

LIVRE BLANC | SEPTEMBRE 2014

L'inefficacité de votre Service Desk : raisons et solutions

Table des matières

Résumé	3
Introduction	3
Exigence 1 : fourniture de fonctionnalités complètes de gestion des services	4
Exigence 2 : facilitation de la configuration sans effort de codage	5
Exigence 3 : mise à disposition d'un support ITIL pragmatique	6
Exigence 4 : workflows basés sur les actions	7
Exigence 5 : fourniture et tarification flexibles	7
Conclusion	8
Annexe : questions d'évaluation décisives	9

Résumé

Les plates-formes de gestion des services sont essentielles aux organisations. Toutefois, dans la plupart des cas, elles ne répondent pas aux attentes, générant bien trop de coûts et de complexité pour trop peu de valeur métier et de gain de temps.

Les plates-formes de gestion des services sont essentielles aux organisations. Toutefois, dans la plupart des cas, elles ne répondent pas aux attentes, générant bien trop de coûts et de complexité pour trop peu de valeur métier et de gain de temps. Ce phénomène s'observe même au sein d'organisations ayant migré vers de nouvelles solutions ces dernières années. Le présent document explique pourquoi les Service Desks hérités et, dans une certaine mesure, les nouvelles plates-formes n'ont pu répondre aux attentes ; il décrit les exigences que doit remplir une solution Service Desk pour être réellement efficace dans l'environnement métier actuel et détaille les performances de CA Cloud Service Management sur ces points clés.

Introduction

Nombreuses sont les organisations à éprouver des difficultés à s'adapter au climat commercial actuel. Au cours de la dernière décennie, une profonde restructuration de l'ordre économique en vigueur a pu être constatée au sein des entreprises de pratiquement tous les secteurs. Pour certaines, la survie à cours terme dans ce nouveau climat est l'unique préoccupation. D'autres tentent de surmonter la crise actuelle de façon à être dans la position la plus avantageuse possible au moment du retour à la « normale ». Quelle que soit l'approche envisagée, il est évident que l'environnement économique est aujourd'hui fondamentalement différent de celui d'il y a dix ans et, que cela plaise ou non, le climat actuel est devenu la nouvelle norme.

Dans cet environnement, les décideurs se doivent de donner la priorité aux projets présentant le rendement métier le plus immédiat, que ce soit en termes de nouveaux revenus ou d'optimisation des opérations. C'est dans ce contexte que les initiatives des Service Desk doivent être considérées. En promettant une opportunité d'optimisation des opérations, une nouvelle initiative de Service Desk peut s'avérer être un investissement nécessitant une priorité absolue. Cependant, ces investissements n'aideront les entreprises à faire face au nouveau climat économique que s'ils représentent une véritable rupture par rapport aux solutions de Service Desk du passé.

Celles-ci se caractérisaient par des coûts récurrents élevés en raison des investissements substantiels en ressources nécessaires pour le support, la gestion et la mise à niveau des plates-formes. Autrement dit, ces plates-formes entraînaient des coûts élevés pour une faible rentabilité. Même les organisations ayant migré vers des applications plus récentes aux cours des dernières années rencontrent des problèmes identiques et n'enregistrent pas les bénéfices escomptés en termes de gain de productivité et d'économie de temps. Pourquoi ? Parce que les décideurs ont dû faire un choix parmi les catégories d'offres suivantes :

- **Plates-formes de Service Desk héritées.** Proposées par des fournisseurs tels que BMC/Remedy et HP, ces plates-formes nécessitent un codage personnalisé laborieux et un support permanent de grande envergure afin de répondre aux besoins métier spécifiques de chaque client. En raison du développement personnalisé effectué, la migration vers une nouvelle version de ces plates-formes s'avère extrêmement longue et coûteuse.
- **« Nouvelles » plates-formes de Service Desk SaaS.** Malgré les avantages d'un modèle à la demande, des solutions telles que ServiceNow et Remedyforce présentent par nature des plates-formes et des défis similaires à ceux des offres héritées. Pour être parfaitement opérationnelles, ces solutions SaaS nécessitent elles aussi une personnalisation complexe. Par conséquent, en plus d'un coût initial élevé, elles requièrent une maintenance de tous les instants afin de s'adapter aux nouvelles versions. Cela limite de manière significative les avantages métier potentiels du modèle SaaS, à savoir une rentabilisation plus rapide, des gains de temps et des coûts opérationnels réduits.

