



EV

DÉTERMINEZ ET AMÉLIOREZ VOTRE MATURITÉ IT

YOU MAKE **IT** HAPPEN, WE MAKE **IT** EASY

SOCIÉTÉ

MARTIN

DUPONT

MARTIN.DUPONT@TEST.COM

DIRECTEUR INFORMATIQUE / RESPONSABLE INFORMATIQUE

EASYVISTA



La **maturité** ce n'est pas quand vous commencez à parler de grandes choses, c'est quand vous commencez à **comprendre de petites choses.**

Inconnu



45%

70%

Aujourd'hui, les DSI sont structurellement enracinées dans les processus générateurs de valeurs pour les entreprises. Parce qu'il n'y a pas de business sans l'IT, il est crucial de vous assurer que votre organisation informatique est en mesure de remplir ses missions au rythme attendu par vos clients internes et externes.

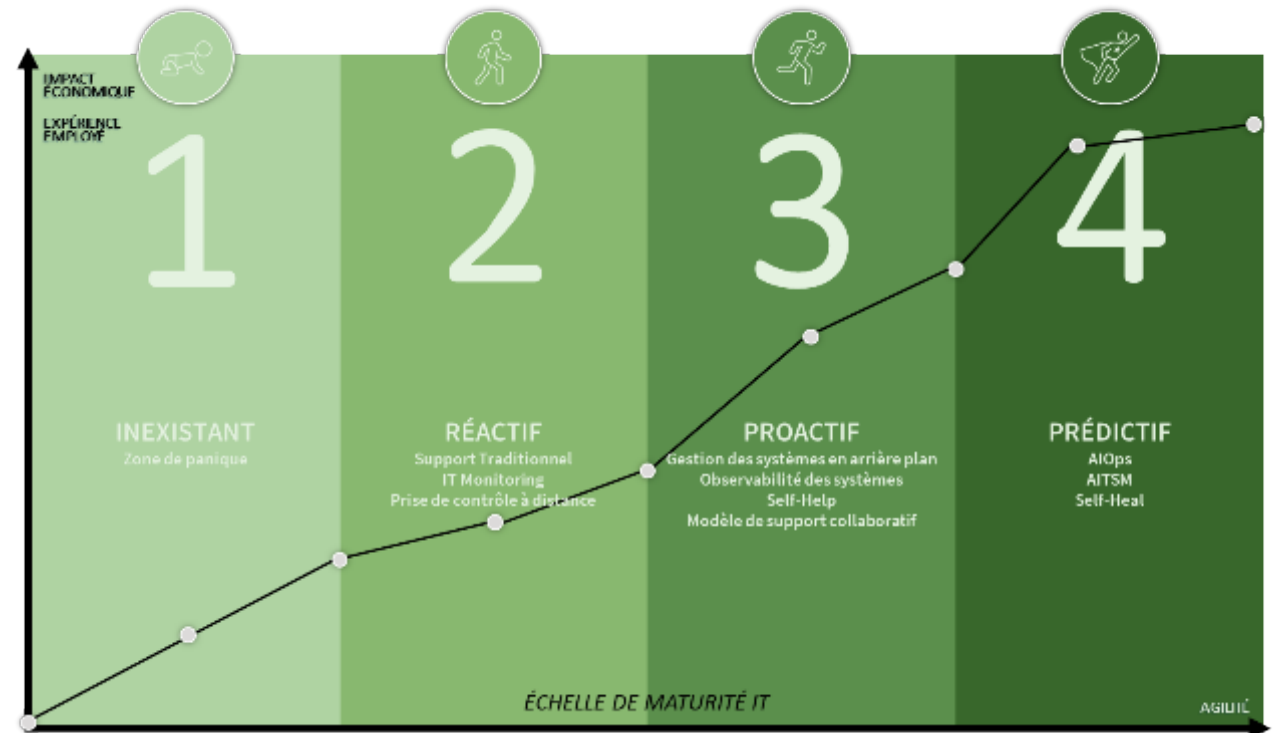
Il s'agit pour cela d'accroître la capacité de fourniture et de support des services IT dans un environnement technologique en transformation continue, mais surtout d'accroître la maturité de votre organisation et de vos processus IT.

