



Gestion des Services IT Pratique:
ITIL Rapide sans compromis
Un Document de Numara Software

Résumé

Toutes les entreprises font face à des défis pour fournir les services dont les clients ont besoin. Les entreprises de taille moyenne et les départements des grandes entreprises font face à un défi particulier, celui des effectifs limités, en comparaison aux très grandes entreprises qui commercialisent des solutions plus chères, plus complexes et peuvent se doter de plus de spécialistes. Mais toutes doivent répondre aux mêmes types d'exigences des clients.

Pour réussir sur le marché, les entreprises peuvent appliquer les principes essentiels de la gestion des services pour atteindre l'efficacité nécessaire pour leur entreprise pour rivaliser avec leurs concurrents. Les possibilités de la gestion des services permet aux professionnels d'être plus compétitifs et aux professionnels IT de mieux répondre aux objectifs de l'entreprise. En réponse à l'évolution des exigences et l'évolution des besoins des clients, les fournisseurs de services IT doivent se positionner pour devenir plus proactif dans la réalisation et la planification des objectifs de l'entreprise tout en continuant à montrer la valeur des services fournis.

Malheureusement, on constate une inefficacité des projets de gestion des services IT sur plusieurs implémentations non réussies. Ces projets échouent pour la plupart pour les mêmes raisons notamment à cause d'un manque de clarté des objectifs de l'entreprise pour toutes les parties concernées, ou du manque de liens clairs entre les projets ou encore un manque de compréhension sur la manière dont les changements de services affectent les business process. Souvent, au moment de l'exécution des projets, les besoins initiaux ont changé.

“Le partenariat” et “l’alignement” avec l’informatique ne suffit plus pour les entreprises. Afin que les entreprises se développent et réussissent, l’informatique doit faire partie de la planification des activités et les services IT doivent être intégrés dans les processus de l'entreprise. Là où il était satisfaisant pour une entreprise IT de montrer une amélioration dans la satisfaction de la clientèle, les coûts des services, la capacité à répondre à l'évolution des besoins et l'augmentation de la satisfaction client sont aujourd'hui les critères de réussite d'un prestataire de services informatiques. En rendant ces éléments plus intégrés aux processus de l'entreprise, elle pourra alors relever ces défis.

La gestion des services nécessite des hommes, des processus et une technologie. Les processus de gestion des services passés en revue dans ce livre blanc peuvent être exécutés à un niveau de maturité approprié aux objectifs de l'entreprise, ce qui augmente la réussite de la mise en œuvre, de l'amélioration des business process et des objectifs. La réussite des pratiques et des cadres sont identifiés comme pouvant aider l'entreprise en facilitant la gestion des services pratique et en démontrant l'augmentation de la valeur que l'entreprise IT peut fournir.

Les clés du succès sont:

- **Bien comprendre comment vos services et vos processus IT permettent vos business process et comment ils sont alignés sur les objectifs de l'entreprise.**
- **Bien comprendre quel cadre de gestion des services est disponible et applicable à votre entreprise.**
- **Sélectionner les processus dans ce cadre qui permettront des augmentations à court et long terme avec un minimum de risques.**

Gestion des Services IT

La gestion des services IT fournit les services dont l'entreprise a besoin pour atteindre ses objectifs. La gestion des services IT appuie la vision de l'entreprise et les objectifs, optimise et soutient les processus qui donnent des résultats, comprend les résultats attendus par l'entreprise et permet à ces résultats grâce à des services informatiques fournis. Par exemple, un site Internet e-tailer réussi n'est pas seulement dû à la rapidité de mise à jour des pages, au look agréable de l'interface ou à l'ergonomie pratique mais aussi à une politique de prix compétitive, à des stocks disponibles, à des livraisons dans les temps et à sa base de client. Le support ITSM s'appuie sur les ressources informatiques et les business process pour travailler ensemble et fournir les résultats attendus à leurs clients.

L'informatique réussit seulement si l'entreprise réussit. Les métriques informatiques internes qui gèrent l'infrastructure et les applications feront toujours partie intégrante de toute unité de service IT. Afin d'améliorer l'exécution d'une stratégie globale d'entreprise, les services informatiques doivent également produire des indicateurs de services tels que, la façon dont un service contribue à la réussite de l'entreprise. L'IT doit être en mesure de revoir et d'améliorer non seulement les composants d'un processus, mais aussi élargir ses perspective et formuler des recommandations pour l'amélioration de tous les aspects d'un processus, informatique ou connexe. La gestion des services IT encourage et facilite l'évolution d'une entreprise IT d'être seulement un fournisseur focalisé sur la technologie et sur les services.

Pour y arriver, les entreprises IT doivent réorganiser elles-mêmes les silos de technologie isolés dans plus de processus basés sur les opérations où l'infrastructure et les applications sont considérées comme des services publics ou des produits de base, où le service (et ses processus) devient l'ultime objectif. Ils ont besoin de passer d'un mode réactif de réponse aux échecs à un rôle plus proactif de planification, de suivi et de gestion des services IT pour participer à la réussite globale de l'entreprise. Les entreprises peuvent alors commencer à évaluer la façon dont le fournisseur de services IT peut soutenir l'ensemble des business process en mesurant les trois E: l'Efficiency, l'Efficacy et l'Economy des services.

Définition de la Gestion des Services

La gestion des services est un ensemble de capacités organisationnelles spécialisées pour fournir de la valeur au client sous forme de service.¹

1 OGC ITIL v3

Cadres et Normes

Dans le but de réussir, les entreprises ont besoin de comprendre plus que un cadre ou une norme.

