



**ivanti**

# Automatisation de la prestation de services pour l'ensemble de l'entreprise

## Table des matières

---

Qu'est-ce que la gestion des services d'entreprise ?.....	3
La valeur de la gestion des services d'entreprise .....	3
Scénarios d'utilisation .....	4
Leçons que l'on peut en tirer .....	4
Récapitulatif .....	6

Ce document est fourni uniquement à titre d'information. Aucune garantie ne pourra être fournie ni attendue. Ce document contient des informations confidentielles et/ou qui sont la propriété d'Ivanti, Inc. et de ses sociétés affiliées (désignés collectivement ici sous le nom « Ivanti »). Il est interdit de les divulguer ou de les copier sans l'autorisation écrite préalable d'Ivanti.

Ivanti se réserve le droit de modifier le présent document, ou les caractéristiques produit et descriptions associées, à tout moment et sans avis préalable. Ivanti n'offre aucune garantie pour l'utilisation du présent document, et refuse toute responsabilité pour les éventuelles erreurs qu'il contient. Ivanti n'est pas non plus tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produit les plus récentes, visitez le site [www.Ivanti.com](http://www.Ivanti.com).

© 2019, Ivanti. Tous droits réservés. IVI-2317 10/19 DM/LB/DL

**De nombreuses équipes IT sont passées de l'intervention d'urgence à la prestation de services attrayants et à la génération de valeur ajoutée pour l'entreprise. Pour innover efficacement, elles ont exploité les fonctionnalités de leur solution d'ITSM (Gestion des services IT) pour automatiser et prendre en charge le cycle de vie de la prestation 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.**

L'expérience de prestation de services moderne 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, pour en faire des workflows automatisés, plus fluides.

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.

Cette approche consistant à exploiter une plateforme d'ITSM pour gérer les demandes et la prestation de services au-delà de l'IT, nous l'appelons ESM (Enterprise Service Management - Gestion des services d'entreprise). Plusieurs clients l'ont appliquée avec succès grâce à Ivanti® Service Manager, leader reconnu en matière de solutions d'ITSM.

## Qu'est-ce que la gestion des services d'entreprise ?

Il existe plusieurs définitions de l'ESM, mais la plupart s'accordent à dire qu'il s'agit d'appliquer les pratiques et technologies d'ITSM (Gestion des services IT) à d'autres secteurs de l'entreprise, dans le but d'améliorer les performances, l'efficacité et la prestation des services que les collaborateurs demandent et utilisent. L'ESM permet d'automatiser des opérations qui étaient effectuées manuellement, si bien que la prestation de services devient plus efficace, avec un suivi constant des mesures de performances clés... ce que les équipes ITSM font au quotidien. Les projets d'ESM réussis se concentrent aussi sur l'utilisateur final et son expérience lorsqu'il s'agit de trouver et de demander des services.

L'ESM promet d'automatiser les processus pour toutes les différentes activités de l'entreprise, en offrant un « point de contact » unique aux collaborateurs. Les processus concernés

peuvent être ceux des départements IT, Ressources humaines, Installations, Éducation, Juridique, etc. En fait, tous les départements qui fournissent des services de façon quotidienne ou à plusieurs reprises. En général, l'ESM passe par une plateforme de gestion des services qui permet à ces départements de fournir des services aux collaborateurs de façon cohérente et économique. Toute équipe d'un département qui gère des demandes pour les collaborateurs, les utilisateurs ou les clients via une boîte aux lettres de groupe (ou similaire) est un prestataire de services et peut exploiter l'ESM pour gagner en productivité, en performances de service et en efficacité.

Les équipes ITSM constateront que l'ESM est une extension des pratiques d'ITSM (Gestion des services IT) déjà plébiscitées dans l'entreprise. L'ITSM permet aux équipes IT de standardiser, d'automatiser et de fluidifier les services IT critiques. Bien qu'il existe des solutions indépendantes de gestion des services hors du département IT, l'ESM s'avère particulièrement bénéfique pour les entreprises lorsque des processus auparavant en silos sont combinés en un seul workflow, conçu pour faciliter la gestion et la prestation de services que les collaborateurs utilisent tous les jours, souvent en s'appuyant énormément sur les meilleures pratiques d'ITIL.

