Digital Workspace

GUIDES COMPARATIFS

GESTION DE PARC, ITSM

OUTILS DE GESTION DES RESSOURCES INFORMATIQUES

LES GRANDS THÈMES

Guides comparatifs

A PROPOS **DE CE GUIDE**

Gestion de parc informatique, ITSM

1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

En savoir plus

2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

En savoir plus

3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

En savoir plus

4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

En savoir plus

5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter…

En savoir plus

6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

En savoir plus

INTRODUCTION

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

L'ITSM (Information Technology Service Management) est une approche de gestion des services informatiques qui se concentre sur la fourniture de services informatiques de qualité aux utilisateurs finaux. L'ITSM vise à aligner les services informatiques sur les besoins métier de l'organisation, à améliorer la qualité des services et à optimiser l'efficacité opérationnelle.

L'ITSM moderne implique d'aller au-delà de l'approche traditionnelle de la gestion des services informatiques, basée sur des processus et des workflows prédéfinis. Les solutions de gestion de parc informatique ont évolué ces dernières années vers des plateformes flexibles, intégrant des fonctionnalités d'automatisation, de surveillance et de gestion de l'infrastructure en temps réel.

De par leurs répercussions sur la productivité des employés et leur rôle dans l'optimisation des coûts liés aux services informatiques, ces solutions ont pris une importance capitale dans les espaces de travail modernes.

Les principaux critères de choix d'une solution ITSM

Pour résumer, une solution ITSM complète doit comprendre des fonctionnalités avancées pour la gestion des services informatiques, des incidents, des problèmes, des changements, des actifs, la gestion des configurations, la gestion des connaissances et des demandes. La solution doit être hautement personnalisable et intégrer les points clés suivants :

- **Gestion de l'expérience utilisateur :** Les utilisateurs finaux étant de plus en plus exigeants, le système de gestion de services informatiques doit être conçu pour offrir une expérience utilisateur transparente et cohérente, en assurant une disponibilité et une performance élevées des services informatiques.

- **Automatisation :** La tendance actuelle est à l'automatisation de la gestion de parc informatique. Les outils d'automatisation peuvent permettre une gestion plus efficace des tâches répétitives, réduisant ainsi le temps et les coûts d'exploitation, ainsi que les erreurs humaines.

- **Sécurité :** La gestion de la sécurité doit être une priorité absolue dans la gestion de parc informatique. Le cahier des charges doit inclure des exigences en la matière, telles que la gestion des identités et des accès, la gestion des vulnérabilités et le patch management.

- **Gestion de l'environnement de travail hybride :** La pandémie de COVID-19 a accéléré la tendance à travailler à distance. Le système de gestion de services informatiques doit prendre en compte la gestion des environnements de travail hybrides, qui comprennent des utilisateurs distants, des applications dans le cloud, des appareils personnels et des réseaux distants.

- **Gestion de la mobilité :** La gestion de la mobilité est devenue une priorité pour les entreprises qui ont adopté le travail à distance ou le BYOD (Bring Your Own Device). La gestion de parc informatique doit fournir des fonctionnalités pour gérer les appareils mobiles, les applications et les données, ainsi que pour assurer la sécurité des informations sensibles

Zoom sur l'intégration de l'IA : vers une gestion proactive du service management

Les technologies d'IA et d'apprentissage automatique sont de plus en plus présentes dans la gestion de parc informatique. Sous l'impulsion de ces technologies, les approches réactives du service management (intervenir après que le problème se soit produit) ont laissé place à des stratégies proactives. En utilisant les données pour analyser les signaux de dégradation des systèmes, il est désormais possible d'anticiper les problèmes avant qu'ils ne surviennent afin d'éviter les interruptions de service non planifiées et d'optimiser les opérations du Service Desk.

Opter pour le cloud pourquoi, comment ?

Au lieu d'investir dans des licences installées sur vos infrastructures on-premise, le recours à une solution dans le cloud permet d'augmenter progressivement le niveau de service à mesure que l'organisation gagne en maturité dans ses processus ITSM.

Le choix d'une solution d'ITSM dans le cloud doit être motivée par un ensemble de facteurs, et notamment la qualité de l'interface utilisateur, les possibilités de personnalisation, le niveau de sécurisation de la solution et sa capacité à s'intégrer aux outils de gestion existants.

