

The Ivanti logo is displayed in white text on a red background. It consists of the word "ivanti" in a lowercase, sans-serif font, with a small square icon above the letter 'i'.

Livre blanc Enterprise Service Management

Exploitez l'ITSM (Gestion des services IT) dans toute l'entreprise

De nombreuses équipes IT sont passées des interventions d'urgence, à la fourniture de services attrayants et à la génération de valeur ajoutée pour l'entreprise. Pour innover efficacement, elles ont exploité les fonctions de leur solution d'ITSM (Gestion des services IT) pour automatiser et prendre en charge le cycle de vie de fourniture de services, de la capture des demandes à la correction des problèmes. Grâce aux workflows automatisés, les équipes IT ont éliminé les processus manuels coûteux, tout en rendant les opérations IT plus efficaces, plus conformes et plus sécurisées.

Cependant, l'expérience de fourniture de services modernes ne se limite pas forcément au département IT. Dans de nombreuses entreprises, il devient évident que tous les départements de l'entreprise peuvent gagner en efficacité et en proactivité. Pour ce faire, ils doivent transformer les processus manuels qui reposent actuellement sur des e-mails ad hoc, des feuilles de calcul assez anciennes ou des documents papier. Dans l'idéal, les différents départements se mettent d'accord sur une approche et une plateforme communes, dans l'objectif d'améliorer l'engagement des collaborateurs, leur satisfaction et leur productivité.

Les équipes IT qui ont mis à jour leurs opérations à l'aide d'une solution d'ITSM moderne sont bien placées pour faciliter l'automatisation des services et des offres des autres départements. De nombreuses équipes IT forment des partenariats avec d'autres départements pour exploiter leurs outils et pratiques d'ITSM afin de développer et de fournir de nouveaux services innovants.

Cette approche consistant à exploiter une plateforme d'ITSM pour gérer l'offre et la demande de services au-delà de l'IT, nous l'appelons Enterprise Service Management (ESM), gestion de service d'entreprise. Plusieurs clients l'ont appliquée avec succès grâce à Ivanti® Service Manager, leader reconnu en matière de solutions d'ITSM. Dans ce livre blanc, nous mettons en évidence plusieurs exemples de scénarios où le département IT a aidé à moderniser la fourniture de services pour le reste de l'entreprise.

Pour passer de l'IT aux services d'entreprise



Fondé par les Sœurs de la Charité de Leavenworth, SCL Health se consacre à l'amélioration de la santé des plus pauvres et des personnes vulnérables dans ses communautés. Cette association religieuse est un leader reconnu du secteur de la santé, spécialisé en cardiologie, orthopédie, oncologie, santé des femmes, et soins du dos et de la colonne vertébrale. SCL Health fournit des fonds caritatifs et communautaires atteignant plus de 220 millions de dollars par an. SCL Health emploie plus de 15 000 personnes à plein temps et des centaines de fournisseurs.

La réussite du département IT en matière d'ITSM a attiré l'attention d'autres groupes chez SCL Health, qui avaient également besoin d'optimiser leur fourniture de services. Par exemple, le centre de services des Ressources humaines de SCL Health a été le premier département à reconnaître la valeur de l'ITSM. Il utilise désormais Ivanti pour effectuer le suivi des requêtes et des demandes des collaborateurs concernant les fiches de paie et les prestations.

Le département Infirmierie utilise également Ivanti Service Manager pour gérer les demandes adressées au pool d'infirmières flottantes, qui intervient en cas d'absence imprévue d'un membre du personnel. Ivanti organise et automatise désormais un processus qui était précédemment géré manuellement par traitement des e-mails entrants. Le suivi correct des demandes et des heures de changement d'équipe aide les responsables de service à mieux anticiper les besoins en personnel et à garantir que les soins des patients sont bien assurés.

« Nos équipes sont passionnées par cette transformation. Par la première fois, nous considérons la gestion des services comme une vraie solution, pas seulement comme un outil de gestion des tickets. La Direction en comprend la valeur et reconnaît que c'est pour nous une occasion d'être encore plus utiles à l'entreprise, puisque nous gérons nos services en fonctions de mesures qui ont un sens pour le service concerné... Des « types de

'IT au sous-sol », nous sommes devenus de vrais partenaires pour la sécurité des patients. La conversation a changé. »

— Amy Yankovich

Directeur des Opérations et de la Gestion des Services

Amélioration des services municipaux



Le comté de Simcoe, situé juste au nord de Toronto, au Canada, gère les services municipaux et administratifs de 16 communes et de 465 000 personnes, en plus des services sociaux et d'urgence de deux villes. Il voulait utiliser un système unique de gestion des tickets pour répondre aux divers besoins des différents départements de services administratifs, municipaux et sociaux. Année après année, le comté a testé de nombreux systèmes sans trouver de solution correcte, jusqu'à très récemment.

Les départements Communications d'entreprise, Approvisionnement, Parc de véhicules et immobilier, et Services médicaux d'urgence du comté de Simcoe utilisent Ivanti Service Manager pour gérer leurs workflows administratifs. Le comté emploie sa solution d'ITSM pour prendre en charge les services aux clients, les communications d'entreprise, les services environnementaux, les services médicaux d'urgence, la gestion du parc de véhicules, la maintenance et les sites, et l'entretien à long terme. Il a également intégré Service Manager à son logiciel SAP d'entreprise et à ses systèmes de cartographie GIS. Avec Service Manager, le comté de Simcoe fournit à ses résidents et à ses départements internes de meilleurs services, et les distribue efficacement avec la visibilité nécessaire pour sans cesse les améliorer.

