

# Catalogue de Services



Réinventez la gestion de vos services IT

Les questions destinées au service IT affluent de tous les départements de l'entreprise. Le CIO souhaite que l'IT optimise la valeur et l'impact stratégique pour l'entreprise. Le directeur des RH souhaite connaître les services proposés par l'IT pour accueillir les nouveaux collaborateurs... Le vice-président du marketing demande à recevoir une ventilation des frais facturés en interne. Les collaborateurs de tous les départements veulent connaître les services disponibles et savoir de quelle signature ils ont besoin pour pouvoir les utiliser.

A priori, ces questions n'ont rien de compliqué. Dans la pratique, il est difficile d'y répondre si vous ne possédez pas un catalogue de services.

Catalogue de Services HEAT :

- vous permet de concevoir, publier, demander et gérer facilement de nouveaux services IT
- est une solution adaptable qui évolue au rythme de vos besoins
- propose des services en libre-service, ce qui permet de décharger le département IT tout en améliorant la qualité des services
- démontre clairement la valeur de l'IT au sein de votre entreprise.

## La solution

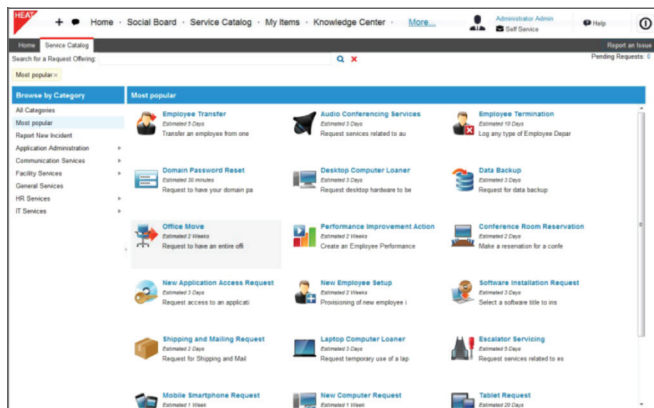
HEAT Service Catalog est conçu pour permettre aux entreprises de tout type et de toute taille de définir et de publier un catalogue de services internes et externes.

HEAT Service Catalog vous garantit un retour sur investissement rapide, pour un prix bien moindre que les autres solutions proposées sur le marché. Vous bénéficiez de modèles prêts à l'emploi permettant un déploiement immédiat HEAT Service Catalog propose de créer de nouveaux services en quelques minutes grâce à une interface utilisateur et à un moteur de workflows graphiques et personnalisables. HEAT Service Catalog utilise une gamme de services standard qui définit les niveaux de service, les coûts et les délais de livraison associés, tout en offrant aux utilisateurs la possibilité de demander et d'avoir accès à des services spécifiques. La fonctionnalité en libre-service réduit la charge administrative et accélère l'exécution des services, ce qui réduit le coût total et améliore la satisfaction clients. Depuis la conception des services jusqu'à leur déploiement, et depuis la requête jusqu'à leur fourniture, HEAT Service Catalog apporte une réelle valeur ajoutée à votre entreprise. La solution est compatible avec la suite de produits HEAT ainsi que les produits tiers.



## Intégration complète

- Intégration complète depuis le front office jusqu'au back office
- Intégration avec HEAT Service Management, logiciel de Help Desk et vos solutions tierces, afin de rentabiliser davantage vos investissements existants
- Intégration avec les solutions de gestion unifiée des terminaux HEAT afin d'automatiser l'installation des logiciels et le provisioning des machines
- Intégration complète avec l'ensemble des processus ITIL, dont la gestion des changements, des versions, des déploiements, des niveaux de service, des équipements, des configurations et des inventaires



## Une réelle différence

HEAT propose un module simple, puissant et abordable pour la publication et la gestion des services essentiels à l'exercice de vos activités

## Une solution puissante et abordable

- Adaptée aux besoins des entreprises en croissance, cette solution est modulaire et évolutive pour répondre aux exigences des grandes entreprises
- Rentabilisation rapide grâce à plus de 80 modèles de demandes de service prédéfinis
- Interface intuitive pour faciliter l'adoption du système au sein de tous les services et réduire ainsi au maximum le coût total de possession (TCO) et le coût de gestion des services
- Grande souplesse d'utilisation pour une fourniture plus rapide de services encore plus personnalisés, ce qui réduit davantage le TCO

## Définition de rôles multiples

- Offre des fonctions spécifiques aux utilisateurs finaux, aux utilisateurs de services, aux analystes et aux managers et optimise ainsi la productivité de toutes les parties concernées
- Garantit la cohérence et un langage commun pour les workflows et renforce ainsi la collaboration entre les différentes équipes
- Simplifie la conception et la publication de nouveaux services adaptés à des rôles spécifiques
- Propose un assistant intuitif pour concevoir les services IT

## Fonctionnalités

- Système complet et autonome à rôles multiples
- Interface utilisateur intuitive et spécifique pour les différents rôles
- Concepteur et moteur de workflows utilisant la fonction « glisser-déposer »
- Intégration du front office au back-office
- Intégration avec les solutions HEAT
- Plus de 80 modèles prédéfinis
- Tableaux de bord et rapports basés sur les rôles

