pour eux.

L'automatisation avancée des workflows renforce la standardisation des tâches IT de routine, évite les erreurs humaines et permet aux analystes de consacrer plus de temps à des tâches stratégiques.

Les équipes IT peuvent aussi commencer à déployer leurs fonctionnalités d'amélioration du niveau de service dans toute l'entreprise. Ce faisant, elles permettent aux autres départements d'appliquer les bonnes pratiques de gestion des services à leurs workflows.

### Éléments à prendre en compte pour améliorer le niveau de service

#### Extension de la gestion des services IT et des actifs

La gestion des opérations de services et des actifs IT a généralement pour objectif de résoudre rapidement (ou de prévenir) tous les incidents, en proposant un service ininterrompu 24 h/24, 7 j/7... Mais cet objectif est difficile à atteindre.

Pour y parvenir, les équipes IT peuvent s'appuyer sur une CMDB qui permet de regrouper et de gérer des données point à point en temps réel sur les actifs IT : leur emplacement, leur configuration et leurs relations. La CMDB compile les données des outils de mappage de découverte automatique des actifs gérés et de dépendance automatique des configurations, les données des systèmes de gestion des tickets d'incident et de demande, et les données de la base de connaissances.



## Cas d'usage

- Une responsable commerciale se dépêche de répondre à la demande d'un client, car elle doit se rendre à une réunion importante. Elle s'aperçoit que la version de l'application qu'elle utilise n'intègre pas la fonctionnalité dont elle a besoin. Elle appelle le centre de support pour obtenir la version mise à niveau, mais tous les membres de l'équipe IT sont occupés. Elle doit soit attendre que quelqu'un prenne son appel (au risque d'arriver en retard à sa réunion), soit patienter jusqu'à la fin de la réunion pour rappeler l'équipe IT (et envoyer sa réponse au client en retard).

**Comment faire mieux ?** Avec un portail en libre-service et un système d'automatisation des workflows d'approbation et des contrôles de licences, cette responsable commerciale pourrait demander le logiciel, choisir la version approuvée, la commander et installer le produit, sans l'intervention de l'équipe IT.

- L'équipe IT décide de déployer un nouveau logiciel de collaboration. Avant la migration, elle procède manuellement à une évaluation des risques pour limiter les perturbations et l'impact sur la qualité de service. Malheureusement, l'équipe n'ayant pas tenu compte du volume de trafic réseau généré par cette nouvelle application, cette dernière demeure inaccessible jusqu'à la résolution du problème.

**Comment faire mieux ?** Avec un système automatisé d'évaluation des risques, l'équipe IT aurait correctement anticipé le trafic réseau de la nouvelle application et en aurait tenu compte dans son plan de migration pour qu'aucun collaborateur ne soit bloqué.

Plus d'infos : consultez l'annexe pour savoir quelles fonctionnalités essentielles déployer à ce stade >

C'est là qu'entrent en jeu les techniques d'automatisation avancée. Elles interagissent avec les données de la CMDB et limitent les risques de défaillance opérationnelle. Les processus de gestion des problèmes identifient automatiquement les causes premières des incidents récurrents. Le personnel IT est alors averti des problèmes imminents pour qu'ils puissent être résolus avant d'impacter les utilisateurs. Les analyses automatiques d'évaluation des risques et les mécanismes d'approbation et d'application des changements évitent les perturbations de service qui auraient pu être engendrées par ces changements.

Les équipes IT peuvent aussi poursuivre l'automatisation de leurs workflows en automatisant les tâches autres que la gestion des demandes et des incidents. Ce faisant, elles réduisent sensiblement l'erreur humaine et les interventions manuelles. Les flux de travail incorporant des éditeurs visuels et des fonctions low-code permettent aux collaborateurs non formés au codage de créer de nouveaux workflows ou des workflows personnalisés. Les ressources qualifiées peuvent ainsi consacrer plus de temps à l'optimisation des services créateurs de valeur.

### **Libre-service pour les collaborateurs**

Le libre-service pour les collaborateurs ne consiste pas simplement à déployer un portail de services Web, mais à créer une expérience de services comparable à l'expérience en ligne vécue par les collaborateurs en dehors du travail, lorsqu'ils sont consommateurs.

Le libre-service est certes bénéfique pour l'équipe IT (réduction des coûts, meilleure productivité), mais il

permet surtout aux collaborateurs d'obtenir facilement une réponse à leurs demandes et une solution à leurs problèmes.

### **Automatisation des workflows, tableaux de bord et analyses**

Les workflows et les tableaux de bord formalisent et standardisent les processus IT pour éviter l'erreur humaine. Ils fournissent plusieurs niveaux d'approbation et limitent les coûts tout en boostant l'efficacité opérationnelle.

