

A close-up photograph of a man with a beard and glasses, wearing a blue button-down shirt, smiling as he uses a tablet. The background is softly blurred, showing what appears to be an office or modern interior setting with warm lighting.

ivanti

Une expérience utilisateur transparente et ininterrompue

Comment gérer efficacement et à grande échelle des demandes de support toujours plus nombreuses, avec l'automatisation et l'IA

Sommaire :

Même si l'expansion de l'Everywhere Work a permis aux entreprises de grandir rapidement, elle a aussi augmenté la complexité des environnements IT. En peu de temps, et avant même de réaliser ce qui se passait, votre département IT s'est retrouvé confronté à une nouvelle situation : difficulté à gérer le volume des tickets entrants et à traiter proactivement les problèmes surgissant dans l'environnement IT avant qu'ils n'entraînent des pannes ou des incidents de sécurité.

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, finalement, vous empêcher d'offrir à vos clients une expérience de haute qualité.

Cet eBook fournit une vue d'ensemble complète, et des étapes pratiques illustrées par des cas d'usage, qui aideront votre entreprise à offrir à vos utilisateurs une expérience transparente et ininterrompue pour réellement améliorer vos niveaux de service.

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.fr.

01 Défi

02 Réponse

03 Méthode

04 Avantages

05 Champ des possibles

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



Défi

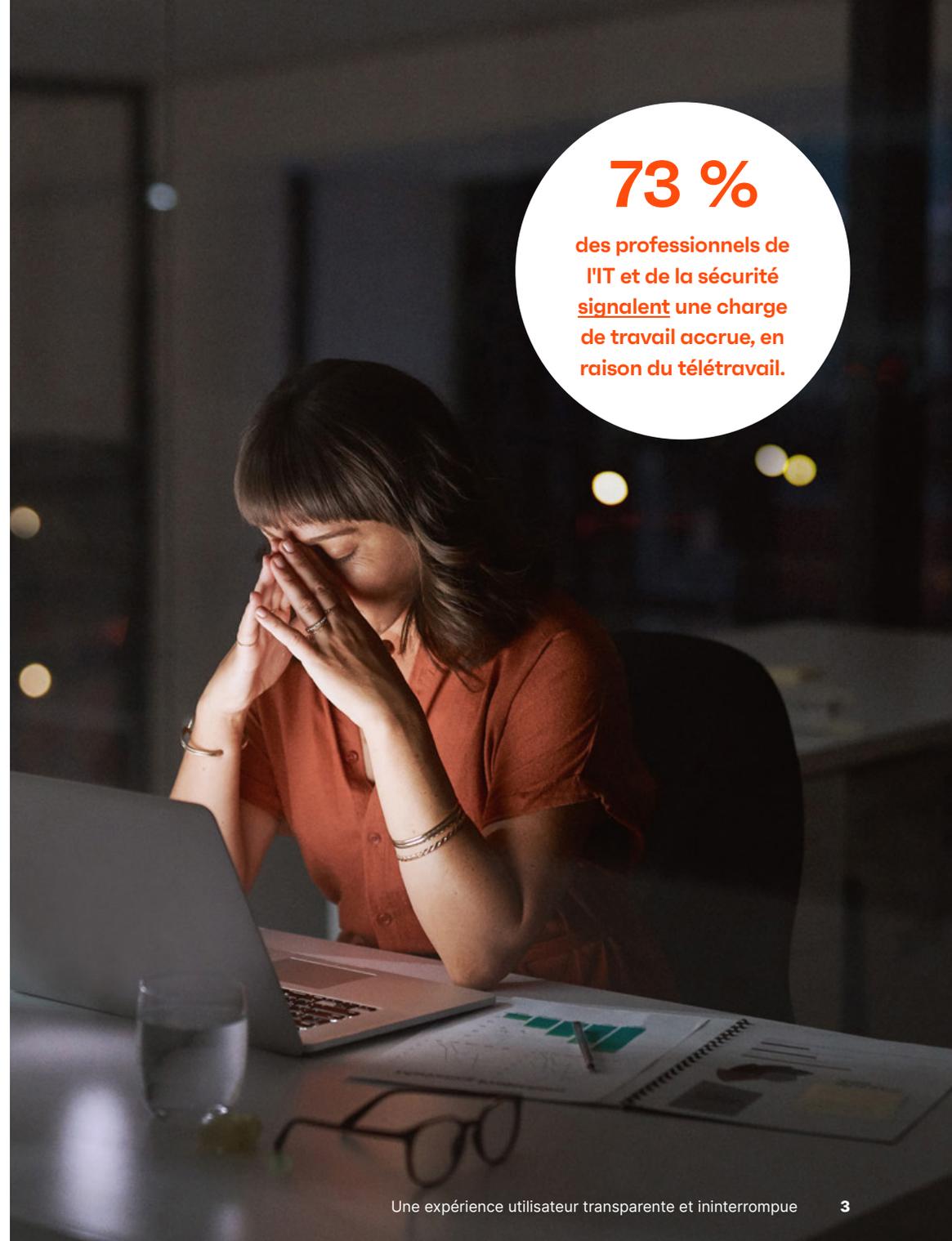
Gérer efficacement et à grande échelle des demandes de support qui se multiplient sans cesse.