Devoir choisir entre, d'une part, des plates-formes héritées lourdes, complexes et chères et, de l'autre, des solutions SaaS ponctuelles limitées ne présente aucun avantage.

- **Plates-formes de Service Desk SaaS ponctuelles.** De nos jours, nombreuses sont les plates-formes SaaS ponctuelles qui proposent uniquement l'émission de tickets ou la gestion des incidents. En raison de l'absence de gestion des problèmes, de gestion des changements, de catalogue de services et d'autres fonctionnalités critiques, ces plates-formes ne sont pas viables pour les organisations disposant d'environnements IT complexes essentiels pour le métier.

Étant donné l'inefficacité persistante de ces catégories d'offres, les organisations ont clairement besoin d'une nouvelle solution. Elles ont réellement besoin d'une solution de gestion des services capable de supporter les exigences et les réalités métier modernes et non d'une énième boîte à outils comme celles décrites ci-dessus. Dans les sections suivantes, nous décrivons les exigences clés déterminant une véritable solution de gestion des services capable d'accélérer la rentabilisation ainsi que d'offrir une simplicité d'utilisation et un faible coût de possession. Nous présentons également les performances de CA Cloud Service Management dans ces domaines.

Exigence 1 :

fourniture de fonctionnalités complètes de gestion des services

Devoir choisir entre, d'une part, des plates-formes héritées lourdes, complexes et chères et, de l'autre, des solutions SaaS ponctuelles limitées ne présente aucun avantage. Il vous faut une solution de gestion des services parfaitement adaptée, offrant toutes les fonctionnalités requises, mais sans les coûts généraux des plates-formes héritées.

CA Cloud Service Management vous propose des fonctionnalités de gestion des services IT essentielles intégrées, dont le catalogue de services, la gestion des incidents, des changements et des ressources, ainsi que la détection de ces dernières et bien plus encore. CA Cloud Service Management met à la disposition de votre équipe technique un outil unique répondant à tous ses besoins, que ce soit pour la prise en charge d'incidents ou pour l'utilisation de la base de données de gestion de la configuration (CMDB) en vue de la planification des changements.

De plus, CA Cloud Service Management est intégré à de nombreux produits tels que CA Unified Infrastructure Management (CA UIM), CA PPM, CA Release Automation, etc. Cette solution unifiée de gestion IT à la demande permet à votre entreprise de tirer parti des fonctionnalités combinées de ces composants pour une efficacité et un contrôle renforcés de la gestion informatique. Par exemple, CA UIM propose des fonctionnalités de détection automatisées capables d'alimenter en informations une CMDB partagée avec CA Cloud Service Management. Par conséquent, en cours de dépannage, vos agents de Service Desk peuvent à tout moment obtenir les informations de configuration actuelles, sans la perte de temps et d'énergie associée à la mise à jour manuelle de la CMDB. En outre, certaines informations de performance et de disponibilité recueillies auprès de systèmes cibles peuvent générer automatiquement des incidents, ce qui permet au personnel du Service Desk de commencer à catégoriser les problèmes avant même que les utilisateurs ne se rendent compte de ces derniers.

Exigence 2 :

facilitation de la configuration sans effort de codage

Auparavant, les solutions de Service Desk nécessitaient des activités de codage afin de répondre aux besoins spécifiques de l'organisation. Ce modèle complexe, nécessitant un développement poussé, est généralement caractérisé par des cycles de déploiement extrêmement longs. Par ailleurs, cette complexité n'affecte pas uniquement les déploiements initiaux, mais également tout type de changement intervenant dans une phase ultérieure. Or, comme nous avons clairement pu le constater au cours des dernières années, la rapidité des changements ne cesse d'augmenter. Par exemple, si les évolutions métier exigent le développement d'un nouveau cycle d'approbation en cascade, l'équipe de support et ses développeurs pourraient se voir obligés d'écrire un code Java, des scripts ou des filtres et liens actifs personnalisés, sans oublier les tests et l'assurance qualité correspondants, avant que cette fonctionnalité puisse être mise en production. En définitive, cette complexité représente un coût élevé pour l'équipe de support et l'entreprise, tant en termes de flexibilité que d'opportunités manquées en raison des nombreuses ressources allouées à des tâches non stratégiques.

