

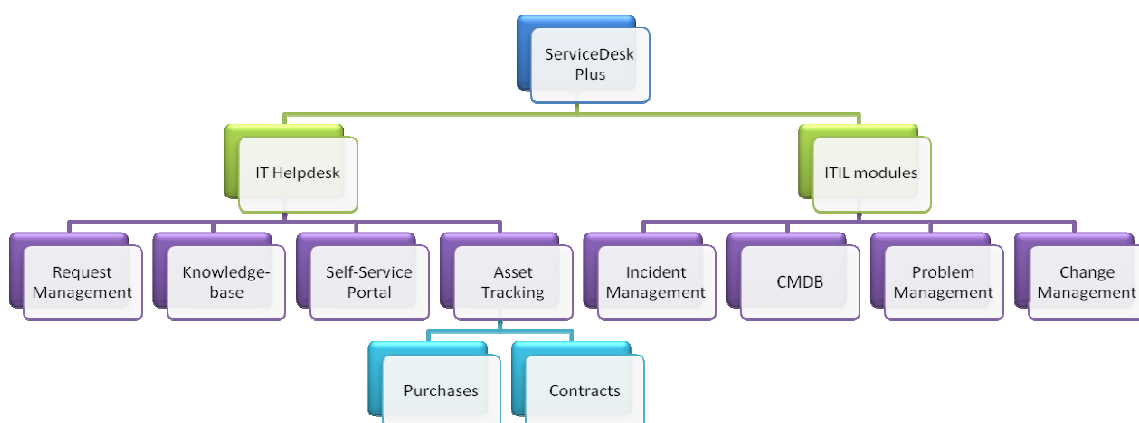
Les facteurs clés de succès d'une automatisation du Service Desk ?

En plus de l'analyse des arguments en faveur d'une solution d'automatisation, les facteurs clés participant au succès des projets d'automatisation du Service Desk. Bien que le marché regorge de solutions, il est possible d'identifier **trois principaux critères d'efficacité** :

- **La facilité d'implémentation d'une solution.** Sans même parler du déploiement d'un logiciel d'automatisation, les projets ITIL sont des projets complexes. Toute complexité supplémentaire pour l'implémentation d'un logiciel doit donc être réduite à son minimum.
- **La capacité d'intégration des processus ITIL.** Les processus ITIL ne fonctionnent pas indépendamment les uns des autres, et le potentiel réel (ainsi que les difficultés) de la structure est fonction des interfaçages présents entre les processus. Une solution d'automatisation du Service Desk devra donc prendre en compte cet élément pour aboutir à une efficacité réelle.
- **Le périmètre de la solution** et les ouvertures possibles aux applications externes.

Les facteurs de succès sont aujourd'hui unanimement reconnus :

- S'appuyer sur des solutions automatisant tout ce qui peut l'être (collecte de données, catégorisation, comptage des licences, alertes sur les postes à risques, sur les fins de contrats, escalades automatisées, ...);
- Mettre en œuvre de façon progressive les solutions afin de permettre à l'organisation de s'adapter progressivement aux nouvelles procédures



La solution SD présentée ici répond à ces critères et **opère aujourd'hui sur un périmètre proposant un ensemble d'applications prêtes à l'emploi** telles que le Service Desk version ITIL réduisant considérablement les temps de mise en œuvre.

En outre, **nos solutions comportent des assistants de conception de services incorporés** dans l'application qui vous permettront de créer ou de personnaliser vos workflows rapidement.

La gamme intègre en standard les **fonctions transverses** suivantes :

- Fonction de Workflow : Création et implantation de processus automatiques répondant aux normes ITIL.
- Fonction d'alimentation de la base de données CMDB pour l'intégration des documents et textes servant pour la base de connaissances.
- Des fonctions de Reporting, des escalades d'alertes sur différents niveaux.
- Fonction de sécurité : pour la gestion des droits d'accès et du périmètre de visibilité des données

Le portail Service Desk offre :

- aux Utilisateurs d'enregistrer et de suivre leurs demandes jusqu'à leurs résolutions ;
- de suivre l'historique de la traçabilité de leur incidents et changement opérés.
- Evaluer le temps de traitement réalisé par le technicien pour résoudre l'incident
- aux responsables de procéder aux validations (ils sont notifiés automatiquement) ;
- aux acteurs impliqués d'être sollicités et de se connecter dynamiquement sur le portail afin de suivre leurs demandes.
- Une gestion de parc et un help desk partageant le même référentiel.
- Toute les Gestion concernant les stocks, les logiciels, les contrats de maintenance, et licence sont intégrés dans le portail Service Desk Plus.

Pour les responsables, **Service Desk + propose des indicateurs graphiques** permettent de visualiser rapidement les risques de dépassements des SLA ainsi que les incidents en retard. Ainsi l'intervenant sait tout de suite quels incidents à traiter en priorité.