

A woman with voluminous curly hair and round glasses is looking down at a laptop screen. She is wearing a black and white checkered top and a thin necklace. The background is a warm, orange-toned bokeh with some circular light patterns.

ivanti

# Toolkit ITSM+

Comment aller au-delà du centre de support pour placer les processus et outils ITSM au centre de vos workflows d'entreprise connectés ?

# Sommaire :

Ce toolkit contient des étapes pratiques, illustrées par des cas d'usage, qui aideront votre entreprise à évoluer, innover, poser les bases d'une meilleure gestion des services et des processus dans toute l'entreprise, ainsi qu'à améliorer la satisfaction des collaborateurs comme celle des clients.

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 tenue de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produit les plus récentes, visitez le site [ivanti.com](https://www.ivanti.com)

01 Connaître vos actifs

02 Comprendre vos actifs

03 Faire des informations une force

04 Accélérer la prestation de services

05 Connecter les workflows d'entreprise

06 Références



## Introduction

L'expansion de l'Everywhere Work a permis aux entreprises de grandir rapidement. Mais au même moment, dans les coulisses, les environnements IT deviennent vite très complexes. Chaque collaborateur utilise en moyenne 2,6 périphériques pour travailler chaque jour. Vos équipes IT doivent donc gérer et sécuriser une variété croissante de postes client. Elles ont aussi besoin, et ce de manière urgente, de stratégies innovantes intelligentes afin de réduire le volume des tickets de support et d'améliorer le taux de résolution des incidents au premier appel. Tout comme les systèmes et processus IT doivent se transformer pour devenir plus agiles et orientés services, il faut aussi modifier les systèmes et processus du reste de

vos collaborateurs, et le département IT peut de ce fait jouer le rôle essentiel de **catalyseur stratégique** lors de cette transition.

Les attentes en matière de services sont plus élevées que jamais, ce qui ajoute à la pression que subissent déjà les équipes IT, Sécurité et autres (RH, Juridique, Finances, etc.). Bien qu'elles soient courantes, ces douleurs de croissance peuvent vous empêcher d'évoluer en vue de votre croissance future, et même rendre difficile le maintien de votre position concurrentielle sur le marché. Les processus manuels et les workflows inefficaces peuvent rapidement freiner la productivité interne, nuire à la satisfaction

des collaborateurs, présenter des risques de sécurité et de conformité, provoquer des dépassements de budget et in fine, vous empêcher d'offrir à vos clients une expérience de haute qualité.

Comment franchir ces barrières ? Pour faire simple : il faut mettre en place des processus simplifiés et mieux connectés dans toute l'entreprise. Libérez la productivité indispensable pour alimenter votre prochaine étape de croissance, en rationalisant votre environnement IT et en créant une expérience positive pour les collaborateurs grâce aux meilleures pratiques de gestion des services d'entreprise (ESM).

01

Connaître vos  
actifs



## Défi

# Identifier tous les actifs qui accèdent à votre réseau, à tout moment.

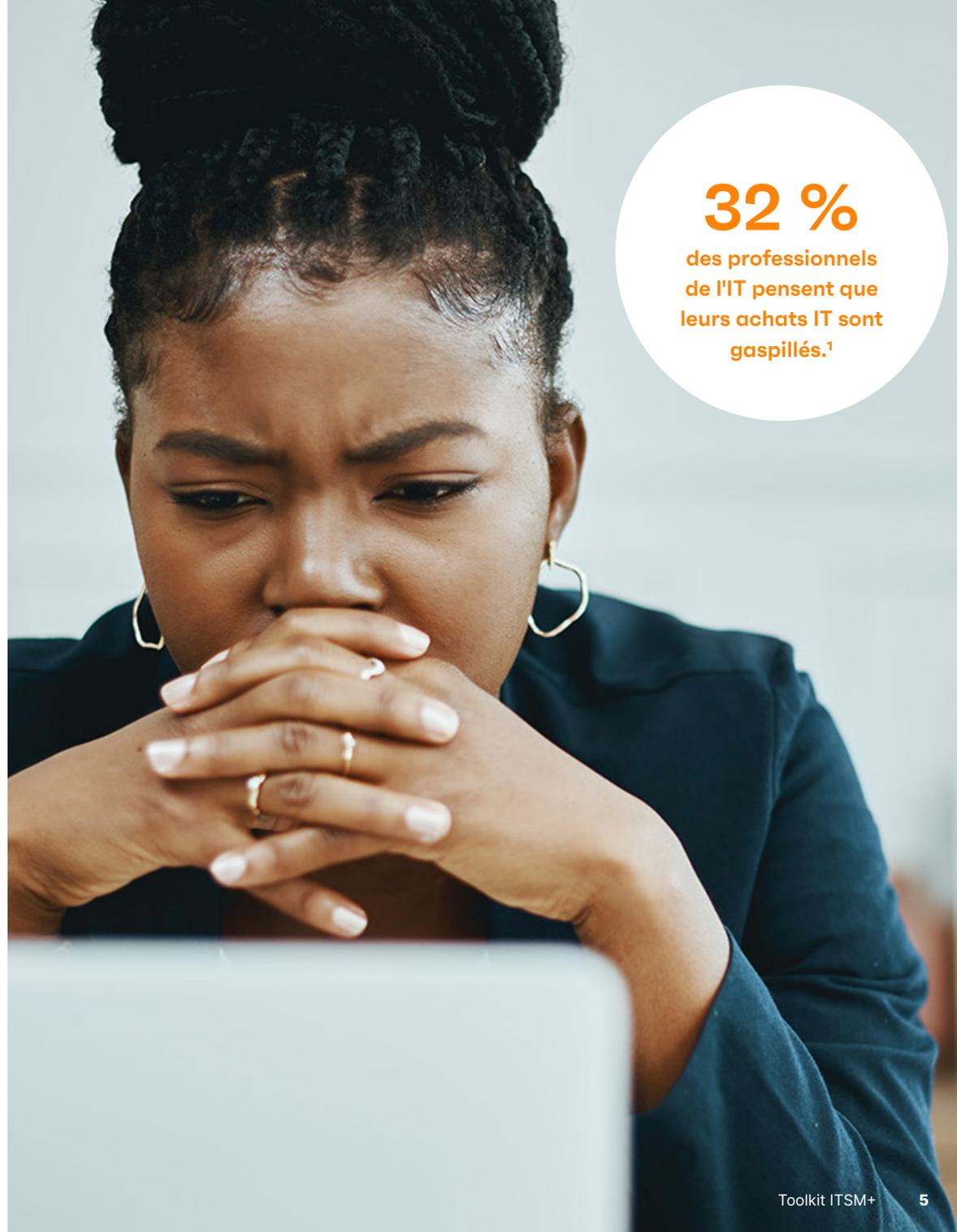
Il vous faut la bonne combinaison d'outils et de processus pour vous aider à protéger ce que vous possédez déjà et à préparer l'avenir. Cependant, vous ne pouvez pas protéger et servir ce que vous ne connaissez pas.

Sans une visibilité complète de tous vos actifs et services technologiques (y compris les postes clients et les serveurs), vous aurez toujours un temps de retard pour défendre votre entreprise contre les cybermenaces toujours plus nombreuses, répondre efficacement aux demandes de support IT ou rester conformes. Maintenant que vos postes clients résident bien au-delà du périmètre traditionnel, jusqu'à la périphérie, il est extrêmement difficile de les découvrir et de les sécuriser. En outre, vous risquez de manquer l'occasion d'optimiser vos achats de technologies.



### Le saviez-vous ?

**Seuls 47 % des professionnels de l'IT sont vraiment d'accord pour dire que leur entreprise a une visibilité totale de chaque périphérique qui tente d'accéder à son réseau.<sup>2</sup>**



# 32 %

des professionnels de l'IT pensent que leurs achats IT sont gaspillés.<sup>1</sup>

## Une vue unique de tout votre parc IT, qui fournit une vue d'ensemble de ce que vous possédez déjà et permet d'en suivre l'évolution.

Plus de feuilles de calcul de suivi ni d'actifs fantômes. Une fois cette image en place, **vous disposez d'une bonne visibilité** des connexions de votre parc d'actifs. Votre centre de support **accède à des informations complètes** sur tous vos actifs, à tout moment. Il peut donc rapidement identifier les problèmes et les corriger, sans compulsier des dizaines de feuilles de calcul. De plus, il visualise l'impact potentiel de ces problèmes sur votre environnement et peut ainsi alerter les équipes Sécurité IT en cas de danger plus grand pour le réseau.

L'équipe peut facilement **optimiser les achats IT de l'entreprise** en identifiant les actifs inutilisés ou sous-utilisés, et en les utilisant pour remplacer ceux qui sont défectueux ou en les réaffectant. Votre entreprise tire ainsi le meilleur de chaque dollar dépensé pour l'IT. Et comme elle gagne du temps, votre équipe IT peut se concentrer non seulement sur l'état actuel de vos technologies mais aussi sur leur avenir.