SOMMAIRE

Gestion de parc informatique, ITSM

1 LE PROJET

1.1. Les objectifs
1.2. Périmètre fonctionnel
1.3. Volumétrie
1.4. Effectifs

2 COUVERTURE FONCTIONNELLE

2.1. Exigences techniques
2.2. Gestion des incidents
2.3. Gestion des configurations
2.4. Gestion des problèmes
2.5. Gestion des changements
2.6. Couverture des autres processus ITIL
2.7. Gestion de parc
2.8. Conformité ITIL
2.9. Tableaux de bord et reporting

3 GESTION DES SLA

4 SERVICES ASSOCIES

TEXTES **ET QCM**

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques.

1. Le projet

1.1. Les objectifs

Quels sont les objectifs du projet ITSM (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Service Desk & Gestion des incidents : amélioration de la qualité de services
- ◻ Gestion des problèmes : mise en place d'un processus uniformisé
- ◻ Gestion des niveaux de service : mise en place d'un catalogue de services et contractualisation des services avec les entités clientes
- ◻ Gestion des configurations : mise en place d'une CMDB au service des autres processus
- ◻ Gestion de la disponibilité : mesure et pilotage de la disponibilité des services
- ◻ Gestion des changements : mise en place du processus de gestion des changements avec le CAB (Change Advisory Board – Comité Consultatif des Changements)
- ◻ Gestion de la continuité : pilotage opérationnel du plan de secours
- ◻ Autre, précisez :

Quel est le contexte du projet ?

- ◻ Migration d'une application d'ITSM
- ◻ Migration de plusieurs applications hétérogènes vers une application unique intégrée
- ◻ Premier équipement d'une application d'ITSM

Dans le cas d'une migration, le projet concerne-t-il une évolution significative du périmètre fonctionnel ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Quels sont les principaux bénéfices attendus du projet (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Fluidifier les processus de gestion des services, optimiser l'efficacité opérationnelle, et fédérer l'ensemble des acteurs
- ◻ Améliorer le pilotage et la prise de décision
- ◻ Disposer d'un outil en phase avec les évolutions de la DSI
- ◻ Faciliter et fiabiliser la circulation et l'accès à l'information sur la production
- ◻ Supporter l'ensemble des processus de gestion des services
- ◻ Supporter l'évolution du référentiel de bonnes pratiques ITIL
- ◻ Autres, préciser :

Quels sont les principaux bénéfices attendus de la mise en place d'une base CMDB (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Les cartographies applicatives techniques et infrastructure
- ◻ La « météo » du système d'information, par rapport à l'état attendu
- ◻ L'impact sur le service rendu d'un évènement technique passé ou prévu
- ◻ La conservation de l'historique des événements (incidents, problèmes, changements, mises en production)
- ◻ L'analyse d'impact avant, pendant et après les évolutions du SI quelles que soient leurs dimensions (projets, évolutions, actes d'administration)
- ◻ La documentation de référence
- ◻ Les versions des composants autorisés dans l'environnement de production
- ◻ La contribution d'un élément de configuration à un service
- ◻ Autres, préciser :

1.2. Périmètre fonctionnel

Quelles sont les composantes fonctionnelles du projet (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Gestion des incidents
- ◻ Base de connaissance du support
- ◻ Gestion des demandes de services
- ◻ Gestion des actifs et des configurations
- ◻ Gestion des changements
- ◻ Gestion des problèmes
- ◻ Mise en place des SLA et gestion des niveaux de services
- ◻ Gestion des mises en production
- ◻ Gestion financière des services
- ◻ Gestion de la disponibilité
- ◻ Gestion de la capacité
- ◻ Gestion du cycle de vie des services
- ◻ Gestion de la connaissance
- ◻ Autres, préciser :

1.3. Volumétrie

Quel est le nombre d'appels enregistrés et suivis par an ?

Quel est le nombre d'actifs gérés ?

Quel est le nombre de postes de travail informatiques à gérer ?

Quel est le nombre de serveurs physiques à gérer ?

Quel est le nombre de serveurs, virtuels ou non, à gérer ?

