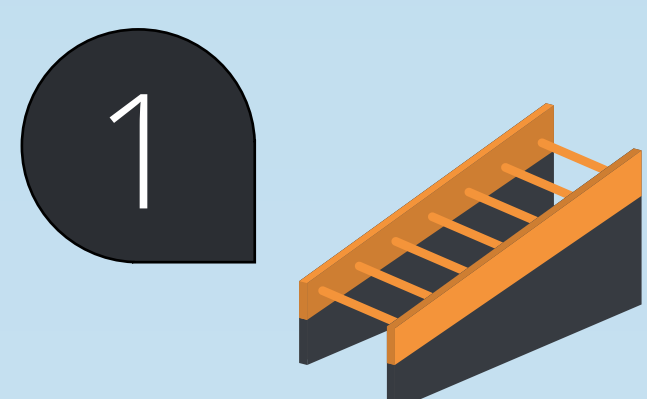
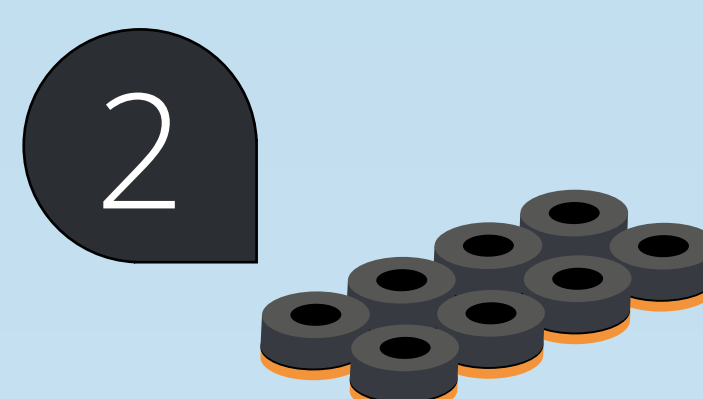


5 étapes pour rendre un département IT rentable et à haute valeur ajoutée



1 Analyser les besoins par unité opérationnelle et par rôle:

Les meilleurs systèmes de Service Management s'intègrent aux fonctionnalités de gestion des actifs, des licences et des contrats pour tracer un portrait complet de l'environnement IT et de son utilisation à l'échelle de l'entreprise. De cette façon, on peut facilement identifier les conflits éventuels entre les demandes, les besoins et l'utilisation des systèmes existants et la capacité ou la volonté d'offrir les services demandés.



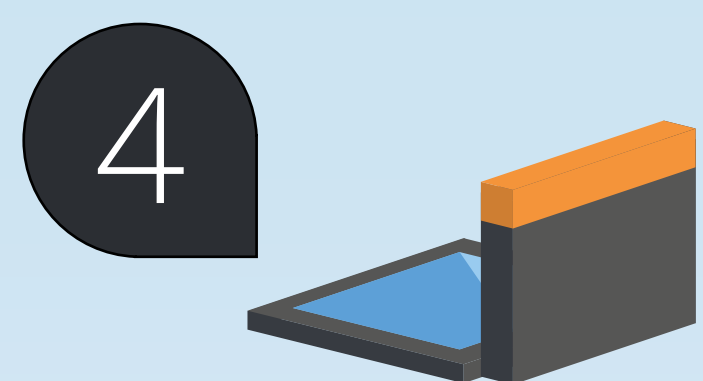
2 Établir la transparence des coûts des services:

un catalogue de services qui indique clairement les prix des services et des processus définis pour toutes les étapes, de la demande de service en passant par l'approbation et la mise en service et jusqu'au retrait éventuel, permet d'obtenir un portrait complet et exact des coûts d'un service.



3 Simplifier et accélérer les services IT:

à l'aide d'interfaces faciles à utiliser, de fonctionnalités complètes de création de rapports et de workflows automatisés dans un système unique, les départements IT peuvent fournir les services demandés de façon fiable et dans un délai de quelques minutes ou heures, au lieu des jours ou des semaines requises par les processus de gestion manuelle des services. Les solutions de pointe permettent d'ailleurs une création ou modification facile des services à l'aide d'une fonctionnalité « glisser-déposer » et l'exécution et gestion des processus de Service Management via des périphériques mobiles.



4 Mettre en évidence la valeur créée:

dans un système intégré de Service Management qui s'appuie sur un catalogue, le prix de chaque service peut facilement être déterminé en fonction de la demande et du niveau de service requis. Ceci crée un lien très clair entre les coûts et la valeur, simplifiant ainsi la création de rapports sur les coûts de services IT en comparaison aux bénéfices et à la valeur qu'ils génèrent.



5 Devenir plus productif et accroître l'activité:

une fois que cette approche de Service Management globale a été mise en place et a fait ses preuves en interne, rien n'empêche la société d'en tirer profit en créant une entité externalisée d'IT Service Management. Les services offerts par ce nouveau département ou cette nouvelle société peuvent s'avérer précieux pour d'autres entreprises qui ont toujours du mal à faire face aux besoins et aux préférences IT modernes.

