

Quand la configuration remplace le codage

Comment CA Cloud Service Management accélère les déploiements et leur rentabilisation

Table des matières

Résumé	3
Introduction : de la complexité des plates-formes traditionnelles de gestion des services	3
CA Cloud Service Management : la solution de gestion des services nouvelle génération	4
Scénarios clients : l'agilité en action	6
Conclusion	7

Résumé

Depuis des années, les équipes de support sont handicapées par leurs plates-formes traditionnelles de centre de services dont chaque aspect de la personnalisation nécessite un travail de codage à la fois complexe et chronophage. Cette complexité explique combien il est difficile et coûteux pour les organisations de support de s'adapter. Qui plus est, elle freine de plus en plus l'agilité et l'efficacité de l'ensemble des opérations de l'entreprise. CA Cloud Service Management est une alternative qui se démarque clairement des plates-formes traditionnelles de centre de services. Il s'agit d'une véritable solution SaaS conçue pour accélérer la rentabilisation là où les autres solutions SaaS échouent. Ses principaux atouts sont une implémentation en quelques jours seulement, un faible besoin de formation, une configuration sans programmeurs, une automatisation des requêtes des utilisateurs finals et des mises à niveau automatiques.

Au final, cette complexité nuit considérablement au service de support et aux activités de l'entreprise en raison du manque de temps occasionnant des coûts élevés de main-d'œuvre, des risques pour les niveaux de service et d'autres inconvénients qui y sont associés.

Introduction : de la complexité des plates-formes traditionnelles de gestion des services

Ce n'est un secret pour personne : presque tous les processus, fonctions et services métier vitaux de l'entreprise sont intimement liés à l'informatique. Il appartient donc au centre de services de supporter et d'optimiser l'infrastructure informatique qui sert de fondement à toutes les opérations. Cela signifie littéralement que si le centre de services va bien, l'entreprise va bien aussi.

Si le Cloud, la mobilité, la virtualisation et une foule d'autres tendances ont contribué à générer plus d'agilité pour les entreprises, les centres de services de nombreuses organisations continuent de fonctionner aujourd'hui comme il y a cinq, dix ou même quinze ans.

Ces plates-formes de centres de services traditionnelles nécessitent des efforts de codage afin de s'adapter aux besoins spécifiques de l'organisation. Ce modèle complexe, requérant un développement poussé, est généralement marqué par des cycles de déploiement extrêmement longs, de nombreuses initiatives s'étendant sur des périodes de quatre mois voire plus.

Par ailleurs, cette complexité n'affecte pas uniquement les déploiements initiaux, mais aussi tout type de changement intervenant dans une phase ultérieure. Or, comme nous avons clairement pu le constater au cours des dernières années, la rapidité des changements ne cesse d'augmenter. Prenons l'exemple de changements métier permettant de garantir le développement d'un nouveau cycle d'approbation en chaîne au sein de l'organisation : dans un système traditionnel, l'équipe de support et ses développeurs ont besoin, pour mettre en œuvre ces changements métier, de concevoir un code, des scripts, des liens actifs et des filtres personnalisés. Ils doivent ensuite réaliser l'ensemble des tests et des efforts d'assurance qualité associés à ce travail, ce qui repousse d'autant le déploiement final.

Au final, cette complexité nuit considérablement au service de support et aux activités de l'entreprise en raison du manque de temps occasionnant des coûts élevés de main-d'œuvre, des risques pour les niveaux de service et d'autres inconvénients qui y sont associés.

CA Cloud Service Management : la solution de gestion des services nouvelle génération

CA Cloud Service Management permet à votre organisation d'exploiter des fonctionnalités sophistiquées de gestion des services informatiques et de les personnaliser en fonction des besoins spécifiques de votre activité, sans recourir à des tâches de codage à la fois complexes et gourmandes en temps et en argent. Cette solution met à la disposition de l'organisation des workflows d'actions basés sur les normes ITIL™ qui lui permettent de gérer, de coordonner et d'optimiser l'ensemble des aspects de sa fourniture de services.

