

A woman with dark hair tied back, wearing glasses and a dark blazer over a light blue shirt, is looking down at a tablet device. The background is a blurred office environment with warm lighting.

**ivanti**

# Rationaliser les services et workflows de l'entreprise

Comment standardiser les niveaux de service  
dans toute l'entreprise grâce à la gestion  
intégrée des services d'entreprise

# Sommaire :

Tous les jours, chaque collaborateur utilise en moyenne 2,6 périphériques pour son travail. Cela force votre équipe IT à gérer et sécuriser des postes client qui se multiplient rapidement. Tout comme les systèmes et processus IT doivent se transformer pour devenir plus agiles et orientés services, il faut aussi transformer les systèmes et processus du reste de votre entreprise... et le département IT peut jouer le rôle essentiel de catalyseur stratégique lors de cette transition.

Il faut mettre en place des processus simplifiés et mieux connectés dans toute l'entreprise afin de libérer la productivité indispensable pour nourrir votre prochaine étape de croissance, en rationalisant votre environnement IT et en créant une expérience positive pour les collaborateurs grâce aux meilleures pratiques de gestion des services d'entreprise (ESM).

Cet eBook fournit une vue d'ensemble complète, des étapes pratiques et des cas d'usage, qui vous aideront à standardiser l'expérience des collaborateurs dans toute votre entreprise pour vraiment rationaliser les services et workflows métiers.

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](http://www.ivanti.fr).



01 Défi

02 Réponse

03 Méthode

04 Avantages

05 Champ des possibles

Cet eBook fait partie du toolkit ITSM+



Défi

## Standardiser les niveaux de service dans toute l'entreprise.

Lorsque votre entreprise grandit, ses différents départements et divisions ont forcément du mal à adapter leurs workflows en conséquence. Finalement, la qualité de service s'en ressent, la productivité globale de l'entreprise diminue, l'expérience des collaborateurs en pâtit et votre entreprise a du mal à atteindre l'étape suivante de sa croissance.

À ce stade, les clients externes peuvent aussi constater une baisse de la qualité de service et se demander s'ils ne devraient pas se tourner vers un concurrent. Des problèmes de sécurité et de conformité peuvent surgir, qui mettraient l'entreprise en danger. Les différents départements peuvent avoir du mal à gérer efficacement leur budget, ce qui provoque des dépassements inattendus, limitant l'agilité de l'entreprise.

Quand les entreprises en arrivent là, elles doivent rapidement identifier les meilleures stratégies pour fournir une **expérience collaborateur unifiée et évolutive** dans toute l'entreprise.



## Une gestion intégrée des services d'entreprise, dans une seule plateforme.

Pour résoudre ces difficultés courantes dans les entreprises et ouvrir la porte à une croissance continue, choisissez une plateforme de gestion intégrée des services d'entreprise qui offre des solutions de gestion complète des services, des actifs et des opérations, non seulement pour votre département IT, mais aussi pour les autres équipes, comme les RH, les installations et la sécurité.

Cette plateforme doit prendre en charge à la fois l'implémentation Cloud et l'implémentation sur site, afin de vous donner un **maximum de flexibilité** pour le déploiement des fonctionnalités nécessaires dans toute votre infrastructure IT selon vos besoins. Elle doit aussi fournir une **expérience collaborateur unifiée**, que le problème, la demande ou le ticket concerne l'IT, les RH, les installations ou la sécurité.



## pour optimiser votre gestion des actifs IT avec un plan complet et une seule source de vérité

**1**

D'abord, connectez vos workflows d'entreprise critiques à votre solution de gestion des services d'entreprise, puis **regroupez tous les actifs de l'entreprise** dans votre base CMDB. Ensuite, autorisez vos départements non IT (RH et Installations, par exemple) à concevoir, construire et automatiser leur offre de services. Fournissez-leur une vue récapitulative de tous leurs services, ce qui leur permettra de standardiser leurs processus et de constamment les améliorer.

