

# Gestion des Services

Modernisez la gestion de vos services

Plus que jamais, l'IT est contrainte de s'aligner sur les activités de l'entreprise pour pouvoir lui apporter une plus grande valeur ajoutée. Mais comment faire pour réussir cet exercice rapidement et à moindre coût ?

HEAT Service Management est conçue autour d'une approche moderne de la gestion des services, qui allie les bonnes pratiques ainsi que des outils configurables pour gérer l'infrastructure et contrôler les coûts. Avec HEAT, vous disposez d'une solution complète pour fournir des services rentables qui renforcent la valeur ajoutée apportée à votre entreprise.

HEAT Service Management peut vous aider à optimiser l'efficacité de vos opérations et à réduire les coûts informatiques, tout en améliorant la qualité des services et la conformité. HEAT vous permet de :

- réduire jusqu'à 80 % le volume d'appels passés au centre de services ;
  - Optimisation de l'efficacité de vos opérations
- réduire jusqu'à 75 % les temps d'arrêt dus à des changements imprévus ou non autorisés ;
  - Réduction des coûts informatiques
- réduire jusqu'à 80 % le nombre d'appels de suivi reçus.
  - Amélioration de la qualité des services et de la conformité

La solution HEAT Service Management est conçue pour moderniser votre Centre de Services en renforçant la valeur ajoutée apportée par l'IT à l'entreprise. Elle comprend une gamme de services et de produits au cycle de vie long, conçus pour améliorer les niveaux de service et la productivité, suivre les bonnes pratiques et assurer la standardisation des services. Que vous recherchiez une solution classique de Centre de Support, que vous souhaitiez exécuter des processus de gestion de services plus avancés ou que vous souhaitiez servir des clients internes ou externes (ou les deux), HEAT Service Management peut facilement évoluer et s'adapter pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

Grâce à HEAT Client Management, vous pouvez planifier efficacement le déploiement de vos logiciels, créer automatiquement des packages logiciels, des systèmes d'exploitation, des pilotes et des configurations. Vous pouvez vérifier et contrôler les modifications des logiciels avant leur production, les déployer automatiquement auprès des utilisateurs finaux, surveiller et assurer la conformité. Vous avez la possibilité de mettre à jour et supprimer les logiciels selon vos besoins afin de répondre aux exigences dynamiques de votre entreprise.

## Une gestion plus intelligente

Qui dit gestion intelligente des services informatiques dit automatisation. La solution utilise des modèles éprouvés basés sur les bonnes pratiques. HEAT permet d'automatiser la quasi-totalité des processus liés aux services informatiques. La prédéfinition des workflows permet d'anticiper les besoins des utilisateurs et HEAT rend vos processus plus intelligents. Seules les informations pertinentes aux analyses et aux étapes des workflows sont présentées, ce qui réduit le risque de confusion et stimule la productivité.

## Prévention des problèmes

Il est indispensable que vous soyez capables de prévenir les problèmes. L'outil d'identification proactive des tendances vous permet d'anticiper et de résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent vos clients.

## Une communication proactive

En cas de problème, le service d'assistance vocale « zero touch » vous permet de communiquer de manière proactive avec les clients. Vous pouvez les avertir des interruptions de service grâce à des messages d'alerte. Une fois le service rétabli, HEAT informe automatiquement les clients.



« La plupart des incidents sont résolus sous 24 heures, ce qui est beaucoup plus rapide que les délais que nous nous étions fixés »

Gert Larsen, Service Desk Manager,  
ministère danois des Affaires étrangères

Pionnier du centre de services à commande vocale, HEAT permet à vos clients d'enregistrer et de résoudre automatiquement les incidents à l'aide de commandes vocales intuitives et de workflows intégrés. Ces automatisations entrantes et sortantes permettent de réduire les volumes d'appels et de maîtriser les coûts. Elles contribuent également à améliorer la communication avec les clients et à renforcer leur satisfaction.

