

Transformation numérique et gestion des services d'entreprise (ESM)

Par : Stephen Mann

Table des matières

ESM basique	3
Transformation numérique	4
Gestion des services d'entreprise comme plate-forme de transformation numérique du back-office	11
Fonctionnalités d'intelligence artificielle récentes qui améliorent la transformation numérique	14
Création d'un business case pour la gestion des services d'entreprise	16
Gestion efficace des services d'entreprise	19
Prochaines étapes	25

ESM basique -

Stimuler la transformation numérique du back-office grâce à la gestion des services

La transformation numérique, sujet d'ores et déjà très présent dans les domaines de l'IT et des métiers, est un véritable besoin. Les entreprises doivent évoluer, voire se réinventer, pour refléter les changements continus qui surviennent dans le paysage du business. Qu'il s'agisse de leurs offres de produits et de services, de la manière dont elles interagissent avec les nouveaux ou anciens clients, de leurs modèles métiers et opérationnels (ces derniers comprennent la pertinence des opérations de back-office), les entreprises doivent évoluer.

Ce livre électronique est conçu pour vous aider à comprendre :

- Ce qu'est la transformation numérique du back-office, les principaux défis qu'elle relève et l'approche requise pour réussir cette transformation.
- Comment la gestion des services d'entreprise peut être une plate-forme pour la transformation numérique du back-office et les fonctionnalités clés qu'elle offre.
- Comment créer le business case pour la gestion des services d'entreprise et quels investissements ont réalisé les autres entreprises.
- Quels sont les facteurs clés de la réussite de la gestion des services d'entreprise.



Transformation numérique -

Transformation des opérations de back-office

La transformation numérique recouvre de nombreuses définitions. Elles mettent souvent l'accent sur l'utilisation de la technologie et des données pour créer de nouveaux produits et services, et donc de nouvelles sources de revenus. Mais la transformation numérique ne se résume pas seulement à la technologie, de même que la réussite de la transformation numérique.

Définition de la transformation numérique

« Pour certains cadres, transformation numérique rime avec technologie. Pour d'autres, le numérique est une nouvelle façon d'interagir avec les clients. Et pour d'autres encore, elle représente une toute nouvelle façon de faire des affaires. Aucune de ces définitions n'est totalement fausse. »

— McKinsey

Appuyons-nous sur cette définition pour clarifier ce terme et divisons la transformation numérique en trois composantes :

01

Conception et livraison

La conception et la livraison de nouveaux produits et services, et donc de nouvelles sources de revenus, se basent sur l'exploitation de la technologie et des données.

02

Meilleur engagement du client

L'accent est mis sur l'amélioration de l'engagement du client et des mécanismes employés, dans le but d'améliorer l'expérience client tout au long du cycle de vie du client (encore une fois avec l'aide de la technologie et des données).

03

Transformation numérique du back-office

Amélioration des opérations de back-office, en particulier en modernisant les procédures manuelles potentiellement obsolètes à l'aide de la technologie.

Livre électronique

Transformation numérique et gestion des services d'entreprise (ESM)

Bien que les deux premières composantes de la transformation numérique, c'est-à-dire celles qui sont très « front-office », soient généralement les sujets de multiples documents et conversations, de nombreuses organisations ont compris, parfois à leurs dépens, l'importance de la transformation numérique du back-office pour apporter les changements de front-office requis. Un article du Forum Économique Mondial de 2019 décrit bien cette importance :



« L'engagement du client est essentiel, proposer des produits et des services de qualité est nécessaire et adopter un modèle économique innovant peut représenter un enjeu majeur, mais sans opérations, rien de cela n'est possible. »

De plus : « ... les opérations de back-office les plus performantes sont essentielles pour prendre en charge les améliorations apportées aux nouveaux produits et à l'engagement du client. » L'incapacité à répondre aux besoins en transformation numérique du back-office de votre entreprise n'est qu'une des nombreuses erreurs à éviter pour réussir la transformation numérique.



« ... les opérations de back-office les plus performantes sont essentielles pour prendre en charge les améliorations apportées aux nouveaux produits et à l'engagement du client. »

Multiples défis relevés par la transformation numérique du back-office

La plupart des fonctions métier, des services et des équipes au sein d'une organisation sont prêts pour la transformation numérique du back-office. Bien qu'il existe de nombreuses différences entre les ressources humaines (RH) et les équipements, il existe également de nombreuses similitudes, car la plupart des équipes de back-office fourniront une forme de service et de support.

