



ManageEngine   
**ServiceDesk Plus**  
Rendre l'ITSM sain

# ManageEngine

Une division de Zoho Corporation, une entreprise amorcée, privée et rentable



Plus de 18 ans  
d'expertise en solutions  
de gestion informatique



+180,000  
clients



+2,500  
employées



+90 produits et outils  
gratuits pour la gestion  
informatique



+190 pays



Les  
**défis**  
**communs**  
auxquels sont confrontées  
les équipes ITSM



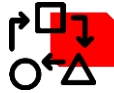
Prestation de services incohérente



Lacunes de l'automatisation des processus



Expérience client sous-optimale



Approche cloisonnée de la gestion des services



Faire passer la gestion des services au-delà de l'informatique



Se conformer aux règles de confidentialité

## Le résultat

L'absence d'une expérience de prestation de services **saine** pour toutes les parties prenantes impliquées: *utilisateurs, agents et direction*

# La différence qu'un outil **ITSM** sain apporte à la table

- **Faire passer la prestation de services d'opérationnelle à stratégique**  
avec des automatisations et des prédictions intelligentes, des workflows standardisés et des informations détaillées sur les données
- **Comblez le fossé entre l'entreprise et l'informatique**  
grâce à une gestion des services rationalisée dans toute l'entreprise et à des intégrations contextuelles avec les applications d'entreprise
- **Soyez l'épicentre de la gestion de l'infrastructure informatique,**  
offrant des intégrations approfondies avec d'autres logiciels de gestion informatique
- **Transformez l'expérience client**  
en créant de nouveaux canaux efficaces d'assistance et de collaboration
- **Obtenez une extensibilité sans restriction**  
avec des personnalisations complète pour les processus informatiques et commerciaux

# Gestion des services

avec ManageEngine



ManageEngine

**ServiceDesk Plus**

Gestion des services informatiques et d'entreprise

---



ManageEngine

**ServiceDesk Plus MSP**

Gestion des services pour les MSP

---



ManageEngine

**AssetExplorer**

Gestion des actifs informatiques

---



ManageEngine

**SupportCenter Plus**

Assistance client

# ServiceDesk Plus faits



Sur le marché  
depuis 2005



Utilisé par +100,000  
organisations dans le monde



Disponible en 29  
langues



Offert en versions sur-site  
et cloud



Hébergé dans les centres de  
données de ManageEngine

ServiceDesk Plus  
Options de  
déploiement



Sur-site



Cloud



Amazon Web  
Services



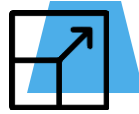
Microsoft Azure



# Pourquoi ServiceDesk Plus?



Les meilleures pratiques des processus de workflows et des fonctionnalités disponibles et prêts à l'emploi



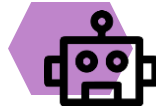
Hautement personnalisable et évolutif pour différentes maturités de processus



Intégrations contextuelles étroites avec d'autres applications de gestion informatique et d'entreprise



Une interface flexible et facile à utiliser, entraînant une faible courbe d'apprentissage



La dernière technologie, y compris les assistants virtuels et les capacités d'intelligence artificielle



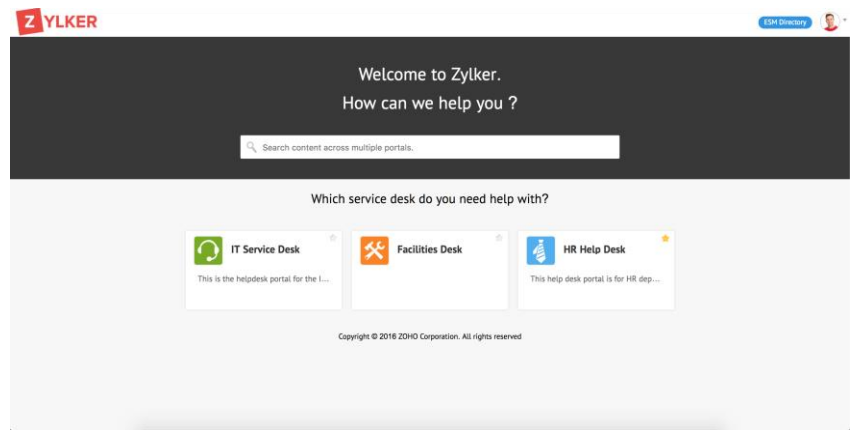
Choix flexible entre les versions sur-site et cloud, avec commutation facile



Les six façons dont ServiceDesk Plus rend votre  
**ITSM sain**

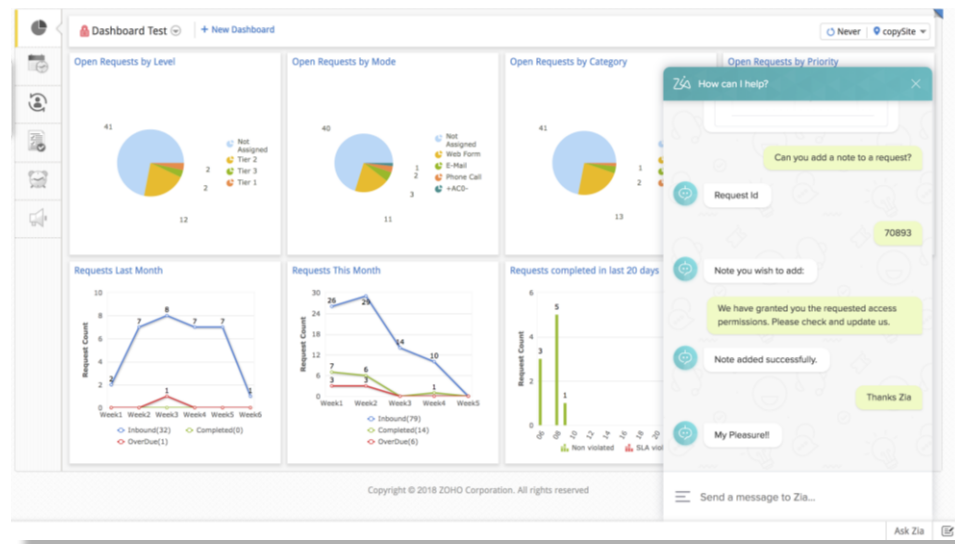


1 Faites en sorte que la gestion des services franchisse la frontière entre l'informatique et les activités avec le centre de services d'entreprise