## La valeur de la gestion des services d'entreprise

Voici certains des principaux avantages de l'ESM :

- Amélioration de l'efficacité des processus au sein de chacun des workflows et fonctions qui constituent un service.
- Suppression des goulets d'étranglement souvent constatés entre les différents départements, pour une meilleure coordination des services.
- Amélioration de la cohérence et de la prévisibilité de la prestation de services.
- Amélioration de la visibilité opérationnelle grâce aux rapports et tableaux de bord qui permettent de suivre les performances.
- Meilleur retour sur investissement, puisque davantage de départements peuvent exploiter la solution d'ITSM existante.
- Amélioration de l'expérience utilisateur des collaborateurs qui recherchent et demandent des services ou des informations.

L'une des clés d'un projet d'ESM réussi, c'est de cibler l'utilisateur final et son expérience. Les professionnels de l'IT impliqués dans des projets d'ESM réussis admettent que les collaborateurs veulent rester concentrés sur leur travail, sans perdre plus de temps que nécessaire à parler aux prestataires

de services. Pour la plupart, les collaborateurs veulent trouver ce dont ils ont besoin, émettre leur demande, soumettre un incident, puis se remettre au travail. Prenons l'exemple d'un représentant commercial. Il préfère largement passer son temps à vendre, plutôt qu'à attendre qu'on réponde à son appel téléphonique, à remplir des formulaires sans fin ou à envoyer d'innombrables e-mails pour ce qu'il considère comme une demande de routine. En offrant un point de contact unique où les collaborateurs trouvent et demandent les éléments dont ils ont besoin, vous améliorez nettement l'expérience utilisateur.

Et souvent, l'expérience utilisateur peut pousser un groupe à adopter le projet d'ESM. Un responsable IT nous a expliqué comment il a gagné le soutien de l'équipe Sécurité en lui montrant de quelle manière on pouvait adopter une nouvelle approche de l'accueil des nouveaux collaborateurs, sans avoir besoin de trouver, remplir et envoyer sept formulaires distincts. Il est effectivement possible de collecter et de soumettre toutes les informations en même temps.

L'ESM peut aussi améliorer l'expérience utilisateur des responsables et de la Direction. Par exemple, le scénario courant, c'est un processus d'approbation manuel. Cela nécessite souvent plus d'une douzaine d'e-mails, de messages vocaux, de rappels, voire plus si plusieurs niveaux d'approbation sont nécessaires. Au lieu de cela, il est possible d'automatiser le processus, y compris le routage ou la redirection des messages et la vérification de l'état de la demande. Et plusieurs modes d'approbation sont disponibles, du simple accord par e-mail à l'approbation via un chatbot.

L'amélioration de la visibilité des activités de prestation de services apporte d'autres avantages aux différents départements. La gestion des niveaux de service convient bien aux départements qui veulent suivre et analyser leurs performances et leur disponibilité, lorsqu'ils fournissent leurs services via une solution d'ESM. Par exemple, est-ce que l'équipe juridique respecte bien les délais fixés pour la révision des contrats (deux semaines) ? L'automatisation de la prestation de services facilite également les audits, car l'équipe d'audit dispose de la visibilité nécessaire sur les demandes et les changements associés.

## Scénarios d'utilisation

Tout département qui gère les demandes de service ou d'informations des collaborateurs, des utilisateurs ou des clients par e-mail, sur formulaire papier ou par téléphone, peut bénéficier d'une solution d'ESM pour gérer ces demandes. Les projets d'ESM sont particulièrement destinés aux départements qui reçoivent un grand nombre de demandes collaboratives urgentes portant sur des sujets de routine qu'il faut suivre et gérer correctement, avec les approbations nécessaires. Les

processus des autres départements qui peuvent bénéficier des fonctions d'ESM sont les suivants :

- Ressources humaines : Gestion des demandes de congés, changement de mutuelle santé, formation et attribution du personnel, questions sur les salaires et accueil de nouveaux collaborateurs.
- Installations : Gestion des demandes de réparation, de réattribution de bureaux et de meubles.
- Sécurité : Accueil des nouveaux collaborateurs et réalisation des contrôles de sécurité.
- Service client : Gestion d'un grand nombre de demandes et de leur suivi.
- Éducation : Recherche d'offres de cours ou de programmes, gestion de l'approbation des frais pour les cours payants.
- Juridique : Révision, approbation et certification de documents, demande de contrats ou formulaires légaux standard.
- Services généraux : Demande de fournitures de bureau, gestion des services d'impression et d'expédition, et suivi des salles de réunion.