Toute personne ayant toutefois tenté d'implémenter ITIL est parfaitement consciente du fossé énorme qui existe entre la compréhension des avantages théoriques d'ITIL et leur application dans la pratique.

Au contraire, CA Cloud Service Management est une véritable solution SaaS conçue pour accélérer la rentabilisation là où les autres solutions SaaS échouent. CA Cloud Service Management permet à votre organisation de tirer parti des fonctionnalités sophistiquées de gestion des services informatiques et de les personnaliser en fonction des besoins spécifiques de votre activité, sans recourir à des tâches de codage complexes, coûteuses et fastidieuses. CA Cloud Service Management met à la disposition de votre équipe une interface intuitive de type pointer et cliquer pour configurer la solution en fonction des besoins spécifiques de votre entreprise. Chaque membre de l'équipe IT est en mesure d'effectuer ces modifications de configuration basées sur des règles métier simples et logiques.

Avec CA Cloud Service Management, votre organisation de support n'a pas besoin de s'appuyer sur des équipes de développeurs pour apporter des modifications système. Que ce soit pendant le déploiement initial ou en cas de modification des besoins, la solution peut aisément être adaptée aux exigences métier spécifiques. Les utilisateurs peuvent changer les workflows, les processus d'approbation, les escalades et bien plus encore, le tout au moyen d'une interface utilisateur graphique.

De plus, par rapport à un logiciel d'entreprise sur site traditionnel, dont les cycles de mise à niveau sont souvent annuels ou bisannuels, CA Cloud Service Management est mis à niveau bien plus régulièrement. Ces mises à niveau progressives sont exécutées automatiquement pour les clients, sans nécessiter le moindre recodage des fonctionnalités développées sur mesure. De surcroît, ces mises à jour engendrent bien moins de perturbations que les mises à niveau importantes des plates-formes héritées, parfois associées à des modifications de processus et de technologie ainsi qu'à une nouvelle formation avant que les utilisateurs finaux puissent de nouveau être productifs.

Exigence 3 :

mise à disposition d'un support ITIL® pragmatique

ITIL est devenue la norme la plus répandue en matière de gestion des services, et ce pour une bonne raison. En adoptant les principes ITIL dans leurs opérations de Service Desk, de nombreuses organisations ont optimisé leurs processus et ainsi atteint de meilleurs niveaux d'efficacité, de rapidité et de services.

Toute personne ayant toutefois tenté d'implémenter ITIL est parfaitement consciente du fossé énorme qui existe entre la compréhension des avantages théoriques d'ITIL et leur application dans la pratique. Cela est dû au fait que l'implémentation d'ITIL sur des plates-formes héritées signifiait généralement d'énormes efforts de développement et d'ingénierie des processus. Aujourd'hui, vous devriez être à même d'appliquer les processus ITIL de base sur votre plate-forme de gestion des services afin de maximiser l'efficacité et la productivité de votre personnel sans que votre équipe soit obligée de développer manuellement ces processus ou d'être spécialisée dans ITIL pour les utiliser.

Toutes les meilleures pratiques de base d'ITIL sont incorporées dans la solution CA Cloud Service Management, avec des workflows prédéfinis entièrement intégrés et prêts à l'emploi. Les workflows de cette solution couvrent tous les principaux processus de gestion des services, notamment l'affectation des incidents, l'escalade et le suivi des SLA. Les utilisateurs peuvent changer les workflows, les processus d'approbation, les escalades et bien plus encore, le tout au moyen d'une interface utilisateur graphique et de modèles basés sur des processus ITIL, afin d'accélérer la rentabilisation et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. CA Cloud Service Management offre les fonctionnalités suivantes :