Quel est le nombre de serveurs, virtuels ou non, à gérer ?Quel est le nombre d'application à supporter ?

1.4. Effectifs

Quel est l'effectif des utilisateurs ?

Quel est l'effectif total, en équivalent temps plein, au sein de la DSI ?

Quel est l'effectif, en équivalent temps plein, au sein de la DSI affecté à l'ITSM ?

2. Couverture fonctionnelle

2.1. Exigences techniques

L'application permet-elle de gérer des environnements séparés (par exemple en vue de supporter les activités de paramétrage, qualification/ recette et formation), afin de préserver la stabilité de l'environnement de production ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de gérer dans la même base des périmètres différents(par exemple Informatique, Services généraux...), tout en assurant un cloisonnement étanche de ces périmètres ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, grâce à quels dispositifs le cloisonnement étanche des périmètres est-il assuré (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ En fonction des profils utilisateurs
- ◻ Répartition physique des données, permettant de s'appuyer sur les droits d'accès aux volumes logiques gérés au niveau du réseau
- ◻ Autres, préciser:

L'application fonctionne-t-elle avec un navigateur client Web ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, quels sont les navigateurs Web compatibles avec l'application (plusieurs réponses possibles, préciser les versions concernées) ?

- ◻ Microsoft Internet Explorer
- ◻ Mozilla Firefox
- ◻ Opera
- ◻ Google Chrome
- ◻ Apple Safari
- ◻ Autres, préciser:

L'application s'intègre-t-elle avec un annuaire LDAP ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les données de l'application peuvent-elles être exploitées au moyen d'un outil décisionnel ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application fonctionne-t-elle en environnement virtualisé (sur un serveur virtuel) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application intègre-t-elle son workflow avec un serveur de messagerie ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, citez les principaux serveurs de messagerie compatibles avec l'application, ainsi que les pré-requis (versions, options de configuration...)

Quelles sont les solutions anti-virus notoirement incompatibles avec l'application ?

Quels sont les systèmes de gestion de base de données compatibles avec l'application pour le stockage des données CMDB (plusieurs réponses possibles, préciser les versions) ?

- ◻ Oracle Database
- ◻ Microsoft SQLServer
- ◻ IBM DB2
- ◻ Sybase
- ◻ Informix
- ◻ Autres, préciser:

Avec quelles plateformes de supervision l'application s'intègre-t-elle (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ HP OpenView
- ◻ IBM Tivoli
- ◻ CA Unicenter
- ◻ Microsoft MOM
- ◻ Oreon-Nagios
- ◻ Autres, préciser:

Avec quels serveurs de messagerie l'application s'intègre-t-elle (plusieurs réponses possibles, préciser les versions) ?

- ◻ Microsoft Exchange
- ◻ IBM Lotus Notes
- ◻ Novell Groupwise
- ◻ Exigences fonctionnelles
- ◻ Autres, préciser

Dans le cas d'une intégration avec un annuaire LDAP, l'application impose-t-elle d'adapter le modèle de données de l'annuaire ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Dans le cas d'une intégration avec un annuaire LDAP, les droits d'accès des utilisateurs de l'application peuvent-ils être intégralement contrôlés depuis l'annuaire centralisé ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle une intégration Single Sign On (SSO), de façon à permettre un accès sans authentification manuelle supplémentaire ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les emails de notification peuvent-ils être déclenchés automatiquement par des événements internes à l'application ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les adresses email des destinataires des notifications peuvent-elles provenir directement de l'annuaire LDAP centralisé ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les événements planifiés dans l'application et attribués à des utilisateurs peuvent-ils être synchronisés avec leurs agendas dans la messagerie ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application est-elle livrée avec une bibliothèque de rapports pré définis ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, ces rapports sont-ils personnalisables par copie ?
- ◻ Non
- ◻ Oui

Dans quels formats d'échange l'application permet-elle d'exporter des données (plusieurs réponses possibles) ?
- ◻ Fichier XML
- ◻ Fichier HTML
- ◻ Fichier au format natif Microsoft Excel
- ◻ Fichier texte avec séparateur de colonnes (type CSV)
- ◻ Fichier PDF
- ◻ Autres, préciser :

L'application permet-elle de personnaliser en fonction des profils d'utilisateurs les éléments accessibles à l'écran ?
- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'accéder en un clic aux éléments récemment utilisés ?
- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle à chaque utilisateur de se constituer une liste d'éléments favoris, auxquels on peut accéder en un clic ?
- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application affiche-t-elle sur un écran d'accueil la liste des actions attribuées à l'utilisateur ?
- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application affiche-t-elle sur un écran d'accueil la liste des événements enregistrés dans l'agenda de l'utilisateur ?