La plupart des collaborateurs ont adressé une demande ou ouvert un ticket destiné au département IT. C'est un système familier, à la base de l'ITSM (Gestion des services IT). La plupart des processus des exemples ci-dessus ont des exigences similaires à celles de l'IT, et peuvent exploiter des fonctions comme la création de tickets, la conception et l'automatisation des workflows, le self-service, la gestion des connaissances, etc. pour mettre en place une prestation de services plus uniforme et plus efficace dans l'ensemble de l'entreprise, non pas sur une seule plateforme.

## Leçons que l'on peut en tirer

Lorsque l'on discute avec les départements IT, certains facteurs de réussite communs se dégagent. L'un des facteurs clés consiste à s'assurer que le département IT dispose de bases solides de gestion et de prestation de services, avant d'aider les autres départements. Lorsque c'est le cas, le département IT est plus à même de proposer aux autres équipes d'utiliser sa plateforme pour suivre les tickets, automatiser les workflows, router les demandes et surveiller les activités, tandis que les autres départements de l'entreprise se concentrent sur l'aspect back-end de leurs services. Voici certaines des leçons importantes que nous avons apprises :

**Rappelez-vous que les autres départements ne pensent pas comme l'IT.** De nombreux départements ne savent pas ce que sont l'ITSM et l'ITIL, et ils ne souhaitent pas nécessairement adopter le même modèle que le département IT. N'oublions pas qu'ils ont des besoins différents et ne donnent pas le même

sens aux termes que vous utilisez couramment. Par exemple, pour un professionnel RH, un « incident » est une situation de type « tout le monde sur le pont », alors que, pour le centre de support IT, c'est seulement une routine quotidienne. Au lieu de réfléchir en prestataire IT, parlons-leur d'un point de contact unique, auquel les collaborateurs peuvent accéder lorsqu'ils ont un problème afin d'améliorer l'expérience de toutes les personnes concernées. Le temps investi au départ facilite la collaboration à long terme et le fait de cibler l'expérience des collaborateurs améliore l'adoption des projets d'ESM.

**Choisissez des départements motivés.** Bien que le département IT puisse former et aider d'autres groupes, c'est à chaque département de comprendre les avantages de l'ESM, et à prendre possession de ces processus et résultats. Surtout au début du projet d'ESM, travaillez avec des départements motivés, convaincus de la valeur potentielle de ces techniques et prêts à devenir un partenaire impliqué. Le département IT peut aider, surtout en ce qui concerne les technologies, mais l'ESM va au-delà d'un projet IT, car les autres départements restent responsables du traitement de leurs demandes et de la résolution de leurs problèmes. La collaboration est souvent plus facile si le département IT s'efforce de bien comprendre les besoins et le modèle commercial des autres départements.

**Commencez petit.** Comme le recommande un directeur IT, n'attendez pas d'avoir tout compris et d'avoir planifié tout le projet. Choisissez des initiatives qui s'alignent à la fois sur les forces de l'IT et celles du département cible, et commencez par de petites étapes, raisonnables et mesurables. Démarrez avec quelques processus seulement (par exemple, pour passer d'une boîte aux lettres partagée à la soumission, le routage et le suivi des incidents non-IT), puis ajoutez des fonctionnalités au fur et à mesure que vos équipes se forment et que les utilisateurs adoptent la solution. Rebondissez sur chaque succès, en passant à l'opportunité ou à l'équipe suivante, tout en appliquant les leçons apprises afin d'améliorer sans cesse la solution.

**Exploitez les processus.** Les différentes équipes IT n'utilisent pas toujours les mêmes processus. Aussi, il n'est pas surprenant que ce soit le cas dans les autres départements. Par exemple, les RH ont déjà de nombreux processus bien documentés, des informations générales à des procédures confidentielles plus complexes. Passez ces processus en revue avec le département concerné et recherchez les points à améliorer, d'abord au sein de ce département, puis dans les autres départements impactés.

**Collaborez sur les workflows.** Collaborez avec votre partenaire dans l'entreprise pour connaître tous les liens, étapes et déclencheurs de l'ensemble du service. Exemple courant : le processus d'accueil des nouveaux collaborateurs. Lorsqu'on l'examine de bout en bout, on voit que c'est le département RH

qui lance ce processus lors de la phase d'embauche, puis il passe aux contrôles de conformité, à la vérification des antécédents, à l'offre de poste, aux besoins de formation supplémentaire, etc. L'accueil des arrivants concerne aussi d'autres départements : le département IT fournit l'équipement informatique, le département télécommunications fournit un téléphone et configure le standard téléphonique, le département installations organise l'espace de bureau et les fournitures. Ces liens supplémentaires et workflows associés peuvent également être inclus dans le processus global d'accueil des arrivants, afin d'envoyer des notifications pertinentes et les informations nécessaires une fois que l'on connaît précisément la date à laquelle le nouveau collaborateur va commencer.

