

GUIDES COMPARATIFS



**GESTION
DE PARC, ITSM**
OUTILS
DE GESTION
DES RESSOURCES
INFORMATIQUES

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](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du cahier des charges

INTRODUCTION

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

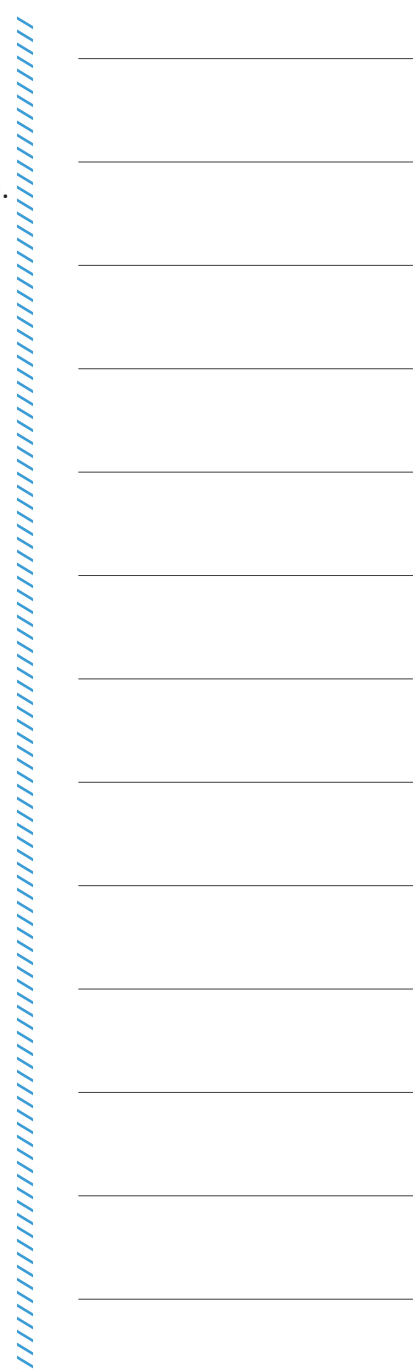
L'ITSM (Information Technology Service Management) est une approche de gestion des services informatiques qui se concentre sur la fourniture de services informatiques de qualité aux utilisateurs finaux. L'ITSM vise à aligner les services informatiques sur les besoins métier de l'organisation, à améliorer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



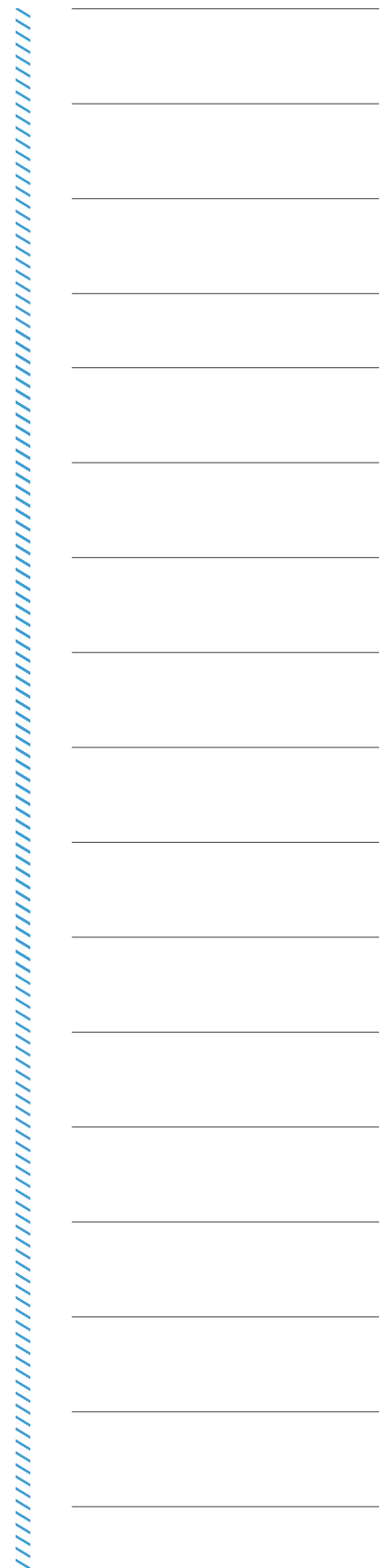
Zoom sur l'intégration de l'IA : vers une gestion proactive du service management

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.

A vertical dashed blue line runs down the right side of the page. To its right, there are 15 horizontal lines spaced evenly, providing a space for taking notes.

SOMMAIRE

Gestion de parc informatique, ITSM

1 LE PROJET

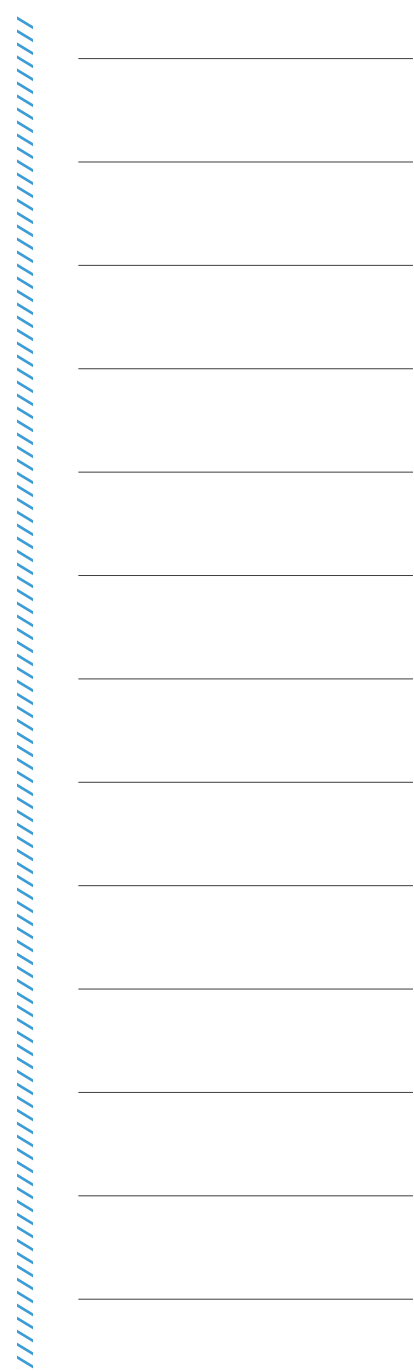
- 1.1. Les objectifs
- 1.2. Périmètre fonctionnel
- 1.3. Volumétrie
- 1.4. Effectifs

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



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 ?

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