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 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.



73 %

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

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.

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 autonomise 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.



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.

✓

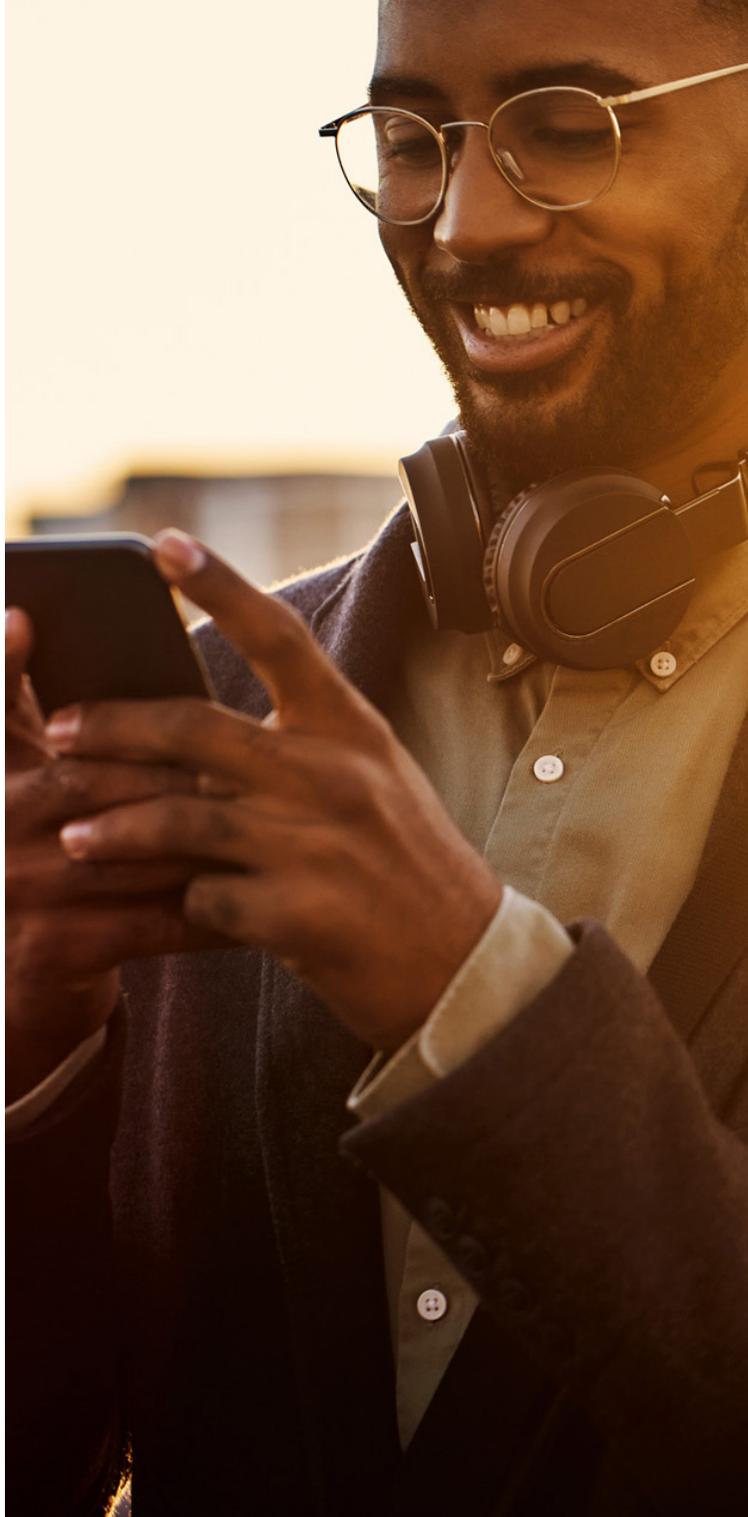
Mettez la barre encore plus haut en exploitant les fonctions de détection et de remédiation automatiques de votre solution ITSM pour créer un environnement d'autoréparation. Cela vous permet de **corriger automatiquement les problèmes de performances courants**, avant même que les utilisateurs ne s'en 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

