

CA Service Management

Self-service unifié et mobilité



En résumé

Les processus sophistiqués de gestion des services ne doivent pas nécessairement rivaliser en termes de complexité de l'expérience client. Les fonctions de mobilité et de self-service unifié de CA Service Management offrent un environnement utilisateur moderne, basé sur les réseaux sociaux, qui permet aux clients professionnels, aux utilisateurs et aux décideurs d'accéder facilement à la connaissance, de collaborer, de résoudre des problèmes, de demander des services et d'interagir avec leurs ressources IT. Cette approche métier permet d'accroître l'adoption des services, d'augmenter la productivité, de réduire les coûts et d'améliorer l'image de marque de votre organisation IT, en mettant en relation les personnes adéquates, les connaissances appropriées et les services disponibles.

Principaux avantages/résultats

- **Amélioration de la satisfaction des utilisateurs** : expérience utilisateur simple, familière et mobile
- **Adoption étendue des services** : vitrine client, point de vente unique
- **Productivité accrue** : workflows, services, connaissances et ressources facilement disponibles
- **Coûts d'assistance réduits** : les utilisateurs trouvent la solution à leurs problèmes de manière autonome. Moins de tickets ouverts.
- **Amélioration de l'image du département IT** : une informatique unifiée et cohérente, pour l'ensemble des utilisateurs

Fonctionnalités clés

- **Expérience utilisateur en self-service unifié** : une informatique unifiée et cohérente, pour l'ensemble des utilisateurs : clients professionnels, utilisateurs avec pouvoir et décideurs
- **Mobilité** : application mobile unique et native pour les périphériques iOS et Android.
- **Vitrine des services** : point de vente unique, orienté client, pour accéder à l'aide, aux ressources et aux services.
- **Réseaux sociaux** : un self-service collaboratif, à l'aspect moderne et familier
- **Collaboration** : réponse aux questions, accès à des experts et discussions avec des collègues, en temps réel, dans un espace communautaire.
- **Recherche fédérée** : compilation des résultats de recherche couvrant SharePoint, Google, les collaborations, les connaissances du Service Desk et l'historique des tickets.
- **Contribution à la base de connaissances** : intégration des commentaires et des résolutions validées provenant des interactions utilisateur.
- **Accès immédiat** : intégration directe dans les pages Web existantes de l'entreprise, y compris dans Sharepoint.

Défis métier

Évolution des attentes des utilisateurs : accroître la sophistication de la gestion des services va souvent de pair avec une complexification de l'expérience utilisateur. À l'inverse, les clients professionnels, les décideurs et les utilisateurs souhaitent une expérience simple en self-service, similaire à celle des applications de réseaux sociaux qu'ils utilisent à des fins personnelles. En outre, ils entendent obtenir une action et des résultats immédiats, quel que soit le périphérique utilisé.

Un département IT surchargé : pour résoudre les problèmes, effectuer des demandes de service et gérer les ressources IT, il faut souvent faire appel à des ressources de gestion et d'analyse coûteuses afin d'accomplir des tâches somme toute banales. Peu d'utilisateurs professionnels tentent de résoudre les problèmes de manière autonome. Ils utilisent très peu les connaissances mises à leur disposition. Il est souvent difficile de savoir à qui s'adresser pour obtenir une action immédiate. Résultat : les équipes informatiques sont critiquées pour leur lenteur et leur manque de réactivité.

Des outils de collaboration inadaptés : la majorité des outils de collaboration n'ont pas été conçus en tenant compte des processus de traitement des ressources, des demandes ni des problèmes IT. En conséquence, ils ne permettent pas toujours de fournir une valeur mesurable et détournent les employés de leurs principaux objectifs métier. Par ailleurs, les utilisateurs doivent habituellement accéder à chaque source de connaissances de façon indépendante, par le biais d'une interface conçue pour mettre des personnes en contact et non pour fournir des réponses IT pertinentes.

Présentation de la solution

CA Service Management offre une expérience utilisateur moderne, centrée sur un self-service unifié, la mobilité et la collaboration, dans un environnement similaire à celui des réseaux sociaux. L'ensemble des utilisateurs peuvent rejoindre une communauté et suivre des sujets, collaborer avec leurs collègues, consulter des experts et des analystes, effectuer des recherches dans des bases de connaissances internes et externes et apporter leur contribution à la base de connaissances. Lorsqu'un utilisateur ne trouve pas la réponse à ses questions ou la solution à son problème via le self-service, il peut demander un ticket ou effectuer une demande de services auprès du Service Desk, puis en suivre la progression.

Une application mobile native pour les périphériques iOS et Android permet d'accéder à des fonctionnalités de self-service collaboratif et unifié, notamment un catalogue des services proposés au client. Les utilisateurs peuvent tirer parti des fonctions de périphérique natives telles que l'appareil photo ou la localisation lors de l'ouverture de tickets. Les analystes du Service Desk peuvent gérer leurs files d'attente de tickets et les utilisateurs, l'approbation des tâches, le tout à partir de leur appareil mobile. En matière de gestion, des tableaux de bord facultatifs sont disponibles afin de fournir des éléments d'analyse en temps réel, si nécessaire, sur des périphériques mobiles.

Différenciateurs clés

En matière de gestion des services, les fonctions de self-service et de mobilité CA Service Management offrent les différenciateurs suivants.

- **Expérience utilisateur simple et unifiée :** la complexité due à un haut degré de maturité de la gestion de services est masquée, ce qui permet d'accroître encore cette maturité.
- **Self-service collaboratif unifié, leader du marché :** résolution des problèmes, demandes de services, etc.
- **Self-service unifié intégré :** accessible directement à partir des pages Web, de SharePoint et d'autres outils familiers.
- **Capacité mobile étendue :** self-service, collaboration, notifications, gestion des problèmes, gestion des demandes, visualisation des ressources IT, connaissances, outils d'analyse, etc.
- **Satisfaction des besoins de services des principales parties prenantes :** clients professionnels, utilisateurs avec pouvoir et décideurs.
- **Anticipation des problèmes et des demandes :** publication d'annonces et de correctifs pour les communautés concernées.
- **Résolutions facilitées :** supervision des interactions au sein des communautés, pour garantir la progression des threads ; dans le cas contraire, action de modération, participation d'experts du domaine, ouverture de tickets ou envoi d'une demande.

Les outils de mobilité et de self-service collaboratif de CA Service Management offrent une expérience utilisateur unifiée, basée sur les réseaux sociaux, qui permet aux clients professionnels, aux utilisateurs avancés et aux décideurs d'accéder facilement aux connaissances, de collaborer, de résoudre des problèmes, de demander des services et de visualiser les ressources IT.



- **Amélioration de la productivité du personnel :** favorise la collaboration entre collègues, met à profit les discussions pour étoffer la base de connaissances, mettre à jour les tickets ou créer des documents de connaissance de qualité, sur la base de recherches utilisateur communes.
 - **CA Asset Management :** cycle de vie des ressources, gestion des ressources logicielles
 - **Tableaux de bord et reporting avancés :** tableaux de bord et reporting en self-service
- Autres solutions CA Technologies connexes :
- **Gestion des niveaux de service :** gestion de la qualité des services internes et externes

Produits/solutions connexes

Les solutions et fonctionnalités CA Service Management incluent :

- **Service Desk :** solution complète de support et de fourniture de services
- **CA Service Catalog :** gestion des demandes, refacturation, tarification, automatisation de la fourniture de services

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

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.