



Adoption de la mobilité
pour stimuler la productivité
et fournir une expérience
de gestion des services IT de
qualité supérieure



Les tendances émergentes suscitent de nouvelles attentes auprès de l'entreprise et du consommateur

Ce n'est pas un secret, le paysage informatique de l'entreprise a beaucoup changé ces dernières années. Les nouvelles technologies et la vitesse à laquelle elles sont adoptées augmentent la complexité de l'informatique à un rythme effréné.

Sous l'impulsion des tendances émergentes telles que la consommérisation de l'IT et le BYOD (Bring Your Own Device, autrement dit l'utilisation d'appareils personnels à des fins professionnelles), ainsi que de nouveaux modèles de fourniture comme le SaaS (Software as a Service, logiciel en tant que service) et la mobilité, le rôle de l'IT dans l'entreprise est passé de celui de fournisseur de technologie tactique et de support à celui de facilitateur métier stratégique.

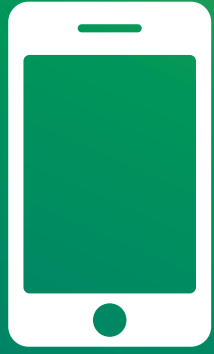
Que signifient ces changements pour les consommateurs, le département IT et l'entreprise dans son ensemble aujourd'hui ?

Aujourd'hui, les consommateurs exigent davantage de leurs solutions technologiques. Ils s'attendent à une hausse de leur productivité et de leur efficacité et veulent accéder aux services métier sur l'appareil de leur choix, à tout moment et en tout lieu.

Les attentes des DSI sont également plus importantes. Ils exigent que les services informatiques contribuent non seulement à améliorer les opérations et optimiser les coûts, mais également qu'ils améliorent l'image du département IT au sein de l'entreprise grâce à l'innovation et à l'apport d'une plus-value.

La gestion des services est la face visible du département IT et le principal moyen pour ce dernier de faire en sorte que les capacités mobiles répondent aux exigences croissantes des consommateurs et des actionnaires.





90 %

des salariés américains possèdent un smartphone

76 %

ont le sentiment que les entreprises doivent en **FAIRE PLUS** pour concrétiser le potentiel de la mobilité



Évaluation du potentiel de la mobilité dans la gestion des services informatiques

Selon Baseline Magazine, 90 % des salariés américains possèdent un smartphone.¹ En fait, ils apportent de plus en plus leur smartphone personnel sur leur lieu de travail au lieu d'utiliser les appareils de l'entreprise. Pourtant, même avec cette adoption massive, 76 % des salariés ont le sentiment que leur entreprise doit en faire plus pour concrétiser le potentiel de la mobilité en vue d'accroître la productivité.²

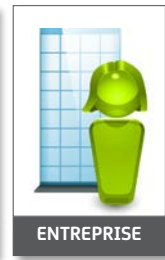
Le fait est que, bien que la plupart des entreprises de service et de support informatiques reconnaissent l'accroissement du risque et de l'effort d'assistance induits par les appareils mobiles personnels, bien souvent, elles ne considèrent pas cette technologie comme un composant important de leur offre pour accroître la productivité et augmenter la satisfaction des consommateurs vis-à-vis de l'IT et du support.

La bonne solution de gestion des services IT (IT Service Management, ITSM) peut permettre au département informatique de fournir une expérience consommateur dans l'entreprise et de s'occuper des clients où, quand et comme il se doit.

Une solution de gestion des services mobile peut donner davantage de possibilités aux consommateurs et accroître la productivité de l'organisation de support IT en permettant aux consommateurs de résoudre des problèmes eux-mêmes ou par le biais de la collaboration mobile ou du self-service.

¹ Greengard, Samuel. « Pervasive Mobility Creates New Business Challenges. », Baseline, 2013.

² McCafferty, Dennis. « Companies Fall Short on Providing Mobile Support. » Baseline, 2013.



Six moyens d'apporter de la mobilité dans votre gestion des services IT

Qui en profite ?

Le concept central sous-jacent à l'ITSM a toujours été de fournir des services informatiques de grande qualité qui répondent aux attentes des consommateurs et stimulent la productivité. Bien que ce concept soit toujours valable, il a évolué ces dernières années par le biais de l'innovation inhérente aux solutions de pointe. Aujourd'hui, un nouvel objectif essentiel de l'ITSM est de fournir une expérience positive via tout un éventail de méthodes de communication et de canaux, y compris les appareils mobiles.

