

ITSM – Gestion des Services Informatiques

Votre objectif : Vous souhaitez améliorer la qualité des services fournis par la DSI et en réduire progressivement les coûts, déployer et automatiser vos processus, aligner les services sur les besoins métier. Vous souhaitez gérer votre informatique avec une approche orientée « Service » et en adéquation avec les « Best Practices » d'ITIL®.

Profil concerné : *Directions des Systèmes d'Information, Directions Générales, Responsables Qualité*

Les besoins fonctionnels de votre entreprise

- Gérer et automatiser les processus ITIL en place dans votre entreprise.
- Augmenter le niveau des services offerts aux directions métier.
- Assurer une meilleure traçabilité des services informatiques pour améliorer leurs performances.
- Fournir à vos utilisateurs un point de contact unique.
- Conduire rapidement les projets d'évolution, sans remettre en cause le niveau de service délivré.
- Réduire progressivement le coût global des services informatiques.

Les questions que vous vous posez

- **Qu'apportent concrètement les solutions d'ITSM ?**
- **Quels sont les acteurs majeurs du domaine, comment se positionnent-ils ?**
- **Quelles sont les solutions à envisager compte tenu de ma problématique ?**
- **Comment choisir la meilleure solution ? Quelles fonctionnalités font la différence ?**
- **Quelles évolutions observe-t-on sur ce marché ?**
- **Quelles précautions prendre pour mener à bien mon projet ?**

Le Service Expert ITSM – Gestion des services informatiques analyse en détail l'offre logicielle et vous permet de déterminer dynamiquement la solution la mieux adaptée à vos besoins et à l'activité de votre société : il guide les responsables informatiques et les chefs de projets depuis l'étude préliminaire jusqu'au choix final. Le Service Expert vous aide à définir tous les points clés de différenciation des offres en matière d'ITSM, en présentant une typologie de l'offre et une méthodologie pour formaliser vos besoins.

Le SE ITSM se focalise dans un premier temps sur le Service Desk. Le périmètre englobe la Gestion des Incidents, la Gestion des Problèmes, la Gestion des Changements, la Gestion des Configuration et la Gestion des Niveaux de Services. Les fonctionnalités de gestion des mises en production, gestion financières, ou autres processus de la fourniture des services ne sont pas expertisées mais seront signalées si elles sont proposées par les éditeurs expertisés ainsi que les processus de la nouvelle bibliothèque : ITIL V3

Un Service Expert CXP, c'est, pour chacun des thèmes traités :

- une synthèse du domaine logiciel, des acteurs clés, du marché et de ses perspectives,
- un état de l'art des fonctions et technologies proposées,
- pour chaque progiciel expertisé, l'avis de l'analyste sur la stratégie de l'éditeur, le descriptif de l'offre, les points forts et les points faibles du progiciel, les nouveautés annoncées, des références clients. Le CXP-Scoring propose une note quantifiée globale des aspects fonctionnels, techniques et commerciaux de l'offre,
- une présentation détaillée d'acteurs significatifs,
- une check list, comportant toutes les questions commerciales, techniques et fonctionnelles pour évaluer les progiciels et vous faire gagner du temps dans l'élaboration de votre cahier des charges,
- des éclairages sur des nouveaux produits, des rachats, fusions ou arrivées de nouveaux acteurs,
- des services d'interaction avec l'analyste (compléments d'information, avis ponctuels sur un projet,...),
- une application téléchargeable de comparaison des offres.

Caractéristiques fonctionnelles évaluées

- Gestion des Incidents.
- Gestion des Problèmes.
- Gestion des Changements.
- Gestion des Actifs et des Configurations.
- Gestion des Niveaux de Service.
- Indicateurs et Reporting.
- Portail Web Client – Self Service.
- Gestion de la connaissance.
- Workflow.
- Interfaces (outils d’inventaire, ERP, messageries...).

Progiciels expertisés ¹

Progiciel	Société
Assyst	Axios Systems
BMC Remedy Service Desk	BMC Software
Unicenter ServiceDesk	CA
IT Service Management	Frontrange
HP Service Manager Center	HP
Numara Footprints	Numara Software Inc.
PS’Soft Service Management Suite	PS’Soft
EasyVista	Staff and Line

Progiciels évalués ²

Progiciel	Société
Service Desk	Avocent/Landesk
Infra	ECM2 Infra

¹ Liste indicative non contractuelle – sujette à modification sans préavis

² Liste indicative non contractuelle – sujette à modification sans préavis