**32 %**

des professionnels de l'IT  
utilisent encore des feuilles  
de calcul pour le suivi de  
leurs périphériques.<sup>2</sup>

## Comment faire pour

trouver une solution permettant non seulement la découverte active des actifs, mais aussi la découverte passive.

L'**approche sans agent** vous permet d'obtenir rapidement une vue d'ensemble de tous vos actifs IT sans avoir à installer de logiciels directement sur ces actifs, ce qui vous fait gagner un temps précieux et booste la productivité IT. Cela s'avère particulièrement utile lorsque vous êtes confronté à une bande passante limitée, par exemple. En utilisant la [cartographie des services](#) (Service Mapping) pour mettre en évidence les relations et les dépendances existant entre vos services de centre de données sous-jacents et vos applications, vous êtes à même de déterminer rapidement la cause première d'un problème, de connaître son impact et d'évaluer les risques qu'il présente pour votre entreprise.



### À quelle fréquence dois-je rechercher les nouveaux actifs ?

Au lieu de lancer une recherche périodique des nouveaux actifs, préférez les outils qui permettent la **détection en temps réel des nouveaux actifs** au fur et à mesure qu'ils rejoignent votre environnement IT. De cette façon, vous pourrez trouver les actifs dont vous connaissez déjà la présence, mais aussi détecter rapidement les actifs fantômes ou les périphériques que vous ne vous attendiez pas à trouver.

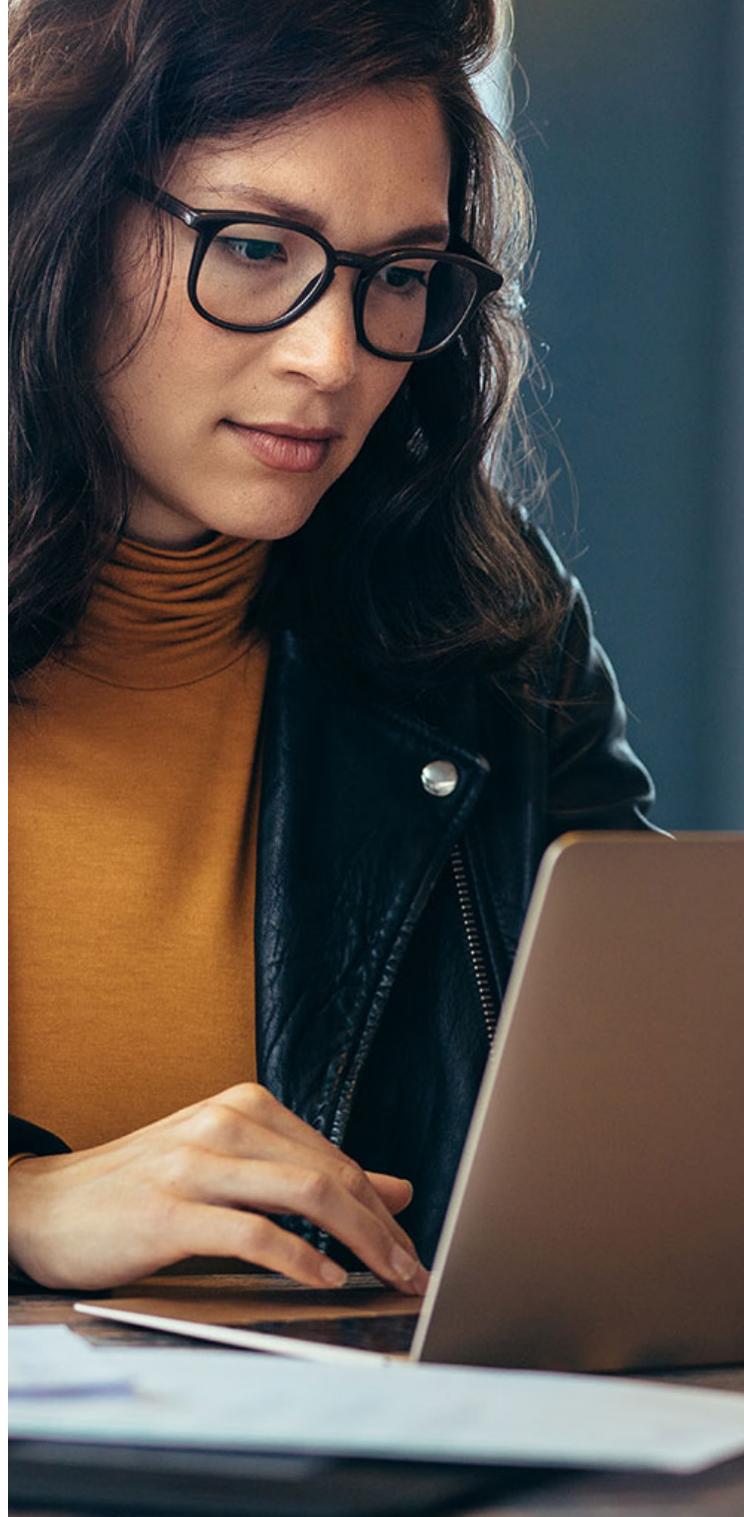


### Pourquoi la seule découverte active ne suffit-elle pas ?

La découverte active analyse uniquement ce que vous connaissez déjà. Vous ne pouvez pas gérer ce que vous ignorez posséder et cela représente un vrai risque pour la sécurité. La découverte passive révèle des actifs dont vous ne soupçonnez même pas la présence dans votre environnement IT..., souvent jusqu'à 20 % ou 30 % plus d'actifs que vous ne le pensez. Elle peut aussi identifier les pirates qui ont obtenu un accès non autorisé à un ou plusieurs actifs de votre parc. En combinant découverte active et découverte passive, vous pouvez **identifier et sécuriser tous vos actifs**, et pas seulement ceux qui étaient déjà sur votre radar.

## Avantages

- ✓ Visibilité en temps réel de tout votre parc IT
- ✓ Image claire des dépendances entre services et applications
- ✓ Données précises sur tous les actifs, en un seul endroit
- ✓ Meilleure productivité IT
- ✓ Optimisation des dépenses IT



# 70 %

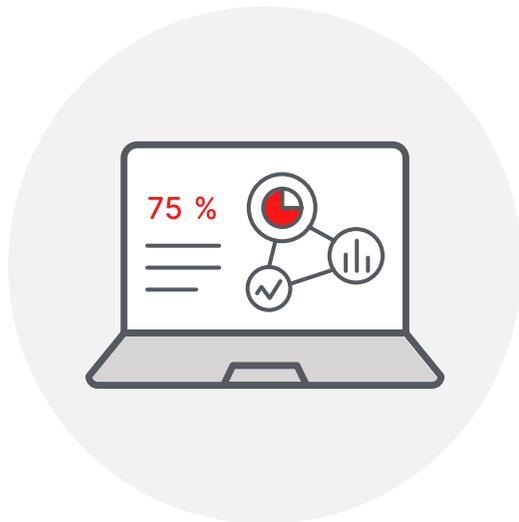
**d'économies pour une entreprise énergétique, par rapport aux coûts appliqués par le fournisseur précédent, en adoptant des solutions ITSM et ITAM modernes.<sup>3</sup>**

« Grâce à l'image complète de notre infrastructure et de notre flux de données que génère Ivanti Neurons for Service Mapping, nous disposons désormais d'informations décisionnelles pour notre modèle de continuité des opérations, afin de prioriser la disponibilité et de restaurer rapidement des services métiers essentiels ayant le plus d'impact sur nos clients. »<sup>4</sup>

Robert Hanson, Information Technology Director,  
The First Bank

Imaginez...

Vous pouvez désormais élargir votre horizon de visibilité.



En évaluant la sécurité de l'environnement IT, un analyste IT s'aperçoit que 75 % seulement des actifs de l'entreprise sont connus.



Pire encore : certaines machines ne sont plus gérées et de nombreux actifs sont soit mal configurés, soit en retard sur les correctifs nécessaires.



En exploitant la découverte active et passive pour soutenir la gestion des services d'entreprise, il est possible de créer rapidement un inventaire précis et d'aider l'entreprise à mieux gérer les risques auxquels elle est réellement confrontée.