L'application est-elle disponible dans plusieurs langues ?
- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, listez les langues disponibles :

L'application permet-elle de traduire les textes associés aux données sans duplication des données traduites ?
- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, quels sont les éléments traductibles (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Catalogue de services
- ◻ Textes des notifications gérées par le workflow
- ◻ Métadonnées personnalisées (par exemple, le statut des incidents ; plus généralement, tous les noms de champs, valeurs de listes déroulantes etc.)
- ◻ Autres, préciser:

2.2. Gestion des incidents

Dans le cas d'une intégration avec un système CTI (centre d'appel), les appelants sont-ils identifiés par l'application en fonction de leur numéro ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'accéder aux informations concernant l'appelant (élément de configuration (CI –Configuration Item), situation géographique, organisation/service, historique des appels...) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'affectation des demandes aux opérateurs peut-elle être automatisée ?

Si oui, selon quelles logiques (plusieurs approches possibles) ?

- ◻ Cyclique (« chacun son tour »)
- ◻ Selon la charge d'incidents en cours par opérateur
- ◻ En fonction de la catégorisation de l'incident
- ◻ En fonction d'informations liées au demandeur
- ◻ Autres, préciser:

L'application permet-elle de regrouper des incidents dont la cause est commune afin de pouvoir les clôturer en une seule opération lorsque le problème est résolu ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les demandes envoyées par email peuvent-elles être enregistrées et référencées automatiquement afin de communiquer leur numéro d'identification au demandeur par retour d'email ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les demandes peuvent-elles être qualifiées en relation avec le catalogue de services ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle une catégorisation à plusieurs niveaux de l'information recueillie concernant les symptômes, en vue de faciliter le diagnostic et la détermination d'une solution connue ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle la recherche libre ou multicritères dans la base de solutions ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de suggérer automatiquement un lien entre un nouvel incident et la liste des problèmes en cours ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, l'application suggère-t-elle d'attribuer comme résolution de l'incident l'éventuelle solution de contournement associée au problème, après l'accord du demandeur recueilli par l'opérateur ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'escalader les incidents en fonction de la nature, de la catégorie et du lieu géographique du demandeur ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, les escalades sont-elles gérées par le moteur de workflow (notifications par email des attributions par escalade) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les escalades peuvent-elles être gérées par groupe de résolution, permettant aux individus d'un groupe de résolution de s'attribuer personnellement un incident ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application inclut-elle un portail d'accès pour les demandeurs, permettant à chacun de créer des incidents, de lister ses incidents en cours et de suivre leur résolution ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de publier des informations sur l'état du système (problèmes identifiés, arrêts planifiés imminents, mises en production, dégradations de services, indicateurs de santé du système etc.) à un endroit accessible aux opérateurs ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'associer un élément de configuration (CI) fautif à un incident ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'opérateur peut-il visualiser les incidents non clôturés et ceux qui lui sont affectés ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, quelles sont les possibilités de personnalisation de cette vue (plusieurs réponses possibles)?

- ◻ Filtrage multicritère
- ◻ Tri selon une colonne
- ◻ Tri selon plusieurs colonnes
- ◻ Changement de l'ordre de tri par clic sur un entête de colonne

L'application permet-elle de distinguer l'état «clos» de l'état «résolu» (un incident peut être clos sans être résolu)?

