

De l'ITSM à l'Entreprise Service Management

Technique et astuces pour l'automatisation
de vos processus départementaux

1

Enterprise Service Management – du vieux vin dans de nouvelles bouteilles ou moteur de la numérisation ?

2

Définition et principes

3

Valeurs ajoutées de l'Enterprise Service Management

4

Conditions organisationnelles pour une mise en œuvre standardisée des processus d'Enterprise Service

5

Conditions techniques préalables

6

Cas d'application tirés de la pratique

7

Conclusion – comment réussir la transformation

Ce guide pratique explique aux
responsables informatiques :

- quelles valeurs ajoutées et quels potentiels offre une gestion des services d'entreprise,
- quelles conditions organisationnelles et techniques doivent être réunies pour une mise en œuvre standardisée, et
- quels cas d'application ont déjà été réalisés avec succès dans la pratique.



Enterprise Service

Management – du vieux vin dans de nouvelles bouteilles ou nouveau moteur de la numérisation ?

Covid-19 a été l'accélérateur de l'accroissement de la numérisation et plus particulièrement le boom du travail numérique. Il s'est avéré à cette occasion : L'informatique est le business, ou plutôt il n'y a plus de business qui ne soit pas soutenu par l'informatique. De plus en plus de fonctions commerciales sont exécutées à distance, ce qui favorise la numérisation. Là où c'est possible, les collaborateurs agissent à partir de leur bureau à domicile, les rendez-vous sont pris par vidéoconférence et les documents sont traités en commun dans le cloud.

Mais la numérisation a-t-elle vraiment atteint l'ensemble de l'entreprise ? C'est justement à une époque où les collaborateurs travaillent de plus en plus de manière flexible que la demande de services numériques et de processus automatisés provenant d'autres secteurs de l'entreprise en dehors de l'informatique a fait un bond en avant.

L'Enterprise Service Management (ESM) est une solution idéale et constitue un grand potentiel pour la maturité numérique des entreprises. Même si les débuts de l'ESM remontent à 2012, elle ne s'est pas développée au même rythme. De nombreux processus d'entreprise sont manuels, ne sont pas mis en réseau et ne concernent pas l'ensemble de l'organisation. Il est grand temps d'exploiter ce potentiel.

2

Définition et principes



L'Enterprise Service Management adapte les fonctions et principes éprouvés de l'IT Service Management à d'autres domaines de l'entreprise. En d'autres termes, l'Enterprise Service Management est l'ITSM appliqué à l'ensemble de l'entreprise. Tous les processus de service sont désormais gérés par une plate-forme de services communs, les méthodes de demande de service, de répartition des tâches, d'approbation, d'escalade et de reporting étant fondamentalement les mêmes.

La différence avec l'ITSM réside dans le fait que les cas d'application de l'ESM, comme par exemple le processus « Entrée des collaborateurs », dépendent de plusieurs départements (RH, Facility, IT). L'ESM doit être considérée comme une approche globale, où plusieurs services partagent non seulement les outils, mais aussi les procédures, les processus et les flux de travail.

3

Valeurs ajoutées de l'Enterprise Service Management (ESM)

Quel que soit l'endroit où les entreprises utilisent l'ESM, l'objectif est toujours le même : uniformiser les processus et augmenter le degré d'automatisation. Cela permet d'avoir des structures claires, de raccourcir la durée des processus, de gagner du temps et, au final, de réduire les coûts. Parallèlement, le flux d'informations s'améliore. Les entreprises qui misent sur une GSE obtiennent rapidement les résultats suivants :

Productivité et expérience utilisateur accrues

De la demande d'une prévoyance vieillisse d'entreprise pour le personnel, la réservation d'une voiture de location pour la gestion du parc automobile, l'ouverture d'un ticket pour l'informatique ou la serrure de porte défectueuse pour le Facility Management. Avec ESM, un collaborateur peut facilement traiter toutes les demandes de service via un portail de libre-service. Même en déplacement.