Cadres

Les cadres sont un ensemble de lignes directrices fondées sur les pratiques existantes qui sont généralement perçues comme la meilleure manière ou méthode pour accomplir une tâche. Au cours des dernières années, un certain nombre de cadres à l'appui de l'ITSM ont évolué sur le marché pour répondre aux besoins des entreprises de services. La Bibliothèque d'Infrastructures des Technologies de l'Information (ITIL ®) est le cadre le plus connu et le cadre le plus accepté pour la gestion des services IT aujourd'hui. ITIL a évolué au fil des années afin de refléter les changements dans les pratiques IT et la gestion des services. La version actuelle de l'ITIL est le cadre le plus complet de l'ITSM aujourd'hui et met l'accent sur le cycle de vie complet de la gestion des services.

COBIT (Contrôle de l'Information et des Technologies Associées) www.isaca.org a été introduit en 1995 dans le cadre des systèmes d'audits et a évolué depuis lors dans un cadre de gestion IT. Les principes COBIT et les listes de contrôles sont souvent utilisés par les auditeurs et SOX.

Avec son Cadre d'Opération Microsoft ®(MOF), Microsoft a également reconnu la nécessité d'une gestion des services et a mis à jour son cadre de gestion des services en 2007. MOF v4 est maintenant disponible.

Normes

Les normes diffèrent des cadres dans la mesure où elles définissent des spécifications techniques et l'interopérabilité des lignes directrices.

Les normes définissent également des codes de pratiques, et identifient les activités nécessaires pour atteindre la conformité avec ces codes.

ISO / IEC 20000 - la norme de gestion des services informatiques, basée sur une approche processus intégrée, fournit des services qui satisfont les entreprises et les exigences de la clientèle. Le cadre ISO / CEI 20000 et la norme ITIL sont complémentaires. ITIL fournit le cadre et certifie les individus; ISO / CEI 20000 atteste que les processus organisationnels et les pratiques respectent les exigences des codes et pratiques de la gestion des services IT.

Les cadres ou les normes ne suffisent pas à assurer une meilleure satisfaction de la clientèle, une meilleure rentabilité ou l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Le succès d'une entreprise dépend de l'intégration de ses normes et de ses cadres à la planification stratégique afin d'atteindre les objectifs. Le cabinet de conseil ® Forrester Research, Inc, a même suggéré de renommer l'IT (Technologie de l'Information) en BT (Business Technology) afin de refléter ce changement, le focus sur les impératifs d'entreprise..

Opération de Gestion des Services

Les clients se soucient plus que les processus nécessaires pour mener à bien leurs activités sont respectées. Les fondements de ces processus - l'infrastructure, les serveurs, les réseaux ou les applications - sont un sujet de préoccupation pour les clients seulement quand ils ne parviennent pas à répondre à leurs besoins; la disponibilité du réseau ne signifie rien si les serveurs ou postes de travail ne sont pas disponibles dans le même temps. Les clients se soucient seulement que les business process finaux s'exécutent - un e-mail est envoyé ou reçu, une commande est traitée, un achat est autorisé, les factures sont précises et les produits sont expédiés. Bien que différentes entreprises exigent des services IT uniques à leurs entreprises, les processus sous-jacents à l'appui de ces services sont similaires et animés par les mêmes objectifs d'entreprise. Les entreprises ont besoin d'intégrer leurs décisions avec leurs objectifs et les priorités de façon à pouvoir mesurer le succès de ces décisions en termes de résultats. Les clients, à leur tour, doivent avoir confiance en ce que l'entreprise peut offrir, s'engageant dans les temps et d'une manière transparente.

Pour atteindre la Gestion des Services d'Affaires, les entreprises et prestataires de services doivent être en accord avec chacun des objectifs en garantissant les ressources nécessaires à ces services. Pour y arriver ces objectifs doivent être clairs et appropriés et tous les membres concernés doivent comprendre l'impact de ces services. Le succès de la gestion des services repose sur le respect mutuel et la confiance entre les entreprises et les professionnels. Pour construire des relations productives, les entreprises IT peuvent renforcer la confiance par la compréhension de ce qui est important pour le client ou la business unit et développer les relations en conséquence. L'IT peut accomplir cela de plusieurs façons:

1. Comprendre ce qui est important pour le client. Est-ce la stabilité? Différents niveaux de services pendant les périodes de pointe? Être informé sur les principaux changements? Par exemple, un domaine clé de la plupart des entreprises est la gestion du changement. Un client peut savoir quand un changement sera mis en œuvre, mais ne peut pas comprendre le temps et les dépenses, les différents degrés de qualité qui peuvent être fournis dans le cadre de ces contraintes, ou la probabilité d'interruption d'activité imprévu associé à la modification.

2. Aller au-delà de la prise de décisions basée sur “Je pense que” vs “Je sais”. Un système de gestion des connaissances des services (SKMS) devient de plus en plus critique pour la réussite d'une entreprise de service IT, et le fondement de la SKMS est le système de gestion des configurations (CMS). Ce système, qui définit tous les services importants, les actifs et les éléments de configurations qui soutiennent l'entreprise, permettra de prendre de meilleures décisions et d'être plus rapide, avec moins de risques, et de plus grande probabilité de succès.