# 02

Comprendre  
vos actifs



## Défi

# Assurer la maintenance et la gestion de toutes les données d'actif IT en un seul endroit.

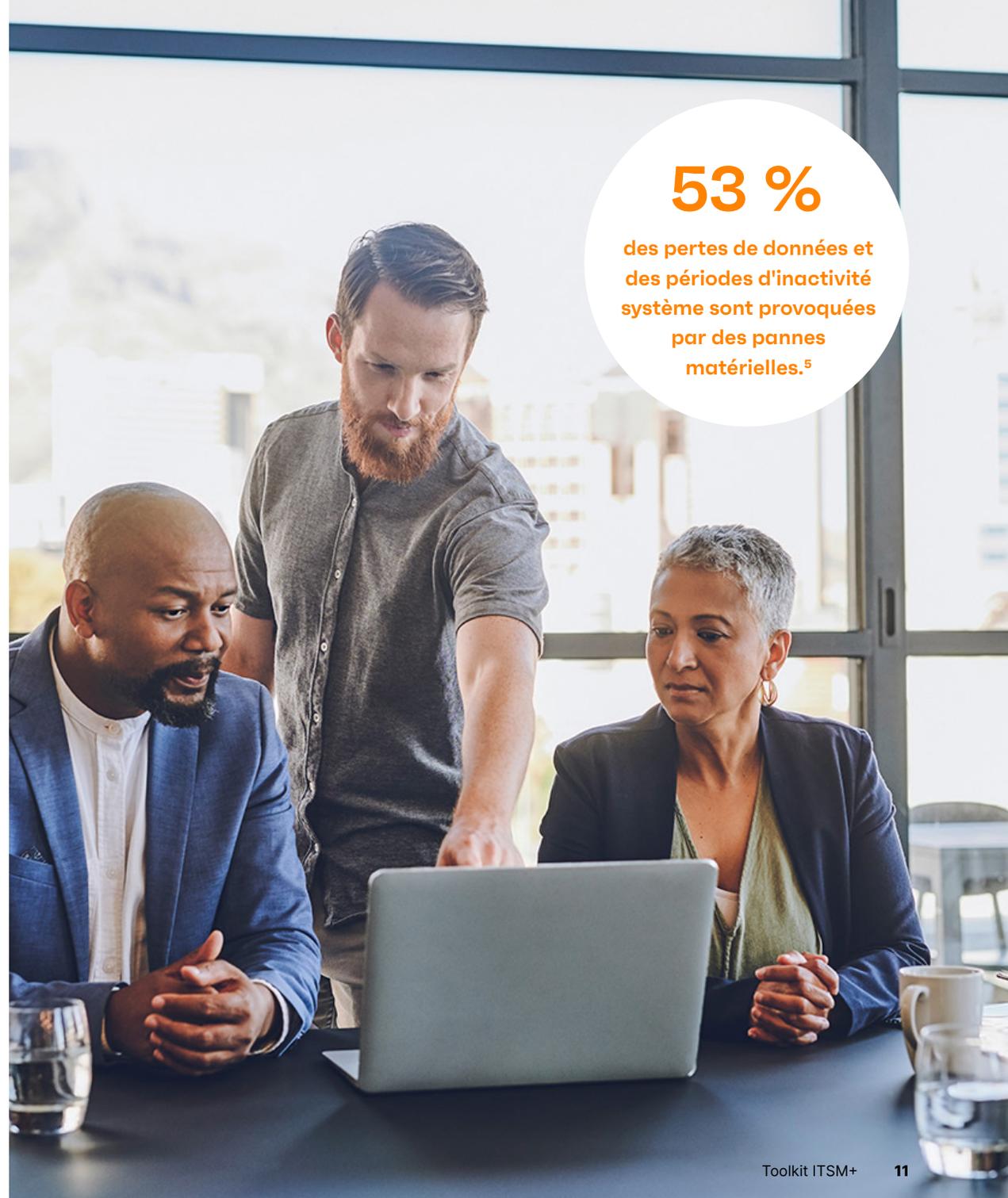
Le rapprochement des enregistrements des différents outils de découverte et/ou d'inventaire, sans parler de la mémorisation d'enregistrements corrects dans vos feuilles de calcul de suivi des actifs IT, tout cela nécessite du temps que vous n'avez tout simplement pas. Si vous ne faites pas appel à des outils intelligents pour automatiser la découverte des actifs IT, votre équipe n'arrivera peut-être pas à installer les mises à jour critiques dans les temps.

Pendant que vous essayez de comprendre toutes les informations conflictuelles qui vous parviennent, des actifs IT essentiels risquent de ne plus être gérés ni protégés, ce qui représente un danger pour votre entreprise. C'est pourquoi il est indispensable de créer **une source de vérité unique** pour tous vos actifs d'entreprise et de la tenir constamment à jour.



### Le saviez-vous ?

**32 % des professionnels de l'ITAM considèrent que les besoins des divers groupes de l'entreprise sont tellement différents qu'il leur faut des systèmes distincts.<sup>1</sup>**



# 53 %

des pertes de données et des périodes d'inactivité système sont provoquées par des pannes matérielles.<sup>5</sup>

## Réponse

# Une gestion complète du cycle de vie des actifs IT, intégrée aux outils existants et disponible sur une seule plateforme.

Choisissez une solution de gestion des actifs IT qui vous offre une vue unifiée de tous vos actifs IT (matériel, serveurs, clients, machines virtuelles, actifs Cloud et logiciels...), ainsi que de leur utilisation, de leurs performances et de l'état de leur garantie. Une bonne solution doit être capable de suivre automatiquement et en continu tous ces actifs, de l'achat à la fin de vie, et de vous fournir des informations à jour sur les achats, les utilisations et les dépenses, en un seul coup d'œil. Toutes ces informations vous aideront à prendre de meilleures décisions concernant les actifs de votre parc IT.

Si votre entreprise utilise déjà une base de données de gestion des configurations (CMDB), réfléchissez à la façon d'intégrer les deux systèmes.

En élaborant proactivement un plan d'amélioration de la gestion des actifs IT, vous pourrez avec succès **suivre, configurer, optimiser et gérer de manière stratégique** tous vos actifs IT, tout au long de leur cycle de vie. Avec les détails de tous les actifs à portée de main, votre centre de support pourra résoudre les problèmes plus vite et plus efficacement. Vos équipes de sécurité pourront aussi identifier facilement les problèmes de conformité ou les vulnérabilités de sécurité potentiels, ce qui permettra ainsi à l'entreprise de mieux gérer les risques.



## Pourquoi les données d'inventaire que m'envoie Active Directory ne suffisent-elles pas ?

De nombreuses entreprises font appel à Active Directory pour gérer les utilisateurs et les actifs IT, mais il n'a pas été conçu pour l'environnement d'Everywhere Work actuel. Avec l'extension récente du parc IT, qui couvre désormais les centres de données sur site, les applications et services Cloud ainsi que les postes client mobiles, les équipes IT ont besoin d'outils plus robustes pour **suivre et gérer correctement et efficacement** tous leurs actifs.

## Comment faire pour

# implémenter un processus intégré et durable de gestion des actifs dans toute l'entreprise ?



## Que sont la normalisation et le rapprochement ?

La normalisation consiste à s'assurer que le nom des actifs et autres informations essentielles les concernant sont normalisés. En rapprochant les données d'actif que vous entrez dans votre solution de gestion des actifs IT depuis les différentes sources de données utilisées jusqu'à présent, vous pourrez créer une source de vérité unique pour tous vos actifs IT.

1

D'abord, **identifiez les actifs que vous devez suivre**. Cette étape vous aide à réaliser la cartographie des actifs IT et non IT, notamment le matériel, les logiciels et les consommables. Ensuite, **déterminez les informations que vous avez besoin** de collecter pour suivre le cycle de vie complet de chaque type d'actif (par exemple : utilisation, performances, emplacement, garantie, état de la licence, contrats, fournisseurs et état des correctifs). Élaborez un plan pour savoir comment suivre les actifs gérés, par rapport aux actifs non gérés.

2

Ensuite, **normalisez et rapprochez vos informations d'actif** en vous assurant que tous vos actifs sont nommés et catalogués de façon uniforme. Vous pourrez ainsi créer une source de vérité unique pour tous les actifs IT, à laquelle votre entreprise pourra faire confiance. Des **connecteurs de données** tiers peuvent compléter vos enregistrements existants, en créant automatiquement pour vous une vue à 360° des actifs et en la tenant constamment à jour.

3

Enfin, réfléchissez à la façon dont vous allez **incorporer** vos nouveaux processus de gestion des actifs IT **dans vos workflows inter-départements standard**. Ainsi, rien ne passera entre les mailles du filet, une fois votre source unique de vérité mise en place.

## Avantages

- ✓ Outil unique de suivi du cycle de vie et d'inventaire des actifs
- ✓ Meilleure gestion des fournisseurs et des contrats, et meilleure gestion des périphériques et des licences, ce qui optimise les coûts
- ✓ Gestion des actifs de partout



**85 %**

**des professionnels de l'IT considèrent que leur investissement dans l'automatisation de la gestion des actifs et l'IA est rentable.<sup>1</sup>**

« Ivanti Neurons for ITAM offre des possibilités infinies. Nous allons aussi pouvoir calculer combien nous dépensons chaque année pour la maintenance de nos solutions technologiques et déterminer s'il faut adopter des solutions Cloud, par exemple à la place de notre solution sur site, pour faire des économies. »<sup>6</sup>

Jenny Rock, Product Engineer, Ville de Seattle



Imaginez...

Vous pouvez désormais connecter et sécuriser toutes les données au même endroit.