Accélérer la mise à disposition des services grâce à la standardisation

Les principes de l'ITSM permettent de standardiser les processus de service aussi bien au sein des départements qu'entre les différents départements. Chaque département propose ses services sous forme numérique dans un catalogue de services partagé. Pour pallier aux demandes papier ou via e-mails, il existe des formulaires pré-établis qui accélèrent considérablement les temps de traitement.

Réduction des activités manuelles et des inefficacités

Les processus de service automatisés en dehors du département informatique réduisent non seulement les temps de traitement, mais aussi les dépenses liées à la fourniture de services et de prestations

d'assistance. De plus, les services commerciaux évitent les erreurs dues aux procédures manuelles et peuvent consulter à tout moment l'état d'avancement du traitement sans devoir procéder à des demandes qui prennent du temps.

Une meilleure qualité de service grâce à la transparence

Trouver au lieu de chercher – une gestion des services d'entreprise idéale dispose d'analyses et d'évaluations en un clic. Qui demande quels services ? Qui a approuvé quelles opérations de commande ? Avec une ESM, les responsables de services ont toutes les informations sur les processus, les coûts des services et les contrats en un seul clic.

Une efficacité maximale grâce à la rupture des silos

Comme tous les départements travaillent sur une plate-forme de services, les processus interdépartementaux tels que l'entrée, le changement ou le départ d'un collaborateur peuvent être traités via un processus commun. L'entreprise économise beaucoup d'argent en supprimant des applications spéciales tout en améliorant la productivité, l'expérience utilisateur et la qualité du service.

4

Conditions organisationnelles pour la mise en œuvre standardisée des processus de service d'entreprise

Même si une entreprise reconnaît maintenant qu'elle veut mettre en œuvre l'ESM, les responsables doivent d'abord déterminer si la numérisation de l'organisation est déjà suffisamment avancée. Et il ne s'agit pas seulement de sécurité des données ou de lignes de données suffisantes. Les points suivants sont bien plus décisifs :

Les solutions de gestion des services d'entreprise ne peuvent déployer tous leurs effets que si elles sont utilisées par le plus grand nombre possible de secteurs. Pour mettre en place le système, les «silos» départementaux devraient déjà être éliminés. Ou du moins, il

faut être conscient des domaines où il y a encore du retard à rattraper. Car pour identifier les besoins et développer les structures de solutions correspondantes, les organisations doivent être en mesure de penser « out of the box ». Et pour cela, elles ont besoin d'une certaine agilité.

L'ITIL 4, en particulier les principes du Service Value System et le modèle à quatre dimensions – entreprise et collaborateurs, informations et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus – offre un bon outil méthodologique pour la fourniture de services.



Conditions techniques préalables

L'Enterprise Service Management a besoin d'une base technique pour fonctionner. Une solution de gestion des services d'entreprise à l'échelle de l'entreprise doit donc disposer des caractéristiques techniques suivantes :

➤ **Un portail libre-service d'entreprise central.**

Le portail libre-service est quasiment l'épicentre de l'ESM. C'est là que se trouvent tous les services de l'informatique et de tous les autres services. Qu'il s'agisse de la commande d'un ordinateur portable ou d'une demande auprès du service juridique, des formulaires de commande individuels ainsi que des processus de contrôle et de conformité peuvent être mis en place pour chaque processus de commande, comme pour l'ITSM. Un autre élément essentiel du portail est la transmission de connaissances via la base de connaissances (Knowledge-base) et les montants qu'elle contient.

➤ **Base de connaissances pour tous les secteurs de l'entreprise**

La base de connaissances est le cerveau de toute ESM. Ce qui est standard dans une bonne organisation de services informatiques devrait également être disponible pour l'ensemble de l'organisation. Le portail libre-service est pour cela l'endroit idéal où les collaborateurs peuvent trouver toutes les indications organisationnelles et la documentation sur les processus opérationnels.

➤ **Catalogue de services pour tous les services**

Le catalogue de services doit pouvoir être facilement étendu à des services non informatiques. Outre les

services informatiques, les catalogues de services d'autres départements doivent également pouvoir être intégrés et séparés par groupes.