Lorsque les entreprises envisagent l'implémentation ou la mise à niveau d'une solution ITSM pour répondre aux attentes croissantes des consommateurs et de l'entreprise en matière de fourniture de services et de support, elles doivent s'assurer que la solution choisie inclut une puissante fonctionnalité de mobilité pour les consommateurs, le département IT et l'entreprise.

Par exemple, une solution ITSM de pointe permettra aux utilisateurs de réaliser les tâches suivantes depuis leur appareil mobile :

1

Mise à profit de la collaboration pour la résolution des problèmes

2

Création et consultation des tickets de service

3

Demande de services

4

Contrôle et gestion des tâches ouvertes

5

Gestion des files d'attente des analystes

6

Démonstration de la valeur de l'IT et facilitation de la prise de décision

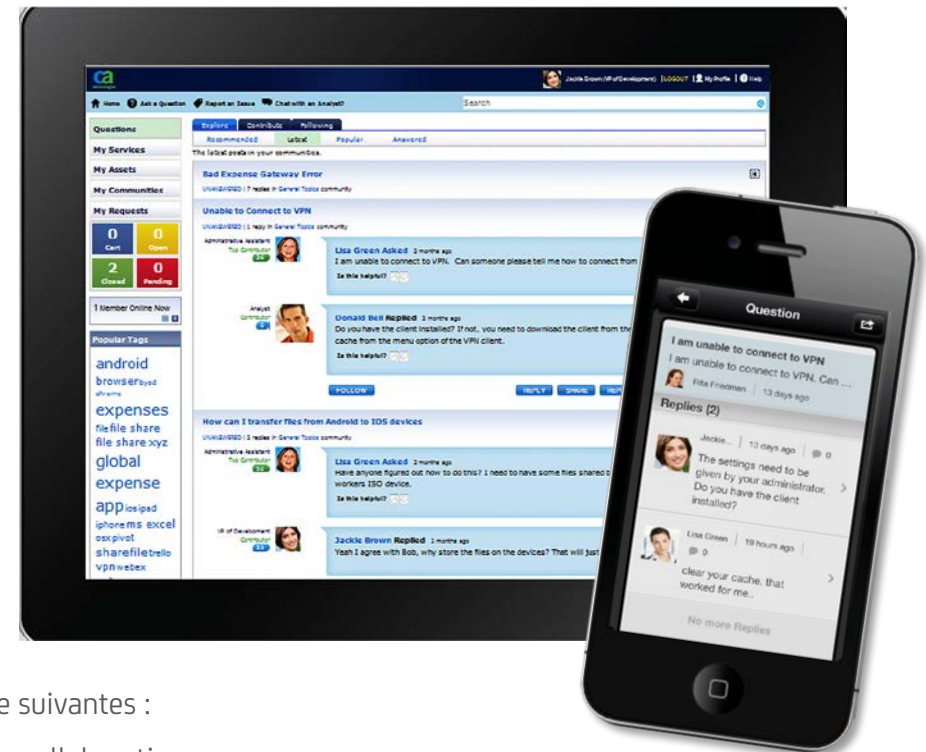
Mise à profit de la collaboration pour la résolution des problèmes

Sachant que la majorité des problèmes des services informatiques ont une solution commune, les consommateurs effectuent souvent des recherches et collaborent avec d'autres personnes ayant connu un problème similaire avant d'introduire une demande de service officielle. Il en va de même pour les analystes des départements informatiques qui collaborent les uns avec les autres, ainsi qu'avec des experts pour résoudre des problèmes.

Il importe donc qu'une organisation IT permette un self-service et une collaboration mobiles au sein de sa solution ITSM. Les avantages sont doubles : cela permet à l'utilisateur d'exploiter les connaissances de la communauté pour résoudre rapidement un problème ou de formuler une demande à tout moment et n'importe où ; de plus, cela libère les analystes du département IT qui peuvent se concentrer sur des problèmes plus urgents et sur les tâches stratégiques.

La bonne solution ITSM inclut les fonctionnalités de collaboration mobile suivantes :

- ✓ Une communauté moderne de type réseau social et une expérience collaborative
- ✓ Un forum destiné aux questions, réponses et connaissances partagées
- ✓ Un endroit où les analystes du département IT peuvent publier des problèmes courants et des solutions
- ✓ Une interface simple à destination de tous les types d'utilisateurs sur des appareils mobiles



Qui en profite ?