Un fournisseur d'énergie utilisait deux outils distincts pour gérer les demandes IT et les actifs IT. Quand l'entreprise s'est développée, ces deux outils sont devenus trop volumineux et trop lourds pour répondre à ses besoins quotidiens.



Avec l'adoption d'un environnement intégré incluant à la fois gestion des services et gestion des actifs, l'équipe IT a pu créer une source unique de vérité pour tous les actifs de l'entreprise qu'ils soient IT ou non IT.



Cela a permis aux membres de l'équipe IT d'effectuer rapidement un drilldown à la demande de tous les actifs IT de l'entreprise, d'accéder aux détails essentiels de ces actifs, d'identifier la cause première des incidents affectant la productivité des collaborateurs et de prendre des mesures rapides pour les résoudre.

# 03

Faire des informations  
une force



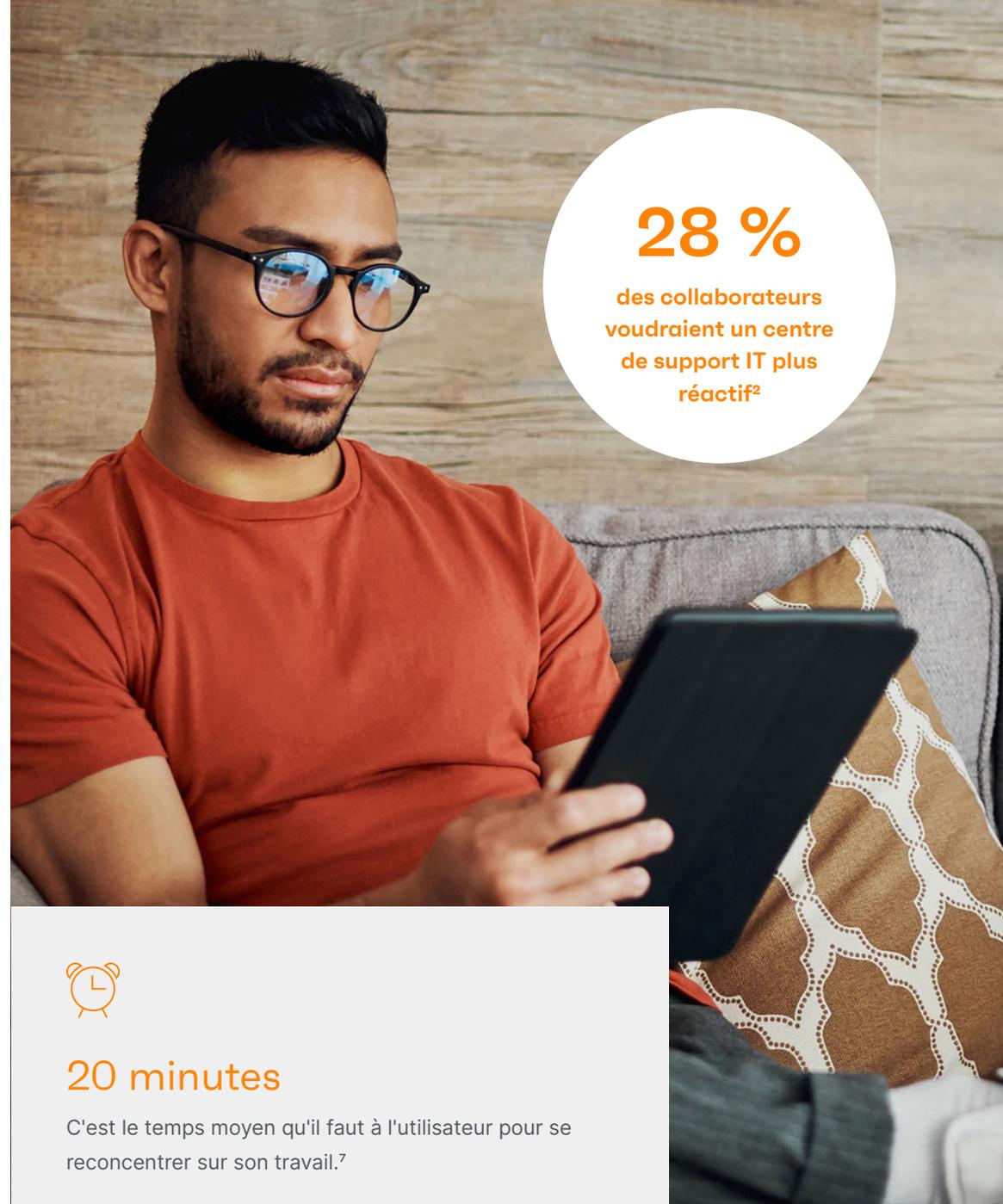
## Défi

# Offrir un support IT efficace dans l'Everywhere Work pour améliorer l'expérience et la productivité des collaborateurs.

Vos collaborateurs utilisent plusieurs périphériques pour travailler, ce qui provoque l'augmentation du nombre de tickets de support. Votre équipe IT doit assurer le support de tous ces actifs tout en maîtrisant les coûts. Sans des informations complètes sur tous les actifs et services de l'entreprise, sans parler des relations et dépendances qui existent entre eux, vos professionnels de l'IT ont du mal à faire face à leurs responsabilités de manière efficace. Quand la productivité de l'équipe IT diminue, celle de vos utilisateurs baisse également, car ils doivent attendre la résolution de leurs problèmes..., ce qui nuit considérablement à l'expérience des collaborateurs.

À l'ère actuelle de l'Everywhere Work, la **productivité de vos collaborateurs dépend de l'efficacité du centre de support IT** et d'une expérience collaborateur positive. Cependant, sans une vue unifiée des services IT de l'entreprise, votre équipe IT ne peut pas disposer des outils nécessaires pour résoudre rapidement et efficacement les problèmes et incidents IT quand les utilisateurs les signalent, sans parler d'y faire face à l'avance.

Si elles n'accèdent pas aux informations nécessaires, vos équipes IT peuvent avoir du mal à améliorer les workflows internes, à optimiser les achats de technologies et à servir les utilisateurs toujours plus nombreux.



28 %

des collaborateurs voudraient un centre de support IT plus réactif<sup>2</sup>



20 minutes

C'est le temps moyen qu'il faut à l'utilisateur pour se reconcentrer sur son travail.<sup>7</sup>

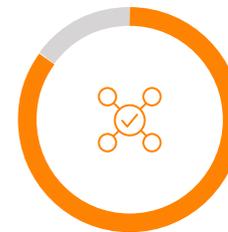
## Une gestion des services IT connectée et moderne, au sein d'une seule plateforme.

Avec un modèle moderne de prestation de services, qui permet de comprendre en profondeur les actifs IT et leurs dépendances, votre équipe IT peut évoluer pour répondre aux besoins du lieu de travail hybride d'aujourd'hui. Cette approche apporte à votre centre de support le contexte complet nécessaire pour **augmenter le taux de résolution des problèmes au premier appel** et même pour résoudre les problèmes avant même que quiconque ne les remarque.

Une gestion moderne des services IT permet aussi à votre équipe IT de :

- rationaliser les workflows internes ;
- implémenter les meilleures pratiques ITIL de gestion des services ;
- autonomiser les utilisateurs grâce à des outils en self-service.

Enfin, une solution avancée de gestion des services IT permet à votre entreprise d'améliorer le **retour sur investissement** (ROI) de ses actifs matériels, logiciels et Cloud, tout en améliorant l'expérience utilisateur de vos collaborateurs et professionnels de l'IT.



86 %

des entreprises s'efforcent de consolider les outils relatifs aux actifs.<sup>1</sup>

## Comment faire pour

# connecter votre outil de découverte des actifs IT et la gestion de ces actifs à vos solutions de gestion des services IT ?

Grâce à la compréhension que lui apporte l'association de ces systèmes de gestion des services d'entreprise, votre équipe IT peut **résoudre les incidents plus vite et de façon plus pertinente**.

Cette intégration intelligente vous permet de :

accélérer vos processus de gestion des incidents et des problèmes ;



offrir un meilleur self-service ;



améliorer le traitement des demandes ;



optimiser vos configurations de service et d'actif pour une meilleure gestion globale.



Utilisez ensuite la cartographie des services pour mettre en évidence les **dépendances entre les actifs et services IT** dans vos centres de données. Grâce à un accès facile à une représentation visuelle intuitive de l'ensemble de votre parc IT, votre équipe IT trouve plus rapidement la cause première des problèmes. Utilisez cet outil pour **améliorer la gestion des connaissances IT**, afin de fournir à votre équipe IT une source de vérité unique concernant les actifs et services IT pouvant servir à rationaliser les services et le support. Vous pouvez aussi exploiter la cartographie des services pour **améliorer la gestion des changements et des publications**, identifier et traiter proactivement les faiblesses potentielles de vos services IT, améliorer les performances IT par rapport aux accords de niveau de service (SLA) et ainsi réduire les coûts.