## Une plateforme extensible

HEAT Service Management est bâti autour d'une architecture commune qui inclut des tableaux de bord pour les analyses et les rapports. Elle intègre une plateforme d'automatisation des processus d'entreprise ainsi que la nouvelle génération de plateforme de configuration et d'automatisation qui permet de répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

## Une gestion intégrée des clients

Afin de pouvoir fonctionner de manière optimale, votre Centre de Services doit avoir accès à des informations actualisées concernant vos équipements. HEAT Client Management permet aux clients d'identifier et d'analyser les informations liées aux équipements existants, de créer des packages logiciels et de les déployer facilement. Une fois intégrées, les solutions HEAT Service Management et HEAT Client Management offrent une gamme d'outils robustes permettant au Centre de Services d'analyser et de résoudre les problèmes de manière rapide et directe. En outre, les clients peuvent demander et installer les logiciels dont ils ont besoin pour résoudre leurs propres problèmes depuis un portail en libre-service et un catalogue de services.

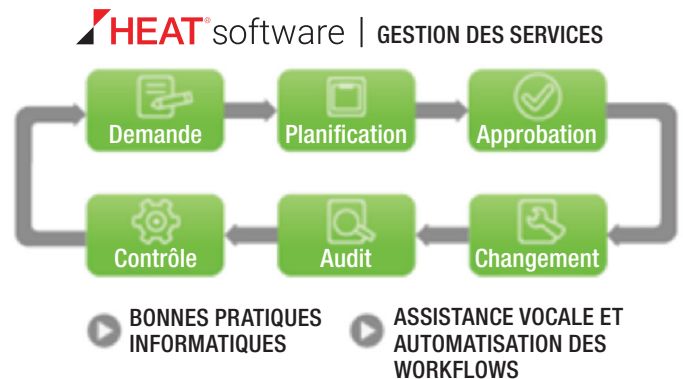
## Une interface intuitive

Pour garantir une bonne expérience aux clients, il est indispensable que le portail puisse être proposé en libre-service avec un catalogue de services associé. Depuis les foires aux questions (FAQ) jusqu'à l'envoi de messages, en passant par les demandes de service et les fonctions de suivi, cet environnement convivial permet de rassembler tous les services au sein d'un guichet unique. Une interface intuitive permet aux clients d'appliquer facilement les procédures d'auto-assistance et de demandes de service. Les clients peuvent parcourir le catalogue de services pour consulter les descriptions, les délais de livraison et les coûts associés au sein d'un seul et même affichage. Ils peuvent obtenir un récapitulatif avant de soumettre leur demande. La parfaite transparence des informations renforce la confiance des clients qui auront davantage tendance à s'auto-assister plutôt que d'appeler le Centre de Services.

## Une gestion efficace

Grâce à HEAT, les utilisateurs sans connaissances techniques particulières peuvent créer des services. Notre catalogue de services permet aux directeurs et aux fournisseurs de services de définir, de concevoir et d'exécuter des workflows et de publier les services grâce à une interface « glisser-déposer » intuitive.

## Une approche complète du cycle de vie



HEAT Service Management vous permet de maîtriser votre infrastructure à l'aide de workflows de bout en bout (pour la gestion des configurations, des versions et des changements) et de modèles de bonnes pratiques pour surveiller et gérer vos équipements depuis un seul et même endroit.

Grâce à HEAT Service Management, vous pouvez facilement demander un service ou un changement, planifier les mesures correctives appropriées, approuver et autoriser automatiquement les demandes, implémenter un changement auprès de vos utilisateurs, vérifier si l'ensemble des tâches ont été accomplies correctement avec les niveaux de services attendus. Vous pouvez contrôler régulièrement votre portefeuille de services afin de garantir l'amélioration de la qualité des services et assurer ainsi une plus grande satisfaction client.

## Demande

Des demandes peuvent arriver à tout moment sous de nombreuses formes. Il est donc important que vous soyez prêt à prendre en charge plusieurs types de demandes, depuis les alertes critiques jusqu'aux simples problèmes quotidiens.