- **Processus prédéfinis.** Plutôt que de vous forcer à mettre au point de nombreux processus personnalisés, CA Cloud Service Management vous permet de vous appuyer sur une bibliothèque de processus automatisés prédéfinis. Ces processus représentent toutes les fonctionnalités centrales dont votre organisation a besoin, dès le départ, en lançant efficacement la majeure partie du travail nécessaire au fonctionnement de votre Service Desk ITIL.
- **Modèle de données central.** ITIL recommande la centralisation et l'intégration des données à l'aide de références croisées, ce qui constitue un élément clé pour réaliser des opérations efficaces et intelligentes de gestion des services. CA Cloud Service Management supporte cette recommandation par le biais de son infrastructure de données intégrée et unifiée. La solution dispose d'une CMDB servant de référentiel central de données à la base de toutes les fonctionnalités, notamment la gestion des incidents et des changements.
- **Un reporting solide.** CA Cloud Service Management offre les fonctionnalités de reporting complet essentielles aux principes ITIL et facilitant le perfectionnement continu des processus. La solution dispose de rapports prédéfinis, personnalisables, couvrant des domaines tels que le nombre de tickets, les retards de tickets, la durée moyenne de résolution des incidents et le respect des SLA. Les fonctionnalités avancées de reporting par le biais de tableaux de bord prêts à l'emploi et la possibilité de créer vos propres rapports, tableaux de bord et vues ad hoc vous permettent de mieux comprendre les performances opérationnelles et la valeur métier des investissements dans le domaine de la gestion des services.

Exigence 4 :

workflows basés sur les actions

L'élément décisif de la réussite d'une plate-forme de gestion des services est le niveau d'aide qu'elle apporte à l'équipe en termes de services aux utilisateurs. À cette fin, il est essentiel que les plates-formes de Service Desk guident les agents dans le cadre de leurs activités.

CA Cloud Service Management dispose de workflows prédéfinis entièrement intégrés et prêts à l'emploi.

CA Cloud Service Management permet aux utilisateurs d'automatiser le travail sur l'ensemble des environnements Cloud, sur site et hybrides avec des connecteurs prêts à l'emploi pour Amazon EC2, VMWare ESX, etc. Les workflows de CA Cloud Service Management couvrent tous les processus fondamentaux, de l'envoi initial de la demande à la fermeture du dossier. De ce fait, grâce à cette solution, les agents peuvent aisément suivre des processus homogènes, reproductibles et éprouvés, ce qui contribue à l'amélioration des niveaux de cohérence, d'efficacité et de service. Grâce à CA Cloud Service Management, même les agents débutants ou subalternes disposent des ressources et des outils nécessaires pour être efficaces.

Les workflows basés sur les actions de CA Cloud Service Management guident les agents tout au long des processus de résolution des problèmes. Par exemple, un ensemble spécifique d'options est proposé à un agent, en fonction du statut actuel d'un ticket. Une fois la sélection effectuée, CA Cloud Service Management propose un ensemble adapté d'actions de suivi. De cette façon, CA Cloud Service Management permet aux agents de suivre aisément un processus efficace jusqu'à la résolution du problème, sans devoir fouiller dans toute une série de menus déroulants ou se souvenir de chaque étape à effectuer.

Exigence 5 :

fourniture et tarification flexibles

Pendant trop longtemps, les organisations se sont retrouvées avec des plates-formes de gestion des services qui n'étaient pas en phase avec les budgets, les objectifs ou les stratégies des équipes IT. Pour être considérées comme de véritables solutions, les offres de gestion des services doivent inverser cette tendance, en mettant à disposition la flexibilité de déploiement et de tarif permettant de s'adapter aux besoins spécifiques de chaque entreprise.