3. Reconnaître l'impact de la répétition des incidents sur les objectifs de l'entreprise. De nombreuses entreprises estiment qu'elles utilisent une gestion des problèmes officielle pour traiter les échecs. En réalité, la plupart ne traitent que de coupures de courant - des événements qui, simultanément, impactent un grand nombre d'utilisateurs - tout en omettant de calculer l'impact de la répétition d'incidents sur l'entreprise. Les incidents peuvent ne pas impacter tous les utilisateurs, mais ils impactent les capacités de l'entreprise à faire des affaires tous les jours. La répétition des incidents contribue à diminuer le moral des employés et réduit la confiance dans l'entreprise IT qui semble incapable de résoudre des problèmes chroniques et de les éliminer de l'infrastructure.

4. Améliorer les communications en ce qui concerne les ressources disponibles. L'aspect commercial de la relation n'est pas toujours de savoir ou de comprendre ce que sont les services offerts, de connaître la façon de les commander ou leurs prix. Quand une entreprise comprend mieux ce qui est disponible et les coûts, elle peut prendre de meilleures décisions pour l'entreprise - y compris pour l'informatique. Avec un partage de l'information plus important, elle peut mieux fixer les attentes de tous les services qu'elle fournit, et elle peut planifier plus efficacement la disponibilité, la fiabilité et la capacité des services IT.

ITIL v3 - Cycle de Vie de la Gestion des Services

ITIL v3 est une approche systématique pour les prestataires de services IT et est le cadre utilisé par la majorité des entreprises qui s'identifient elles-mêmes comme pratiquant la gestion des services. Comme son nom l'indique, ITIL est une bibliothèque de cinq ouvrages de référence qui est basé sur les meilleures pratiques pour la réussite des entreprises d'aujourd'hui. ITIL décrit la façon de gérer le service informatique comme une entreprise: de l'élaboration d'une stratégie de service à la conception des services aux entreprises, la planification, la construction, les essais, la validation et l'évaluation des changements et la continuité de l'amélioration continue des services. ITIL fournit les outils dont l'entreprise a besoin pour avoir un avantage concurrentiel. En alignant l'IT aux objectifs d'affaires, en contrôlant les coûts, en améliorant la qualité des services, et en équilibrant les ressources disponibles, ITIL permet d'avoir un atout stratégique pour l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

ITIL V3 présente une approche de cycle de vie de la gestion des services IT. Chacun des cinq volumes dans ITIL V3 représente une étape dans le cycle de vie de la gestion des services. Chaque phase interface avec les autres phases du cycle de vie et la surplupart des processus sur plusieurs phases. Outre les cinq volumes, ITIL v3 offre également des orientations complémentaires pour la mise en œuvre et la pratiques dans des industries, des organismes, des modèles d'exploitation et la technologie d'infrastructure.

Les cinq phases du cycle de vie des services ITIL v3 sont les suivants:

1. **Stratégie des Services** - traite de la conception, du développement et de la mise en œuvre de la gestion des services IT comme un atout stratégique pour l'entreprise. Le processus de stratégie des services inclut: La gestion du portefeuille des services, la gestion financière IT, et la gestion de la demande
2. **Conception des Services** - traite de la conception et du développement des services ainsi que des processus relatifs pour soutenir ces services. Les processus dans la conception des services incluent: la gestion du catalogue des services, la gestion des niveaux de services, la gestion de la disponibilité, la gestion des capacités, la gestion des services continus, la gestion de la sécurité de l'information et la gestion des prestataires.
3. **Services de Transition** - traite de la gestion et du coordonnement des processus, des systèmes et fonctions requises, des tests et du déploiement des services nouveaux ou changés dans les opérations. Les processus des services de transition incluent: la gestion du changement, les plannings de transition, la gestion des configurations et des biens, les mises à jour et la gestion du déploiement, les services de validations et de tests, l'évaluation et la gestion des connaissances.
4. **Traitement des Services** - traite de la coordination, des activités et des processus nécessaires pour gérer les services des utilisateurs professionnels et des clients dans les niveaux de service convenus. Les processus dans le traitement des services incluent: la gestion des événements, les demandes de réalisations, la gestion des incidents, les problèmes de gestion et la gestion de l'accès.
5. **L'Amélioration Continue** - à pour but d'améliorer continuellement les services afin que l'entreprise soit assurée que les services continuent à répondre aux exigences des clients. L'amélioration continue consiste à améliorer les services, les processus et les activités dans chacune des phases du cycle de vie.

La Pratique (Mise en œuvre) d'ITIL

Il n'y a pas de livre de cuisine pour vous dire par où commencer votre programme ITSM car les besoins et les exigences de chaque entreprise sont différents. En effet, les processus du cycle de vie des services sont uniques à vos besoins et exigences. Les entreprises devraient commencer par une évaluation ou une analyse de l'écart pour identifier leur état actuel par rapport à l'état final. La conduite de cette évaluation est très souvent faite comme une évaluation de maturité. Les résultats de cette évaluation permettront d'identifier par où commencer, quels sont les processus et les phases du cycle de vie les plus importants, quels sont les moyens pour accroître l'efficacité et améliorer les coûts des prestations de services.

Le modèle le plus connu pour l'évaluation de maturité est le Capability Maturity Model (CMM), qui a été développé par l'Institut Ingénierie Logicielle (SEI) à l'Université Carnegie Mellon. Le processus de maturité consiste à passer d'un organisme dépendant de l'individu héroïque à un organisme qui a des processus bien défini, répétables, prévisibles et des procédures toujours suivies.