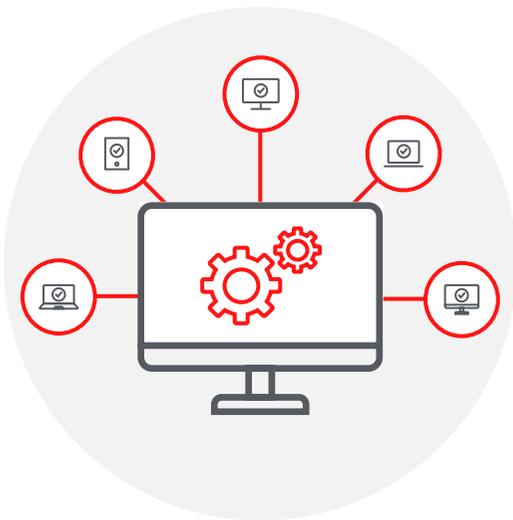
Gains associés à la productivité des utilisateurs finaux dans un environnement d'autoréparation (ajustés en fonction du risque sur trois ans).

« 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. »

Jesse Miller, IT Specialist, [SouthStar Bank](#)

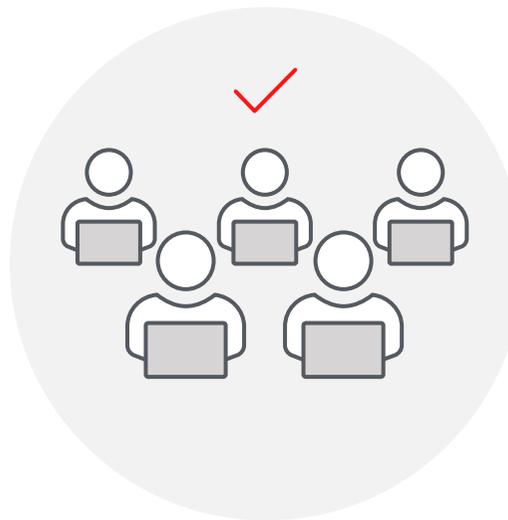
Champ des possibles

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



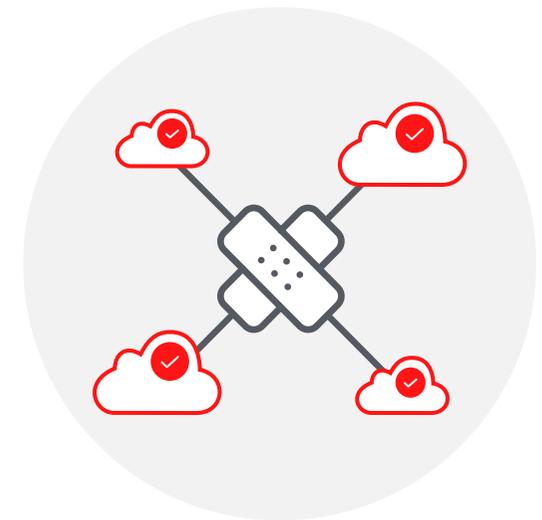
1

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.

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