CA Cloud Service Management répond à ces demandes grâce aux caractéristiques suivantes :

- **Modèles de fourniture et tarification flexibles.** CA Cloud Service Management est proposé sous la forme d'un service SaaS avec une tarification flexible basée sur l'utilisation, des licences utilisateur nommées ou simultanées et d'autres possibilités. Cette tarification simplifiée vous permet d'estimer les coûts et d'éviter ainsi les mauvaises surprises. Par conséquent, vous pouvez choisir l'approche correspondant le mieux à votre entreprise et vous ne devez pas consentir d'importants investissements dès le début.
- **Véritable plate-forme SaaS.** Les logiciels traditionnellement déployés sur site étaient conçus pour un serveur et une plate-forme matérielle dédiés. Par conséquent, leur configuration et leur extension sont des tâches manuelles difficiles à réaliser. Disposer d'applications sur site hébergées par un fournisseur de services externe s'apparente aux premiers modèles ASP, où les fournisseurs concevaient et géraient effectivement des environnements personnalisés pour chaque client. Fondamentalement, ces approches ponctuelles passent à côté des économies d'échelle que peut réaliser un vrai fournisseur SaaS. CA Cloud Service Management a été conçu pour

une fourniture SaaS, offrant l'évolutivité permettant une adaptation rapide à un plus grand nombre d'utilisateurs et de clients, afin que les services correspondent très précisément aux objectifs métier immédiats et futurs du client. Parallèlement, la solution permet de réaliser des économies d'échelle significatives en termes d'efficacité et de coûts.

- **Une véritable architecture multiclient.** Pour un fournisseur SaaS, un véritable hébergement multiclient est fondamental : par définition, l'ensemble du modèle de fourniture doit supporter plusieurs clients afin d'encourager l'évolutivité et l'efficacité. Toutefois, cet hébergement multiclient ne peut supposer le moindre risque d'exposition des données d'un client à un autre. Il peut en aller de même pour les fournisseurs de services, voire les organisations IT d'entreprise dont l'activité principale est centrée sur la fourniture de services à des groupes métier internes ou externes. Être capable de diviser efficacement les processus métier en partageant une même infrastructure est la clé pour parvenir à la rentabilité et à la conformité avec les objectifs métier. Dès le départ, CA Cloud Service Management a été conçu sur la base d'une architecture multiclient qui peut être redimensionnée selon les besoins de l'organisation tout en préservant la confidentialité des données de chacun.

Conclusion

Afin de surmonter les échecs des déploiements de gestion des services du passé, votre organisation a besoin d'une solution radicalement différente, une solution telle que CA Cloud Service Management. Cette solution SaaS a été conçue pour accélérer la rentabilisation là où les autres solutions SaaS échouent. Ses principaux atouts sont une implémentation en quelques jours seulement, un faible besoin de formation, une configuration sans programmeurs, une automatisation des demandes des utilisateurs finaux et des mises à niveau automatiques. En outre, la tarification simplifiée vous permet d'obtenir une estimation des coûts et d'éviter les mauvaises surprises. Tous ces avantages sont synonymes de rentabilisation rapide, de facilité d'utilisation et de faible coût de possession.

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

Annexe : questions d'évaluation décisives

Avant de choisir une nouvelle plate-forme de Service Desk, nous vous recommandons de poser les questions suivantes à un fournisseur potentiel :

Exhaustivité

- Votre plate-forme de Service Desk offre-t-elle un ensemble complet et entièrement intégré de fonctionnalités, dont les suivantes :
 - La gestion des incidents ?
 - La gestion des problèmes ?
 - La gestion des changements ?
 - La gestion de la configuration (CMDB) ?
 - La gestion des niveaux de service ?
 - La gestion des ressources ?
 - La détection des actifs ?
 - La gestion des connaissances ?
 - Le catalogue de services ?
- Votre solution fournit-elle une interface pour les utilisateurs finaux permettant aux employés de demander des services IT standardisés ?
- Votre solution soutient-elle le développement, la fourniture et la gestion d'études auprès des utilisateurs finaux afin de mesurer l'efficacité du support ?
- Votre solution peut-elle lier des incidents à un élément de configuration, un groupe d'éléments de configuration ou un service ?
- Votre solution propose-t-elle un calendrier des changements, comprenant des fonctionnalités permettant d'afficher les changements planifiés par un groupe et de personnaliser le tri et le filtrage des entrées du calendrier ?
- Votre solution supporte-t-elle la création d'une commission consultative des changements (CAB) « virtuelle » ? Par exemple, en permettant la soumission et le stockage électroniques des approbations et des problèmes ?