AMÉLIORER VOTRE MATURITÉ IT

DÉTERMINER VOTRE NIVEAU DE MATURITÉ IT AVEC LE MODÈLE EASYVISTA

Connaitre et reconnaître votre niveau de maturité IT est essentiel pour déterminer une feuille de route et des objectifs permettant de rendre votre activité plus facile à piloter. L'objectif ici, consiste principalement à vous mettre en situation d'accompagner le business de votre entreprise dans ses évolutions technologiques et culturelles sans vous soucier de votre capacité opérationnelle à assurer le minimum vital pour votre système d'information.

En améliorant votre maturité IT, vous permettez à votre Direction Informatique de passer du statut de centre de coût au centre d'innovation contribuant directement à l'efficacité et la productivité de l'entreprise.



ÉVALUATION DE VOTRE NIVEAU DE MATURITÉ IT

VOTRE NIVEAU DE MATURITÉ IT AVEC LE MODÈLE EASYVISTA

Réactif

Vous répondez aux défis et demandes individuelles de vos utilisateurs. Vous avez une approche systématique pour résoudre les problèmes connus et traiter les tâches quotidiennes. Vous avez un support aux utilisateurs basé sur l'organisation pyramidale traditionnelle, très centralisé et peu agile. Les activités de supervision de la disponibilité et capacité nécessitent beaucoup d'efforts pour consolider, suivre et piloter votre système d'information. La prise de décision est complexe du fait d'une trop grande hétérogénéité et obsolescence de vos solutions.



vosre niveau de maturité : **2.33**

FOCUS SUR LA MATURITÉ DE VOTRE FONCTION...

ITSM

Niveau d'autonomie de vos utilisateurs dans la résolution de leurs problèmes :

Réponse : Ils utilisent des arbres de décisions pour les aider à identifier la cause de leurs problèmes (Self Help)

Rien de plus beau que de voir un utilisateur prendre son envol et gagner en autonomie tel un oisillon sortant du nid... Et pour ce faire, apprendre et faire confiance il devra... Non, non, ce n'est pas une citation de Maître Yoda. C'est juste l'expérience des Maitre EasyVista. Donc, reprenons, pour limiter la croissance du backlog d'incidents, il vous faut mettre en oeuvre des techniques et tactiques consistant à éviter la création du ticket. Deux voies possibles: 1-éviter les problèmes, 2-apprendre à y faire face et les résoudre en toute autonomie. Les arbres de décisions sont vos meilleurs alliés, car ils permettent simplement de modéliser les processus de diagnostic nécessaires à l'identification de la cause réelle et donc des solutions possibles au problème. Easy !

Technologies d'IA mises en œuvre pour accompagner les fonctions de support IT :

Réponse : Des recommandations pour accélérer la corrélation d'évènements (identification d'incidents récurrents, majeurs, ...)

Il est parfois juste nécessaire d'un petit coup de pouce pour franchir un obstacle important. L'IA peut être ce coup de pouce. Sans mettre en place de complexes mécaniques, il est aujourd'hui aisé d'utiliser vos données pour accélérer l'analyse et la corrélation d'évènements afin d'identifier tendances et relations de cause à effet. Et oui nul besoin de faire appel à des facultés de Jedi pour cela, juste un peu de données et quelques algo pertinents et le tour est joué ! À partir de là s'ouvre à vous le monde de l'analyse prédictive et des actions préventives, une nouvelle dimension à exploiter.

Votre fonction de support repose sur :

Réponse : Du swarming, prise en charge immédiate par l'expert le plus efficace et adapté ?