L'automatisation avancée permet de contrôler les tâches accessibles en libre-service, semi-manuelles et manuelles, y compris les workflows imbriqués basés sur une série d'actions prédéfinies. Vous pouvez facilement accéder à des workflows prédéfinis incorporant les bonnes pratiques ITIL et les personnaliser à l'aide d'éditeurs visuels, d'assistants glisser-déposer ou d'autres fonctions d'édition pour répondre à des besoins spécifiques.

Les tableaux de bord présentent les workflows dans un format graphique intuitif, qu'il est possible d'adapter à une grande variété d'applications et d'utilisateurs. Par exemple, le tableau de bord d'un technicien IT peut afficher un menu déroulant où figurent différentes tâches, inviter l'utilisateur à saisir les informations nécessaires et, si une approbation est requise, déclencher le processus d'autorisation. Le tableau de bord d'un responsable de la conduite du changement peut afficher une carte des impacts du changement, et exiger le remplissage d'un formulaire de changement avant le traitement de chaque action.

Les tableaux de bord présentent également des analyses opérationnelles qui, elles aussi, peuvent être personnalisées pour différentes applications et différents publics. Le tableau de bord de suivi de la maintenance quotidienne peut afficher la liste des tâches en attente affectées à un technicien IT, en précisant depuis combien de temps elles sont en attente et si elles risquent d'être non conformes aux KPI. Un responsable IT peut afficher la modélisation des performances de son équipe et la comparer aux opérations historiques et aux références du secteur pour déterminer si la charge de travail est optimisée ou identifier les points problématiques à régler. Un directeur IT peut consulter une analyse moins opérationnelle, davantage axée sur les coûts et les services pris en charge, incluant des prévisions et un modèle financier. Les tableaux de bord des cadres de l'entreprise peuvent afficher les principales réalisations (en mettant en évidence la contribution de l'équipe IT) et des représentations visuelles pour accélérer et améliorer la prise de décisions.

### **Gestion transversale des services**

La gestion des services est un facteur essentiel de l'efficacité opérationnelle des équipes de chaque département. L'équipe IT peut aider les autres départements en définissant des services cohérents, automatisés et faciles à adopter, qui établissent une gouvernance et contribuent à assurer une expérience collaborateur optimale dans toute l'entreprise.

La gestion transversale des services ne consiste pas à imposer des fonctionnalités et des outils IT à tous les départements. Elle consiste à améliorer la productivité

et les flux de service pour générer de meilleurs résultats. Cette approche permet de décloisonner les informations, d'optimiser les processus et l'automatisation tout en stimulant la collaboration.

Les départements RH et Services généraux sont souvent les premiers à adopter les bonnes pratiques de gestion des services conseillées par l'équipe IT. Toutefois, beaucoup d'autres départements (gestion de projets, service juridique, marketing, etc.) peuvent bénéficier de cette approche.

## **Transformation du niveau de service : le véritable point de bascule**

En passant d'une approche réactive à préventive, les équipes IT font un pas de géant vers la mise en place d'une expérience collaborateur productive et sécurisée. Elles optimisent l'utilisation de leurs ressources et démontrent qu'elles sont, au-delà de leur rôle technique, un véritable partenaire qui fait évoluer la gouvernance transversale.

En s'appuyant sur l'hyper-automatisation pour mettre en place l'auto-réparation, l'auto-sécurisation et le libre-service dans l'entreprise, les équipes IT étendent la portée de leur rôle. Car en plus d'améliorer sensiblement l'expérience collaborateur, toutes ces fonctionnalités combinées leur permettent de se consacrer à des projets de plus grande ampleur qui créent de la valeur et mettent en avant leur précieuse contribution.

## **Éléments à prendre en compte pour améliorer le niveau de service**

### **Libre-service d'entreprise**

L'expérience collaborateur a pris une telle importance qu'elle constitue désormais un facteur clé de différenciation pour attirer et fidéliser les meilleurs talents, sur un marché où les nouveaux modèles de télétravail changent la donne.

Pour répondre à ce besoin, les équipes IT innovantes proposent un portail en libre-service unique regroupant les services, les informations et les outils de tous les départements de l'entreprise. Quand un collaborateur a un problème ou qu'il a besoin d'aide, il accède à ce portail de services unique qui centralise l'ensemble des informations. Il n'est plus frustré par les nombreux processus qui diffèrent d'un département à l'autre.

Les équipes IT peuvent encore améliorer l'expérience collaborateur en adoptant une approche omnicanal, qui permet aux collaborateurs d'accéder aux services et aux informations du portail à tout moment, partout et sur tous les appareils de leur choix, à l'aide de fonctionnalités de mobilité comme les applications de smartphone, les « chat box » et les agents virtuels. Elles peuvent aussi personnaliser l'expérience en présentant les informations à chaque collaborateur dans sa langue natale et en affichant uniquement les services disponibles pour cette personne en fonction de sa situation géographique, de son rôle et de son niveau d'approbation.