Support ITIL et des meilleures pratiques

- Votre solution fournit-elle des modèles de processus prédéfinis basés sur les meilleures pratiques du secteur ou sur l'ITIL ?
- Pour quels processus des modèles sont-ils fournis ?

Configuration

- Devrai-je effectuer du codage pour adapter la plate-forme à mes processus métier spécifiques ? Dans l'affirmative, que se passe-t-il lors de la mise à niveau vers une nouvelle version de la plate-forme ? Devrai-je modifier mon codage personnalisé ?
- Que se passe-t-il si nous devons développer un nouveau cycle d'approbation en cascade ? Chaque membre de mon équipe pourra-t-il utiliser la simple logique métier pour configurer la plate-forme ?
- Votre solution propose-t-elle des informations contextuelles simplifiant la configuration administrative et réduisant le délai de rentabilisation ?
- Votre solution prend-elle en charge d'autres langues que l'anglais ?

Workflows

- Votre plate-forme fournit-elle des workflows basés sur les actions et une navigation contextuelle qui guide les agents tout au long des processus de résolution, de sorte qu'ils ne doivent pas mémoriser chaque étape ou cliquer dans une liste interminable d'options n'ayant aucun rapport avec les tâches en cours ?
- Permet-elle une intégration avec des technologies telles qu'Amazon EC2 et VMWare ESX à l'aide de connecteurs prêts à l'emploi ?
- Des outils sont-ils nécessaires pour la conception des workflows ? Si oui, lesquels ?

Intégration de la supervision de la plate-forme

- Votre plate-forme dispose-t-elle d'une solution de supervision intégrée proposant des fonctionnalités de détection automatisée ?
- Puis-je créer des alarmes de supervision générant automatiquement des tickets ?
- Le Service Desk et la plate-forme de supervision utilisent-ils une CMDB commune ?

Déploiement SaaS

- Je souhaite utiliser un déploiement SaaS. Si je dois augmenter de manière significative le nombre d'utilisateurs ou le volume

de données géré, votre plate-forme est-elle en mesure de s'adapter rapidement à cette croissance ?

- Comment garantissez-vous la confidentialité de nos données présentes sur votre plate-forme SaaS ?
- Existe-t-il la moindre différence entre les produits SaaS et sur site ?
- Si nous optons dans un premier temps pour le produit sur site, puis décidons de passer au modèle SaaS, ou inversement, la migration est-elle fastidieuse ?
- Votre solution a-t-elle été initialement conçue pour être exécutée dans un environnement SaaS ou se base-t-elle sur une technologie héritée et un modèle de fourniture différent ?

Tarifification et coût total de possession

- À combien s'élève l'investissement total initial nécessaire pour le lancement de votre solution ?
- Quels seront les coûts de développement (par ex., Java) associés à l'implémentation initiale et la personnalisation ?
- Quels seront les coûts de développement associés à la réapplication des personnalisations à chaque mise à niveau ?
- Nous permettrez-vous de disposer de licences utilisateur nommées ou simultanées ?
- Pouvons-nous choisir un tarif basé sur l'utilisation effective des ressources ?
- Les tarifs des versions SaaS et sur site sont-ils basés sur le même modèle d'abonnement ?
- Le support 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 est-il inclus dans votre abonnement ?



Restez connecté à CA Technologies sur ca.com/fr



CA Technologies (NASDAQ : CA) fournit les logiciels qui aident les entreprises à opérer leur transformation numérique. Dans tous les secteurs, les modèles économiques des entreprises sont redéfinis par les applications. Partout, une application sert d'interface entre une entreprise et un utilisateur. CA Technologies aide ces entreprises à saisir les opportunités créées par cette révolution numérique et à naviguer dans « l'Économie des applications ». Grâce à ses logiciels pour planifier, développer, gérer la performance et la sécurité des applications, CA Technologies aide ainsi ces entreprises à devenir plus productives, à offrir une meilleure qualité d'expérience à leurs utilisateurs, et leur ouvre de nouveaux relais de croissance et de compétitivité sur tous les environnements : mobile, Cloud, distribué ou mainframe. Pour en savoir plus, rendez-vous sur ca.com/fr.