Au niveau le plus élémentaire, ces équipes travaillent via des tâches et des workflows et ont besoin d'une supervision et d'une surveillance de la gestion. Dans un monde idéal, une grande partie de ce processus serait automatisé grâce à une technologie adaptée. Cependant, même si c'est le cas pour de nombreuses équipes dédiées aux services informatiques, grâce aux outils de gestion des services informatiques (ITSM), pour de nombreuses équipes, le travail reste principalement manuel et dépend de boîtes de réception d'e-mails et de feuilles de calculs communes, malgré la mise en place d'un outil propre à chaque discipline.

Par exemple, un système de gestion des ressources humaines (HRMS) qui, bien qu'il conserve les données des employés, ne propose pas les fonctionnalités requises pour accomplir le travail nécessaire permettant d'offrir des services et un support. Ce qui se traduit par des retards, des erreurs et une augmentation des coûts, en plus d'une mauvaise expérience service pour ceux qui cherchent de l'aide, des informations, un service ou un changement.

Outre cette dépendance vis-à-vis des processus manuels ad hoc et des outils limités aux fonctions métier, plusieurs défis supplémentaires compliquent, individuellement et collectivement, les opérations de back-office traditionnelles pour prendre en charge le nouveau front-office (transformé numériquement) et la tâche des employés qui aident à mener à bien cette transformation. Ces défis sont les suivants :

- Des volumes de travail plus importants qui doivent être gérés par le personnel existant, parfois réduit.
- Un manque de visibilité sur l'état et les résultats des tâches et des workflows, ainsi que sur les performances opérationnelles et les possibilités d'amélioration.
- Des attentes plus élevées des employés, dues à de meilleures expériences services et support personnelles.
- Des difficultés d'allocation des ressources, dues à des budgets ou à des viviers de compétences limités (ou les deux).
- Le besoin croissant de l'entreprise en matière de changement et d'innovation, et ce à un rythme soutenu.
- La nécessité d'adopter des technologies de service et de support plus récentes, telles que des fonctionnalités d'intelligence artificielle (IA), notamment des chat bots et autres robots.
- L'incohérence dans les opérations de service et de support entre les nombreux fournisseurs de services partagés d'entreprise, ce qui complique inutilement l'accès aux services et au support par les employés au sein de l'entreprise.

Tels sont les problèmes de service et de support que la transformation numérique du back-office doit résoudre.

Adopter la bonne approche relative à la transformation numérique

Oltre le fait que les investissements dans la transformation numérique de nouveaux produits et services ainsi que dans des mécanismes d'engagement client plus performants ne seront pas optimaux sans une transformation numérique du back-office adaptée, les entreprises qui évoluent rapidement rencontrent d'autres problèmes courants.

Ces problèmes sont les suivants :

- **Attentes irréalistes** (pour réussir la transformation numérique).
- **Talents insuffisamment développés** pour mener en parallèle les activités de transformation pour les activités habituelles.
- **Mauvaise communication** tout au long du projet/programme de transformation.

Il existe également des enseignements clés liés au positionnement de la transformation numérique, à la pensée et aux actions associées nécessaires.

En particulier, que la transformation numérique :

- N'est pas uniquement technologique et doit aussi être perçue comme une transformation métier.
- Nécessite une approche centrée sur les personnes, en particulier reconnaître que les employés vont considérablement être affectés par ce changement.
- Nécessite des changements et engendre des pressions auxquelles l'entreprise qui se transforme doit être préparée.
- N'est pas ponctuelle, mais est une amélioration sur la durée.

Ces points s'appliquent aux organisations qui commencent leur initiative de transformation numérique ou qui rencontrent des difficultés.



Gestion des services d'entreprise comme plate-forme de transformation numérique du back-office

Comme pour la transformation numérique, la gestion des services d'entreprise est une approche permettant de rendre les opérations de back-office plus performantes, plus rapides et moins chères au sein de l'entreprise. Elle vise à réduire la dépendance aux opérations excessivement manuelles et à fournir de meilleures pratiques opérationnelles supplémentaires et des fonctionnalités technologiques permettant d'améliorer l'expérience service et support (et les résultats).

Contrairement à la transformation numérique, la gestion des services d'entreprise est une approche qui a évolué au cours des dix dernières années, en plus des autres enseignements tirés pour garantir la réussite de son adoption.