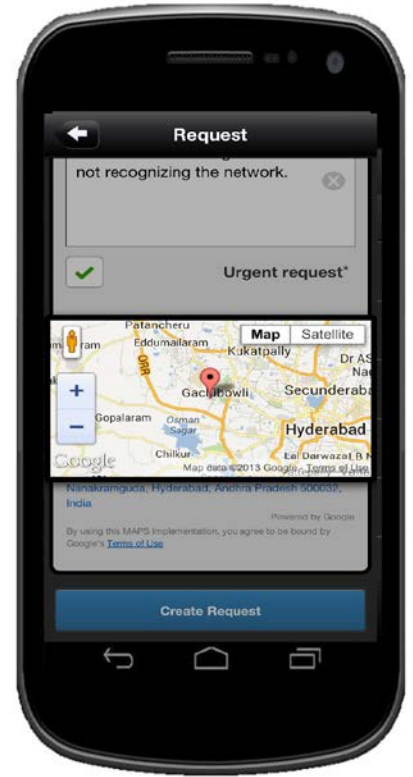
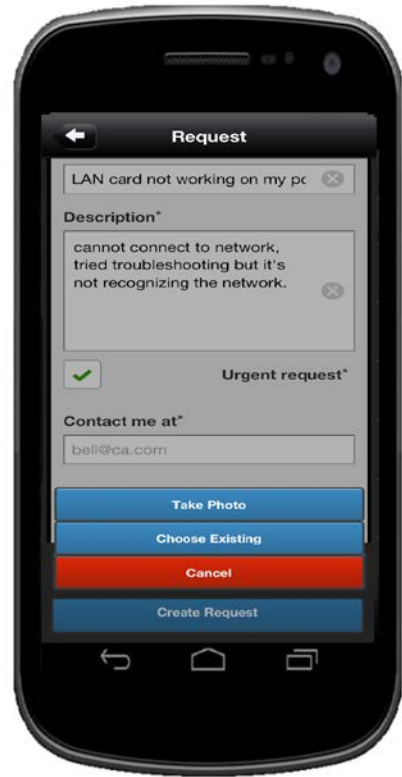
[Cliquez ici pour visionner une vidéo sur la collaboration mobile](#)

Création et consultation des tickets de service

Lorsqu'un problème informatique survient et ne peut pas être résolu par la collaboration, le consommateur ne veut surtout pas perdre de temps à se demander comment signaler le problème au centre de services IT. Toutefois, grâce à la mobilité, consommateurs et analystes peuvent créer de nouveaux tickets et examiner les tickets actifs au moyen des smartphones et tablettes qu'ils ont sur eux à tout moment.

La bonne solution ITSM inclut les fonctionnalités de création mobile de tickets suivantes :

- ✔ Possibilité intégrée de créer de nouveaux tickets et d'examiner des tickets actifs
- ✔ Support pour les fonctionnalités natives des appareils mobiles telles que les appareils photo, les services de localisation et la reconnaissance vocale afin d'accélérer la création de tickets et d'ajouter un contexte utile au problème



Qui en profite ?



Demande de services

Lorsque les consommateurs doivent demander un service informatique, ils ne veulent pas perdre de temps à chercher ce qu'ils doivent demander et comment le faire, car ils sont occupés sur le terrain. Ce serait perdre un temps précieux qui pourrait être utilisé pour des initiatives commerciales stratégiques. Qui plus est, ils aiment souvent parler à d'autres personnes des problèmes qu'ils rencontrent afin de s'assurer qu'ils demandent le service approprié.

Avec une solution mobile qui fournit une collaboration similaire aux réseaux sociaux, les consommateurs peuvent collaborer avec des pairs à propos des services informatiques, quelle que soit leur situation géographique, puis demander le meilleur service directement depuis leur appareil mobile.

La bonne solution ITSM inclut les fonctionnalités de demande de service suivantes :

- ✔ Possibilité de collaborer avec des pairs avant de formuler une demande
- ✔ Possibilité de consulter l'offre de services avec une terminologie consommateur et de comprendre les coûts exacts du service et l'engagement du département informatique vis-à-vis des niveaux de service
- ✔ Possibilité intégrée de formuler de nouvelles demandes et de consulter le statut des demandes existantes



Qui en profite ?



Contrôle et gestion des tâches ouvertes

Les analystes du département informatique passent beaucoup de temps loin de leur bureau pour assister à des réunions ou pour travailler avec d'autres analystes, experts IT et consommateurs tout en essayant de résoudre des problèmes. De même, les responsables sont souvent en réunion ou sur site chez les clients. Il est donc important qu'ils puissent gérer leurs tâches depuis leur appareil mobile lorsqu'ils sont en déplacement.