Si vous avez sélectionné cette réponse, vous savez déjà que le swarming n'est ni une technique de golf, ni le nouveau super-pouvoir de Superman (quoi que...). Non, non... Il est fort à parier que vous avez déjà compris que l'enjeu résidait dans votre capacité à fournir des réponses et solutions le plus rapidement possible à vos utilisateurs. Et pour ce faire, rien de mieux que de faire appel aux experts dès le début des interactions. Et oui, qui fait appel aux Avengers, une fois le problème identifié ou même mieux réglé ??? Alors aujourd'hui, vous avez mis en place les process et les outils collaboratifs permettant l'identification des experts et leur implication rapide dans les problèmes de résolution. Un seul mot : Bravo !

Votre solution d'ITSM et les nouveaux enjeux de responsabilité environnementale :

Réponse : Oui, avec des outils de simulation de consommation

Bravo, vous atteignez le plus haut niveau de maturité du Green IT. Vous ne vous êtes pas arrêté au tracking des données brutes, mais vous les utilisez intelligemment pour prédire l'évolution de votre consommation et de votre impact environnemental. Il est fort probable que vous utilisez également ces données pour "benchmarker" vos prestataires, partenaires et fournisseurs... Continuez, il est clair que vous marchez sur les traces des plus grands de ce monde. Un dernier mot : Merci !





Martin

Simplifiez la fourniture et le support des services IT et fournissez en quelques minutes une expérience utilisateur exceptionnelle

+40%

de satisfaction employé et client en améliorant l'expérience utilisateur.

+30%

de productivité avec un moteur de workflow et d'automatisation simple et robuste.

-50%

de réduction du TCO avec un déploiement et une prise en main simple et rapide.

FOCUS SUR LA MATURITÉ DE VOTRE FONCTION...

IT MONITORING

La communication sur la santé du SI par la publication d'indicateurs de disponibilité et de performance des services auprès :

Réponse : Des métiers

Les échanges francs et directs avec vos pairs des directions métiers vous manquent...? Non, je blague... Vous avez déjà pris le parti de communiquer avec transparence avec les directions métiers pour vous éviter de longs argumentaires pour expliquer pourquoi la performance de l'appli de supply chain n'est pas au rendez-vous selon les retours terrain des directions métiers... Et ça, c'est très probablement l'une des meilleures décisions que vous ayez prises ces derniers mois ou ces dernières années. Maintenant, vous êtes prêt(e) pour la prochaine étape et vous délestez de quelques incidents en communiquant de manière tout aussi transparente avec les utilisateurs.

Votre % du SI supervisé :

Réponse : < 61%

Où t'es, data où t'es... Où t'es, data où t'es... En n'investissant pas suffisamment dans la supervision de votre infrastructure, vous prenez le risque ou plutôt vous augmentez en conscience le risque d'un service IT au mieux dégradé, au pire inopérant. So what ? Aujourd'hui pas d'IT, pas de business. Quelles réponses allez-vous apporter à votre direction ? Je ne savais pas, j'avais pas vu que... Soyons sérieux, ce n'est pas une option surtout en connaissant les bénéfices du déploiement d'une solution de supervision complète et efficace. Alors, on se fait un date ?

Votre solution de supervision :