Les 5 niveaux de maturité sont:

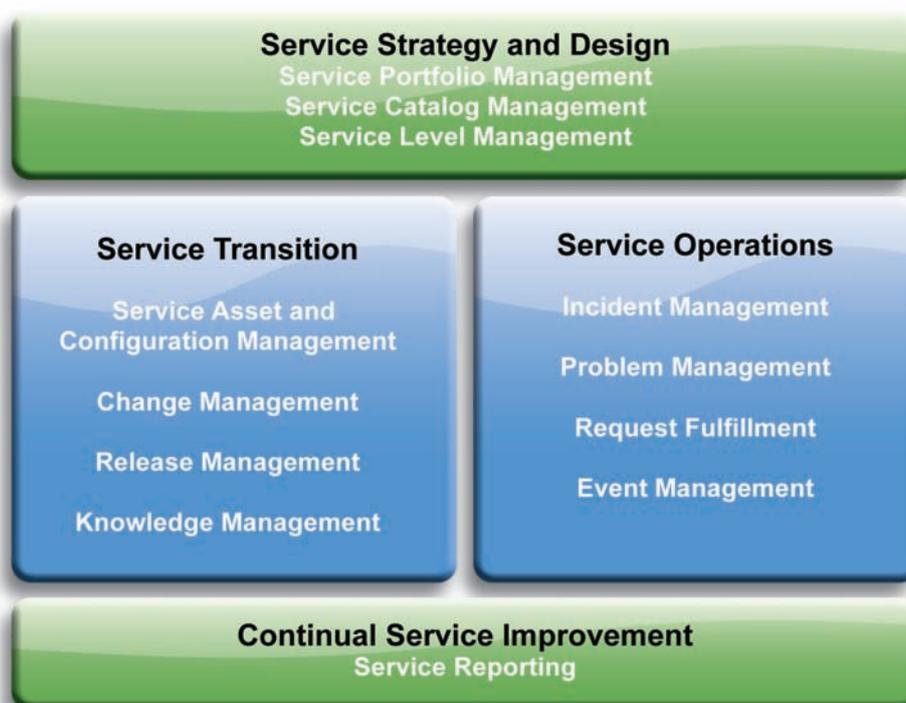
- **Niveau 1 - Sur Mesure:** Les actes héroïques, les luttes contre les incendies ne donne pas le temps d'être proactifs.
- **Niveau 2 - Répétable:** L'IT est documenté sur la façon de fournir les services et de comprendre quel niveau de service est attendu par le client. C'est généralement au niveau du groupe ou de l'équipe et non pas à travers l'organisme.
- **Niveau 3 - Définir:** Standardiser les meilleures pratiques, pour que toute personne responsable d'un processus ou d'une activité comprenne ce qui est prévu. L'entreprise pourra alors atteindre les objectifs des processus.

• **Niveau 4 - Gérer:** Une fois que l'entreprise a standardisé les prestations de services, elle peut mesurer les performances et identifier les domaines d'amélioration, y compris la capacité de comprendre le coût des prestations de chaque service.

• **Niveau 5 - Optimiser:** L'entreprise peut prendre des mesures quantitatives (niveau 4) et revoir les normes (Niveau 3) pour améliorer les processus et les technologies utilisées pour délivrer les services.

L'évaluation de maturité permet aux entreprises de comprendre comment donner la priorité aux modifications de leurs services et processus. Les processus ne doivent pas tous être à un niveau 5 et il serait trop coûteux d'avoir tous les processus à un niveau 4 ou 5. Les entreprises doivent comprendre que le niveau de maturité doit être aligné sur le niveau de maturité exigé par les services (qui est fondé sur les besoins). Pour comprendre ce dont les entreprises ont besoin pour la maturité des services, elles doivent comprendre comment aligner les services aux objectifs.

Le premier défi en adoptant le cadre ITIL est que l'ITIL oblige l'informatique à se gérer comme une entreprise. Les entreprises doivent être prudentes; ITIL peut devenir un obstacle à la réalisation des objectifs - fournir plus de valeur à l'entreprise pour les services. Lorsque cela se produit, ITIL peut s'égarer dans un ensemble de processus bureaucratique, avec des comités de révision, d'interminables réunions, des modèles, etc. Pour certaines réussites du cadre ITIL, les entreprises doivent mettre l'accent sur ce qui est important pour eux et focaliser sur les résultats de l'entreprise. La mise en œuvre du cadre ITIL devrait se concentrer sur la manière dont ce cadre permettra d'améliorer les services des entreprises et d'augmenter la probabilité de succès de l'entreprise.



Afin d'atteindre leurs objectifs, les clients veulent des services (systèmes, applications) qui fonctionnent avec l'utilitaire (apte à l'emploi) avec des garanties (disponibilité, qualité, sécurité, continuité) et qui répondent à leurs besoins. Pour atteindre ces objectifs, un ensemble de processus intégrés est nécessaire - d'un catalogue des services intégré, avec le processus de demande de réalisation, à l'intégration avec un processus de changement et de déploiement qui répond aux besoins opérationnels - où la planification approfondie, le coût d'identification, l'évaluation des risques et les essais sont tous identifiés et documentés et sont capable de montrer ce que ça va faire. Si des modifications sont mises en œuvre correctement, l'IT améliore la réputation de l'entreprise. En retour, les clients seront plus confiants et feront confiance aux conseils et avis donnés par l'IT. Cette relation est essentielle pour aligner l'informatique avec les affaires. Elle doit être considérée non plus comme un simple groupe qui résout les problèmes mais comme une entreprise qui offre des services à ses clients.