### **Hyper-automatisation et intelligence artificielle**

À mesure que le rôle et la sphère de gouvernance des équipes IT prennent de l'ampleur, il en est de même pour la complexité et la portée des points de données, des processus et des flux de travail. Pour gérer ce vaste environnement numérique interconnecté, les équipes IT peuvent s'appuyer sur les fonctionnalités d'automatisation les plus innovantes : l'hyper-automatisation.

Le concept d'hyper-automatisation consiste principalement à automatiser l'automatisation : les problèmes potentiels sont découverts, résolus et consignés sans qu'aucune intervention humaine soit nécessaire. Les solutions d'auto-réparation, d'auto-sécurisation et de libre-service ainsi créées améliorent le coût, la vitesse et la précision des services fournis par l'IT. Les équipes qui ont créé des workflows standardisés et automatisés, et mis en place une CMDB complète, sont dans les meilleures conditions pour passer de l'automatisation avancée à l'hyper-automatisation collaborative.

Pour piloter des workflows transversaux interconnectés, l'équipe IT peut configurer des automatisations imbriquées. Par exemple, l'onboarding d'une nouvelle recrue génère des flux de travail dans plusieurs départements. L'équipe IT peut créer un workflow automatisé qui déclenche toutes les opérations nécessaires à l'installation de la nouvelle recrue, en optimisant chaque flux de travail imbriqué pour une efficacité maximale en fonction de l'heure, du coût et de l'expérience du collaborateur.

Le flux de travail parent déclenche :

- Un workflow IT pour sécuriser l'accès au réseau sur site et/ou à distance, et activer l'adresse e-mail.
- Un workflow Installations pour provisionner un espace de bureau, un ordinateur et d'autres équipements nécessaires.
- Un workflow Sécurité pour produire un badge d'identification.
- Un workflow Finances pour créer les fiches de paie et verser les salaires.
- Un flux de travail Gestion des ressources pour créer l'affectation à un projet, envoyer une invitation aux réunions correspondantes et intégrer le travail du collaborateur dans les rapports d'état du projet.

Ces workflows automatisés emploient des techniques comme le traitement en langage naturel, la gestion de la géolocalisation et la personnalisation en fonction du rôle, pour filtrer les informations et les outils, et les distribuer au nouveau collaborateur dans sa langue natale. Les services et les fonctionnalités disponibles dépendent du pays et du lieu de résidence du nouveau collaborateur, de son niveau de sécurité et de son niveau hiérarchique, des permissions dont il dispose et de son autorité d'approbation.

### **Analytique d'entreprise**

De même que les équipes IT peuvent étendre les processus de gestion des services aux autres départements de l'entreprise, elles peuvent étendre leurs fonctionnalités d'analyse en temps réel pour obtenir une vue globale de l'entreprise.



## **Cas d'usage**

- Une directrice RH constate que les performances de son ordinateur diminuent au fil du temps. Elle s'est habituée à des ralentissements de plus en plus perturbateurs qui nuisent à sa productivité et l'agacent. Ne sachant quoi faire d'autre, elle finit par demander un nouvel ordinateur portable.  
**Comment faire mieux ?** Avec l'hyper-automatisation en libre-service, un robot détecte le problème sous-jacent qui limite les performances, bien avant que la directrice RH ne prenne conscience que son système a ralenti. Le robot détermine les paramètres optimaux qui amélioreront la performance, les applique et consigne automatiquement l'incident, sans qu'aucun analyste IT n'ait à intervenir. La directrice RH continue à travailler de façon productive et la durée de vie de son ordinateur portable s'en trouve largement étendue.
- Une responsable IT accueille un nouveau collaborateur dans l'entreprise pour la première fois depuis plusieurs mois. Elle a rempli 7 formulaires différents qui lui paraissaient indispensables, sans savoir s'il s'agissait de leur dernière version. Par ailleurs, elle craint d'avoir oublié une étape ou un département, ou de ne pas avoir pensé à toutes

les tâches liées à l'IT. Dans le doute, elle contacte séparément chaque département pour s'assurer que tout est conforme.

**Comment faire mieux ?** Avec un portail de libre-service unique, la responsable IT pourrait démarrer le processus d'onboarding d'un seul clic, déclenchant des workflows automatisés dans tous les départements concernés. Elle bénéficierait d'une visibilité sur l'état de toutes les actions et approbations. Elle saurait que la nouvelle recrue dispose de tout ce dont elle a besoin dès le premier jour, sans s'inquiéter d'avoir oublié quelque chose.

- Un chef de projet essaie de jauger les projets réalisables au cours du second trimestre. Il doit savoir s'il dispose des collaborateurs appropriés et quel budget lui est alloué pour toute la durée du projet. Il fait des prévisions de ressources dans une feuille de calcul, processus très long qui lui donne l'impression de jouer aux devinettes.