Explications sur la gestion des services d'entreprise

La gestion des services d'entreprise a connu une popularité croissante ces dix dernières années, mais ces cinq dernières années, celle-ci a augmenté tant en termes de niveaux d'adoption que d'étendue d'adoption par les entreprises.

Il existe de nombreuses définitions de la gestion des services d'entreprise, mais aucune n'a été établie comme norme dans le secteur. La citation suivante est un bon exemple :

« Utilisation des principes et des fonctionnalités de gestion des services informatiques (ITSM) dans d'autres domaines d'activité pour améliorer leurs performances, leurs services et leurs résultats. »

Elle porte également de nombreuses appellations, allant de « ITSM en dehors du service informatique » à « la transformation numérique du back-office » plus récemment.

À ses débuts, la gestion des services d'entreprise se résumait à l'utilisation de l'outil ITSM par une autre fonction métier, telle que les RH, pour améliorer son efficacité opérationnelle et réduire les coûts. Cela a amélioré les capacités de gestion des tâches et des workflows pour les fonctions métiers qui travaillaient principalement par e-mail et feuilles de calcul, généralement par le biais de processus ad hoc, sources de retards, d'erreurs et de pertes, sans visibilité sur la gestion des performances, des mauvaises expériences et des mauvais résultats des employés.

Depuis, la gestion des services d'entreprise a considérablement évolué, avec une approche aujourd'hui plus moderne et stratégique qui offre bien plus d'avantages aux organisations. Elle améliore l'efficacité tout en réduisant les coûts d'exploitation, mais elle permet également aux fonctions métiers de mieux répondre aux attentes de l'entreprise et des employés en matière de service et de support.

Fonctionnalités clés de la gestion des services qui stimulent la transformation numérique du back-office

La façon dont la gestion des services d'entreprise permet la transformation numérique du back-office peut être visualisée en deux parties : le présent et le futur. Plus important encore, la plupart des fonctionnalités bientôt disponibles existent déjà, avec la terminologie future liée aux niveaux d'adoption actuels.

D'un point de vue technologique, ces deux ensembles de fonctionnalités peuvent être vus comme :

1. Les principales fonctionnalités de l'outil ITSM qui permettent déjà la transformation numérique du back-office pour de nombreuses organisations.
2. Les nouvelles fonctionnalités d'automatisation et d'IA, qui bien que déjà disponibles, doivent toujours être largement adoptées par les équipes ITSM, puis partagées plus largement entre les organisations de back-office, par exemple les chat bots et les agents virtuels.

Les fonctionnalités ITSM couramment adoptées et qui apportent déjà des améliorations opérationnelles, expérimentales, financières et basées sur les résultats à d'autres fonctions métiers incluent :

- **Les meilleures pratiques ITSM**, de la réflexion basée sur le service aux processus ou pratiques de service et de support spécifiques.
- **L'automatisation et l'orchestration des workflows**, notamment dans le cadre des processus ITSM tels que la gestion des incidents (plus d'informations sur les processus les plus couramment adoptés ultérieurement).
- **La gestion des connaissances** pour les équipes en charge des services et du support, ainsi que pour les employés et les clients dont ils s'occupent.
- **La prise en charge omnicanal** des portails en libre-service et autres canaux d'accès et de communication « modernes ».
- **Des capacités de création de rapports et analyses** qui fournissent des informations sur l'état des services et des capacités de support, ainsi que sur les possibilités d'amélioration.



Fonctionnalités d'intelligence artificielle récentes qui améliorent la transformation numérique

Même si de nombreuses personnes parlent des fonctionnalités d'IA appliquées aux solutions ITSM et au support informatique comme des nouveautés « à venir », il s'avère que beaucoup d'entre elles sont déjà une réalité, avec des perspectives vraiment liées à :

- Des niveaux d'adoption plus élevés, c'est-à-dire au-delà des premiers utilisateurs.
- L'amélioration des fonctionnalités en termes de qualité et de quantité, c'est-à-dire que ce qui est actuellement disponible sera encore plus performant et qu'il y aura plus d'opportunités avec l'IA.

Les fonctionnalités d'intelligence artificielle déjà disponibles pour les solutions ITSM incluent ce qui suit :

Chatbots en contact direct avec les clients et agents virtuels intelligents

Bien que le terme « chatbot » soit le plus répandu, le terme « machine learning » peut également être utilisé pour désigner des fonctionnalités avancées de support basées sur la conversation.

Routage intelligent des tickets

L'utilisation du machine learning et de l'automatisation pour la classification initiale, la priorisation et l'acheminement des demandes d'aide et de service de l'utilisateur final. Ici, l'auto-apprentissage est utilisé pour améliorer les performances dans le temps.