## Avantages

- ✓ Vue unifiée des services IT
- ✓ Référentiel centralisé des services, actifs et configurations
- ✓ Résolution plus rapide et plus précise des tickets
- ✓ Meilleur taux de résolution au premier appel et réduction des escalades
- ✓ Identification et résolution rapides des problèmes de qualité de service
- ✓ Optimisation des processus de prestation de services
- ✓ Amélioration des niveaux de service et réduction des coûts
- ✓ Fourniture d'une expérience collaborateur de haute qualité



Augmentation du score NPS (Net Promoter Score) du département IT, qui passe à

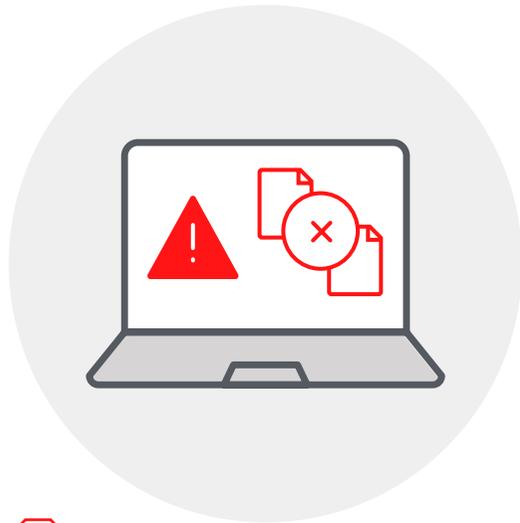
**90 %<sup>8</sup>**

« Le retour que nous avons reçu, c'était en fait... aucun commentaire. Personne ne nous a appelés pour dire « Qu'est-ce qui s'est passé sur mon poste de travail ? », ni rien de tel. »<sup>8</sup>

Stephen Peatling, Manager of Customer Engagement, Université de Victoria

Imaginez...

Vous pouvez désormais assurer un support IT plus rapide, plus simple et de meilleure qualité.



Une université se battait avec un outil de gestion des services IT traditionnel trop ancien, qui n'offrait pas la visibilité ni l'innovation voulues pour une expérience client de qualité.



Chaque fois que le département IT touchait à une tâche dans le système de gestion des tickets, ce dernier envoyait un e-mail à l'utilisateur ayant soumis le ticket concerné. Il en résultait une confusion et une frustration inutiles.



En passant à une solution avancée de gestion des services IT, l'Université a pu améliorer sensiblement ses niveaux de service, offrir des outils en self-service facilement accessibles et augmenter le score NSP (Net Promoter Score) de l'équipe IT, qui est passé de 54-60 % environ à 90 %.

# 04

Accélérer la prestation  
de services



## Défi

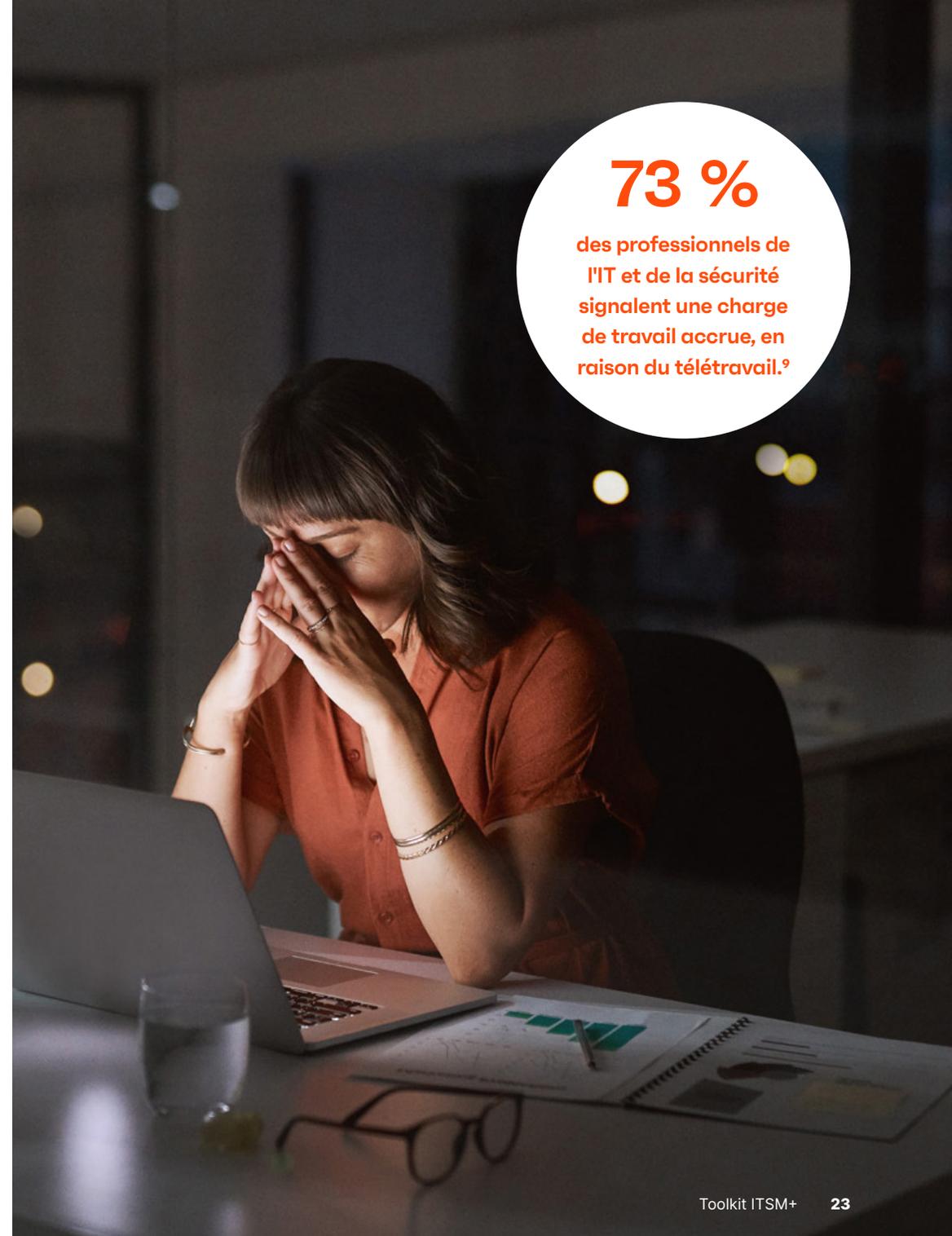
# Gérer efficacement et à grande échelle des demandes de support qui se multiplient sans cesse.

L'Everywhere Work implique un plus grand nombre de postes clients, dispersés sur davantage de sites. Pourtant, vos professionnels de l'IT doivent toujours assurer un excellent service, avec un budget réduit. Quand les équipes IT sont dépassées par un trop grand volume de tickets, la résolution des incidents est plus lente, l'expérience des collaborateurs en pâtit et la productivité de l'entreprise diminue. Lorsque votre environnement IT se complexifie, parce qu'il inclut des postes clients de plus en plus diversifiés, le travail de votre équipe IT devient aussi plus complexe. Le département IT a besoin **d'outils et de processus de prestation de services intelligents**, afin de gérer efficacement les demandes de ticket et de se concentrer davantage sur les projets stratégiques à plus fort impact.



### Le saviez-vous ?

**41 % des travailleurs intellectuels disent qu'ils ont plus de mal à obtenir un support en cas de problème technique.<sup>2</sup>**



# 73 %

des professionnels de l'IT et de la sécurité signalent une charge de travail accrue, en raison du télétravail.<sup>9</sup>

## Un support IT proactif basé sur l'automatisation et l'IA.

**32 %**

des équipes IT constatent une augmentation du nombre de tickets de support en raison du télétravail.<sup>9</sup>

Votre entreprise peut améliorer ses niveaux de service IT en tirant parti des workflows automatisés et des bots d'IA qui **diagnostiquent et corrigent proactivement les problèmes** 7 j/7 et 24 h/24. En fournissant aux analystes de premier niveau une vue à 360 degrés des utilisateurs et actifs IT, vous leur permettez d'assurer un service de meilleure qualité et de limiter les perturbations de l'expérience utilisateur. La gestion unifiée des terminaux (UEM) permet à votre équipe IT de centraliser la gestion et la sécurisation de tous les périphériques qu'utilisent vos collaborateurs, en exploitant l'automatisation pour accélérer le déploiement tout en créant des processus plus prévisibles et reproductibles. Toutes ces fonctionnalités déchargent votre équipe IT des tâches de routine, préparant ainsi un véritable environnement d'autoréparation, **qui responsabilise les utilisateurs** (car ils peuvent traiter eux-mêmes les problèmes les plus simples), **réduit les coûts ainsi que** l'écart entre la complexité croissante de votre pile technique et votre capacité à tout gérer.