**Comment faire mieux ?** Un tableau de bord interactif répertoriant précisément ses ressources, son portefeuille et son budget lui fournirait les informations dont il a besoin, et lui permettrait de faire une analyse fiable pour réaliser ses projets dans les délais et sans dépassement de budget.

**Plus d'infos : consultez l'annexe pour savoir quelles fonctionnalités essentielles déployer à ce stade >**

Cette vue transversale permet d'établir des corrélations pour booster la productivité, contrôler et réduire les coûts, et obtenir de nouveaux insights.

Toutes les équipes de l'entreprise peuvent standardiser et optimiser davantage leurs propres systèmes et processus. Elles peuvent aussi présenter à la Direction des tableaux de bord interactifs et des fiches d'évaluation présentant clairement et simplement leurs critères de réussite. Il peut s'agir d'analyses financières et d'analyses des risques, ainsi que de prévisions et d'analyses prédictives permettant d'étudier les projets de transformation susceptibles d'améliorer le chiffre d'affaires.

L'analyse optimisée par l'IA permet aux responsables de chaque département de mieux anticiper l'évolution rapide du marché et d'y réagir. Elle fournit les informations dont ils ont besoin pour déterminer les idées à implémenter et à financer, leur coût et l'allocation des ressources nécessaires. Les propositions sont évaluées à l'aide d'un référentiel central qui intègre les données sur les coûts, les bénéfices, les ressources et les risques, avec des matrices de scores pour l'établissement des priorités.

## Passez à l'étape suivante

Nous avons détaillé trois étapes de la courbe d'expérience des collaborateurs, mais il en existe beaucoup d'autres. Quelle que soit la situation de votre équipe IT, vous pouvez améliorer progressivement l'expérience collaborateur de différentes manières, tout en optimisant l'efficacité du niveau de service et en valorisant le rôle de l'équipe IT dans l'entreprise.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités présentées ici, renseignez-vous sur les [solutions de gestion des services](#) proposées par Ivanti ou [demandez une démonstration](#).



## Annexe : Les principales fonctionnalités et leurs avantages

### Centre de support traditionnel

#### Gestion des demandes et des incidents

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Gestion centralisée</b>	
Système de création de tickets centralisé permettant aux agents de gérer toutes les demandes de service et tous les incidents.	Gestion de tous les incidents et demandes, sans qu'aucun ticket ne soit perdu ou oublié, ni qu'aucun problème ne soit laissé en suspens.
Documentation de toutes les transactions et communications.	Journal complet des communications entre les collaborateurs et l'équipe IT et de leurs actions, stocké pour référence et transféré à un autre analyste si nécessaire.
Identification automatique des problèmes importants et/ou urgents.	Restauration plus rapide du fonctionnement normal, en prenant une mesure ou en transférant l'incident IT à un autre analyste avant qu'il provoque une interruption de service, ce qui améliore la productivité dans toute l'entreprise.
<b>Workflows de base</b>	
Standardisation des procédures et automatisation des demandes utilisateur les plus courantes avec des workflows basés sur les bonnes pratiques.	Augmentation de la productivité de l'équipe IT et des collaborateurs, ainsi que de leur satisfaction, tout en limitant le turnover du personnel.
Routage automatique des tickets vers la bonne personne dans l'équipe IT et envoi immédiat au collaborateur d'un accusé de réception.	Automatisation de l'affectation des tâches au personnel et gestion des attentes des collaborateurs.
Génération automatique de tickets à l'aide d'outils de surveillance du réseau.	Réduction de l'impact sur l'entreprise et les utilisateurs, et diminution de la charge de travail liée à l'administration IT grâce à l'accélération de la détection et de la résolution des incidents.
<b>Rapports</b>	
Collecte automatique des délais de résolution, des taux de satisfaction, du nombre de tickets traités chaque jour et d'autres indicateurs de performances des agents.	Responsabilisation de l'équipe IT à l'aide d'indicateurs comme le plus haut niveau de satisfaction client ou le délai de résolution le plus court, et génération de rapports sur les KPI pour affiner le contenu des exercices de développement et de formation.
Génération de rapports opérationnels prédéfinis concernant les demandes et les incidents, avec personnalisation facile pour obtenir des insights supplémentaires.	Repérage des informations opérationnelles (comme les besoins en personnel en cas d'anticipation d'un pic de tickets) et du coût des différents types de demandes et d'incidents.