Déploiement rapide

La solution CA Cloud Service Management intègre l'ensemble des meilleures pratiques ITIL, sous forme de workflows prédéfinis entièrement intégrés et prêts à l'emploi et couvrant l'ensemble des processus essentiels (de la soumission de la demande de support initiale à la fermeture du cas). CA Cloud Service Management élimine le travail d'ingénierie sur les processus et vous permet d'exploiter des processus automatisés et préconfigurés afin de lancer rapidement et efficacement votre centre de services conforme ITIL.

Contrairement aux autres solutions, nécessitant un codage de personnalisation important, la solution CA Cloud Service Management est équipée d'une interface intuitive dans laquelle vous pouvez configurer votre plate-forme en fonction des besoins spécifiques de votre entreprise par simple pointer-cliquer. Chaque membre de l'équipe IT est en mesure d'effectuer ces modifications de configuration basées sur des règles métier simples et logiques. Une fonctionnalité d'intégration sans code offre une intégration par simple clic à des centres de services tiers et des solutions d'entreprise telles que CA Clarity PPM et CA LISA® Release Automation.

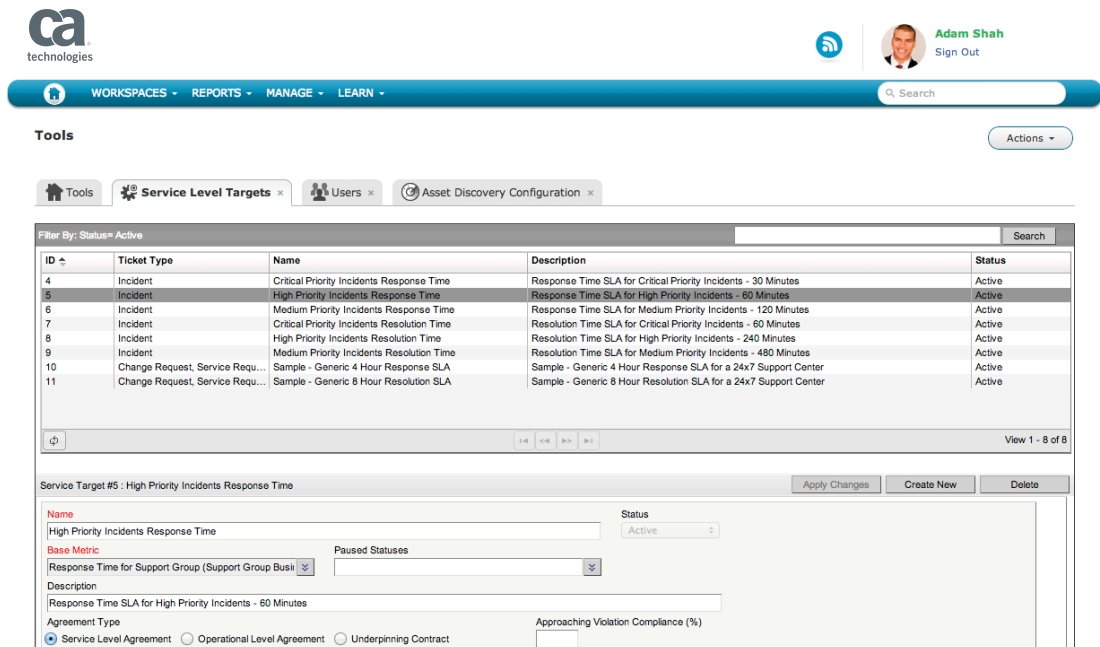
D'autres fonctionnalités, telles que le support de l'importation en bloc d'enregistrements utilisateur, de catégories et d'autres éléments, contribuent à simplifier la phase de migration initiale. En conséquence, les cycles de déploiement sont réduits de manière significative par rapport à ceux exécutés par des outils traditionnels. Plutôt que de prendre quatre mois ou plus, les déploiements réalisés avec CA Cloud Service Management s'étendent généralement sur quatre à six semaines et comprennent le déploiement de la fonctionnalité complète de gestion des services, avec processus, reporting et d'autres fonctions automatisées.