Les entreprises ne devons pas oublier que c'est un voyage, et non un projet, avec des avantages réalisés pendant tout le trajet pour l'informatique et les affaires.

Comment Commencer ?

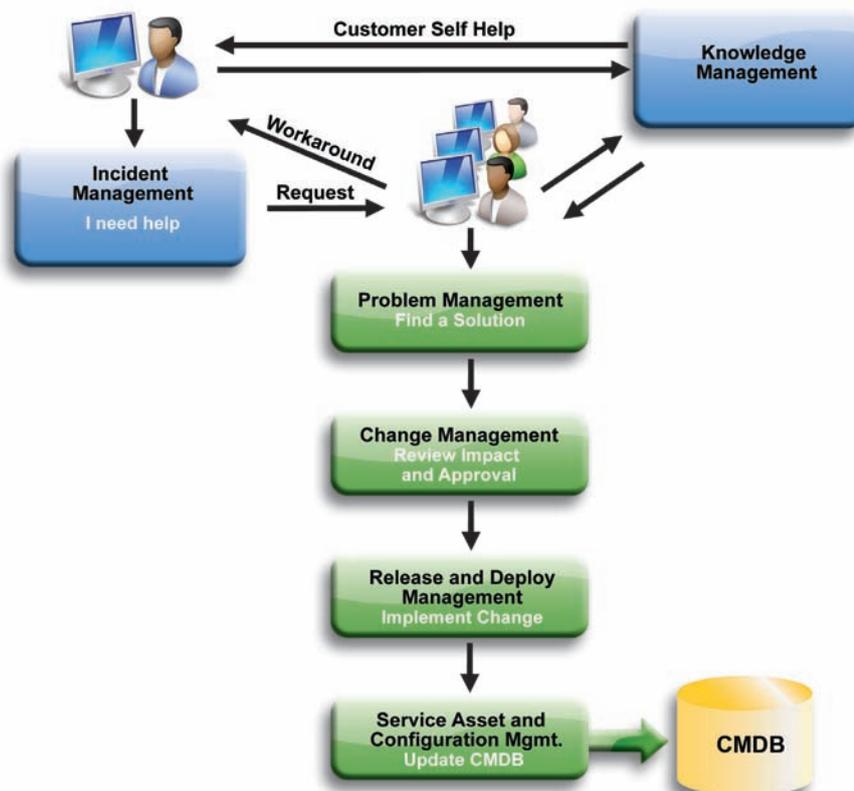
La plupart des entreprises échouent dans la mise en œuvre des processus ITIL car ils tentent d'en faire trop en même temps. Veiller à ce que les objectifs soient alignés avec les affaires nécessite un investissement certain pour atteindre les résultats escomptés, et nécessite de comprendre comment l'ITSM va les aider à réussir. Dans le cas contraire les modifications ne permettront pas d'atteindre le retour prévu par l'entreprise.

Les entreprises IT ont besoin d'adopter une approche pratique de ce voyage. Tout doit commencer par l'identification des principales activités dans les nouveaux processus et les changements de processus existants qui sont les plus appropriés pour atteindre les objectifs. Ensuite il faut en tirer parti au cours du temps. Cela permettra à l'entreprise IT de montrer l'amélioration de l'entreprise rapidement, et de réussir la mise en place de l'ITSM.

L'informatique doit se concentrer sur les domaines qui aideront l'entreprise à atteindre ses objectifs. Exercer une influence sur l'automatisation de ces processus est typiquement un domaine où l'IT peut améliorer sensiblement son efficacité. C'est notamment un bon moyen pour commencer. Se concentrer sur un petit nombre de processus qui montrent des résultats immédiats fournira une preuve tangible du retour sur investissement. Développer un projet de gestion des services permettra d'identifier les processus et les délais de sorte que l'entreprise IT pourra commencer la transformation en étant réactif à une approche équilibrée.

Par Où Commencer ?

Penser et gérer stratégiquement un cadre tactique solide est nécessaire. Les clients veulent des services disponibles quand ils en ont besoin. Les incidents, les problèmes, la configuration, les changements, la gestion des mises à jour et la gestion des connaissances, tous ces points sont nécessaires pour améliorer la disponibilité des services car ils représentent les processus et tactiques opérationnels qui permettront d'avoir un retour sur investissement rapide en réduisant la fréquence des interruptions et la diminution des temps de réponses, de résolution des incidents et des demandes de services.



Les incidents et les problèmes de gestion sont les deux processus d'exploitations des services qui peuvent améliorer la disponibilité des services en réduisant le nombre d'incidents et en réduisant le temps de résolution des erreurs connues. Développer des incidents et des modèles de problèmes permettra à votre service desk et aux groupes support de niveau 2 d'améliorer leurs performances et de réduire les temps d'arrêts pour vos clients.

Soixante à quatre-vingts pour cent des défaillances dans l'infrastructure IT proviennent de changements entraînés par l'informatique (dont beaucoup n'ont pas été approuvés ou autorisés). Ces incidents et problèmes liés aux changements sont généralement la conséquence d'un manque de planification, de contrôle ou de compréhension de l'impact que le changement a sur le service ou l'entreprise dans son ensemble. La gestion des changements permettra d'évaluer le coût, les risques, la formation, l'assainissement, le déploiement et les plans de communication pour chaque changement.