## Gestion des connaissances

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Collecte et intégration des données</b>	
Stockage d'une base de données regroupant toutes les connaissances sur les « erreurs connues ».	Archivage des connaissances de l'entreprise et réduction de la perte de capital intellectuel en cas de départ d'un collaborateur.
Regroupement et intégration des données issues de la gestion des demandes et des incidents.	Mise à jour dynamique garantissant que seules les données les plus récentes sont appliquées.
<b>Mappage des informations</b>	
Contrôle du type, du moment et du mode d'utilisation des sources de connaissance. Outils de balisage, de création de titres et d'optimisation de la recherche.	Connaissances faciles à trouver, utiles et pertinentes.
Intégration de la base de connaissances dans les flux de travail de gestion des services pour inviter automatiquement le personnel IT à consulter cette base lorsqu'il réalise des tâches s'y rapportant.	Élimination des dépannages redondants et des pertes de temps.
<b>Configuration de la sécurité de la base de connaissances</b>	
Contrôle des personnes autorisées à enregistrer, approuver, publier et consulter telle ou telle source de connaissances.	Protection du capital intellectuel de votre entreprise.
<b>Présentation des connaissances</b>	
Présentation visuelle des informations et des connaissances pour les utilisateurs, et mise à disposition d'outils de maintenance de la base de connaissances.	Amélioration de la rapidité et de la qualité de service en accélérant la résolution des problèmes.

## Amélioration du niveau de service

### Extension de la gestion des services IT et des actifs

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Gestion des actifs</b>	
Découverte automatique et regroupement des actifs matériels et logiciels.	Simplification de la coordination, du rapprochement et de la mise à jour des données sur les actifs issues de plusieurs sources.
Suivi et gestion des actifs, avec collecte des données sur leur utilisation, leur conformité et l'état des licences.	Maintien de la conformité, identification des licences logicielles manquantes et préparation aux audits logiciels ; réallocation des licences et des logiciels non utilisés ou sous-utilisés, pour éviter le gaspillage.
Rapprochement entre les données d'achat et l'inventaire des actifs.	Gestion de l'inventaire des actifs, de l'achat à la fin de vie.
Transmission automatique, fiable et en temps réel des données sur l'inventaire des actifs à la CMDB.	Mise en place de la gestion des configurations.
<b>Gestion des configurations</b>	
Outils de dépendances automatisant la surveillance des éléments de configuration (CI), l'enregistrement de l'état et la création des interrelations en amont/aval.	Détection des redondances et des incohérences dans les relations et les interdépendances des configurations, pour accroître l'efficacité et la stabilité, tout en réduisant les coûts.
Affichage graphique des interconnexions sous forme de cartes topologiques des configurations.	Détection, compréhension et résolution des problèmes sous-jacents.
Conservation et stabilisation des interactions réseau complexes dans la CMDB.	Mise en place d'une gestion globale des opérations de services IT basée sur des données exactes en temps réel.
Intégration en temps réel avec les flux de travail liés aux incidents, aux problèmes et aux changements.	Mise en place d'une gestion proactive des problèmes et des changements, et intégration avec le système de gestion de tickets.
<b>Gestion des problèmes et des changements</b>	
Gestion intégrée simplifiée par la réunion au sein d'un seul système du traitement des demandes et des incidents et des flux de travail liés aux problèmes et aux changements.	Réduction proactive de la récurrence des incidents, identification des causes premières pour résoudre plus rapidement les problèmes et éviter les interruptions non planifiées ; rétention du personnel grâce à la réduction significative de la frustration des agents de support.

Principales fonctionnalités	Avantages
Exécution d'analyses des risques pour identifier et évaluer l'impact des changements, avec visualisation des dépendances jusqu'au niveau des éléments de configuration (CI).	Planification des changements, et réduction proactive et efficace des risques d'impact des changements et de perturbation des services.
Déclenchement de mécanismes d'approbation et d'application des changements de différents niveaux.	Structuration et automatisation de l'implémentation des changements, et accélération de la rentabilisation.

## Libre-service pour les collaborateurs

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Catalogue de services</b>	
Mise à disposition d'un catalogue de services IT centralisé avec fonctions de recherche.	Mise en place du libre-service et de l'accès aux informations sur un portail Web.
Intégration avec la gestion des opérations relatives aux services et aux actifs.	Maintien de la continuité des services.
Mise en place et gestion des autorisations d'accès des collaborateurs et des niveaux d'approbation.	Contrôle des services accessibles, des personnes autorisées à les utiliser, des niveaux d'approbation nécessaires et de leur mode d'obtention.
<b>Portail en libre-service</b>	
Traduction du catalogue de services IT pour qu'il soit parfaitement compris des collaborateurs.	Mise à disposition d'un portail en libre-service avec fonctions de navigation connues et appréciées des collaborateurs.
Prise en charge d'un champ de recherche avec balisage de mots-clés, titres de rubriques, indexation, etc.	Réduction du nombre d'étapes nécessaires aux collaborateurs pour trouver les services et informations dont ils ont besoin, stimulant l'utilisation du portail.
Redirection des demandes nécessitant une intervention humaine vers la bonne personne et émission d'alertes lorsque des tâches incomplètes sont potentiellement non conformes avec les SLA.	Amélioration de l'efficacité des demandes de service non automatisées.
Mise à disposition d'outils d'analyse pour surveiller l'utilisation du portail et créer des rapports.	Amélioration de l'efficacité du libre-service.