Assistants virtuels en interne

Même chose que pour les chatbots et les agents virtuels intelligents, mais pour aider le personnel informatique. Voyez cela comme une amélioration des connaissances et des capacités du personnel.

Canal de support par e-mail intelligent

De nombreux outils ITSM créent déjà des tickets à partir des e-mails reçus ; le machine learning, quant à lui, comprend également le contenu et le contexte d'un e-mail avant de répondre à l'expéditeur en proposant un certain nombre de solutions. Par exemple, une capture d'écran prise avec un téléphone portable peut être envoyée au help desk pour ouvrir un ticket.

Recherche intelligente

Cette fonction analyse toutes les données structurées et non structurées, à l'intérieur et à l'extérieur du service d'assistance, en modifiant dynamiquement les résultats de recherche au fil du temps en fonction des commentaires et autres données d'utilisation.

Gestion des changements intelligente

De la même manière que le machine learning peut être utilisé pour suggérer des actions au personnel du help desk, il peut offrir une fonctionnalité similaire pour changer de responsable selon les modifications demandées.

Analyses améliorées

Cela inclut une détection de modèle associée à des fonctionnalités d'apprentissage automatique (machine learning) pour que le système s'améliore. S'applique aux cas pratiques d'utilisation allant de l'identification d'un problème à la prévision plus intelligente, aux commentaires et à d'autres données d'utilisation.

Le point important à retenir est que ces fonctionnalités s'appliquent également à d'autres parties de l'organisation par le biais de la gestion des services d'entreprise, ce qui permet au service informatique d'aider leurs collègues dans la poursuite de la transformation numérique du back-office.



Création d'un business case pour la gestion des services d'entreprise

Si vous utilisez la gestion des services d'entreprise comme plate-forme pour la transformation numérique du back-office, vous aurez probablement besoin d'un business case pour justifier auprès des personnes concernées les changements apportés aux processus et à la technologie, ainsi que les efforts et les coûts associés.

Principaux avantages de la gestion des services d'entreprise

Vous devez prendre en compte un certain nombre d'avantages. Chacun d'entre eux peut être quantifié selon votre organisation et, comme vous pouvez l'imaginer, ils correspondent aux avantages de l'adoption d'une solution ITSM.

Le premier avantage consiste à répondre au besoin de réaliser des opérations « plus performantes, plus rapides et moins chères » grâce à :

- Une meilleure expérience employé/client et des résultats plus cohérents.
- Une amélioration de l'efficacité du service et du support, en passant des meilleures pratiques de gestion des services à des fonctionnalités spécifiques, telles que la gestion des connaissances.
- Une amélioration de la vitesse/de l'efficacité et une réduction des coûts, notamment à l'aide de l'automatisation des workflows, du libre-service, de l'automatisation et de l'efficacité de l'IA, ainsi que la réduction des workloads. C'est probablement dans ce domaine que la plupart des économies seront réalisées.

Mais il existe de nombreux autres avantages liés aux « méthodes de travail » à prendre en compte dans votre business case, par exemple :

- Une meilleure visibilité sur les opérations et les performances (pour une meilleure prise de décision, un contrôle et une gouvernance accrus). Il est important de ne pas négliger cet avantage, car, où le personnel effectue actuellement un travail via courrier électronique, la direction est susceptible de ne pas avoir la moindre idée de leur performance (individuellement et collectivement).
- L'occasion, et la plate-forme, pour améliorer les opérations, en particulier grâce à une visibilité avancée sur les tendances et autres modèles précédemment dissimulés dans les ensembles de données non structurées.
- Un meilleur retour sur investissement (ROI) sur l'outil ITSM de l'entreprise.
- La standardisation du service et du support vous permet non seulement de réduire les coûts, mais également d'offrir une meilleure expérience employé, avec des fonctionnalités idéalement conçues autour de l'employé plutôt qu'autour des différents fournisseurs de services.

Il y a également un avantage supplémentaire, plus « personnel », pour l'organisation informatique. C'est l'occasion pour l'équipe informatique de montrer sa valeur métier, car elle permet la transformation numérique du back-office requise pour chaque fonction métier. Les stratégies de gestion des services d'entreprise sont généralement exécutées par l'équipe informatique, qui encourage le changement au sein de l'entreprise.