## Comment faire pour

# passer à des workflows automatisés reposant sur l'autoréparation et des bots d'IA.



Fournissez à vos techniciens IT les outils technologiques avancés dont ils ont besoin pour assurer une expérience de support moderne. Automatisez les workflows avant et après les tickets, afin de rationaliser le processus de support autant pour le collaborateur que pour le département IT. Configurez votre solution de gestion des services IT afin de classer automatiquement les tickets entrants et de les affecter au personnel approprié, sans qu'un membre de l'équipe IT n'ait à intervenir. Lorsqu'un membre de l'équipe IT ouvre un ticket de sa file d'attente, il peut exploiter une vue unifiée du périphérique de l'utilisateur pour accélérer l'analyse des causes premières et rapidement **parvenir au cœur du problème** qu'il examine..., souvent sans même interrompre le collaborateur concerné.



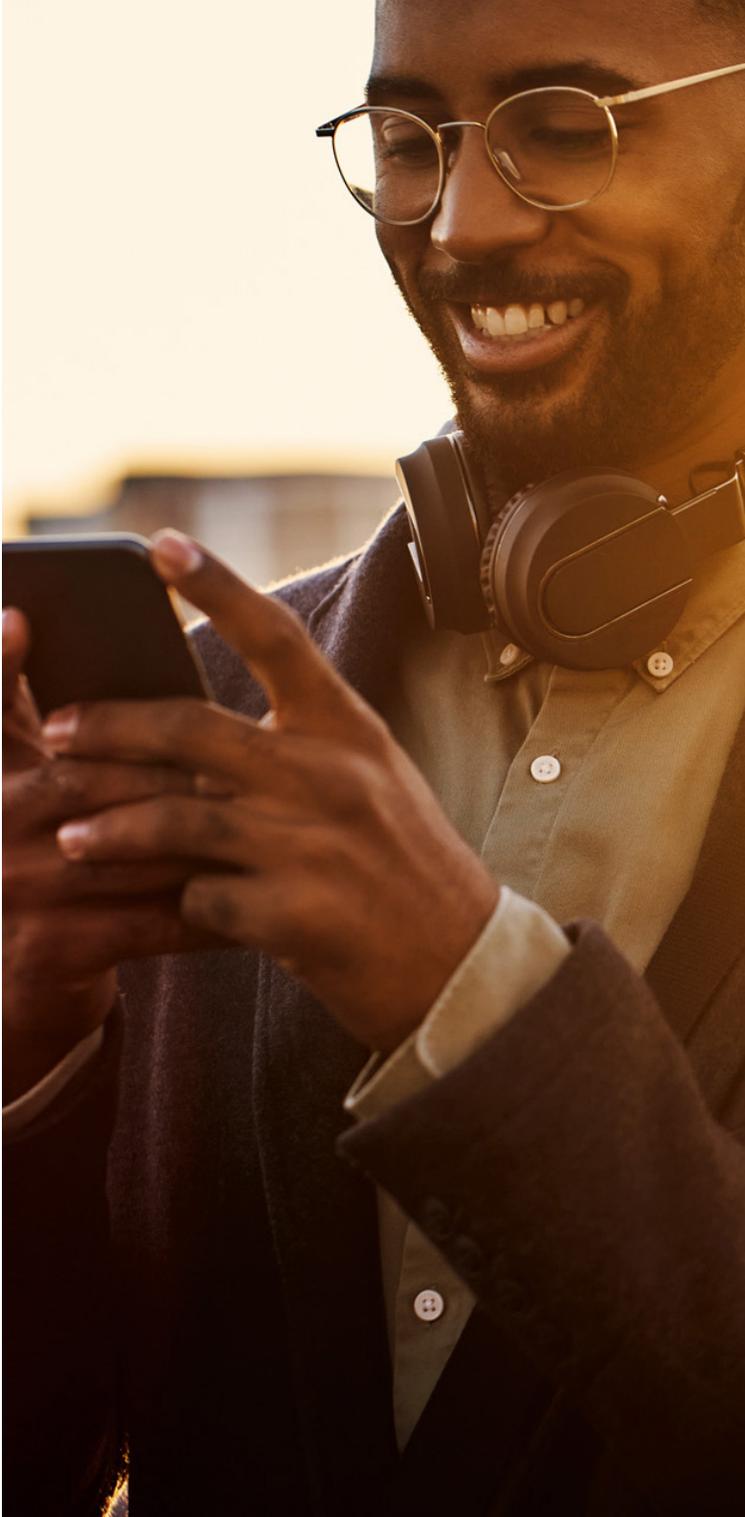
Mettez la barre encore plus haut en exploitant les fonctions de détection et de remédiation automatiques de votre solution ITSM pour créer un environnement d'autoréparation. Cela vous permet de **corriger automatiquement les problèmes de performances courants**, avant même que les utilisateurs ne s'en rendent compte, et de gérer proactivement les vulnérabilités de sécurité susceptibles de mettre l'entreprise en danger.



Il peut être intéressant de déployer un agent de support virtuel, avec des fonctions de chatbot intelligent, pour donner aux utilisateurs la possibilité de répondre à leurs propres questions et de résoudre les problèmes à la demande. Utilisez l'automatisation vocale pour améliorer le taux de résolution au premier appel et appuyez-vous sur l'analyse du ressenti afin de vraiment **juger le niveau de satisfaction des clients** au sein de l'entreprise, de manière continue et sans pour autant avoir besoin d'une enquête annuelle lourde à gérer. Avec tous ces avantages liés à l'automatisation, votre équipe IT pourra mettre le turbo en matière de prestation de services, et ainsi offrir des expériences utilisateur et IT de toute première qualité.

## Avantages

- ✓ Réduction du volume de tickets de support
- ✓ Réduction du délai de résolution des incidents
- ✓ Identification et résolution des problèmes avant même que les utilisateurs ne les remarquent
- ✓ Fourniture aux utilisateurs des outils nécessaires pour résoudre et traiter eux-mêmes les problèmes
- ✓ Amélioration proactive de l'expérience numérique des collaborateurs (DEX) grâce à l'analyse du ressenti



# 560 500 dollars

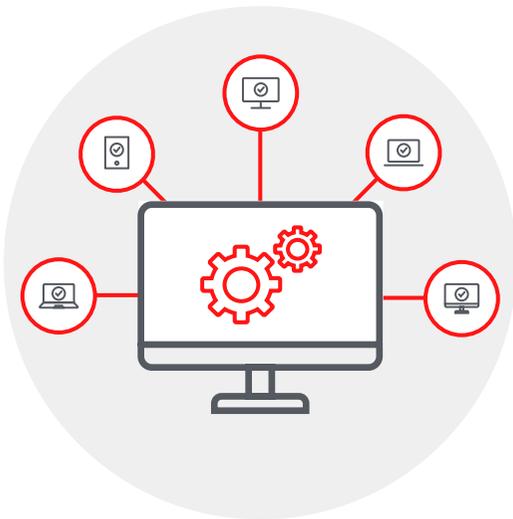
Gains associés à la productivité des utilisateurs finaux dans un environnement d'autoréparation (ajustés en fonction du risque sur trois ans).<sup>10</sup>

« Pas besoin d'interrompre l'utilisateur final et de perturber sa journée. Nous lui offrons une meilleure qualité de vie. Nous sommes fiers de cela en tant que banque communautaire. Nous voulons offrir ce type d'expérience de communauté à tous nos collaborateurs et clients. Tel est notre objectif, pour nous et pour tout le monde. »<sup>11</sup>

Jesse Miller, IT Specialist, SouthStar Bank

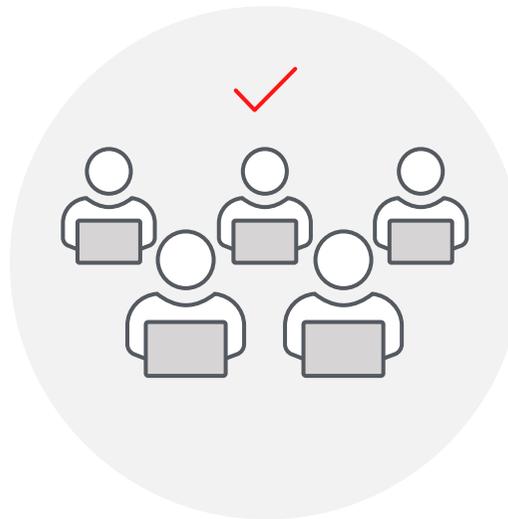
Imaginez...

Vous pouvez désormais offrir à vos utilisateurs une expérience transparente sans aucune interruption.