La bonne solution ITSM inclut les fonctionnalités de gestion mobile des tâches suivantes :

- ✓ Possibilité d'examiner et d'approuver les tâches
- ✓ Fonctions de recherche et de filtre complètes pour localiser les tâches pertinentes
- ✓ Fonctions d'exploration pour afficher tous les détails associés à une tâche



Qui en profite ?

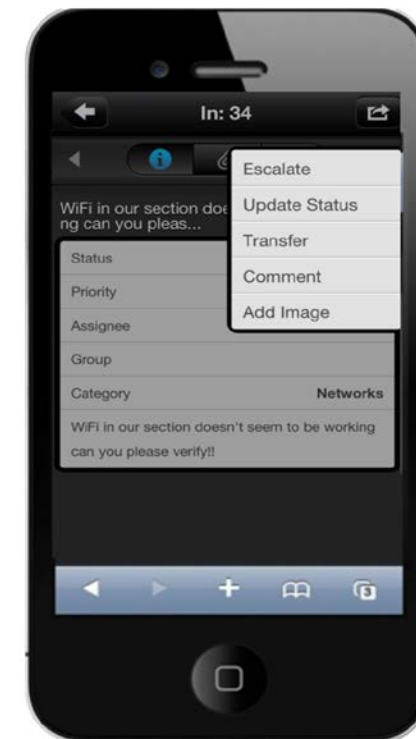
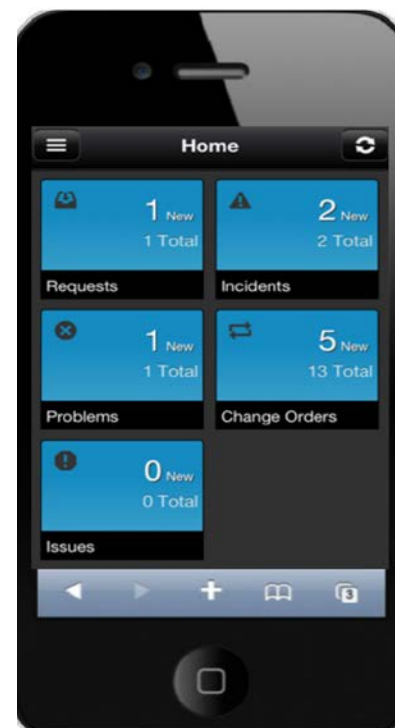


Gestion des files d'attente des analystes

Résoudre les problèmes des services informatiques constitue un jonglage perpétuel pour les analystes qui doivent modifier les priorités et réagir chaque fois qu'un ticket arrive, est mis à jour ou est transmis à l'échelon supérieur. Comme les analystes travaillent toujours sur le prochain correctif, ils doivent pouvoir gérer facilement et rapidement leur file d'attente de manière à pouvoir passer plus vite d'une tâche à l'autre.

La bonne solution ITSM inclut les fonctionnalités de gestion mobile des files d'attente suivantes :

- ✓ Possibilité d'accéder aux incidents, problèmes et autres types de tickets et de les filtrer
- ✓ Notifications des nouvelles entrées et mises à jour de la file d'attente
- ✓ Fonctions d'exploration pour afficher tous les détails associés à des éléments
- ✓ Options permettant de faire passer les éléments au niveau supérieur, de les transférer, les mettre à jour ou les commenter



Qui en profite ?



Démonstration de la valeur de l'IT et facilitation de la prise de décision

Les responsables du département IT ont besoin des informations adéquates au moment opportun pour prendre des décisions et engager des actions. Ils doivent également fournir à l'entreprise une justification pour leurs décisions et démontrer la valeur commerciale de leur département. Ils ne peuvent pas se permettre d'attendre des ressources techniques pour obtenir les informations dont ils ont besoin. De plus, lorsqu'ils reçoivent ces informations, ils les veulent sous forme d'affichages attractifs que leur direction pourra comprendre aisément. Et bien sûr, ils doivent avoir accès à ces données critiques à tout moment et en tout lieu.

La bonne solution ITSM inclut les fonctionnalités de tableaux de bord et d'analyses suivantes :

- ☑ Informations de gestion approfondies en temps réel et transparence du fonctionnement, de la demande, du coût et de l'utilisation des services ainsi que des actifs et problèmes qui y sont associés
- ☑ Possibilité de modifier et d'élaborer des tableaux de bord sans assistance technique
- ☑ Accès aux tableaux de bord depuis des appareils mobiles



Qui en profite ?