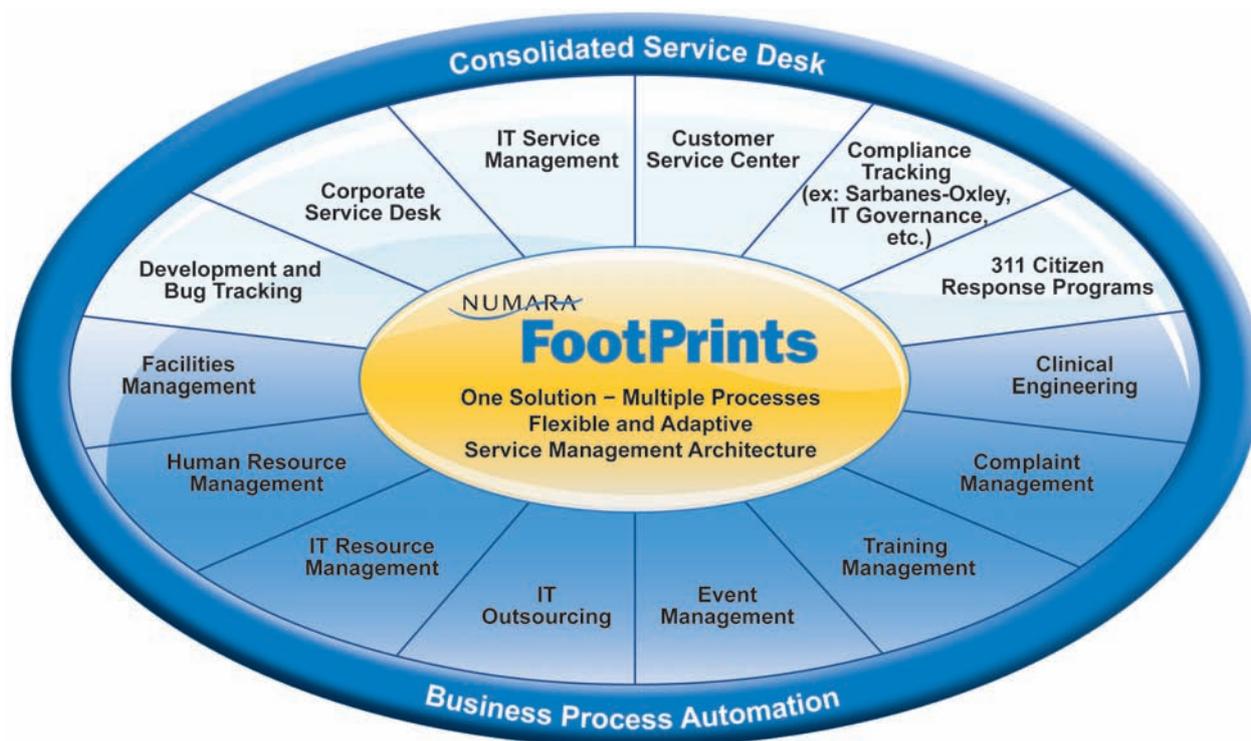
Même avec la maturité des changements et les processus de déploiement, il y aura des échecs, des question, et demandes à la suite des modification. Avoir des processus de gestion des incidents et des problèmes en place permettra à l'entreprise de répondre rapidement à toute les demandes ou questions dûes au changements et aidera à mesurer la qualité de ces changements.

Un système de gestion des configurations permettra d'améliorer la qualité des décisions. Par exemple, l'évaluation des risques, les plans d'essai à la fois pour la gestion des changement et des mises à jour permettra d'améliorer l'efficacité de la gestion des incidents et des problèmes. Une approche intégrée de la gestion des configurations et des actifs renforcée par la découverte automatique des outils peut réduire de façon significative le coût et améliorer l'exactitude de la configuration et des systèmes de gestion des biens.

Pas Seulement pour l'IT

Les services et l'informatique font partie intégrante de tous les business process. Avec l'informatique comme leader pour mettre en place un cadre des meilleures pratiques pour améliorer les affaires, il semble évident de tirer parti des mêmes meilleures pratiques dans d'autres domaines de l'entreprise. Le cadre ITIL peut être appliquée à d'autres entreprises de gestion des services et business process, aussi bien que l'informatique.

L'évolution de l'ensemble de l'entreprise vers une gestion des services devrait être l'objectif à long terme de toute entreprise. Un moyen pour de nombreuses entreprises IT de mettre en place ce cadre est d'avoir un Service Desk Consolidé qui pourra être mis en œuvre avec succès si une approche pragmatique est adoptée. Cela est d'autant plus possible avec la souplesse inégalée de Numara FootPrints qui vous permet d'avoir facilement et rapidement plusieurs environnements sur mesure dans une solution unique.



Numara FootPrints: Solution de Gestion des Services IT, Pratique, Flexible pour le Monde Réel

Choisir la bonne solution pour faciliter la mise en œuvre de l'ITSM peut contribuer à votre réussite. L'outil doit être flexible et facilement adaptable à votre environnement et la valeur dépasse le coût des licences et de la mise en œuvre.

Numara® FootPrints® est particulièrement bien positionné pour offrir à des entreprises de toute taille une solution compatible ITIL qui permettra d'assurer une mise en place rapide et réussie de la gestion des services IT. Activement utilisées par des PME et grandes entreprises dans le monde entier depuis plus de 10 ans, Numara FootPrints est une solution de Service Desk 100% web qui a aidé un grand nombre de responsables IT et support à gérer le support comme un business. Cette solution de gestion des services permet aux professionnels IT de gérer efficacement les prestations de services, de fournir une solution à un problème 24H/24 et 7J/7, d'améliorer la qualité du service et de la livraison et de faire rapport sur la productivité en temps réel.