## Automatisation des workflows, tableaux de bord et analyses

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Workflows avancés</b>	
Fourniture de workflows prédéfinis pour les processus ITIL standard.	Mise en place immédiate de workflows opérationnels standardisés, basés sur les bonnes pratiques.
Plateforme d'automatisation low-code/no-code, permettant de modifier les workflows automatisés sans connaître les scripts ou le codage.	Déploiement plus rapide des optimisations.
Éditeurs visuels, assistants glisser-déposer et « blocs d'actions » pour plusieurs étapes automatisées.	Création rapide de flux de travail, de tableaux de bord et d'améliorations du portail à l'aide d'éléments de configuration (CI) prédéfinis.
Combinaison des analyses de la CMDB et des renseignements de la base de connaissances pour déclencher automatiquement des workflows imbriqués.	Automatisation des opérations en libre-service.
Lancement et exécution d'actions et de workflows prédéfinis, comme les changements de mot de passe et les demandes de biens pour des enregistrements individuels ou des groupes d'enregistrements.	Prise en charge d'un libre-service rapide sans intervention de l'équipe IT.
<b>Tableaux de bord</b>	
Tableaux de bord intuitifs et menus déroulants guidant le personnel IT dans l'exécution des tâches simples.	Baisse du niveau de qualification requis pour le personnel IT en charge des services et des interventions manuelles.
Mise en place de fonctionnalités comme les gestionnaires de visualisation, qui prédisent et affichent l'impact des changements, et déclenchent les approbations nécessaires.	Simplification et structuration des tâches complexes pour standardiser, optimiser et sécuriser l'environnement opérationnel.
Affichage des rapports de gestion et des indicateurs opérationnels, personnalisés en fonction du rôle de l'utilisateur.	Génération de rapports à la demande adaptés aux divers niveaux de gestion et rôles : direction, directeurs IT, techniciens IT et autres.
<b>Analyse</b>	
Collecte des indicateurs opérationnels de l'ensemble des flux de travail et processus ITSM.	Visualisation de l'environnement de services IT dans son ensemble pour prendre des décisions basées sur une analyse complète.

Principales fonctionnalités	Avantages
Génération de rapports à l'aide de données dynamiques en temps réel, comprenant des données actuelles et historiques sur les performances.	Obtention d'informations exploitables concernant le détail des opérations quotidiennes, et gestion des audits et de la conformité avec des données agrégées.
Génération de rapports prédéfinis avec lignes chronologiques, prévisions et ventilation, basés sur les exigences et les bonnes pratiques du secteur.	Accélération du suivi des KPI, identification des goulets d'étranglement et des points à améliorer, et amélioration de la prise de décisions pour les parties prenantes.
Fonctionnalités de personnalisation des rapports, avec des critères de recherche simples ou complexes.	Mise en évidence rapide des schémas ou tendances significatifs pour accroître l'efficacité, réduire les coûts et déployer une expérience collaborateur optimale.
Tendances en matière de performance et prévisions affichées sous forme graphique.	Création facile de présentations permettant à la Direction et aux responsables de prendre rapidement des décisions en toute connaissance de cause, d'un seul coup d'œil ; valorisation de l'apport de l'équipe IT dans l'entreprise.
Capacité d'analyse des rapports sur les coûts et les performances.	Réponse immédiate aux questions.

## Gestion transversale des services

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Gestion des services de chaque département</b>	
<b>Gestion des versions</b> : coordination et gestion des versions et des nouveaux déploiements du développement à la création du build, puis au test et à l'environnement de production.	Lancement plus rapide des produits et applications, et suppression du cloisonnement des processus.
<b>Gestion de l'administration des collaborateurs</b> : contrôle et automatisation des procédures complexes d'onboarding et de changement de poste.	Amélioration de l'efficacité opérationnelle des RH, simplification de l'affectation des collaborateurs et standardisation du niveau de service, pour une expérience collaborateur cohérente.
<b>Gestion des dossiers des collaborateurs</b> : résolution de la plupart des réclamations des collaborateurs via l'automatisation du libre-service.	Fourniture à la demande de réponses cohérentes aux différentes réclamations des collaborateurs.
<b>Gestion de l'approvisionnement</b> : gestion de la chaîne d'approvisionnement, des parties prenantes et des contrats dans un même système pour mieux contrôler et gérer les dépenses.	Amélioration de la conformité grâce à une meilleure visibilité sur l'ensemble du cycle de vie des contrats, mise à disposition d'un marketplace unique pour les parties prenantes et réduction des coûts.