Avantages pour les consommateurs, le département IT et l'entreprise

Avec les possibilités de mobilité fournies par la bonne solution ITSM, les organisations IT peuvent accroître la productivité dans l'ensemble de l'entreprise et commencer à combler l'écart entre les attentes des consommateurs et de l'entreprise vis-à-vis des services informatiques et de la façon dont ils sont effectivement fournis.

Les avantages d'une gestion des services mobile ne s'appliquent pas qu'à un groupe. Au contraire, les consommateurs, l'équipe IT et l'entreprise bénéficient tous du choix adéquat de la solution ITSM.



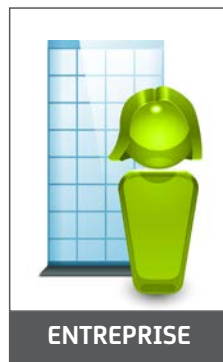
Avantages pour les consommateurs :

- Des outils familiers simples d'utilisation auxquels ils peuvent accéder à tout moment et en tout lieu
- Augmentation de la productivité et de la rentabilité
- Amélioration de l'autonomie pour résoudre des problèmes et accélérer les demandes
- Hausse de la satisfaction par rapport à l'expérience du service informatique



Avantages pour le département IT :

- Outils de gestion flexibles et puissants pouvant être utilisés en déplacement
- Réduction du temps perdu sur des problèmes simples et courants au profit d'initiatives informatiques plus stratégiques
- Accès plus facile aux experts et aux consommateurs
- Vaste base de connaissances accessible dans laquelle les consommateurs peuvent rechercher des réponses, ce qui réduit la dépendance vis-à-vis du centre de services
- Amélioration de l'image du département IT auprès de l'entreprise et des consommateurs



Avantages pour l'entreprise :

- Des informations adéquates au moment opportun pour prendre les bonnes décisions
- Des affichages attractifs de la valeur commerciale de l'IT
- Une baisse des coûts en raison de la hausse de productivité du département IT
- Davantage de temps pour se concentrer sur les objectifs métier stratégiques plutôt que sur les problèmes opérationnels IT
- Une meilleure image de l'entreprise



Solutions CA Service Management

[CA Service Desk Manager](#)

[Xtraction for CA Service Management](#)

[CA Cloud Service Management](#)

[CA Business Service Insight](#)

[CA Service Catalog](#)

[CA IT Asset Manager](#)

CA Technologies propose des solutions ITSM qui permettent une meilleure approche ITSM à la fois pour les clients, la direction de l'entreprise et les équipes informatiques. Des solutions offrant des fonctionnalités de mobilité et un self-service collaboratif permettent de faire face aux attentes des consommateurs qui souhaitent une expérience moderne et sociale pour accéder aux services et exécuter des tâches, ce qui augmente leur satisfaction et leur productivité dans le domaine informatique. Une gestion innovante des changements, une automatisation complète et des modèles de fourniture sur site et SaaS peuvent permettre une approche moderne et proactive de l'ITSM qui peut stimuler la productivité de l'équipe informatique et réduire les coûts et risques métier. Les tableaux de bord et analyses avancées permettent d'optimiser la visibilité de gestion de l'ITSM afin de renforcer la responsabilité en matière de qualité des services, de limiter les risques et d'aligner les investissements informatiques sur les objectifs de productivité métier. À l'aide de ces fonctionnalités de gestion complètes, les équipes IT peuvent améliorer la qualité de leurs services, éviter les interruptions et réduire les coûts, ce qui contribue à assurer l'alignement permanent des services avec les exigences métier.

Pour plus d'informations sur les solutions CA ITSM,
visitez le site www.ca.com/fr/servicemanagement.

CA Technologies (NASDAQ : CA) est un éditeur de logiciels et de solutions intégrées de gestion des systèmes d'information, dont l'expertise couvre tous les environnements informatiques, du mainframe au Cloud et des systèmes distribués aux infrastructures virtuelles. CA Technologies gère et sécurise les environnements informatiques et permet à ses clients de fournir des services informatiques plus flexibles. Grâce aux produits et aux services innovants de CA Technologies, les organisations informatiques disposent de la connaissance et des contrôles nécessaires pour renforcer l'agilité métier. La majorité des sociétés du classement « Fortune 500 » s'appuient sur CA Technologies pour gérer leurs écosystèmes IT en constante évolution.

Copyright ©2014 CA. Tous droits réservés. Tous les noms et marques déposées, dénominations commerciales, ainsi que tous les logos référencés dans le présent document demeurent la propriété de leurs détenteurs respectifs. Les solutions CA Service Management répertoriées sont complètes et ne sont pas uniquement des solutions optimisées pour une utilisation mobile. Ce document est uniquement fourni à titre d'information.