➤ **Extension du Service Desk pour les départements spécialisés (Enterprise Queue Management)**

L'application Service Desk ne doit pas seulement pouvoir représenter les pannes de l'exploitation informatique, mais aussi celles d'autres départements comme le Facility Management ou le Customer Service. Toutes les données des autres départements sont séparées et ne peuvent pas être consultées. Ainsi, une file d'attente séparée peut être créée pour chaque département auprès du Service Desk, ce qui permet d'évaluer les cas de service séparément.

➤ **Intégration d'applications et de sources de données**

Chaque service a des exigences d'interface spécifiques pour ses systèmes spéciaux. Un système ESM devrait donc comprendre une boîte à outils permettant une connexion rapide à des systèmes tiers pour l'automatisation des flux de travail. Les flux de travail et les sources de données doivent pouvoir servir de déclencheurs pour les systèmes tiers et être déclenchés par ces derniers au moyen de règles de conformité.



➤ **Des workflows sans rupture de média avec un design de processus moderne**

Des workflows performants et utilisables de manière variable avec une adaptation des formulaires et des interfaces assistées par des graphiques est un must absolu. Cela permet des processus automatisés de bout en bout et une adaptation flexible aux processus internes et individuels (par exemple, les routines de validation et d'escalade) – et ce uniquement par configuration, pas par programmation.

➤ **La gestion intelligente des actifs grâce à la CMDB et à la gestion des actifs**

La base de données de gestion des configurations (CMDB) enregistre tous les éléments de configuration (CI) définis comme critiques dans l'entreprise ainsi que les relations et les dépendances entre eux. Il est important d'utiliser un modèle de données défini qui puisse être adapté à de nouvelles circonstances. Étant donné que la responsabilité

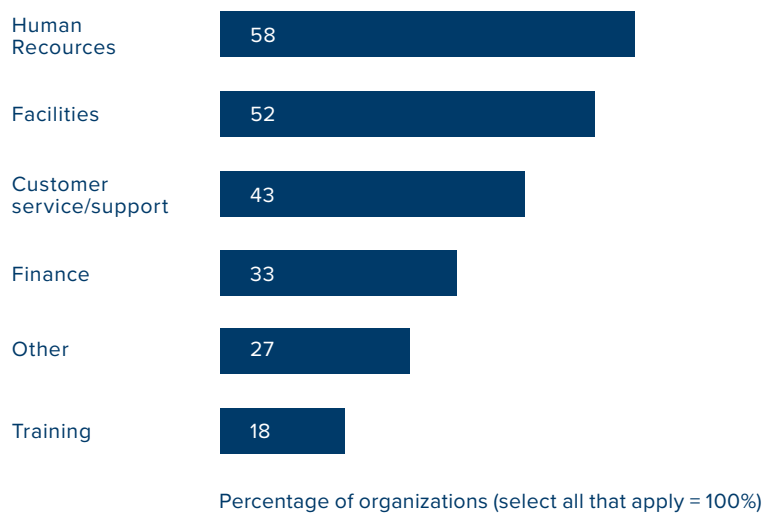
des données incombe à différents services de l'entreprise, un degré élevé d'automatisation est indispensable pour le remplissage et la maintenance. Une autre nécessité est l'adaptation de l'accès et de la présentation sur la base du rôle correspondant dans l'entreprise. La simple saisie des données ne suffit plus toutefois ; l'évaluation des risques, les alarmes en cas de changements critiques ou l'action proactive avant même une panne font partie intégrante de la gestion intelligente des actifs.

6

Cas d'application tirés de la pratique

Selon une étude de HDI «The state of Enterprise Service Management», menée auprès de 363 utilisateurs, on observe dans les cas d'application qu'il existe un fort potentiel d'automatisation, surtout dans le domaine des ressources humaines (voir illustration). Mais il existe également des approches de mise en œuvre de l'ESM dans d'autres secteurs de l'entreprise. *

In which non-IT areas will your service management solution be implemented?



