Gestion unifiée des services IT, des biens et du poste client

Optimisez l'efficacité opérationnelle, améliorez la prestation des services et la conformité tout en réduisant les coûts

Les équipes IT telles que la vôtre doivent faire plus avec moins. Vous devez fournir à vos utilisateurs des services IT essentiels, plus rapidement et plus efficacement, tout en optimisant les performances et le coût de vos biens IT. Tirez avantage des solutions Ivanti de gestion unifiée des services IT, des biens et des postes clients, afin d'automatiser entièrement votre prestation de services IT.

Résolution des problèmes métiers... et des incidents IT

Traditionnellement, il existe un fossé entre les différentes unités de l'entreprise et les opérations IT : ce dernier département n'est pas toujours conscient de l'impact de ses actions sur l'entreprise, alors que les unités opérationnelles sont frustrées du manque de réactivité, de précision et d'efficacité de la prestation des services IT. Le provisioning de nouvelles applications logicielles ou d'une nouvelle infrastructure matérielle repose souvent sur des estimations et sur des exigences techniques qui ne sont pas directement liées aux besoins de l'entreprise.

Le département Opérations IT doit comprendre que le déploiement et la gestion des biens logiciels et matériels, le stockage, le réseau et les serveurs, combinés aux systèmes d'exploitation, au middleware et aux applications, servent tous à exécuter des tâches et processus spécifiques dans l'entreprise. Il s'agit notamment de donner au département Ventes l'accès aux informations clients, de gérer les demandes RH liées à l'intégration d'un nouveau collaborateur ou de la gestion du changement pour la mise à niveau vers Windows 10. Ce n'est que si le département IT est conscient de l'impact opérationnel d'un manque de prise en charge de tâches ou de processus métiers spécifiques, qu'il devient possible de cibler de façon optimale les décisions d'investissement IT, l'allocation de personnel IT et les efforts de résolution des incidents.

Élimination des silos technologiques

Souvent, la principale cause de l'inefficacité de la prestation de services IT est un manque d'intégration et de communication entre les systèmes IT, les logiciels et le matériel. Au fil du temps, du matériel de réseau, de stockage et de serveur propriétaire s'est accumulé dans le centre de données de l'entreprise... avec de nombreux experts responsables de chaque technologie. Les processus métiers qui couvrent ces multiples silos sont fragiles et difficiles à surveiller. Trop souvent, les priorités de l'entreprise ne permettent pas l'analyse en amont, ce qui provoque des délais de résolution plus longs que nécessaire. Lorsque de nouvelles solutions logicielles et matérielles sont évaluées, les responsables IT doivent cibler la manière dont ces outils s'intègrent aux technologies existantes et la façon dont ils peuvent améliorer les processus métiers dans l'ensemble de l'entreprise.

Implication des utilisateurs grâce au self-service

Les utilisateurs ont l'habitude de surveiller, de provisionner, de gérer et de supprimer leurs services IT personnels (Google, Facebook, Dropbox, etc.) sur smartphone et sur tablette. De la même manière, ces utilisateurs s'attendent à obtenir le même type d'accès pour leurs applications, données et services d'entreprise.

Pour provisionner efficacement ces accès, tous les services, les ressources et les applications de l'entreprise doivent être préinsérés dans des paquets et automatiquement distribués de façon centralisée. Les utilisateurs doivent pouvoir sélectionner les services dont ils ont besoin dans un catalogue de services complet. Des workflows d'approbation et d'automatisation garantissent conformité, cohérence et efficacité. Cela va bien au-delà du département IT, pour s'appliquer à des services d'entreprise tels que l'intégration de nouveaux collaborateurs, l'achat d'équipement, les demandes de changement, etc. Il faut que les utilisateurs aient accès au portail/catalogue en self-service de l'entreprise, pour que l'IT puisse transformer les tâches métiers, les rendre plus efficaces et ainsi améliorer l'excellence opérationnelle de l'ensemble de l'entreprise.

Automatisation des demandes de logiciels

Une mauvaise automatisation nuit à l'efficacité de la prestation de services IT. Pour transformer l'IT en un vrai courtier en services, il faut automatiser les workflows de provisioning, de gestion et de résolution des incidents. L'intervention humaine

reste parfois nécessaire, mais en automatisant de vastes portions de ces workflows, vous améliorez la cohérence, la vitesse et l'efficacité globale. Cependant, très souvent, les solutions d'automatisation se spécialisent sur un aspect spécifique de l'IT d'entreprise (automatisation des applications, automatisation du stockage, automatisation des serveurs, etc.) inaccessible aux utilisateurs de l'entreprise. Cela crée des silos d'automatisation : seule une partie de l'entreprise en profite.