**2**

Ensuite, **connectez vos workflows de sécurité** à votre solution de gestion d'entreprise. Cette étape vous permet d'automatiser et d'améliorer vos processus de gestion des opérations de sécurité, en commençant par deux workflows de sécurité essentiels à vos activités : la gestion du traitement des vulnérabilités et la gestion des incidents de sécurité.

**Intégrez votre logiciel de gestion des vulnérabilités basé sur les risques (RVBM)** et votre solution de gestion des services d'entreprise pour qu'elle puisse automatiquement créer un ticket, si l'outil RVBM identifie une vulnérabilité potentielle. Ainsi, votre équipe peut suivre la réponse à la vulnérabilité associée à ce ticket jusqu'à la fin du traitement.

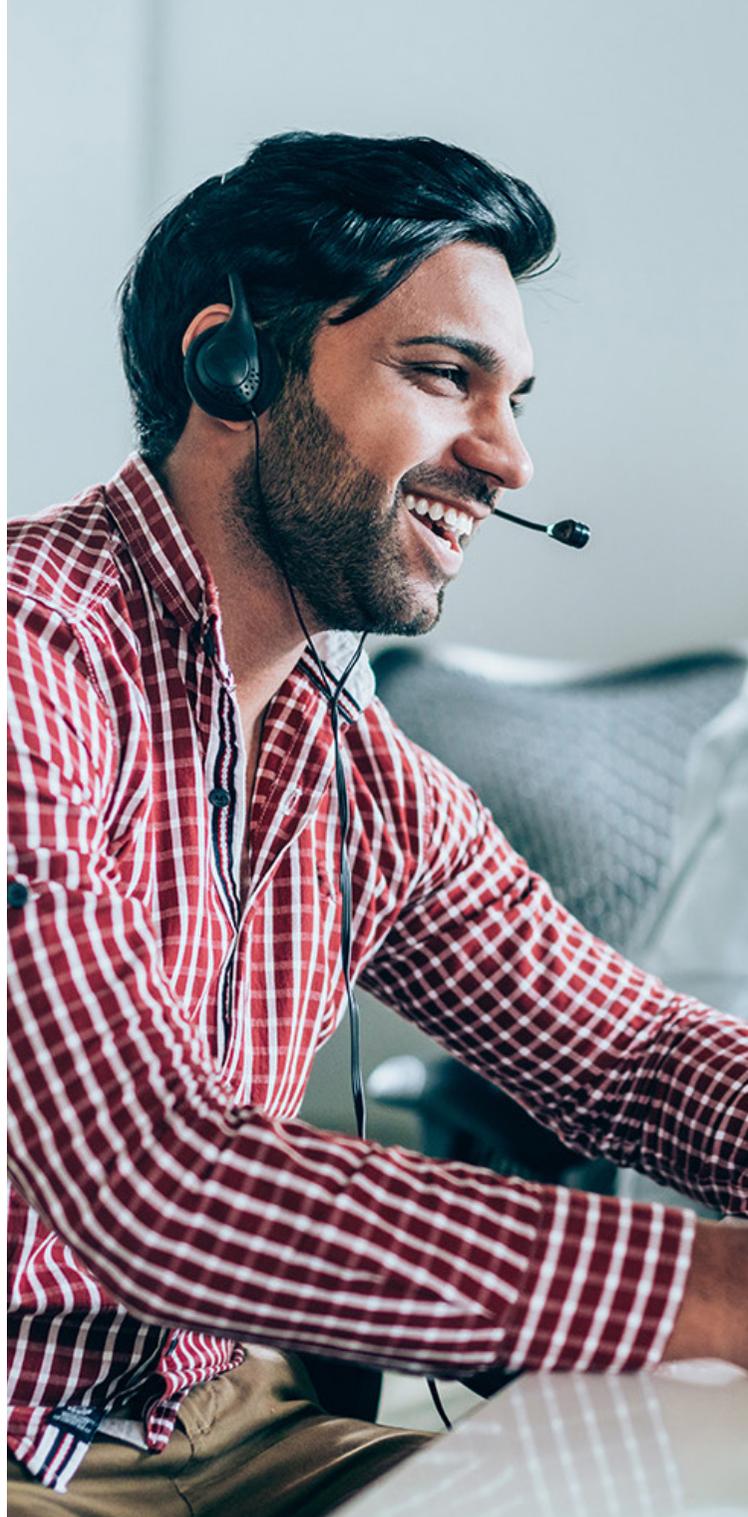
**3**

Ensuite, **liez votre logiciel tiers de gestion des incidents de sécurité** à votre solution de gestion d'entreprise. Vous pourrez ainsi créer un processus similaire pour le suivi et la correction des failles potentielles, jusqu'à la résolution du problème.

Ces deux mesures d'amélioration de la gestion des opérations de sécurité rationalisent les opérations quotidiennes, et facilitent l'approche DevSecOps du développement logiciel. Et comme le système centralise l'assignation des tâches de remédiation de sécurité, votre entreprise est mieux armée pour répondre aux exigences de gestion des risques, de gouvernance et de conformité.

## Avantages

- ✓ Processus transverses simplifiés et évolutifs
- ✓ Source de vérité unique pour tous les actifs de l'entreprise
- ✓ Renforcement de la sécurité