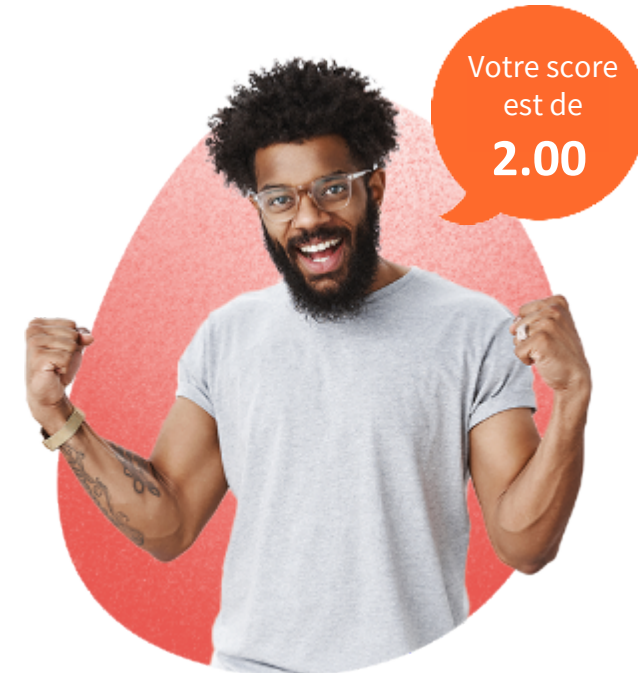
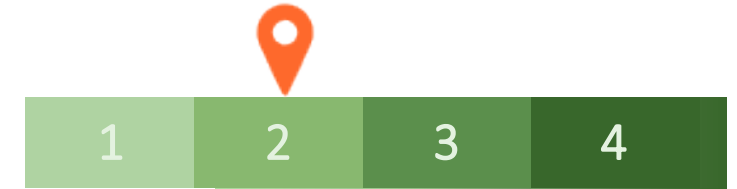
Réponse : Je n'ai pas de solution de supervision

Queeeeeouah !!! Mais dites-moi pas que c'est pas possible ! Je ne peux pas croire qu'il soit humainement réaliste de ne pas superviser son système d'information en 2022 !!! Sauf si... Sauf si votre SI est intégralement outsourcé, pardon, infogéré... Mais si ce n'est pas le cas, je suis surpris que vos utilisateurs et non moins clients, ne vous aient pas encore séquestré, ni même menacé... Allez, haut les coeurs, n'oubliez pas qu'un SI supervisé, c'est diminué les risques d'indisponibilités et minimiser les incidents devant être traités par le support IT puis certainement par vous et vos collègues en cas d'escalades...

La corrélation entre ressenti utilisateur et problème technique est :

Réponse : Chaotique

Pour les amateurs de la série Big Bang Theory, imaginez simplement Sheldon vous dire "La théorie du chaos permet de trouver l'ordre caché sous le désordre apparent, en termes plus scientifiques, au déterminisme implacable d'une dynamique intégrable quasi périodique a succédé une description de nature fondamentalement probabiliste, caractérisée par l'existence d'invariants prenant la forme de mesures de probabilités, d'attracteurs, de dimensions fractales... " C'est clair ? Non ? Pour résumer, vous n'avez pas la moindre idée des liens de causalité entre les feedbacks utilisateurs et le monitoring de votre infra. Il est donc urgent de vous en préoccuper et on peut vous aider à y voir plus clair... On s'appelle, on se fait un déj ?



Obtenez des informations pertinentes et anticipez la survenue d'incidents grâce à une technologie performante de monitoring prédictive.



-30%

d'incidents

Contribuez à la réalisation des objectifs de l'entreprise, augmentez l'efficacité du support et la satisfaction de vos clients en anticipant les interruptions de services.

-2mins

/incident

Monitoring et alertes en temps réel des actifs supervisés permettant une approche proactive pour garantir la disponibilité de vos services IT.

-20%

Réduisez votre TCO en communiquant efficacement la météo des services et en réglant les problèmes avant qu'ils ne surviennent grâce à la technologie d' AIops d'EV Observe.

FOCUS SUR LA MATURITÉ DE VOTRE FONCTION...

REMOTE SUPPORT

Lors d'une intervention à distance sur la machine d'un utilisateur, l'utilisateur peut-il... ?

Réponse : Peut utiliser son poste de travail partiellement

Portez un effort réel sur la diminution des temps d'indisponibilités et le bon rétablissement des services IT sera perçu très positivement par vos utilisateurs et aura un impact sur leur satisfaction. Vous êtes sur le bon chemin, il est peut-être nécessaire de faire appel à des technologies plus modernes et efficaces afin d'assurer le support des ordinateurs distants sans interrompre l'utilisateur.
La recherche de la machine de l'utilisateur est-elle... ?