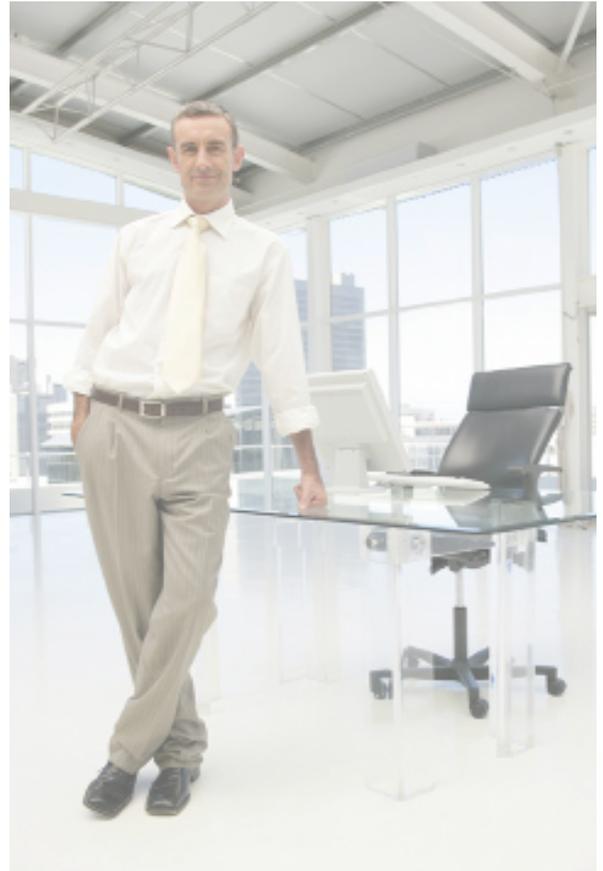
De par sa conception, Numara FootPrints offre une facilité d'utilisation confirmée, un processus de mise en œuvre rapide pour atteindre rapidement vos objectifs de productivité, au meilleur coût avec un retour sur investissement immédiat. Contrairement à d'autres solutions complexes et coûteuses, Numara FootPrints est hautement configurable et extensible et ne nécessite pas de programmation, de longue expertise technique ou de conseil.

Les composants ITIL intégrés dans Numara FootPrints permettent à une entreprise de mettre en œuvre des processus ITIL, soit un à la fois, soit en liaison les uns avec les autres, uniquement en réduisant le risque d'échec d'une implémentation ITSM par n'importe qui. L'intégration avec Numara élimine les traces de double saisie de données, et permet une vue unique de l'expérience client, tout en fournissant les informations nécessaires pour l'IT pour améliorer continuellement l'efficacité, l'efficacité et l'économie des services.

Conclusions

Sur le marché d'aujourd'hui, une entreprise qui cherche à améliorer l'efficacité de ses services et à répondre au besoin des clients, les bonnes pratiques ITIL. L'informatique et les services ne peuvent plus annoncer des succès les uns des autres si l'entreprise n'atteint pas ses objectifs. En appliquant les capacités spécialisées de la solution de services, les entreprises IT et les business units peuvent travailler ensemble.

Pour travailler de cette manière, il est nécessaire d'avoir une quantité importante de travail, et commencer par modifier la façon dont l'IT perçoit son rôle et la façon dont elle mène ses activités. L'IT peut et doit tirer des leçons de la gestion des services d'autres entreprises qui ont mis en place ces bonnes pratiques et ne pas simplement essayer de "reproduire".



La mise en place d'une gestion des services IT et d'ITIL n'est pas une simple tâche et ne peut être accomplie en une journée. L'IT doit comprendre ses forces et ses faiblesses, les opportunités et les menaces et comment il s'inscrit dans le business global en tant que fournisseur de services. Introduire les processus sans planification adéquate et sans intégration avec d'autres processus "critiques" se traduira par un échec. Avec une planification et une mise en œuvre correcte, les gains à court terme peuvent être importants et les améliorations significatives, en terme notamment, d'augmentation de la satisfaction clientèle.

La mise en place d'une gestion des services IT et d'ITIL nécessite une certaine technologie. Sans une technologie correcte, les entreprises ne peuvent maximiser leur investissement dans l'ITSM ou dans le cadre ITIL. De nombreux vendeurs aimeraient disposer d'une solution de gestion des services mais en réalité, seulement peu ont une solution complète, intégrée et appropriée aux départements des grandes entreprises.

Numara FootPrints 9 fournit une solution intégrée de gestion des services IT basé sur le cadre ITIL qui permet aux entreprises et aux organismes de tirer profit des bonnes pratiques pour améliorer les prestations de services. Numara FootPrints 9 adopte une approche pratique en mettant l'accent sur les processus où la plupart des entreprises ont besoin d'une certaine technologie pour atteindre leurs objectifs et fournir des services qui répondent aux besoins des entreprises. Numara FootPrints 9 soutient les processus ITIL® v3 et est certifiée comme étant un outil vérifié Pink Elephant par l'intermédiaire du programme PinkVerify™.