Avec Ivanti Unified IT, vous pouvez automatiser les demandes de logiciels dans l'ensemble de l'entreprise via le self-service, en exploitant des workflows d'approbation intégrés et des contrôles de conformité des licences et en déployant automatiquement des logiciels sur les périphériques des utilisateurs tout en limitant les risques d'audit. *Les processus de gestion des services IT, de gestion des biens IT et de gestion du poste client collaborent ainsi pour influer la fourniture de services IT et l'efficacité globale de l'entreprise.*

Optimisation des dépenses logicielles

Les entreprises qui font appel à des solutions traditionnelles, ont des processus disparates de gestion des services IT, des postes clients, de la sécurité et des biens IT. Le manque d'automatisation ralentit le traitement des changements ou des demandes de logiciels, mais il provoque souvent l'achat de nouvelles applications logicielles alors même que l'entreprise dispose déjà des licences nécessaires. Le centre de support IT ne connaît pas les applications disponibles et leur mode d'utilisation, ce qui provoque l'achat de logiciels inutiles.

À l'inverse, avec Ivanti Unified IT, vous pouvez récupérer les logiciels non utilisés afin de limiter les coûts et optimiser les performances des biens existants. Vous pouvez tout gérer automatiquement via Service Management. Lancez automatiquement des contrôles de conformité des licences, où chaque demande de logiciel vous permet d'optimiser les coûts, de respecter les exigences de conformité des licences et d'éviter que les biens IT ne dorment sur une étagère.

Processus de déploiement sans intervention

L'automatisation des processus de provisioning garantit une implémentation rapide, fiable et économique des services. Standardisez les déploiements pour les états connus comme fiables et limitez l'erreur humaine pendant leur exécution. Les processus de changement et de déploiement automatisés sont presque instantanés, ce qui vous aide à respecter les exigences de l'entreprise.

Si le périphérique mobile d'un collaborateur est volé ou perdu, cet utilisateur soumet simplement un ticket de vol ou de perte dans le portail en self-service afin de lancer les processus automatisés qui vont trouver et effacer le périphérique perdu, déclencher la commande automatique d'un nouveau périphérique, provisionner ce nouveau périphérique avec les applications correctes et assurer sa distribution... le tout, rapidement et sans exposer d'informations critiques.

Les processus de changement et de provisioning automatisés, rapides et fiables, se traduisent immédiatement par une réduction des coûts opérationnels. Vous utilisez plus efficacement l'infrastructure du matériel et des logiciels, et le personnel du support IT peut se concentrer sur les autres améliorations et projets stratégiques de l'entreprise.

Avantages de la gestion unifiée des services IT, des biens et du poste client

Ivanti Unified IT accélère les tâches de routine de fourniture et de gestion des services IT, en automatisant le déploiement et la configuration des applications et en liant des tâches manuelles entre elles à l'aide de workflows. Vous disposez ainsi d'une vue claire de vos biens IT, vous pouvez résoudre les problèmes de manière ciblée et réduire les périodes d'inactivité.

De plus, l'IT unifiée réduit le nombre d'étapes et le temps nécessaire pour traiter les demandes de logiciels. Les collaborateurs redeviennent productifs plus rapidement. En outre, via la récupération des licences logicielles, vous optimisez les performances des biens IT et les coûts, tout en respectant les exigences en matière de conformité des licences. En bref, la combinaison des modules de gestion des services IT, de gestion des biens IT et de gestion unifiée du poste client vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Libérer le centre de support IT en offrant un self-service attrayant
- Améliorer la satisfaction et la productivité des clients
- Éliminer les erreurs grâce au déploiement sans intervention
- Optimiser les achats de licences en récupérant les logiciels non utilisés
- Limiter les risques de non-conformité et d'achats inutiles
- Exploiter les fonctions d'approbation et de conformité des licences
- Vous préparer aux audits, à tout moment.

ivanti.fr

+33 (0)1 49 03 77 80

sales@ivanti.com

Copyright © 2018, Ivanti. Tous droits réservés. IVI-2176 05/18 MF/BB/SD