Personnalisation aisée en fonction des besoins de l'organisation

Avec CA Cloud Service Management, votre organisation de support n'a pas besoin de s'appuyer sur des équipes de développeurs pour apporter des modifications système. La solution peut facilement être personnalisée en fonction des exigences métier spécifiques, que ce soit pendant la phase de configuration initiale ou au fil de l'évolution des besoins. Les utilisateurs peuvent changer les workflows, les processus d'approbation, les escalades et bien plus encore, le tout au moyen d'une interface utilisateur graphique et de modèles basés sur des processus ITIL, afin d'accélérer la rentabilisation et d'améliorer l'efficacité opérationnelle sans aucune concession en termes de fonctionnalités. La solution intègre notamment des fonctionnalités sophistiquées de gestion des changements permettant aux administrateurs de configurer des cycles d'approbation parallèles ou séquentiels, ainsi que des processus de gestion et d'exécution des tâches. Par ailleurs, un calendrier moderne affichant clairement les changements permet à l'équipe IT ainsi qu'au Comité consultatif responsable de ces derniers de voir facilement les prochains changements et les éventuels conflits.

Illustration A.

Avec CA Cloud Service Management, la configuration et la modification de workflows s'effectue par pointer-cliquer.



The screenshot displays the CA Cloud Service Management interface. At the top, there is a navigation bar with the CA Technologies logo, a search bar, and user information for Adam Shah. Below the navigation bar, there is a 'Tools' section with tabs for 'Tools', 'Service Level Targets', 'Users', and 'Asset Discovery Configuration'. The main content area shows a table of Service Level Targets (SLAs) with columns for ID, Ticket Type, Name, Description, and Status. The table is filtered by 'Status=Active' and shows 8 items. Below the table, there is a detailed view of a selected SLA, 'High Priority Incidents Response Time', with fields for Name, Base Metric, Description, Agreement Type, and Approaching Violation Compliance (%).

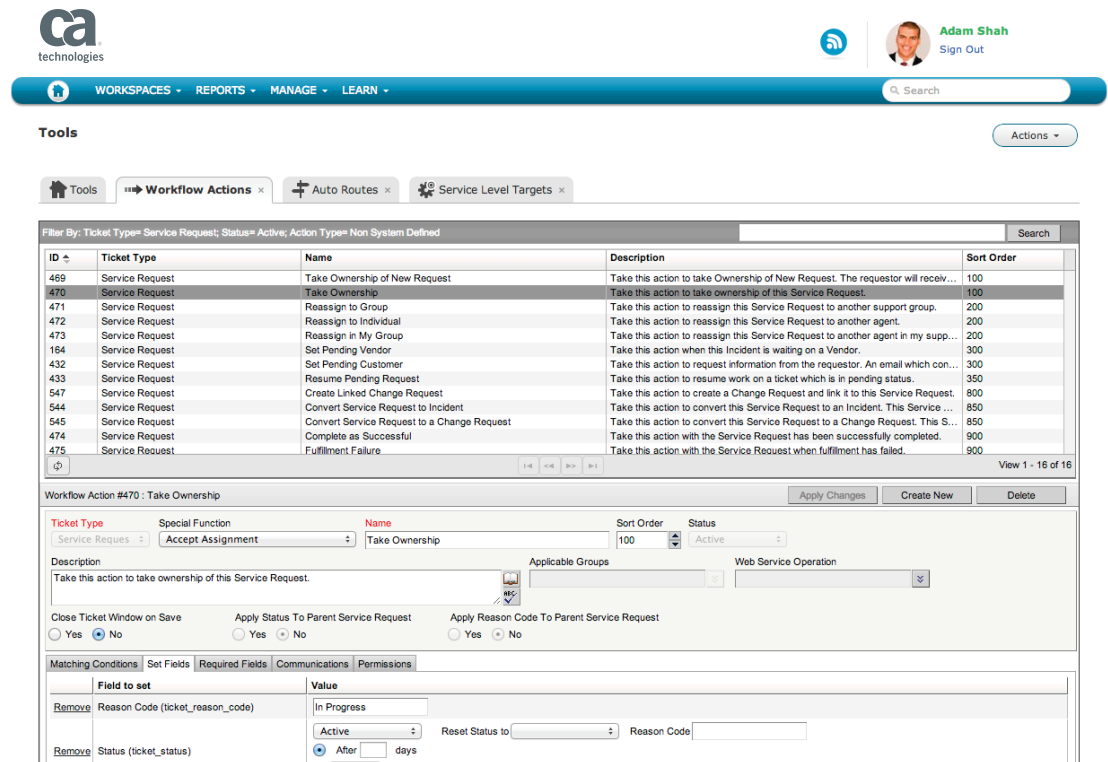
ID	Ticket Type	Name	Description	Status
4	Incident	Critical Priority Incidents Response Time	Response Time SLA for Critical Priority Incidents - 30 Minutes	Active
5	Incident	High Priority Incidents Response Time	Response Time SLA for High Priority Incidents - 60 Minutes	Active
6	Incident	Medium Priority Incidents Response Time	Response Time SLA for Medium Priority Incidents - 120 Minutes	Active
7	Incident	Critical Priority Incidents Resolution Time	Resolution Time SLA for Critical Priority Incidents - 60 Minutes	Active
8	Incident	High Priority Incidents Resolution Time	Resolution Time SLA for High Priority Incidents - 240 Minutes	Active
9	Incident	Medium Priority Incidents Resolution Time	Resolution Time SLA for Medium Priority Incidents - 480 Minutes	Active
10	Change Request, Service Requ...	Sample - Generic 4 Hour Response SLA	Sample - Generic 4 Hour Response SLA for a 24x7 Support Center	Active
11	Change Request, Service Requ...	Sample - Generic 8 Hour Resolution SLA	Sample - Generic 8 Hour Resolution SLA for a 24x7 Support Center	Active