Principales fonctionnalités	Avantages
<p><b>Gestion des opérations juridiques</b> : catégorisation et affectation des demandes juridiques ; vue unifiée des demandes en attente, de leur affectation et de leur avancement ; centre de connaissances pour les professionnels.</p>	<p>Accélération du contrôle juridique et de la réponse aux demandes, tout en boostant la productivité des professionnels.</p>
<p><b>Gestion de projets</b> : automatisation de la collecte des données pour le suivi des projets en fonction des rôles, traduction et affichage de l'état des projets sous forme graphique, et fonctions d'analyse des tâches individuelles et de leur coût.</p>	<p>Possibilité de collaborer, d'évaluer et de communiquer sur l'état des produits au sein d'un département ou de l'entreprise dans son ensemble.</p>
<p><b>Gestion des demandes de projet</b> : consolidation des propositions, demandes et informations des divers départements, en intégrant les données pertinentes sur les coûts, les avantages, les ressources et les risques, avec des matrices de scores facilitant la comparaison et l'établissement des priorités.</p>	<p>Prises de décisions claires et pertinentes sur les investissements.</p>
<p><b>Gestion du portefeuille</b> : pour la direction, vue de la qualité et de l'état des portefeuilles des différents départements, avec génération automatique de rapports et d'analyses financières pour le calcul des budgets, des coûts, des bénéfices, des ressources et des efforts associés à l'ensemble des projets.</p>	<p>Mise à disposition des informations dont les dirigeants ont besoin pour s'assurer que leur portefeuille est en adéquation avec les délais et les objectifs stratégiques définis par l'entreprise, et analyses de simulation lorsque de nouvelles demandes de projet leur parviennent.</p>
<p><b>Gestion des ressources</b> : optimisation de l'allocation et de l'utilisation du personnel pour chaque projet et portefeuille, avec planification des capacités par rôle organisationnel ou pour chaque personne, et génération automatique de rapports sur les durées et les tâches pour comparer les prévisions à la réalité.</p>	<p>Élimination des retards inattendus, de l'allocation de ressources inutiles ou de l'utilisation peu efficace des ressources, susceptibles d'affecter les résultats d'un projet.</p>
<p><b>Gestion du contenu marketing</b> : mise en place d'outils de gestion de projets agiles pour affecter, suivre et gérer le développement du contenu, contrôler la durée de vie du contenu publié, et identifier les lacunes de contenu pour chaque persona, EPIC, funnel de vente, etc.</p>	<p>Gestion du contenu marketing de l'idéation à la suppression, et fourniture d'un ensemble complet d'actifs pour les différentes étapes : EPIC, personas et cycle de vente.</p>
<p><b>Gestion des installations</b> : contrôle des projets, des ordres de travail, de l'état de propriété, de la maintenance planifiée et/ou récurrente, et de l'utilisation de l'espace ; assistance du personnel de terrain grâce à des fonctions de mobilité ; et génération de rapports sur les temps passés et les dépenses.</p>	<p>Amélioration de la productivité et réduction de la charge de travail.</p>
<p><b>Gestion de la sécurité des informations</b> : regroupement au sein d'un même système de la gestion des risques et de la conformité et de la gestion des incidents, fonctionnalités d'évaluation des risques, de conformité GRC et de gestion des interventions suite à un audit.</p>	<p>Maintien de la conformité de sécurité, anticipation et limitation des risques en matière de sécurité, accélération de la résolution des problèmes, amélioration des résultats, et gestion et suivi de l'application des calendriers d'audit.</p>

## Transformation du niveau de service

### Libre-service d'entreprise

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Catalogue des services d'entreprise</b>	
Intégration et centralisation d'un catalogue des services à l'échelle de l'entreprise.	Mise en place du libre-service et de la distribution d'informations dans toute l'entreprise.
Mise en place et gestion des autorisations d'accès et de sécurité, et des niveaux d'approbation des collaborateurs.	Contrôle des services accessibles, des personnes autorisées à les utiliser, des niveaux d'approbation nécessaires et de leur mode d'obtention.
<b>Portail de services de l'entreprise</b>	
Présentation et traduction du catalogue de services IT pour qu'il soit parfaitement compris des collaborateurs.	Mise à disposition d'un portail en libre-service à l'échelle de l'entreprise, avec des fonctions de navigation connues des collaborateurs.
Mise à disposition d'un portail unique pour les demandes et problèmes des collaborateurs.	Rationalisation de la fourniture de service, expérience cohérente et de qualité pour les collaborateurs, et expansion du portail maîtrisée.
Prise en charge d'un champ de recherche avec balisage de mots-clés, titres de rubriques, indexation, etc.	Réduction du nombre d'étapes nécessaires pour trouver les services et informations dont les utilisateurs ont besoin.
Filtrage et traitement des demandes avec données de géolocalisation et personnalisation en fonction des rôles.	Optimisation de l'expérience des collaborateurs : seules les informations et les services pertinents leur sont proposés, dans leur propre langue.
Réacheminement des demandes nécessitant une intervention humaine vers la personne appropriée.	Amélioration de l'efficacité des demandes de service non automatisées.
Prise en charge de la distribution des actualités de l'entreprise et des FAQ, des enquêtes et d'un centre de support.	Encouragement à l'utilisation du portail et simplification des mécanismes de publication de commentaires pour une analyse ciblée.
Mise à disposition d'outils analytiques pour surveiller l'utilisation du portail et créer des rapports.	Amélioration de l'efficacité du libre-service et obtention d'insights comme l'importance relative que les clients et les collaborateurs accordent à un service ou les demandes d'information pour lesquelles aucun contenu n'est disponible.