État actuel de l'adoption de la gestion des services d'entreprise

Bien qu'un business case se concentre à juste titre sur les avantages comparés aux coûts d'un changement proposé, il peut également valoir la peine de prendre en compte la façon dont ce changement s'opère déjà dans d'autres organisations, idéalement similaires. En plus de comprendre l'impact positif que la gestion des services d'entreprise aura, l'organisation peut également déterminer si c'est une pionnière ou une suiveuse dans la gestion des risques et ainsi bénéficier éventuellement d'un avantage concurrentiel.

Selon une récente étude menée par Enterprise Management Associates (EMA), « la gestion des services d'entreprise est un processus courant. Qu'il s'agisse d'une mise en oeuvre de longue date, réussie et mature ou d'une mise en place dans de nouveaux déploiements, la gestion des services d'entreprise est omniprésente. . . sauf pour les 5 % de participants qui ont répondu n'avoir aucun projet relatif à la gestion des services d'entreprise. »

Un autre aperçu utile à prendre en compte est donné par l'enquête et le rapport HDI de fin 2018 intitulés « The State of Enterprise Service Management » (L'état de la gestion des services d'entreprise). Ils ont montré que 59 % des organisations utilisent actuellement ou prévoient d'utiliser des principes de gestion des services en dehors du service informatique.

Une autre enquête de début 2019 ITSM.tools intitulée « Future of ITSM » (L'avenir de la gestion des services informatiques) a révélé que 69 % des organisations utilisent ou prévoient d'utiliser la gestion des services d'entreprise, contre 20 % des organisations qui n'ont actuellement aucun projet de gestion des services d'entreprise (les 11 % restant ayant répondu « Je ne sais pas »).

Bien que ces deux derniers chiffres relatifs à l'adoption de la gestion des services d'entreprise soient inférieurs à ceux de l'enquête EMA, les enquêtes et rapports HDI et sur les outils ITSM montrent tous deux un niveau d'adoption sain et croissant de la gestion des services d'entreprise.

59 %

des organisations utilisent actuellement ou prévoient d'utiliser des principes de gestion des services en dehors du service informatique

20 %

des organisations n'ont actuellement aucun projet de gestion des services d'entreprise



Gestion efficace des services d'entreprise

Ce livre électronique a déjà abordé plusieurs défis et enseignements liés à la transformation numérique. Toutefois, il existe également des défis et des enseignements liés à l'adoption de la gestion des services d'entreprise à prendre en compte (avec un certain nombre de points similaires à ceux de la transformation numérique).

Cette section met en évidence ces points d'un point de vue positif, sous la forme de six conseils pratiques pour réussir votre gestion des services d'entreprise.

Comprendre ce que l'adoption de la gestion des services d'entreprise implique actuellement

Bien que ce livre électronique ait déjà expliqué ce qu'est la gestion des services d'entreprise et ait fourni des statistiques relatives à son niveau d'adoption, une meilleure compréhension de l'adoption est requise pour les entreprises qui cherchent à en tirer profit.

Ces données montrent que l'ESM est principalement utilisée pour partager les fonctionnalités ITSM qui amélioreraient le service et le

support dans d'autres fonctions métiers, par exemple, la transformation numérique du back-office, plutôt que les aspects plus liés à la prestation de services informatiques de l'ITSM. Quant aux quatre principaux domaines (au sein de l'organisation) parmi lesquels ces fonctionnalités sont partagées, ce sont : les RH, les équipements, les finances et le service client/support en contact avec l'extérieur.

Les six processus/pratiques ITSM les plus partagés :

72 %

Gestion des
requêtes/incidents

56 %

Catalogue
des services

35 %

Gestion de la relation
client

59 %

Gestion des
connaissances

39 %

Gestion
des changements

35 %

Gestion
des problèmes

Reconnaître que la transformation numérique du back-office nécessite une approche stratégique de la gestion des services d'entreprise

Comme nous l'avons vu, l'ESM a considérablement évolué au cours des dix dernières années, avec une nouvelle approche stratégique offrant bien plus que l'utilisation originale, potentiellement ponctuelle, de l'outil ITSM d'entreprise par une autre fonction métier (telle que les RH). Mais cette dernière approche est toujours possible, de même qu'une approche hybride où l'approche ponctuelle est adoptée, puis répétée.

Toutefois, aucune de ces approches non stratégiques n'est adaptée à la transformation numérique du back-office. L'approche hybride met plus de temps pour fournir des solutions potentiellement sous-optimales, en plus de proposer une expérience de service et de support incohérente (aux employés) via les fournisseurs de services partagés.



