

A woman with dark hair tied up, wearing round glasses and a white t-shirt, is smiling while looking at a computer screen. She is holding a pen in her right hand. The background is a blurred office setting with windows.

ivanti

Un support IT plus rapide, plus simple et plus performant

Comment assurer un support IT efficace dans l'Everywhere Work pour améliorer l'expérience des collaborateurs et leur productivité

Sommaire :

L'Everywhere Work a permis aux entreprises de grandir rapidement. Mais une croissance rapide force les professionnels de l'IT et de la sécurité à gérer des environnements de plus en plus complexes.

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.). Votre centre de support a donc besoin d'outils et d'insights spécifiques pour assurer un support plus intelligent et plus efficace.

En fournissant une vue d'ensemble complète et des étapes pratiques illustrées par des cas d'usage, cet eBook aidera votre entreprise à centraliser les données et à les exploiter pour assurer un support IT plus rapide, plus simple et de meilleure qualité. Vous pourrez ainsi réellement faire des informations une force.

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 produites les plus récentes, visitez le site www.ivanti.fr.



01

Défi

02

Réponse

03

Méthode

04

Avantages

05

Champ des possibles

Cet eBook fait partie du [toolkit ITSM+](#)



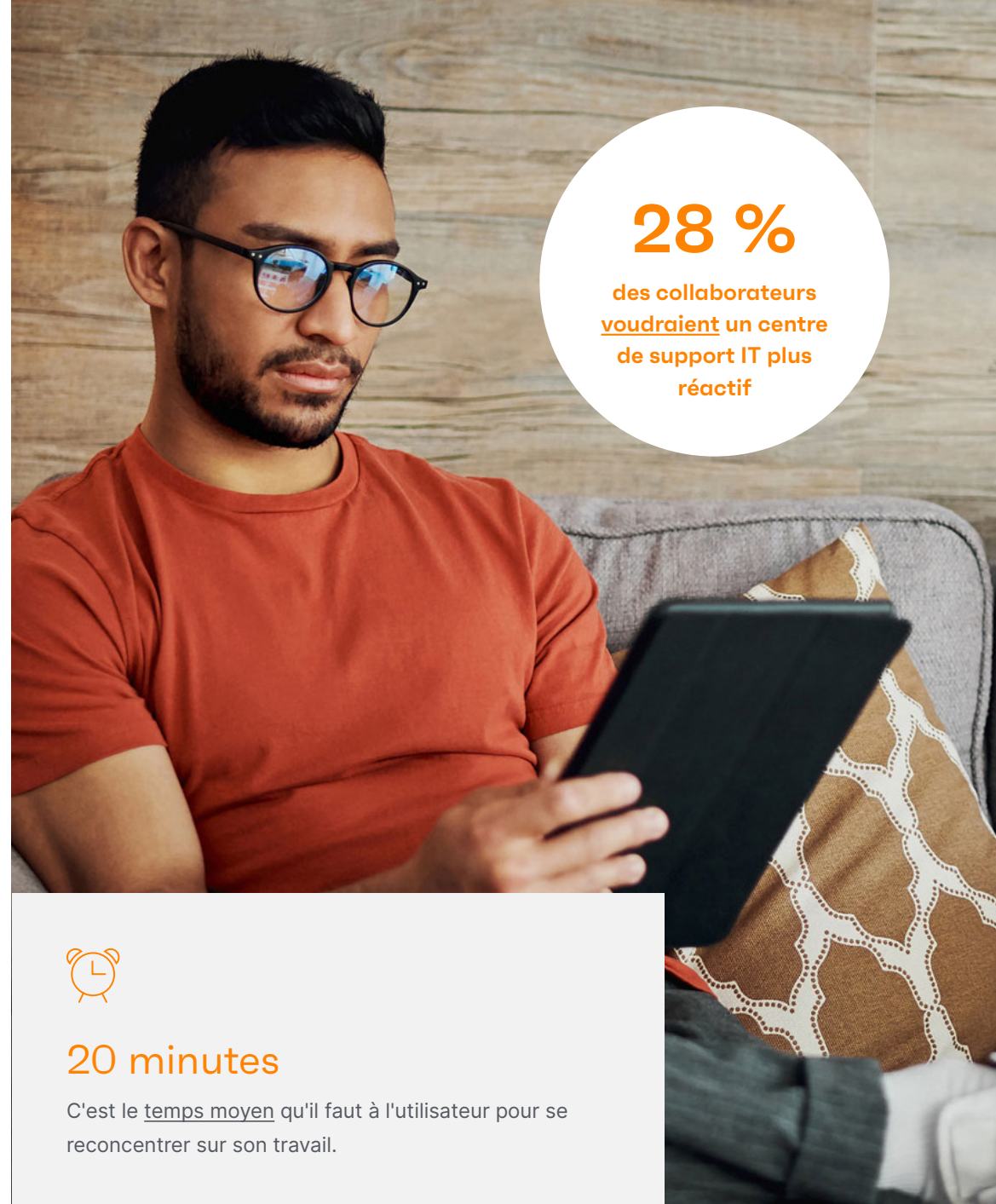
Défi

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



20 minutes

C'est le temps moyen qu'il faut à l'utilisateur pour se reconcentrer sur son travail.

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

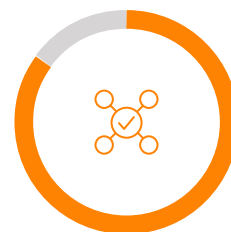
Avec un modèle moderne de prestation de services, qui permet de comprendre en profondeur les actifs IT et leurs dépendances, votre équipe IT peut évoluer pour répondre aux besoins du lieu de travail hybride d'aujourd'hui. Cette approche apporte à votre centre de support le contexte complet nécessaire 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.

Méthode

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 releases**, 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
- ✓ Expérience collaborateur de haute qualité



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

90 %

« 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. »

Stephen Peatling, Manager of Customer Engagement, Université de Victoria

Champ des possibles

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 %.

Un support IT plus rapide, plus simple et plus performant **7**

Pour connaître les étapes
suivantes, lisez l'intégralité
du toolkit ITSM+.

[Accéder au toolkit](#)

ivanti

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

33 (0)1 76 40 26 20

contact@ivanti.fr