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Accès omnicanal, partout</b>	
Mise en place d'un accès omnicanal aux services de l'entreprise permettant de travailler partout, avec des outils de collaboration comme LiveChat, Slack et MS Teams.	Amélioration de l'expérience collaborateur et de la productivité de l'entreprise, car il devient possible d'interagir avec les services partout, à tout moment et sur tous les appareils.

## Hyper-automatisation et intelligence artificielle

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Hyper-automatisation et IA</b>	
Simplification de la gouvernance interfonctionnelle : les processus internes lents et rigides sont améliorés à l'aide de workflows collaboratifs automatisés de bout en bout.	Amélioration de la productivité à l'échelle de l'entreprise, car 70-80 % des tâches sont réalisées automatiquement, et les processus sont standardisés et optimisés dans toute l'entreprise.
Possibilité pour le personnel en première ligne de réaliser des opérations qui exigeaient auparavant de faire appel à des spécialistes, grâce à des paramètres de prise de décisions prédéfinis.	Amélioration supplémentaire de la productivité et de la satisfaction des collaborateurs, car la prise de décisions se fait plus bas dans la chaîne, ce qui évite les transferts de responsabilité et accélère la résolution des problèmes.
Mise en place de personnalisations en quelques clics, sans codage.	Autonomisation des équipes non techniques en leur permettant de personnaliser facilement les flux de travail en fonction de l'évolution des besoins. Les ajustements autorisés dépendent du niveau d'autorité du collaborateur.
Autoréparation autonome de l'environnement opérationnel lorsque les conditions évoluent, grâce à des robots d'hyper-automatisation qui interviennent de façon proactive.	Détection, prévision et auto-résolution des problèmes de façon autonome, proactive et non intrusive.
Intégration et agrégation des tâches d'auto-découverte, d'autosuivi et d'autogestion des actifs, pour mettre en place un contrôle des dépenses couvrant l'ensemble du matériel et des logiciels.	Gestion plus efficace des dépenses grâce à l'identification automatique des appareils manquants ou non comptabilisés, à la gestion de la conformité, à l'amélioration de l'utilisation des actifs existants, et à des insights supplémentaires affichés dans une vue actualisée et interconnectée.
Auto-sécurisation adaptative de tous les actifs numériques, y compris les points de terminaison et les périphériques IoT du lieu de travail figurant en périphérie de l'environnement opérationnel.	Réduction de l'exposition aux menaces pour la sécurité, et élimination des opérations réalisées en double par les équipes Sécurité et IT.

## Analytique d'entreprise

Principales fonctionnalités	Avantages
<b>Analytique basée sur l'IA</b>	
Extension de la CMDB au-delà de l'inventaire des actifs IT, gestion de la configuration et de la sécurité incluant des données sur les collaborateurs, le développement des produits, les ventes, les clients, le marketing et tous les domaines de l'entreprise.	Interface unique regroupant toutes les informations sur l'entreprise, avec une source intégrée de données fiables permettant de mieux comprendre les relations interfonctionnelles et d'accélérer la création de business plans plus efficaces, plus exacts et plus détaillés.
Workflows intégrant des capacités analytiques qui déclenchent des actions automatisées, même en cas de situation inhabituelle.	Automatisation d'un plus grand nombre d'actions grâce à l'IA et à des mécanismes de Machine Learning qui permettent de traiter les situations exceptionnelles, pour mieux optimiser les processus et la productivité.
Traitement en langage naturel pour permettre aux utilisateurs de poser leurs propres questions sur les données à l'aide de requêtes ad hoc conversationnelles : finies les requêtes cryptiques que seul un professionnel des données peut rédiger.	Analyses en libre-service pour tous les utilisateurs de l'entreprise, simplifiant l'accès aux informations stratégiques et leur permettant d'examiner de plus près les points qui les intéressent.
Analyse de la chaîne de valeur collectant et affichant les données généralement associées aux différentes parties prenantes dans des flux de travail intégrés, ce qui permet de planifier de nouvelles lignes de produits et fonctionnalités, d'identifier le gaspillage et de se recentrer sur la création de valeur, de la planification à la production.	En établissant des liens entre les tâches de l'équipe (au niveau du portefeuille et de l'entreprise) et votre planification stratégique, vous gagnez en efficacité et en compétitivité.