Voici quelques exemples de tâches courantes dont la réalisation est facilitée par CA Cloud Service Management :

- Configuration de règles d'approbation** : avec CA Cloud Service Management, la création d'une nouvelle règle d'approbation s'effectue en quelques minutes et est à la portée d'un large éventail d'utilisateurs. Dans une solution traditionnelle, la création devrait d'abord faire l'objet d'une demande qui serait soumise à un ingénieur, lequel devrait à son tour consacrer plusieurs heures à cette tâche. Le résultat : selon les charges de travail de chacun, les tests et d'autres variables, une tâche qui prend de une à deux minutes dans CA Cloud Service Management pourrait prendre jusqu'à deux semaines avec une autre solution.
- Ajout de champs personnalisés** : les utilisateurs peuvent ajouter de nouveaux champs personnalisés et en définir le type par simple pointer-cliquer. Ils peuvent même intégrer des workflows avec ces champs personnalisés, de façon à déclencher des actions et des escalades selon la valeur spécifique indiquée dans ce champ. Si les solutions traditionnelles peuvent offrir ce type de fonctionnalité, leur développement risque en revanche de prendre beaucoup plus de temps. Dans certains cas, les solutions traditionnelles peuvent servir à activer des fonctionnalités plus complexes. Ainsi, certaines plates-formes traditionnelles de centre de services permettent aux organisations de définir des dépendances entre les champs. Cependant, ce niveau élevé de sophistication a un prix important, tant en termes de travail initial que de développement continu.
- Configuration d'une attribution automatisée et d'un routage intelligent** : comme les tickets de support proviennent de différentes sources, CA Cloud Service Management permet aux équipes de support de procéder de manière automatisée et intelligente à un routage et à une affectation des tâches. Cette solution facilite la conception de règles basées sur une catégorisation des valeurs présentes dans les tickets, les mots-clés et d'autres variables. Sur d'autres plates-formes traditionnelles de centre de services, le volume de codage requis pour configurer et modifier ces processus automatisés peut être très important, et rendre difficile le redimensionnement et l'adaptation de la plate-forme en fonction de nouveaux points de données.

Illustration B.

CA Cloud Service Management fait gagner du temps aux équipes de support puisqu'elles peuvent facilement assurer le suivi des incidents en fonction des accords sur les niveaux de service et les niveaux opérationnels ainsi que des contrats de sous-traitance de l'organisation.