**Consolidez les connaissances.** De même que le département IT possède ses propres processus et workflows, les autres départements disposent de nombreux documents auxquels les collaborateurs doivent pouvoir accéder : par exemple, les connaissances, les stratégies et la documentation RH. En termes de génération de valeur immédiate, ce sont des éléments « à portée de main », car l'on améliore l'expérience du collaborateur simplement en réunissant toutes les informations au même endroit.

**Protégez les données sensibles.** De nombreux départements de l'entreprise (notamment les RH et les finances) sont très sensibles concernant leurs données, et ils hésitent à laisser d'autres départements (comme l'IT) s'en approcher. Vérifiez que votre plateforme d'ESM offre des options permettant de protéger et de verrouiller des champs et des enregistrements afin de garantir la confidentialité nécessaire. Généralement, il ne s'agit pas de savoir « si » mais « comment » il faut protéger les données sensibles. Pour ces départements, il peut s'avérer nécessaire de séparer leurs données, et le département IT devra les former à manipuler eux-mêmes leurs propres données. Étudiez ces exigences dès le départ, avant l'implémentation, pour en tenir compte dans votre projet.

**Étendez le catalogue de services.** Le catalogue de services est souvent un composant essentiel d'un projet d'ESM, car il s'agit du point d'entrée dans le portefeuille de services proposé par les autres départements, surtout si les interactions ne passent plus par le téléphone. Le catalogue de services va évoluer avec l'expansion de votre programme d'ESM, avec une série de services représentant un investissement et une innovation continus, et la mise au rebut des services portant sur les biens passés que vous voulez progressivement éliminer ou pour lesquels vous voulez faire des recoupements.

**N'oubliez pas le téléphone.** De nombreux utilisateurs préfèrent toujours téléphoner lorsqu'ils ont besoin de quelque chose. Même si vous proposez un numéro de téléphone unique pour le centre de support, cela ne signifie pas que l'équipe qui

répond aux appels (comme l'IT) doit savoir résoudre tous les problèmes. Cependant, cela signifie que les collaborateurs ont un seul numéro à contacter, associé dans l'idéal à un serveur vocal interactif (IVR) et à un système de routage basé sur les compétences, pour éviter que l'appel ne passe par toute une série d'interlocuteurs.

**Offrez une expérience cohérente.** Pour bien cibler l'expérience utilisateur, il faut pouvoir trouver et fournir des services de manière cohérente : un seul numéro de téléphone commun, un seul site Web, des SLA similaires, peut-être même des délais identiques pour le support de niveau 1. Ainsi, les divers départements semblent travailler ensemble pour garantir la productivité des collaborateurs.

**Célébrez vos succès.** N'oubliez pas que l'ESM est un long parcours. Vous allez collaborer avec de nouveaux départements, mettre à jour des offres existantes, ajouter de nouveaux services et trouver de nouvelles pistes d'innovation. Sachez reconnaître la contribution des membres de vos équipes, et célébrez chaque déploiement et mise à jour qui réussit. Continuez à mesurer vos gains, afin de mettre en évidence la valeur générée en continu pour vos collaborateurs et le reste de l'entreprise. Rien n'encourage autant le soutien et la réussite que le succès.

## Récapitulatif

Dans de nombreuses entreprises, les projets d'ESM ont prouvé qu'ils pouvaient améliorer l'expérience des utilisateurs, et assurer une meilleure productivité tout en réduisant les coûts. En réunissant les centres de support IT et non-IT, et en vous appuyant sur les meilleures pratiques d'ITSM qui ont fait leurs preuves, vous apportez une vraie valeur aux autres départements de l'entreprise et à tous les collaborateurs, grâce à des processus plus efficaces et à des fonctions en self-service attrayantes. Les équipes ne doivent pas oublier qu'il s'agit d'un itinéraire longue distance, où chaque progrès et chaque jalon atteint doit être reconnu comme le succès qu'il est, et célébré en conséquence.

### En savoir plus



**ivanti.fr**



**+33 (0)1 49 03 77 80**



**contact@ivanti.fr**