Par exemple, les services d'urgence utilisent Service Manager de différentes façons. Cela va du suivi des « cigognes et sauvetages » (occasions où ils mettent un enfant au monde ou sauvent une vie) à la tenue de l'inventaire des fournitures et équipements médicaux des véhicules d'urgence. Service Manager est également utilisé pour la gestion de maintenance des

demandes : demandes de travail, problèmes de sécurité et déplacement des équipements, notamment, pour les quatre maisons de retraite de Simcoe. Le comté de Simcoe peut désormais définir des zones de voisinage entières (et plus seulement des résidences distinctes) susceptibles d'être affectées par les changements de service en cas d'urgence, et répondre à leurs besoins.

« L'agent de service client peut entrer l'adresse voulue dans Service Manager et consulter la carte GIS de la zone géographique concernée. Il voit exactement l'endroit où le véhicule s'est arrêté près d'une résidence. Il peut copier-coller des données de la carte vers le ticket, pour que les sous-traitants externes voient ce dont on parle : le véhicule est passé et les déchets ont été collectés à l'heure dite, ou bien le véhicule n'a pour le moment fait qu'un seul côté de la rue. »

— Henry De Jager

Responsable planification et systèmes d'entreprise

« Les autres municipalités restent bouche bée lorsqu'elles voient ce qu'on peut faire avec Ivanti. »

— James Nightingale

Gestionnaire du service client

Amélioration du service client



Service Corporation International (SCI) propose des services funéraires à plus de 300 000 familles chaque année. Son réseau comprend plus de 2 000 centres de services funéraires et plus de 450 cimetières, dans 45 états des États-Unis, ainsi que dans le District of Columbia, dans huit provinces canadiennes et à Porto Rico. Plus de 24 000 collaborateurs de SCI, sur 2 600 sites dans toute l'Amérique du Nord, font appel depuis 8 ans à un centre de support IT dans le Cloud pour gérer tous les incidents, des problèmes

technologiques standard aux demandes concernant l'état d'une fiche de paie.

En 2016, SCI a été récompensé pour son engagement en matière d'excellence des services et a reçu le prix J.D. Power President's Award. En 2018, SCI a de nouveau été récompensé (par le prix Service Management in Action Award, remis par itSMF USA) pour son excellence opérationnelle lorsque deux ouragans particulièrement violents ont perturbé les opérations du siège de l'entreprise à Houston et d'un site essentiel à Orlando.

L'équipe IT de SCI exploite Ivanti Service Manager pour permettre à ses clients d'entreprise internes de mieux servir leurs propres clients, à savoir les familles qui planifient les funérailles et services funèbres de leurs proches défunts. L'équipe IT le sait : en cas de décès d'un proche, on appelle en priorité de responsable des pompes funèbres. Par exemple, si un membre de la famille veut changer un élément dans une nécrologie, il suffit au responsable des pompes funèbres de créer un ticket Ivanti sur un portail Web côté client. Pour améliorer encore ses services aux clients, le département IT peut utiliser le système de tickets pour alerter les agents des pompes funèbres hors des heures ouvrables si un client a besoin de leurs services. L'équipe IT s'assure que sa plateforme ITSM est disponible pour fournir des services clients essentiels en 24x7 pour l'ensemble des opérations de SCI, même lorsque plusieurs ouragans ont menacé de bloquer certains des sites critiques.

« Nous avons pu tout faire fonctionner sans aucune dégradation de services ; on est restés actifs en permanence. Le collaborateur moyen ne l'aura même pas remarqué. »

— **Thomas Smith**
Directeur du support IT et télécom

À propos d'Ivanti IT Service Manager

Ivanti Service Manager aide les entreprises à répondre aux exigences réglementaires et technologies modernes, qui demandent des workflows automatisés pour la fourniture de services, impliquant les différentes parties concernées dans le département IT et en dehors. Notre solution d'ITSM, qui offre des options d'automatisation des workflows par glisser-déplacer et peut être déployée dans le Cloud ou sur site, permet au département IT de déployer et de configurer rapidement une solution de fourniture de services efficace et de haute qualité, qui améliore la satisfaction des clients.

Les processus, fonctions et interfaces d'Ivanti Service Manager vous aident à assurer dès aujourd'hui un support et des services de meilleure qualité, avec la capacité de répondre aux besoins futurs. Choisissez Ivanti comme guide expert dans votre voyage, vers une fourniture de services moderne pour le département IT, comme pour les autres départements de l'entreprise.

This document is provided strictly as a guide. No guarantees can be provided or expected. This document contains the confidential information and/or proprietary property of Ivanti, Inc. and its affiliates (referred to collectively as "Ivanti"), and may not be disclosed or copied without prior written consent of Ivanti.

Ivanti retains the right to make changes to this document or related product specifications and descriptions, at any time, without notice. Ivanti makes no warranty for the use of this document and assumes no responsibility for any errors that can appear in the document nor does it make a commitment to update the information contained herein. For the most current product information, please visit www.ivanti.com.

© 2018, Ivanti. All rights reserved. IVI-2244 11/18 DM/LB/DL

Learn More

-  ivanti.com/fr
-  +33 (0)1 49 03 77 80
-  sales@ivanti.com