Réponse : Rapide mais nécessite de copier/coller les informations

Vous avez déjà constitué un référentiel utilisateur et machine de qualité avec une solution efficace de gestion de parc alors pourquoi ne pas passer à l'étape suivante afin de permettre à vos agents de déclencher une session de support à distance en un clic à partir de la fiche incident de votre solution de Service Desk. Offrez-leur le meilleur du support IT pour leur permettre de donner le meilleur à vos utilisateurs.
Votre solution de prise de contrôle à distance est-elle... ?

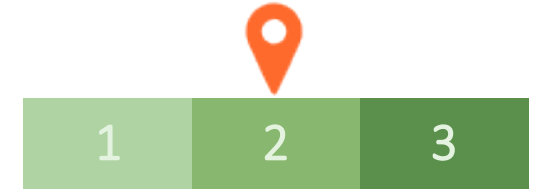
Réponse : Partiellement intégrée (lancement de la session uniquement)

Après avoir identifié, l'utilisateur puis la machine utilisée par ce dernier, vos techniciens peuvent enfin accéder à leur alpha et oméga, le déclenchement de la prise de contrôle à distance... Tel un Tony Stark utilisant son IA, Jarvis, vos techniciens peuvent accéder à la machine de votre utilisateur et ainsi procéder à la résolution de son problème, mais que de temps perdu en amont et nous ne parlons pas du compte-rendu post-intervention, mais ça c'est la question suivante...

À l'issue de la prise de contrôle à distance, le compte-rendu est-il... ?

Réponse : Partiel et non-enregistré dans la solution d'ITSM

Ah, le lancement de la prise de contrôle à distance est tracé. Bon point pour vous ! Mais les données sont-elles enregistrées dans votre plateforme d'ITSM et dans un format qui fleure bon l'analyse automatisée et systématique ? Non ??? Vous y étiez presque pourtant. Allez, pour vous encourager, on vous promet que notre solution peut vous emmener un peu plus près... (des étoiles? non...) d'une organisation IT prédictive.





Augmenter l'efficacité du support et la satisfaction des collaborateurs en résolvant les problèmes sans interruption de service

-25%

des temps de traitement et de saisies de vos techniciens supports.

0min

d'indisponibilité lors de la gestion et support des équipements.

+40%

de satisfaction employé et client en améliorant l'expérience utilisateur.

NOS RECOMMANDATIONS

POUR AUGMENTER LA MATURITÉ DE VOTRE ORGANISATION ET DE VOS PROCESSUS IT

- Implémentez une approche plus proactive de la gestion de votre SI, nous vous recommandons d'automatiser les tâches répétitives et les actions correctives.
- Définissez ou renégociez vos accords de niveaux de services au regard des attentes stratégiques des métiers et en fonction de la disponibilité et de la performance souhaitée des applications métiers.
- Fournissez des solutions collaboratives facilitant l'utilisation de l'intelligence et de l'efficacité collectives afin d'accélérer le diagnostic et la résolution des incidents par les équipes IT.
- Favorisez l'entraide, le partage de connaissances et d'expertises au niveau des collaborateurs en limitant l'intervention, l'implication des équipes IT. Les solutions de forum utilisateur, les groupes Teams/Slack, les solutions de Self-Help concourent à une diminution du nombre d'incidents créés.
- Continuez d'infléchir le volume d'incident en multipliant les canaux de communication et de résolution autonome tels que chatbot et agent de support virtuel.
- Mettez sur des solutions de supervision vous permettant d'accéder à des fonctions d'observabilité des systèmes afin de basculer d'une supervision d'infrastructure à une supervision des fonctions business et donner ainsi une plus grande visibilité, lisibilité de la valeur apportée par les équipes IT.
- Adoptez les dernières technologies d'IA, de Big Data et de Machine Learning pour prendre des décisions éclairées sur la base de recommandations et prédictions personnalisées, élaborées à partir de votre contexte et votre historique.





Planifier un rendez-vous

EASYVISTA™
YOU MAKE **IT** HAPPEN, WE MAKE **IT** EASY