Se concentrer sur les besoins de changement des personnes

Comme au début de la transformation numérique, faites-en un changement lié aux personnes (et pas un changement lié uniquement aux personnes concernées par les processus et la technologie). Les outils et techniques de gestion du changement organisationnel sont nécessaires pour

apporter le changement de comportement requis. Pour que les employés de toutes les fonctions métiers concernées comprennent « ce qui les attend », ils doivent s'investir dans le changement et adopter les nouvelles méthodes de travail que la gestion des services d'entreprise et la transformation numérique du back-office apportent.

Ne partagez pas de fonctionnalités ITSM obsolètes sans les avoir premièrement améliorées

À première vue, l'ESM est une excellente occasion d'améliorer les opérations et les résultats d'autres fonctions métier. Toutefois, cela suppose que toutes les capacités ITSM partagées sont aussi performantes que nécessaire, ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas. Voici deux bons exemples : le libre-service et la gestion des connaissances. Les deux font partie des trois principales capacités partagées dans la gestion des services d'entreprise, mais également les fonctionnalités ITSM que de nombreuses organisations informatiques ont encore du mal à maîtriser, souvent en raison du faible niveau d'adoption par les employés.

La faute peut en partie incomber au manque de gestion du changement organisationnel, cette fois, dans l'introduction du libre-service informatique et des fonctionnalités de gestion des connaissances, comme indiqué dans le conseil précédent. Il existe également des occasions d'amélioration de ces fonctionnalités grâce à une meilleure adoption de la technologie, en particulier l'introduction de fonctionnalités basées sur l'IA.

Il est important de faire le nécessaire pour transformer ces fonctionnalités insuffisantes en un succès ITSM avant de les étendre à d'autres parties de l'organisation.

Adopter une approche qui correspond à vos capacités organisationnelles

Comme avec l'ITSM, l'ESM peut être adoptée par le biais d'une approche progressive ou « big bang ». Cette dernière procure des avantages plus rapidement, tandis que la première est moins risquée. Le choix que votre entreprise fera dépendra de ses fonctionnalités et de sa capacité à évoluer, ainsi que de son appétence pour le risque.

L'approche par étapes peut également prendre deux directions : faciliter l'adoption par la fonction métier (ou peut-être par les équipes au sein de cette fonction) ou par fonctionnalité. Par exemple, d'abord fournir des

fonctionnalités en libre-service à l'échelle de l'entreprise. Cette direction est généralement influencée par « qu'est-ce qui est le plus compliqué » et/ou par les fonctionnalités qui offrent les plus gros avantages et le plus rapidement.

L'approche par phases à moindre risque est la plus courante, mais elle dépend en fin de compte de ce que votre organisation souhaite faire après avoir étudié les avantages et les inconvénients, ainsi que ce qu'impliquent les deux approches.

Prochaines étapes

Nous espérons que ce livre électronique vous a fourni les informations nécessaires sur les éléments suivants :

- Ce qu'est la transformation numérique du back-office, les principaux défis qu'elle relève et l'approche requise pour réussir cette transformation.
- Comment la gestion des services d'entreprise peut être une plate-forme pour la transformation numérique du back-office et les fonctionnalités clés qu'elle offre.
- Comment créer le business case pour la gestion des services d'entreprise et quels investissements ont réalisés les autres entreprises.
- Les facteurs clés de la réussite de l'ESM.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont SMAX (Service Management Automation X), la solution de gestion des services basée sur le machine learning de Micro Focus pour ESM, ITSM et ITAM, peut aider votre entreprise, rendez-vous sur

<https://www.microfocus.com/itsm>

Linked in



À propos de Micro Focus

Chez Micro Focus, nous vous aidons à gérer votre entreprise et à la transformer. Notre offre logicielle fournit les outils essentiels dont vous avez besoin pour construire, exploiter, sécuriser et analyser votre entreprise. De par leur conception, nos solutions comblent le fossé entre les technologies existantes et émergentes, vous pouvez ainsi innover plus rapidement en prenant moins de risques, dans la course à la transformation numérique.

À propos de l'auteur

Stephen Mann est Principal and Content Director au sein de la société d'analystes de l'industrie dédiée aux solutions ITSM : ITSM.tools. Il est également créateur de contenu marketing dédié à la gestion des services informatiques, informaticien indépendant, blogueur et écrivain, et il intervient sur les défis et les opportunités pour les professionnels de la gestion des services informatiques.