- ✓ Amélioration du ROI de votre investissement IT



# 40 %

de réduction des coûts de support et de maintenance.

« Ivanti propose une plateforme puissante. Ce n'est pas un simple outil de tickets IT. C'est une plateforme aussi facile à utiliser dans le département IT qu'en dehors. »

Mark Temple, IT Service Project Manager,  
Université de Glasgow

## Champ des possibles

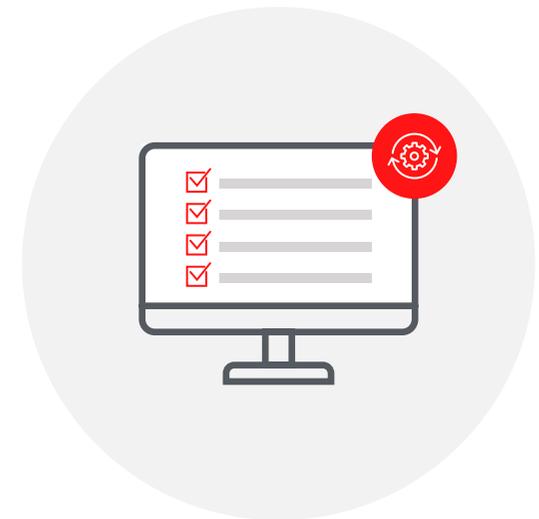
Vous pouvez désormais rationaliser les services et les workflows dans toute votre entreprise.



Une entreprise SaaS a connu une croissance exponentielle ces cinq dernières années, réalisant plusieurs rachats stratégiques, ce qui a rapidement augmenté ses effectifs.



Fière de son excellent service client externe, cette entreprise a appliqué ses meilleures pratiques, avec l'aide d'une plateforme de gestion des services d'entreprise de tout premier ordre. Elle a implémenté un portail de services et un catalogue de services centralisés, ainsi que des processus de service standardisés.



Cela lui a permis d'**automatiser les workflows, de proposer des options de self-service et de rationaliser la prestation de services**. Comme elle a fait appel à l'audit des services, au suivi de la conformité et au contrôle des accès pour garantir que les services internes étaient fournis de manière cohérente et gouvernée, l'entreprise a pu renforcer sa sécurité tout en améliorant l'expérience numérique de ses collaborateurs.

Rationaliser les services et workflows de l'entreprise 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](mailto:contact@ivanti.fr)