The screenshot displays the CA Cloud Service Management interface. At the top, there is a navigation bar with 'WORKSPACES', 'REPORTS', 'MANAGE', and 'LEARN' options. A user profile for 'Adam Shah' is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there are tabs for 'Tools', 'Workflow Actions', 'Auto Routes', and 'Service Level Targets'. The main content area shows a table of workflow actions with columns for ID, Ticket Type, Name, Description, and Sort Order. The table lists various actions such as 'Take Ownership of New Request', 'Reassign to Group', and 'Set Pending Vendor'. Below the table, the 'Workflow Action #470: Take Ownership' is selected, showing its configuration details. This includes the 'Ticket Type' (Service Request), 'Special Function' (Accept Assignment), and 'Name' (Take Ownership). The 'Description' field contains the text 'Take this action to take ownership of this Service Request.' There are also options for 'Applicable Groups' and 'Web Service Operation'. At the bottom, there are sections for 'Matching Conditions', 'Set Fields', 'Required Fields', 'Communications', and 'Permissions'. The 'Matching Conditions' section shows a table with columns for 'Field to set' and 'Value', with entries for 'Reason Code (ticket_reason_code)' and 'Status (ticket_status)'.

ID	Ticket Type	Name	Description	Sort Order
469	Service Request	Take Ownership of New Request	Take this action to take Ownership of New Request. The requestor will receiv...	100
470	Service Request	Take Ownership	Take this action to take ownership of the Service Request.	100
471	Service Request	Reassign to Group	Take this action to reassign this Service Request to another support group.	200
472	Service Request	Reassign to Individual	Take this action to reassign this Service Request to another agent.	200
473	Service Request	Reassign in My Group	Take this action to reassign this Service Request to another agent in my supp...	200
164	Service Request	Set Pending Vendor	Take this action when this Incident is waiting on a Vendor.	300
432	Service Request	Set Pending Customer	Take this action to request information from the requestor. An email which con...	300
433	Service Request	Resume Pending Request	Take this action to resume work on a ticket which is in pending status.	350
547	Service Request	Create Linked Change Request	Take this action to create a Change Request and link it to this Service Request.	800
544	Service Request	Convert Service Request to Incident	Take this action to convert this Service Request to an Incident. This Service ...	850
545	Service Request	Convert Service Request to a Change Request	Take this action to convert this Service Request to a Change Request. This S...	850
474	Service Request	Complete as Successful	Take this action with the Service Request has been successfully completed.	900
475	Service Request	Fulfillment Failure	Take this action with the Service Request when fulfillment has failed.	900

- **Automatisation des services** : grâce à CA Cloud Service Management, les utilisateurs peuvent automatiser le travail sur l'ensemble des environnements Cloud, sur site et hybrides avec des connecteurs prêts à l'emploi pour Amazon EC2, VMWare ESX, etc.
- **Création et diffusion d'enquêtes** : CA Cloud Service Management permet aux utilisateurs de créer toutes leurs enquêtes, de définir et de catégoriser des listes de diffusion et des fréquences d'envoi, ainsi que bien d'autres éléments, au moyen d'une interface intuitive. La solution intègre des commandes qui facilitent la personnalisation du contenu d'une enquête en fonction de départements et d'audiences spécifiques. À titre de comparaison, avec d'autres outils, les créateurs d'enquêtes doivent généralement faire appel à des développeurs, ce qui réduit leur flexibilité, leur fait perdre du temps et retarde d'autant la diffusion des enquêtes.
- **Détection et gestion des actifs** : CA Cloud Service Management offre une fonctionnalité de gestion intégrée des actifs permettant à leurs gestionnaires d'en effectuer le suivi tout au long de leur cycle de vie. La fonction native de détection des actifs identifie les périphériques connectés au réseau à l'aide d'une solution sans agent qui met régulièrement et automatiquement à jour le référentiel de gestion des actifs. Elle permet également d'importer les actifs détectés à partir de CA Client Automation, Microsoft SCCM, Altiris, Landesk et d'autres outils de détection.