## Planification

Une planification efficace peut faire toute la différence lorsqu'il s'agit de répondre aux demandes de service. Vous avez besoin d'outils adéquats pour prendre les bonnes décisions. Les outils HEAT Change Calendars, HEAT Service Maps et HEAT Risk Analysis vous aident à prendre vos décisions et vous préparent à répondre à tous les types de demandes de services avant même qu'elles vous parviennent.

## Approbation

Si toutes les demandes n'exigent pas une procédure d'autorisation, il arrive cependant que vous ayez besoin de l'aval d'un ou de plusieurs managers. HEAT intègre une gamme de modèles de demande prédéfinis avec des workflows pré-approuvés, qui vous permettent de configurer facilement les autorisations selon les besoins de votre entreprise. Des notifications d'approbation bilatérales peuvent être envoyées grâce à nos solutions d'assistance vocale et par messagerie électronique ainsi qu'à notre plateforme web en libre-service.



## Changements

La mise en œuvre des changements simples – tels que les correctifs logiciels - ou plus complexes, comme un déploiement Windows 7, exige un solide calendrier de gestion, qui prend en considération des échéances très serrées, qui offre une vue d'ensemble de l'ensemble des activités et qui implique l'implémentation des changements concernés. HEAT Service Management vous apporte toutes les informations dont vous avez besoin pour réussir la mise en œuvre de vos changements, avec un niveau de contrôle et de précision adéquat. Combinée à HEAT Client management, la solution HEAT Service Management vous permet d'automatiser le déploiement de vos logiciels et d'économiser ainsi du temps et de l'argent, tout en renforçant la satisfaction de vos clients.

## Audit

Une fois les changements mis en œuvre, il est important de contrôler que toutes les tâches ont été correctement accomplies. Grâce aux tableaux de bord et aux alertes HEAT, vous pouvez facilement déterminer si un changement a été efficacement mis en œuvre.

## Contrôle

Une analyse permanente s'impose pour pouvoir évaluer l'efficacité avec laquelle vous gérez votre gamme de services et mettez en œuvre les changements. HEAT intègre des outils puissants et conviviaux pour la création de rapports basés sur des ICP et vous permettre d'analyser les informations nécessaires à la prise de décisions et améliorer en permanence votre niveau de fourniture de services.

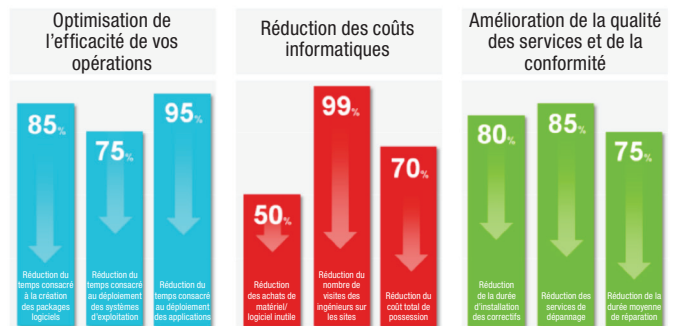
## Une réelle valeur ajoutée pour votre entreprise

HEAT Service Management apporte une réelle valeur ajoutée à votre entreprise dès son déploiement. Grâce aux bonnes pratiques intégrées, aux modèles prédéfinis et aux workflows d'automatisation, HEAT apporte rapidement des avantages mesurables.

« Fini de penser "système" ! Nous pouvons désormais penser "service", ce qui a radicalement changé la façon dont nous percevons notre entreprise et dont nous alignons nos activités »

Shuba Raniga, IS Services Manager, Groupe Warehouse

## Valeur ajoutée apportée par une gestion efficace des services



- Optimisez l'efficacité de vos opérations grâce aux bonnes pratiques et aux workflows d'automatisation intégrés
- Réduisez les coûts informatiques en limitant le nombre de changements imprévus afin de maintenir l'état souhaité et la productivité du personnel
- Améliorez la qualité des services et la conformité à l'aide de tableaux de bord et d'analyses en temps réel et de services de notification vocale

## 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.