- ◻ Non
- ◻ Oui

La clôture d'un incident peut-elle être réservée à certains opérateurs en fonction de leur profil ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Le processus de clôture d'un incident est-il paramétrable de façon à collecter des informations spécifiques (par exemple la satisfaction du demandeur) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

2.3. Gestion des configurations

L'application permet-elle de définir des éléments de configuration (CI) de tous types (exemples : serveur, système, poste de travail, téléphone, application, etc.) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, les attributs peuvent-ils être différenciés par type de CI ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'établir des relations sémantiques entre les CI de façon illimitée (exemples : « contient », « héberge », « est situé » etc.) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, ces relations peuvent-elles être créées de façon graphique ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Le catalogue de services peut-il être relié aux CI ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

De quelles façons la base CMDB peut-elle être enrichie (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Détection automatique des CI ajoutés ou modifiés
- ◻ Importation de données concernant les CI
- ◻ Par relation avec la gestion des actifs
- ◻ Autres, préciser :

L'application permet-elle de mettre en évidence les écarts entre les informations de la CMDB et les informations automatiquement détectées ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'effectuer des contrôles de cohérence sur les informations de la CMDB (CI incomplets ou mal renseignés, informations incompatibles ou contradictoires etc.) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de définir des configurations de référence ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de gérer des « baselines » (au sens ITIL) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'effectuer des analyses d'impact (recherche des CI causes de problèmes, gestion des changements...) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

La CMDB est-elle interrogeable par des outils externes ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, citez les principaux outils possibles:

2.4. Gestion des problèmes

L'application permet-elle de gérer les problèmes (au sens ITIL) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les problèmes peuvent-ils être qualifiés avec une priorité ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les problèmes peuvent-ils être qualifiés avec des références au catalogue de services (services impactés) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application peut-elle suggérer de façon automatisée quels incidents déjà ouverts sont susceptibles d'être reliés à un problème ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de catégoriser les problèmes pour lesquels une solution temporaire a été validée en attendant la résolution définitive ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Les problèmes peuvent-ils être reliés à un responsable de résolution ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de mesurer et d'enregistrer les délais de résolution des problèmes ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de relier aux problèmes des composants (CI) fautifs ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

2.5. Gestion des changements

L'application intègre-t-elle une gestion des changements (RFC) que l'on peut mettre en relation avec les problèmes ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

La gestion des changements s'appuie-t-elle sur la base CMDB ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

2.6. Couverture des autres processus ITIL

Quelles extensions financières l'application offre-t-elle (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Gestion des renouvellements
- ◻ Gestion de la refacturation
- ◻ Gestion des demandes d'investissements
- ◻ Gestion de la logistique
- ◻ Gestion budgétaire (enveloppe budgétaire, engagement, imputation)
- ◻ Autres, préciser:

2.7. Gestion de parc

L'application permet-elle l'inventaire automatisé des éléments matériels du parc informatique ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle l'inventaire des éléments logiciels en utilisation du parc informatique ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, l'application permet-elle de contrôler les licences logicielles consommées par rapport aux quantités contractuelles ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'associer les CI à des utilisateurs ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Quels sont les processus que l'application permet de faciliter (plusieurs réponses possibles ; préciser de quelle façon dans chaque cas) ?

- ◻ La gestion des déménagements
- ◻ La gestion des prêts
- ◻ La gestion des réparations
- ◻ La gestion des stocks
- ◻ Les mises à jour en masse (affectation de contrat, entrée/sortie...)
- ◻ Autres, préciser:

L'application permet-elle de gérer des informations par fournisseur de matériel et de logiciel (numéros d'appel au support, plages horaires, conditions contractuelles...) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle le suivi des périodes de garantie associées à chaque matériel, avec alertes à échéance ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

2.8. Conformité ITIL

L'application est-elle 100% compatible avec le référentiel de bonnes pratiques ITIL ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

Si non, quels sont les pratiques ITIL non couvertes – ou partiellement couvertes – par l'application ?

L'application est-elle construite autour d'un moteur de workflow paramétrable via une interface graphique ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

L'application fournit-elle un référentiel commun unique (statuts, annuaire, groupes, organisation, etc.) pour la couverture de l'ensemble des processus de support ITIL : Incidents, problèmes, changements, mises en production, etc. ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

L'application permet-elle la formalisation du catalogue de service ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

L'application permet-elle la gestion des engagements de niveaux de service et des engagements opérationnels ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

L'application s'appuie-t-elle sur une base CMDB nativement intégrée à l'ensemble des processus de soutien des Services ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

2.9. Tableaux de bord et reporting

L'application permet-elle d'obtenir nativement aussi bien des tableaux que des graphiques ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