Scénarios clients : l'agilité en action

Distributeur mondial

De plus en plus frustrée par la complexité et le coût élevé des mises à niveau de la solution en place, l'organisation informatique a choisi de migrer vers CA Cloud Service Management. Au bout de 45 jours, la nouvelle solution était opérationnelle sur les 30 sites internationaux de l'entreprise. Cela dit, aucune solution de gestion des services ne peut fonctionner si ses utilisateurs finals ne l'adoptent pas et ne l'utilisent pas.

Or, en plus d'être facile et rapide à déployer, la solution CA Cloud Service Management s'est révélée simple d'emploi pour les utilisateurs finals. Par exemple, elle leur permet de soumettre des demandes de ticket via Internet et par courriel : cette flexibilité est particulièrement saluée par l'ensemble des utilisateurs distants de la société. En outre, la solution autorise une interaction plus efficace avec le centre de services informatiques, à travers les groupes d'utilisateurs et sites. Trois mois après son déploiement, CA Cloud Service Management était la deuxième application la plus utilisée dans l'ensemble de l'entreprise, avec plus de 5 000 utilisateurs. Le distributeur est ainsi parvenu non seulement à rentabiliser rapidement son investissement, mais aussi à obtenir un retour sur investissement maximal, principalement grâce à un gain de temps et à des améliorations de productivité.

Grand éditeur de contenus éducatifs

Plutôt déçu de la solution existante de gestion des services, l'équipe informatique de cet éditeur a dû prendre une grande décision : renouveler la licence existante et s'engager une année de plus avec une solution qui ne satisfaisait pas entièrement aux besoins de l'entreprise ou acquérir une nouvelle solution qui devait être déployée avant l'expiration du contrat de support en cours, soit trente jours plus tard ? La charge des tâches d'assistance de l'équipe du centre de support était un autre facteur de complexité : l'équipe devait traiter de 700 à 900 appels par jour, pour supporter une gamme de produits comptant 600 plates-formes et 20 000 variations. En outre, l'entreprise devait gérer 350 000 comptes d'utilisateur final : les agents de support devaient pouvoir accéder rapidement aux informations de ces comptes afin de répondre efficacement à leurs demandes.

Plutôt que de renouveler son contrat existant, la direction exécutive de l'entreprise a choisi d'opter pour une nouvelle solution. Celle-ci, CA Cloud Service Management, a été déployée et mise en service sous trois semaines. Non seulement CA Cloud Service Management a pu être déployée rapidement, mais sa prise en main a été rapide, comme en témoigne l'amélioration de plusieurs indicateurs du centre de services, et notamment du temps moyen de traitement des appels.

Conclusion

Lorsqu'une solution de gestion des services est complexe et difficile à personnaliser, les opérations en sont affectées non seulement au cours de la phase de déploiement initial, mais également durant toute la durée d'utilisation de la plate-forme. CA Cloud Service Management représente une alternative fondamentalement différente des offres de gestion de services du passé. Contrairement à ces solutions héritées, CA Cloud Service Management est un outil à la fois souple et puissant qui permet d'accélérer la rentabilisation là où d'autres solutions SaaS échouent. Ses principaux atouts sont une implémentation en quelques jours seulement, un faible besoin de formation, une configuration sans programmeurs, une automatisation des requêtes des utilisateurs finals et des mises à niveau automatiques. Cette solution de gestion des services est en avance sur son temps.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site ca.com/fr/clouditsm.



Restez connecté à CA Technologies sur ca.com/fr



Avantages de CA Technologies

CA Technologies (NASDAQ : CA) fournit des solutions de gestion des systèmes d'information qui aident les clients à gérer et à sécuriser des environnements informatiques complexes pour supporter des services métier agiles. Les organisations s'appuient sur les logiciels et les solutions SaaS de CA Technologies pour accélérer l'innovation, transformer leur infrastructure et sécuriser les données et les identités, du cœur des data centers jusqu'au Cloud. CA Technologies s'engage à ce que ses clients atteignent les résultats souhaités et la valeur métier attendue grâce à l'utilisation de sa technologie. Pour en savoir plus sur nos programmes de succès clients, rendez-vous sur le site ca.com/fr/customer-success. Pour plus d'informations sur CA Technologies, rendez-vous sur le site www.ca.com/fr.