A Propos de l'Auteur

John Custy, Managing Consultant JPC Group

John Custy est consultant IT Service Management et a plus de 30 ans d'expérience dans les technologies de l'information et dans la gestion des services. Les connaissances et l'expérience de John font de lui un conférencier et un consultant recherché. Il est le fondateur et le directeur consulting de JPC Group, une société de services professionnels axé sur la gestion des services IT(ITSM). Il est expert ITIL et à des certifications intermédiaires, telles que la certification ITSM ISO / CEI 20000 Professional Manager / Consultant (Exin / TUV) et est accrédité consultant itSMF ISO / CEI 20000. Il est également membre du groupe de professionnels Exin.

Il est également membre du comité stratégique consultatifs HDI (association mutuelle mondiale des professionnels de support et service informatique), membre du comité international des certifications et des normes et membre de la faculté HDI. John s'est impliqué dans le programme de certification pendant plus de 15 ans et a été un participant clé dans le développement du programme de certification du centre de support . John est un bien connu et respecté, c'est un conférencier très demandé pour les conférences de la gestion des services au niveau mondial.

A Propos de Numara Software

Avec plus de 50 000 clients dans le monde entier, Numara Software est éditeur mondial de solutions de gestion des services IT. Les entreprises IT - de toutes tailles - font confiance à nos solutions, avec Numara Track-It! et Numara FootPrints, pour le suivi des demandes, l'automatisation des workflows et le support des clients internes et externes. Contrairement à d'autres solutions complexes, difficiles à mettre en œuvre et coûteuses, nous offrons des solutions robustes, abordables et faciles à utiliser qui peuvent être rapidement déployée sans interruption du business de votre entreprise. Nos solutions sont souples et peuvent être mises en œuvre dès la sortie de la boîte ou être configurées pour correspondre à votre environnement et à vos processus. Elles peuvent également être utilisées pour les activités non IT, comme les ressources humaines, les installations, ce qui vous permet d'optimiser vos investissements (licences, maintenance, formation, support).

Notre passion est d'aider les entreprises à bien gérer leur environnement informatique. Découvrez comment nous pouvons vous aider, visitez notre site web : www.NumaraSoftware.Fr





Numara Software Global Offices

North America

Corporate headquarters
Numara Software
2202 North West Shore Blvd. Suite 650
Tampa, FL 33607

Tel: 813-227-4500
Fax: 813-227-4501
www.numarasoftware.com

United Kingdom

EMEA Headquarters and UK Corporate Sales
Numara Software
Davidson House
Forbury Square
Reading
RG1 3EU United Kingdom

Tel Sales: +44 (0)118 900 0908
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

UK Support and Numara Track-It! Sales
The Innovation Centre
Longbridge Technology Centre
1 Devon Way
Birmingham
B31 2TS United Kingdom

Tel Sales: 0800 195 2373
Tel Support: 0800 195 6339
Fax: 0800 195 2385
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

Asia Pacific

Australia
Numara Software
Darling Park, Tower 2
201 Sussex Street
Level 20
Sydney NSW 2000 Australia

Tel Sales: +61 (2) 9006 1607
Fax: +61 (2) 9006 1010
info@numarasoftware.com.au
www.numarasoftware.com.au

Northern Europe

Norway

Numara Software Nordic
Luramyrveien 29
4313 Sandnes

Tel: (+47) 4580 9000
Fax: (+47) 4525 6748
info@numarasoftware.no
www.numarasoftware.no

Sweden

Numara Software Nordic
Himlabacken 6A, Box 7010
170 07 Solna

Tel: (+46) 8 655 42 40
Fax: (+46) 8 655 42 48
info@numarasoftware.se
www.numarasoftware.se

Denmark

Numara Software Nordic
Frydenbrovej 27L
3400 Hillerød

Tel: (+45) 39 30 44 22
Fax: (+47) 51 96 37 99
info@numarasoftware.dk
www.numarasoftware.dk

Central Europe

Germany

Numara Software AG
Alte Ziegelei 2-4
51491 Overath

Tel: 02204 7398-10
Fax: 02204 7398-30
info@numarasoftware.de
www.numarasoftware.de

Austria

Numara Software AG
Hertha-Firnberg-Straße 10/1/201
1100 Wien

Tel: 01 7996-337
Fax: 01 7996-328
info@numarasoftware.at
www.numarasoftware.at

Switzerland

Numara Software AG
Lindenstraße 26
8008 Zürich

Tel: 044 382 20 61
Fax: 044 382 20 51
info@numarasoftware.ch
www.numarasoftware.ch

Czech Republic

Numara Software AG
Geschäftsstelle Tschechien

Kapuzinka 16
CZ-772 00 Olomouc

Tel: 044 382 20 61
Fax: 044 382 20 51

Southern Europe

France

Numara Software France
Immeuble Booster
2 rue du Rapporteur
BP 59169 St Ouen l'Ae - 95075 CERGY

Tel: 0 810 202 272 (N° Azur)
Fax: 0 810 005 190 (N° Azur)
info@numarasoftware.fr
www.numarasoftware.fr

Spain

Numara Software Spain
Avda Juan Carlos I N° 40 2° B
28400 Collado Villalba
Madrid

Tel: (+34) 902 107 794
Fax: (+34) 91 851 2265
info@numarasoftware.es
www.numarasoftware.es

Africa

South Africa

Numara Software South Africa
Suite A5 Waverley Court
Kotzee Road
Mowbray 7700

Tel: 0860 686 272 [0860 NUMARA]
Fax: +27 (0) 21 447 6652
sales@numarasoftware.co.za