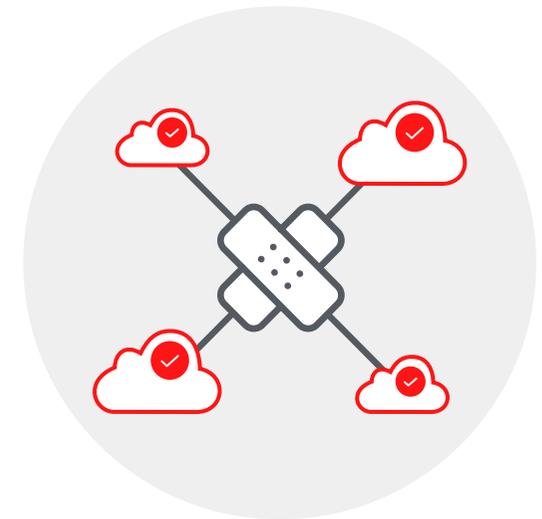
1

Une université utilise l'automatisation IT pour distribuer des logiciels aux laboratoires informatiques sur tous ses campus, sans qu'un membre de l'équipe IT n'ait besoin de les installer.



2

Les étudiants qui arrivent en cours sont ravis de voir que le logiciel qu'ils doivent utiliser fonctionne exactement comme prévu, sans aucune interruption.



3

L'université utilise aussi ces fonctions pour garantir que les serveurs Cloud qui complètent de plus en plus son parc ont bien reçu tous les correctifs et qu'ils sont bien à jour. Le personnel IT peut ainsi réserver ses compétences aux activités d'enseignement ou de recherche.

05

Connecter les workflows  
d'entreprise



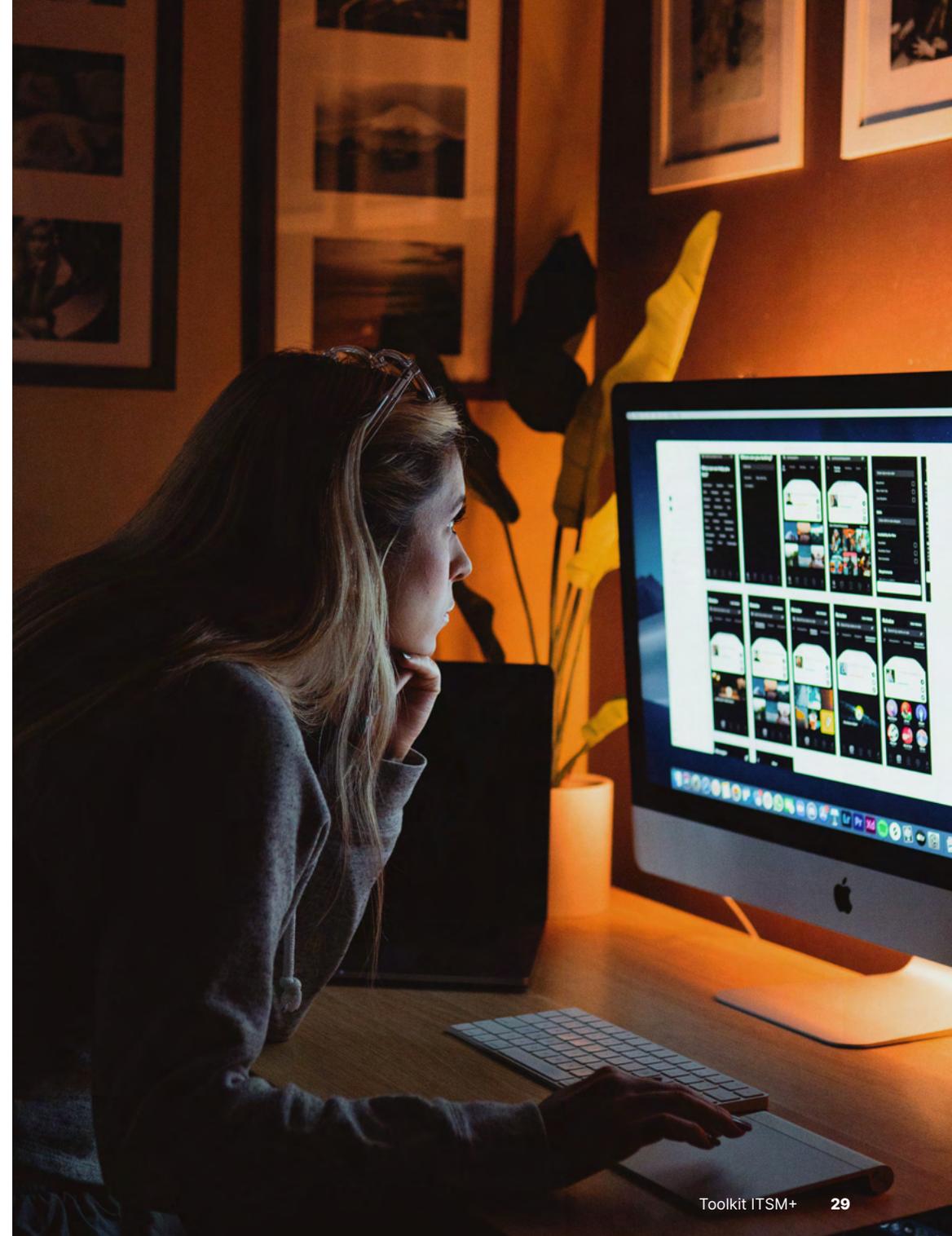
Défi

## Standardiser les niveaux de service dans toute l'entreprise.

Lorsque votre entreprise grandit, ses différents départements et divisions ont forcément du mal à adapter leurs workflows en conséquence. Finalement, la qualité de service s'en ressent, la productivité globale de l'entreprise diminue, l'expérience des collaborateurs en pâtit et votre entreprise a du mal à atteindre l'étape suivante de sa croissance.

À ce stade, les clients externes peuvent aussi constater une baisse de la qualité de service et se demander s'ils ne devraient pas se tourner vers un concurrent. Des problèmes de sécurité et de conformité peuvent surgir, qui mettraient l'entreprise en danger. Les différents départements peuvent avoir du mal à gérer efficacement leur budget, ce qui provoque des dépassements inattendus, limitant l'agilité de l'entreprise.

Quand les entreprises en arrivent là, elles doivent rapidement identifier les meilleures stratégies pour fournir une **expérience collaborateur unifiée et évolutive** dans toute l'entreprise.



ivanti

Toolkit ITSM+ 29

## Une gestion intégrée des services d'entreprise, dans une seule plateforme.

Pour résoudre ces difficultés courantes dans les entreprises et ouvrir la porte à une croissance continue, choisissez une plateforme de gestion intégrée des services d'entreprise qui offre des solutions de gestion complète des services, des actifs et des opérations, non seulement pour votre département IT, mais aussi pour les autres équipes, comme les RH, les installations et la sécurité.

Cette plateforme doit prendre en charge à la fois l'implémentation Cloud et l'implémentation sur site, afin de vous donner un **maximum de flexibilité** pour le déploiement des fonctionnalités nécessaires dans toute votre infrastructure IT selon vos besoins. Elle doit aussi fournir une **expérience collaborateur unifiée**, que le problème, la demande ou le ticket concerne l'IT, les RH, les installations ou la sécurité.



## Comment faire pour

# optimiser votre gestion des actifs IT avec un plan complet et une seule source de vérité ?

1

D'abord, connectez vos workflows d'entreprise critiques à votre solution de gestion des services d'entreprise, puis **regroupez tous les actifs de l'entreprise** dans votre base CMDB. Ensuite, autorisez vos départements non IT (RH et Installations, par exemple) à concevoir, construire et automatiser leur offre de services. Fournissez-leur une vue récapitulative de tous leurs services, ce qui leur permettra de standardiser leurs processus et de constamment les améliorer.

2

Ensuite, **connectez vos workflows de sécurité** à votre solution de gestion d'entreprise. Cette étape vous permet d'automatiser et d'améliorer vos processus de gestion des opérations de sécurité, en commençant par deux workflows de sécurité essentiels à vos activités : la gestion du traitement des vulnérabilités et la gestion des incidents de sécurité.

**Intégrez votre logiciel de gestion des vulnérabilités basé sur les risques (RVBM)** et votre solution de gestion des services d'entreprise pour qu'elle puisse automatiquement créer un ticket, si l'outil RVBM identifie une vulnérabilité potentielle. Ainsi, votre équipe peut suivre la réponse à la vulnérabilité associée à ce ticket jusqu'à la fin du traitement.

