

# CA Service Management

## Catalogue de services



### En résumé

Les fonctionnalités de catalogue de services font partie intégrante de la solution CA Service Management. Elles aident à créer une vitrine unique pour l'ensemble des services IT et métier, destinée aux clients professionnels accessible via le self-service unifié, ainsi qu'une application mobile optimisée améliorant la productivité. Grâce à ces fonctionnalités, l'ensemble du cycle de vie des requêtes est géré et automatisé, y compris la demande, l'approbation et l'exécution des services. Ceci aide à réduire le coût de la fourniture de services et à améliorer la productivité. Le contenu à valeur ajoutée proposé (formulaires, définitions de workflow, modèles de rapports et d'événements) permet de raccourcir le délai de rentabilisation et d'obtenir un système fonctionnel plus rapidement. De plus, vous pouvez désormais communiquer les offres de service en des termes métier riches et descriptifs, dans les différentes langues prises en charge. Ceci améliore la qualité de l'expérience de service pour l'ensemble des clients, pour une satisfaction globale accrue.

#### Principaux avantages/résultats

- **Faire** de l'organisation informatique un partenaire métier stratégique et proactif, afin d'améliorer la satisfaction client.
- **Définir** l'expérience utilisateur à l'aide d'un self-service unifié, de la collaboration, des réseaux sociaux et de la mobilité.
- **Réduire** les coûts de fourniture des services et proposer ces derniers plus rapidement et avec moins de tâches manuelles.
- **Améliorer** la visibilité sur le coût des services et mieux comprendre leur utilisation d'un point de vue économique.

#### Fonctionnalités clés

- **Self-service collaboratif unifié** : les entreprises, les utilisateurs avec pouvoir et les décideurs bénéficient d'un canal de réseaux sociaux unique pour accéder aux connaissances, collaborer, résoudre les problèmes, demander des services et visualiser les ressources.
- **Publication des services sur plusieurs portails** : présentez vos offres de service dans la source HTML de votre choix, afin d'offrir un accès transparent aux services. Créez une expérience utilisateur unifiée sur l'ensemble des solutions CA Service Management.
- **Fourniture des services où, quand et comme vous le souhaitez** : les applications mobiles pour iOS et Android permettent d'exécuter les actions souhaitées partout et à tout moment.
- **Automatisation des tâches routinières, longues, manuelles ou scriptées** : le workflow d'entreprise et les services prêts à l'emploi permettent une automatisation reproductible et extensible de la fourniture des services, dans le but d'optimiser l'efficacité opérationnelle sur l'ensemble des départements et des outils.
- **Informations sur le coût et les performances des services** : établissez vos offres de service avec une totale transparence sur les coûts et les accords sur les niveaux de service associés.
- **Calcul de l'utilisation des services en termes financiers** : établissez le coût d'un service par service, par client ou par utilisation, et proposez une option de refacturation ou de justification automatique.

### Défis métier

L'IT subit d'importantes pressions pour réduire les coûts opérationnels et valoriser ses services. Ces pressions résultent souvent du décalage entre les services fournis par les équipes informatiques et la perception de ce que les clients métier demandent réellement. La perception est souvent due au fait que les services séparés par les silos informatiques sont coûteux, nécessitent beaucoup de personnel et sont sources d'erreurs.

**Il existe un décalage de perception entre les souhaits ou besoins des utilisateurs et les services qui leur sont fournis.** Les clients métier, les utilisateurs avec pouvoir et les décideurs recherchent une expérience simple et en self-service, similaire aux applications de réseaux sociaux grand public qu'ils utilisent dans leur vie privée. En outre, ils entendent obtenir une action et des résultats immédiats, quel que soit le périphérique utilisé.

**Les équipes informatiques subissent des pressions plus importantes pour réduire les coûts opérationnels et prouver la valeur de leurs services.** De plus en plus, la valeur métier est associée non pas à l'excellence opérationnelle, mais à l'intérêt des services pour les utilisateurs concernés.

**L'exécution des requêtes est coûteuse, source d'erreurs et nécessite beaucoup de personnel.** Il est difficile de gérer plusieurs points d'entrée pour l'exécution des requêtes (y compris les appels téléphoniques et les courriels) et de les rendre répétitifs et homogènes.

**Le système n'offre aucune visibilité sur les coûts, l'utilisation et les performances des services.** Dans ce contexte, il est difficile pour l'équipe informatique de trouver des moyens de réduire les coûts.