## Avantages

- Jusqu'à 70 % d'économies sur la gestion des services IT
- Contribue à éliminer les goulots d'étranglement et les processus inefficaces. Facilite la définition, la publication et la gestion des services
- Renforce la productivité des utilisateurs finaux, réduit les coûts de formation, permet de commencer immédiatement et accélère l'adoption au sein de l'ensemble des services de l'entreprise
- Facilite le suivi, la gestion et l'analyse des demandes de service
- Assure la transparence des coûts, améliore la prise de décisions



## Conception basée sur les rôles:

### Utilisateur final

- Un moyen rapide et facile pour trouver les services requis
- Un espace en libre-service convivial pour les demandes de service
- Tous les coûts et toutes les exigences liées à la fourniture des services sont spécifiés

### Directeurs de départements

- Assure des services informatiques cohérents et de qualité
- Vous aide à développer des demandes de service standard et pré-approuvées
- Garantit un haut degré de visibilité pour tous les coûts de service et les politiques de facturation internes

### Collaborateurs en charge des services

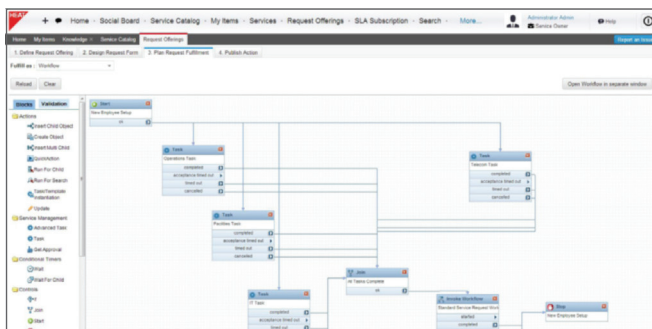
- Facilite la création des services et prend en considération les fonctions les plus demandés par les utilisateurs
- Définit et publie la structure et la composition du catalogue de services
- Facilite la définition de formulaires de saisie, la conception de workflows et la publication d'offres de services clairement définies

## Directeur de l'IT

- Fournit des services IT de manière rationnelle, et automatisée
- Améliore la qualité des informations correspondant à l'évolution et aux tendances des demandes
- Permet à l'IT de justifier le coût des services et de communiquer la valeur ajoutée aux autres départements
- Aide les autres divisions de l'entreprise à cibler leurs décisions d'investissement en identifiant les services demandés par leurs utilisateurs finaux Conformité ITIL et intégrable avec les modules Help Desk et Service Management existants
- Les fonctionnalités en libre-service libèrent des ressources au sein de l'IT pour renforcer la valeur ajoutée apportée à l'entreprise

## CIO

- Prouve la valeur et l'impact stratégique de l'IT sur l'entreprise
- Permet de quantifier la contribution des services informatiques aux stratégies de l'entreprise
- Contribue à aligner les services informatiques et la qualité des services avec les initiatives majeures de l'entreprise
- Renforce le contrôle des processus et la gouvernance IT à l'aide de processus documentés, approuvés et standardisés pour l'exécution, l'attribution et la publication des services



## Atouts

### Accès basé sur des rôles, interface graphique

Le catalogue de services affiche les informations sous la forme de graphiques, en fonction du rôle de l'utilisateur. Les utilisateurs finaux peuvent consulter et solliciter les services conformément à leurs attributions: les directeurs des différentes divisions de l'entreprise peuvent s'abonner aux services et consulter les rapports. Les analystes peuvent gérer le cycle de vie des demandes de service et demander des services au nom des utilisateurs.

### Exécution automatique et en libre-service des demandes

Le catalogue de services est bien plus qu'une simple liste des services IT. Il représente un système convivial proposant des fonctions en libre-service, avec des processus de demande de service et de gestion du cycle de vie complet des demandes. Depuis leur transmission jusqu'à la fourniture, les services sont automatisés

## Les solutions HEAT

HEAT Service Catalog vous permet de répondre aux exigences les plus diverses de la part de tous les départements de l'entreprise. HEAT Service Catalog est un module essentiel au sein de la gamme des solutions HEAT, conçue pour aider votre département informatique à répondre plus facilement aux demandes qui lui sont adressées et aux défis liés à une gestion unifiée des terminaux.

## À propos de HEAT Software

HEAT Software est issue de la fusion de deux leaders de l'industrie: FrontRange, fournisseur de logiciels hybrides de Gestion des Services (HSM) et de gestion des terminaux et Lumension, éditeur de logiciels de sécurité des points d'accès.

HEAT Software est le seul fournisseur du marché à pouvoir gérer à la fois les services (HSM) et les points d'accès (UEM) permettant ainsi aux départements IT, DRH, service client et autres départements de l'entreprise de : simplifier et automatiser leurs processus, gérer et sécuriser les points d'accès, détecter et se protéger contre les menaces de sécurité IT de manière proactive, afin d'assurer la continuité des activités.

HEAT permet de gérer les services et les points d'accès de manière sécurisée à travers une plateforme unique, sur site et dans le cloud, depuis un PC de bureau ou via des applications mobiles.

Les clients HEAT génèrent une meilleure efficacité opérationnelle et leurs systèmes sont plus pérennes grâce à la mise en place de processus optimisés. Les points d'accès sont gérés et sécurisés plus efficacement.