



GUIDE D'ÉVALUATION DES PRODUITS

PRODUITS ÉVALUÉS

L'équipe Insight Technology Assessment Services (TAS) a évalué les produits suivants :

- Altiris® Helpdesk Solution™
- BMC® Remedy®
- FrontRange HEAT®
- Kemma BridgeTrak Suite®
- Network America ATTACC Help Desk™
- Numara™ Track-It!®
- PhaseWare Tracker

GESTION DES ACTIFS TI, 3ÈME PARTIE: GESTION DES DEMANDES TI PAR L'ENTREPRISE D'UNE SOLUTION EN MATIÈRE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE INTÉGRÉE

Le bureau d'assistance informatique est l'artère centrale où les problématiques TI de votre entreprise sont signalées et gérées, donc, le fonctionnement sans faille de votre entreprise est primordial. Également, cela est un élément essentiel dans l'engrenage de la gestion du cycle de vie de tous vos actifs TI. Lorsque vous intégrez votre solution d'assistance informatique à l'initiative de la gestion des actifs TI (ITAM), cela vous permettra de réduire les arrêts et en même temps, augmenter la productivité et l'efficacité de vos effectifs.

Selon Gartner, le coût de gérer un environnement de soutien informatique non-automatisé peut s'élever entre 650 000\$ et 5,5\$ millions au cours d'une période de 3 ans. D'autre part, si vous songez à investir dans une solution « assistance informatique » munie d'outils automatisés et d'intégration ITAM, cela diminuera votre coût total de possession et vous aidera à mieux contrôler le processus de soutien non-automatisé.

- Éliminer le soutien et l'installation informatique sur site.
- Augmenter le taux de résolution lors des premières interventions.
- Réduire les appels de dépannage informatique et leur durée.

FACTEURS CLÉ

Coûts

La plupart des fabricants établissent le prix des solutions liées à l'assistance informatique en fonction du nombre d'utilisateurs ou d'analystes qui accèdent au système. Parmi d'autres coûts – l'ajout de produits ou d'outils, tels que des connaissances de base ou un portail WEB, qui doivent automatiser votre service d'informatique. Cela vous permettra de personnaliser la solution selon vos besoins spécifiques, mais pourrait également s'avérer une solution assez coûteuse. Il serait avantageux de bien comprendre ce dont vous avez besoin de même que le coût de la solution complète. Et n'oubliez pas que vous pouvez toujours ajouter d'autres options à une date ultérieure.

Exigences (matériels)

Les exigences en matière de matériels pour les solutions d'assistance informatique peuvent varier selon le nombre d'utilisateurs simultanés et d'autres options acquises. Il est important de bien comprendre les matériels nécessaires pour gérer une grande installation et les données qui seront recueillies et stockées. Avant l'acquisition de votre solution d'assistance informatique, il faudra confirmer avec précision les besoins de matériel informatique en ce qui a trait au système de base et toute option additionnelle que vous songez à acheter à une date ultérieure.

Exigences – système dorsal

La plupart des solutions d'assistance informatique soutiennent une gamme de base des données (dorsale), par contre, vous devez vous assurer que vos éléments standardisés soient soutenus en conséquence.

Soutien "Active Directory"

À l'heure actuelle, il y a des produits qui ne soutiennent pas Active directory. Si cela vous préoccupe, il faudra vous assurer que le produit choisi peut soutenir AD, présentement ou à l'avenir.



Intégration de produits

L'intégration de produits peut s'avérer problématique vis à vis les solutions d'assistance informatique. Plusieurs solutions s'adaptent bien avec les produits ITAM, mais celles-ci peuvent offrir seulement une interface API pour s'intégrer aux autres produits. Pour pouvoir utiliser un tel produit, on doit avoir des connaissances additionnelles en matière de compétences de soutien et de développement de codes. Également, il faut bien connaître les besoins pour intégrer le produit sélectionné avec les autres produits qui font partie de votre solution ITAM.

FONCTIONNALITÉS CLÉ

- **Interface basée sur le Web.** Accès à l'outil à partir de n'importe quel navigateur.
- **Soutien ITIL.** Soutien intégré de la bibliothèque d'infrastructure TI.
- **Communication et escalade automatiques.** Envoi d'alertes par l'entremise du WEB, dispositifs sans fil, courriel, téléphone ou remontée de fiches lorsque les niveaux des ententes contractuelles de service (SLA) ne sont pas satisfaits.
- **Liste des tâches personnelles.** Permet aux individus de l'équipe d'assistance informatique de gérer et visualiser leurs organisateurs.
- **Soutien de documents joints.** Joindre plusieurs types de fichiers à une demande particulière ou modification.
- **Liens relatifs.** Ouverture de plusieurs demandes à partir d'une première demande.
- **Paramètres et champs personnalisables.** Faciliter tout changement aux paramètres ou aux champs pour mieux s'adapter à votre environnement.
- **Sondages automatisés.** Lancement automatique des sondages à l'intention de la clientèle.
- **Flux de travail intégré et personnalisable.** Automatisation du routage de demandes et d'alertes à travers le processus.
- **Gestion de modifications.** La capacité d'exécuter des demandes de modification.
- **Soutien à plateformes multiples.** Plateformes de soutien autres que Microsoft Windows (Linux ou Mac).
- **Intégration.** L'intégration de cette solution avec d'autres solutions ITAM: gestion des actifs, déploiement et télécommande.
- **Soutien – postes mobiles.** Soutien d'appareils mobiles de poche.
- **Outils de gestion des connaissances.** Intégrez votre solution d'assistance informatique avec une base de connaissances, afin que les utilisateurs puissent facilement trouver des réponses à des questions fréquentes.
- **Portail libre-service.** Les utilisateurs peuvent accéder à un portail où ils pourront effectuer des recherches liées à des problématiques ou établir le statut de leurs demandes d'assistance.
- **Rapports.** Des rapports intégrés, prédéfinis ou personnalisés.

CONCLUSION

Une solution en matière d'assistance informatique est essentielle afin d'établir l'ordre et l'efficacité au sein de votre environnement de soutien, et cela représente également une des parties importantes de votre stratégie ITAM. Les ingénieurs d'expérience d'Insight représentent une ressource inestimable dans ce domaine, et peuvent vous venir à l'aide lorsque vous êtes à la recherche de la bonne solution de dépannage informatique.

Pour de plus amples renseignements veuillez contacter votre directeur de comptes ou l'équipe du Service d'évaluation technologique d'Insight au tas@insight.com

Insight et le logo d'Insight sont des marques déposées d'Insight Direct USA, Inc. Toute autre marque déposée, marque enregistrée, photos, logos et illustrations demeurent la propriété de leurs propriétaires respectifs. ©2007 Insight® Direct USA, Inc. Tous droits réservés.

The logo for Insight, featuring the word "Insight" in a serif font with a red triangle above the letter 'i'.