### Présentation de la solution

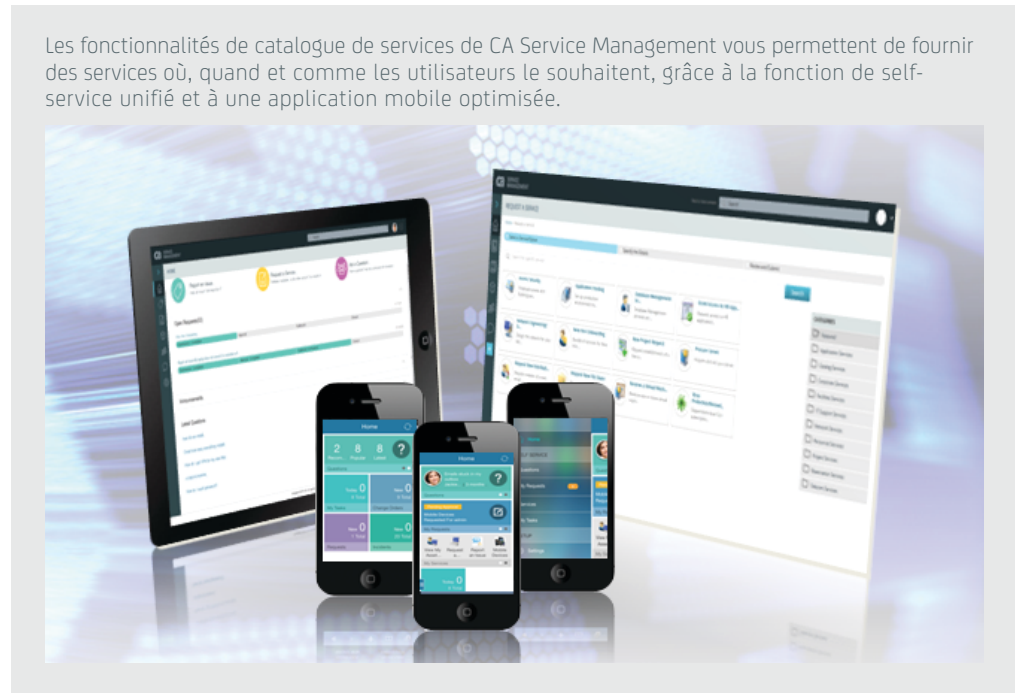
Les fonctionnalités de catalogue de services de CA Service Management offrent une solution d'entreprise pour définir et publier des offres de services IT et métier, et favoriser l'amélioration de la productivité et de la satisfaction utilisateur. Elles permettent à votre entreprise de définir son offre de services dans des termes métier, accompagnés de textes et de descriptions graphiques présentant tous les éléments pertinents en matière de fourniture et de gestion des services. Les offres de services sont définies dans un portefeuille qui peut être publié sous la forme d'un catalogue de services mis à disposition de toute l'entreprise ou de chaque business unit ou client hébergé. Vous avez également la possibilité de présenter vos offres de services quand, où et comme vous le souhaitez, via un portail ou une page HTML ou des applications mobiles iOS et Android. Des services à valeur ajoutée rapide sont proposés, par exemple la réinitialisation du mot de passe, réduisant ainsi votre délai de rentabilisation. Les fonctionnalités d'hébergement multiclient permettent en outre la prise en charge de différents fournisseurs de services et modèles métier grand public, y compris les modèles MSP et Cloud.

Un moteur d'orchestration de workflow intégré automatise la fourniture des offres de services sur les architectures d'exécution, notamment les environnements physiques, virtuels et Cloud. Vous pouvez ajouter des modèles de coûts fixes ou basés sur l'utilisation à la définition de service à des fins de transparence financière. Pour garantir l'excellence opérationnelle, vous pouvez également associer des services à des éléments de configuration dans la base de données CMDB de CA Service Management et intégrer des accords sur les niveaux de service (SLA).

## Différenciateurs clés

Le catalogue de services comprend tout ce dont vous avez besoin pour définir vos services dans un langage orienté valeur, avec des SLA et des coûts clairement indiqués, pour automatiser l'approbation et l'exécution des demandes et pour associer l'utilisation des services en termes financiers.

Les fonctions de catalogue de services font partie intégrante de CA Service Management, une solution logicielle d'entreprise robuste dont le but est d'améliorer la productivité, la maturité des processus, l'adoption utilisateur et la satisfaction client. Cette solution puissante et complète de gestion des services prend en charge et gère l'ensemble du cycle de vie des services, sur quinze processus certifiés ITIL®. Pour ce faire, elle s'appuie sur une interface unifiée et collaborative en self-service très appréciée des utilisateurs métier, des utilisateurs avec pouvoir et des décideurs.



Les fonctionnalités de catalogue de services de CA Service Management vous permettent de fournir des services où, quand et comme les utilisateurs le souhaitent, grâce à la fonction de self-service unifié et à une application mobile optimisée.

CA Service Management propose une fonction novatrice d'automatisation de la gestion des ressources, des changements et des demandes, qui améliore votre productivité et réduit les risques métier. Ce logiciel de gestion des services informatiques est doté d'une application mobile complète qui facilite la mise à disposition des services partout, à tout moment et sous toutes les formes possibles.

Toutes ces fonctionnalités sont mises à votre disposition via une expérience moderne et conviviale, qui permet de favoriser l'adoption des services et d'améliorer l'image de marque de votre organisation informatique vis-à-vis de l'entreprise et de vos clients.

## Produits/solutions connexes

Les fonctions de catalogue de services font partie intégrante de la solution plus globale et complète **CA Service Management** proposée par CA Technologies.

- **Service Desk** : permet l'ouverture automatique de tickets et de demandes de changement sur la base des demandes de service.
- **CA Asset Management** : permet de gérer de manière holistique les ressources IT de votre entreprise et d'associer une demande de service à une ressource spécifique.
- **Tableaux de bord et reporting avancés** : fonction permettant aux utilisateurs non spécialisés de créer et de partager rapidement des rapports et des tableaux de bord interactifs.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site [ca.com/fr/servicecatalog](http://ca.com/fr/servicecatalog).

CA Technologies (NASDAQ : CA) crée des logiciels qui alimentent la transformation des entreprises et leur permettent de saisir toutes les opportunités de l'économie des applications. Le logiciel est au cœur de chaque activité et de chaque industrie. De la planification au développement, en passant par la gestion et la sécurité, CA Technologies collabore avec des entreprises partout dans le monde afin de transformer la façon dont nous vivons, interagissons et communiquons, dans les environnements mobiles, de Cloud public et privé, distribués et mainframe. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [ca.com/fr](http://ca.com/fr).