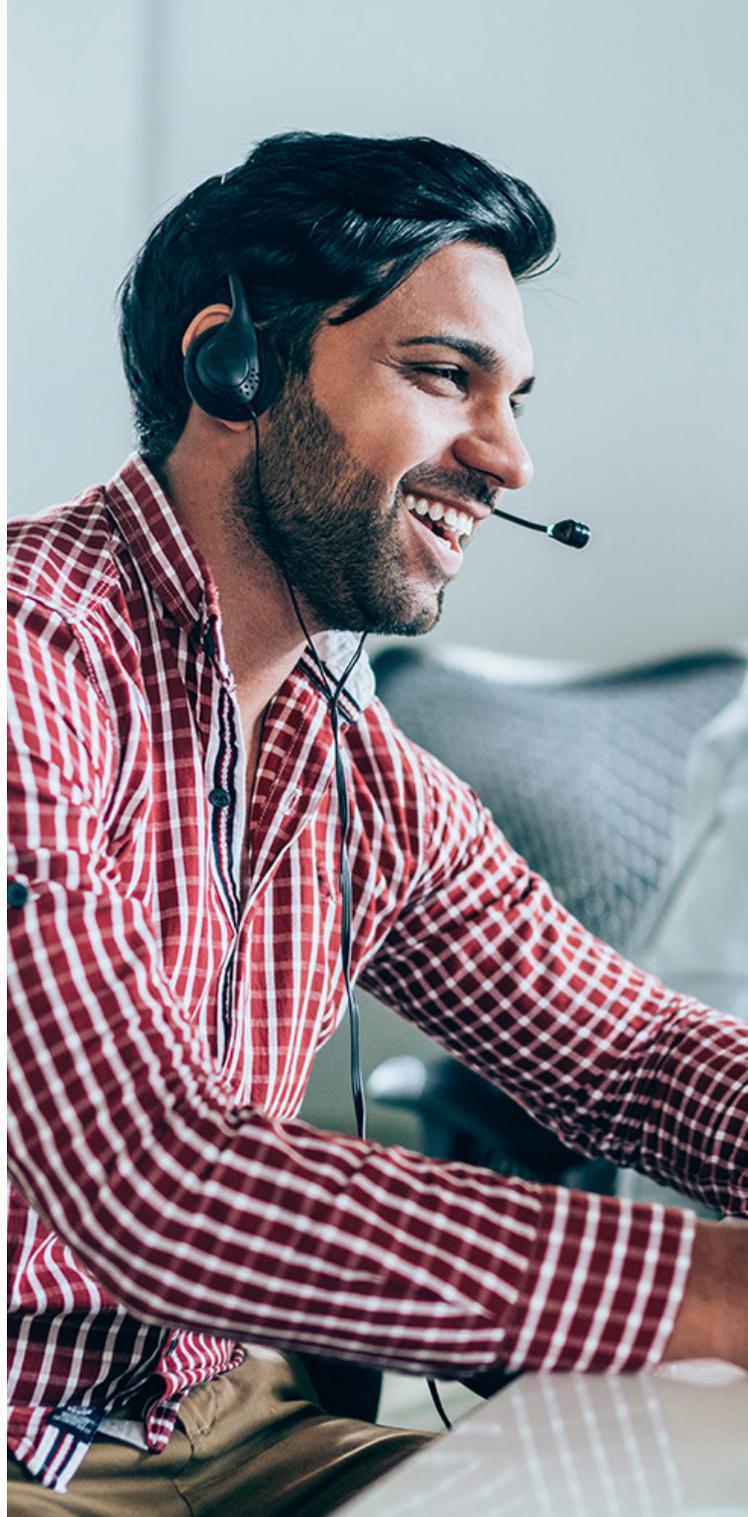
3

Ensuite, **liez votre logiciel tiers de gestion des incidents de sécurité** à votre solution de gestion d'entreprise. Vous pourrez ainsi créer un processus similaire pour le suivi et la correction des failles potentielles, jusqu'à la résolution du problème.

Ces deux mesures d'amélioration de la gestion des opérations de sécurité rationalisent les opérations quotidiennes, et facilitent l'approche DevSecOps du développement logiciel. Et comme le système centralise l'assignation des tâches de remédiation de sécurité, votre entreprise est mieux armée pour répondre aux exigences de gestion des risques, de gouvernance et de conformité.

## Avantages

- ✓ Processus transverses simplifiés et évolutifs
- ✓ Source de vérité unique pour tous les actifs de l'entreprise
- ✓ Renforcement de la sécurité
- ✓ Amélioration du ROI de votre investissement IT



# 40 %

de réduction des coûts de support et de maintenance.<sup>12</sup>

« Ivanti propose une plateforme puissante. Ce n'est pas un simple outil de tickets IT. C'est une plateforme aussi facile à utiliser dans le département IT qu'en dehors. »<sup>13</sup>

Mark Temple, IT Service Project Manager,  
Université de Glasgow

Imaginez...

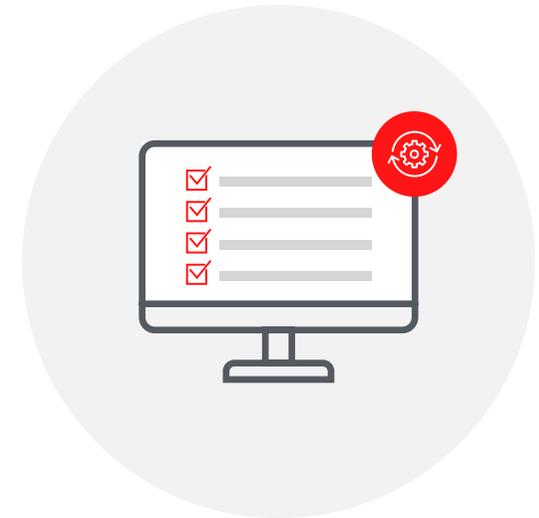
Vous pouvez désormais rationaliser les services et les workflows dans toute votre entreprise.



Une entreprise SaaS a connu une croissance exponentielle ces cinq dernières années, réalisant plusieurs rachats stratégiques, ce qui a rapidement augmenté ses effectifs.



Fière de son excellent service client externe, cette entreprise a appliqué ses meilleures pratiques, avec l'aide d'une plateforme de gestion des services d'entreprise de tout premier ordre. Elle a implémenté un portail de services et un catalogue de services centralisés, ainsi que des processus de service standardisés.



Cela lui a permis d'**automatiser les workflows, de proposer des options de self-service et de rationaliser la prestation de services**. Comme elle a fait appel à l'audit des services, au suivi de la conformité et au contrôle des accès pour garantir que les services internes étaient fournis de manière cohérente et gouvernée, l'entreprise a pu renforcer sa sécurité tout en améliorant l'expérience numérique de ses collaborateurs.



## Récapitulatif

Une forte croissance s'accompagne de défis inattendus. Lorsque votre entreprise a adopté l'environnement de travail hybride, cela a permis de booster la productivité des collaborateurs, d'améliorer leur satisfaction et de rendre le service client plus réactif. Mais il y a un hic : votre équipe IT doit désormais gérer un **parc IT bien plus complexe**, qui couvre des postes client extrêmement nombreux et divers. Dans le même temps, vos départements internes ont aussi du mal à **mettre à jour leurs workflows** pour s'adapter à une époque plus moderne.

Avant même de réaliser ce qui se passe, vous allez peut-être remarquer que le département IT a du mal à gérer le volume des tickets entrants, sans parler du traitement proactif des problèmes qui surgissent dans l'environnement IT avant qu'ils n'entraînent des pannes ou des incidents de sécurité. Les autres équipes de l'entreprise, confrontées aux mêmes difficultés pour leurs workflows internes, peuvent rapidement connaître leurs propres problèmes de sécurité, de conformité ou de gestion financière. À la fin, cette véritable tempête de difficultés de gestion de l'expérience numérique peut empêcher votre entreprise de prospérer et de faire face à ses concurrents.

Heureusement, il existe une solution. En adoptant les meilleures pratiques présentées dans ce toolkit, vous pouvez guider votre entreprise vers une situation opérationnelle bien plus solide. En mettant en place des solutions et des processus plus efficaces de gestion des services d'entreprise, à la fois dans le département IT et dans les autres, vous pouvez non seulement booster **l'efficacité et l'évolutivité du département IT**, mais aussi mettre en place une expérience numérique des collaborateurs réellement exceptionnelle, ce qui permet d'améliorer le service client externe et les résultats de l'entreprise. Une fois les obstacles éliminés, la route est grande ouverte.



ivanti

## Références

1. [Une ITAM moderne pour un lieu de travail moderne, Enterprise Management Associates, 2022](#)
2. [Rapport 2022 Digital Employee Experience](#)
3. [Marathon Oil Success Story](#)
4. [The First Bank: Transforming IT Services to Accommodate Growth](#)
5. [Data Loss And Downtime Costing Enterprises \\$1.7 Trillion A Year: Survey, Infostor, 2023](#)
6. [City of Seattle Success Story](#)
7. [L'évolution des exigences de la DEX \(Gestion de l'expérience numérique\), Enterprise Management Associates, 2022](#)
8. [Victoria University Success Story](#)
9. [Rapport « 2023 Everywhere Work Report »](#)
10. [The Total Economic Impact™ of Ivanti UEM Solutions](#)
11. [SouthStar Bank Success Story](#)
12. [Aberdeenshire Council Success Story](#)
13. [University of Glasgow Success Story](#)

# Toolkit ITSM+

Comment aller au-delà du centre de support pour placer les processus et outils ITSM au centre de vos workflows d'entreprise connectés ?

**ivanti**

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

33 (0)1 76 40 26 20

[contact@ivanti.fr](mailto:contact@ivanti.fr)