La création de rapports nécessite-t-elle l'écriture de scripts ou de fonctions basés sur des langages de développement informatique ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de définir des indicateurs de performance rassemblés au sein de tableaux de bord graphiques ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, quels sont les indicateurs possibles (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Nombres de demandes en cours
- ◻ Délai moyen de traitement des demandes
- ◻ Nombre d'alertes à traiter
- ◻ Etat du système
- ◻ Evénements planifiés pour la période à venir
- ◻ Tendances d'évolution des indicateurs de performance, sous forme de séries temporelles paramétrables
- ◻ Autres, préciser:

Les indicateurs de performance sont-ils possibles selon différents axes d'analyse (par périmètre technique, par population de demandeur, par période etc.) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

3. Gestion des SLA

L'application permet-elle de modéliser ou formaliser les engagements de niveaux de service (SLA) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Le niveau de service requis (SLA) peut-il être affecté aux incidents en fonction du catalogue de service ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, le SLA peut-il être dérogé avec l'accord du demandeur ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'évaluer le respect du SLA pour chaque incident (comparatif entre délai maximal autorisé par le SLA et délai réel de résolution) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'évaluation du respect du SLA peut-elle tenir compte de temps de suspension ou des heures ouvrables du service ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de définir un calendrier d'ouverture du service (weekends, jours fériés etc.) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Si oui, l'application permet-elle de définir plusieurs calendriers et de les associer aux opérateurs (notamment dans le cas d'équipes réparties dans plusieurs pays) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle d'émettre des alertes lorsque le SLA ne peut être respecté ou lorsque cette situation est imminente ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

L'application permet-elle de restituer les informations de disponibilité réelle des services sous forme de tableau de bord ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

4. Services associés

Quels sont les services que le fournisseur devra assurer auprès de l'entreprise (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Installation de la solution
- ◻ Configuration technique
- ◻ Etude et réalisation du paramétrage fonctionnel (tables de service, écrans, tableaux de bord...)
- ◻ Formation à l'administration technique
- ◻ Formation à l'administration fonctionnelle
- ◻ Formation à l'utilisation
- ◻ Adaptation et fourniture de la documentation technique
- ◻ Adaptation et fourniture de la documentation d'utilisation
- ◻ Autres, préciser:

Quel rôle doit avoir le fournisseur au sein du projet ?

- ◻ Responsabilité sur l'ensemble de la prestation et de la solution fournie
- ◻ Mise en oeuvre seulement, sous la responsabilité d'une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage interne ou non à l'entreprise cliente
- ◻ Autres, préciser:

Le fournisseur devra-t-il s'engager sur une prestation forfaitaire (engagement de résultat) ?

- ◻ Non
- ◻ Oui

Quels sont les services de support assurés par le fournisseur (plusieurs réponses possibles) ?

- ◻ Mises à jour correctives et évolutives
- ◻ Support technique
- ◻ Assistance et conseil
- ◻ Formation complémentaire
- ◻ Autres, préciser

Quelles sont les ressources du fournisseur disponibles sur le marché français ?

- ◻ Dimension de l'équipe consulting/mise en oeuvre :
- ◻ Dimension de l'équipe support :
- ◻ Dimension de l'équipe formation :
- ◻ Autres ressources capables d'accompagner un client dans la mise en oeuvre du projet :

Quel est le nombre de clients en France bénéficiant des services de support de la part de l'éditeur ?

Quel est le nombre de clients en France ayant bénéficié de services d'accompagnement à la mise en oeuvre de leur projet ITSM de la part de l'éditeur de la solution ?

Existe-t-il un groupement français de clients utilisateurs des technologies de l'éditeur ?

Existe-t-il un forum/espace de partage d'expérience pour les clients du marché français ?

Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer d'une base solide pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

Ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche par les acteurs du projet. Il représente le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en œuvre d'une solution s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des besoins. Chaque critère présenté se doit d'être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l'entreprise.

En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide pour bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront aux choix technologiques. En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions: ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.
En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers…

Reprendre les textes des documents

La société guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.

Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom guidescomparatifs.com.

La société guidescomparatifs.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société guidescomparatifs.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charges reprenant les documents guidescomparatifs.com...).