* Source : HDI – The state of Enterprise Service Management

Voici une série de cas d'utilisation populaires que les clients de Matrix42 ont spécifiquement mis en œuvre au cours des 5 dernières années :

➤ **Entrée des employés**

Un classique parmi les processus départementaux. Le département RH annonce un nouveau collaborateur à l'IT et, conformément à son domaine d'activité, le nouveau collègue est attribué à l'unité organisationnelle appropriée dans l'Active Directory et reçoit, sur la base de son rôle d'utilisateur, tous les droits d'accès, terminaux et logiciels qui y sont liés, de manière automatisée. L'équipement de bureau nécessaire est également inclus dans le processus.

➤ **Processus de facturation avec des fournisseurs de services externes**

Dans ce processus, la demande, la mise à disposition et la facturation fastidieuse de téléphones, de numéros d'appel et de stockage en nuage avec des fournisseurs de services externes ont été entièrement automatisées. Les collaborateurs ont pu tout demander dans une interface et les données de base ont été automatiquement mises à jour à chaque réservation et facture.

➤ **Service à la clientèle**

Une application de service sur le terrain basée sur Matrix42 a été implémentée, permettant de numériser l'ensemble du traitement des commandes de support des techniciens de service – de la demande de prestations de service à la prise de rendez-vous et à la facturation, en passant par l'attribution sur la base de compétences.

➤ **Gestion des installations**

Ce cas d'utilisation comprend d'une part la représentation des messages de dysfonctionnement des bâtiments dans une file d'attente séparée dans le Service Desk. Un deuxième cas d'utilisation est la gestion des filiales dans le commerce de détail ou de gros. Ainsi, chaque filiale peut commander ses articles de marché en ligne via Le Portail des services, et signaler les pannes, qu'il s'agisse de pannes informatiques ou de pannes de bâtiments, comme par exemple une climatisation défectueuse.

➤ **Contrôles financiers et contractuels**

Pour la commande d'un article ou lors d'une demande de budget, un processus d'approbation en aval peut être déclenché pour approuver ou rejeter les coûts. La conformité peut ainsi être garantie, de sorte que les commandes ne passent plus par le contrôle de gestion. Il est également possible de demander numériquement des révisions de contrat et de suivre leur statut de manière transparente.

7

Conclusion – comment réussir la transformation

Les exemples d'application sont clairs. Une gestion des services d'entreprise en tant que plate-forme de services communs à tous les départements offre de vastes possibilités de numériser des processus commerciaux jusqu'ici manuels en dehors de l'informatique.

Deux éléments ne doivent pas être négligés. Premièrement, l'Enterprise Service Management exige une vision globale de tous les processus de l'entreprise. Il ne s'agit pas d'un outil sacré permettant d'éliminer les déficits organisationnels par l'utilisation de la technique.

Deuxièmement, il faut convaincre les services spécialisés d'utiliser une plate-forme de services communs. Nombre d'entre eux font référence à leur savoir-faire en matière de domaine et à leurs solutions spéciales, qui se justifient selon le cas d'application. Dans ce cas, la capacité d'intégration de la solution ESM est d'autant plus importante.

Les responsables informatiques devraient donc, dans un premier temps, établir une cartographie complète des processus avec les services spécialisés afin de démontrer, étape par étape, les avantages pour chacun d'entre eux. Les principes ITIL 4, en particulier la chaîne de valeur des services, se prêtent parfaitement à cet exercice.

Avec Matrix42 Enterprise Service Management Suite, ils disposent d'une plate-forme de solutions qui permet d'automatiser pratiquement tous les processus de service. Les responsables informatiques peuvent ainsi améliorer considérablement la qualité et la productivité des services dans toute l'entreprise et obtenir un retour sur investissement rapide.



MATRIX42

Simplify and Secure Digital Work

À propos de Matrix42

Matrix42 aide les organisations à numériser l'espace de travail de leurs employés et à le rendre plus sûr. Le logiciel Digital Workspace Experience gère les appareils, les applications, les processus et les services de manière simple, sûre et conforme. Ce logiciel innovant intègre de manière transparente les environnements de travail physiques, virtuels, mobiles et cloud dans les infrastructures existantes.

www.matrix42.com

Follow us