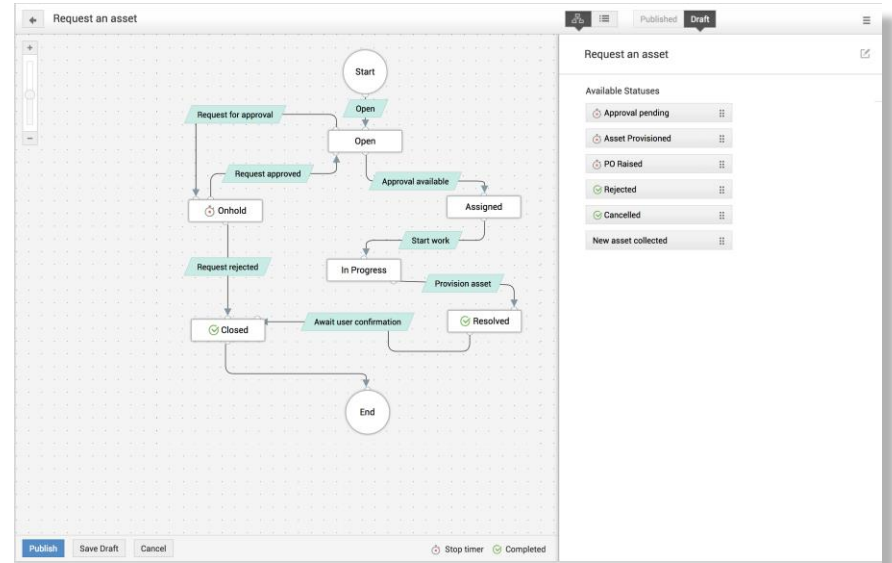


## 2 Tirez parti de la technologie intelligente avec des automatisations basées sur l'IA





### 3 Standardisez la prestation de services avec des workflows de processus visuels





4 Faites fonctionner l'ITSM comme vous le souhaitez grâce aux personnalisations

Notifications Field Updates Tasks Custom Functions Webhooks

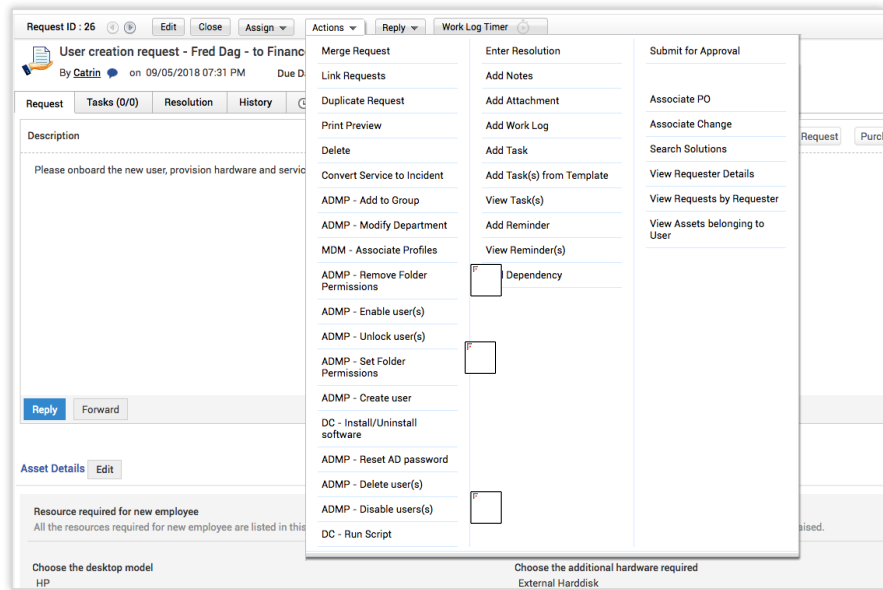
### Custom Functions for Requests

New custom function Actions Import Sample Actions 1 - 4 of 4

Custom Functions	Related Workflows	Status
<input type="checkbox"/> GoToMeeting	Trigger Action : 1	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Stop Duplicates	Business Rule Condition : 1	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Go to Slack	Life Cycle : 1	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Slack	-	<input checked="" type="checkbox"/>



# 5 Construisez une approche intégrée de la gestion des services avec Intégrations informatiques à 360 degrés



# 6 Intégrez la confidentialité aux opérations du centre de services



Incident - Additional Fields

Single Line Pick List Multi Select Multi Line Numeric Date/Time Decimal

Label Name: Company Address

Holds personally identifiable information (PII) ⓘ

Encrypt the Field ⓘ

Preview: Company Address

Common for both ⓘ

Default Value:

Note: Encrypt the field if it may contain user's personal data. Encrypted fields will not be present in any reports. [Character limit: 1 to 250]

Value Length:   Allow only numbers

Description:

Save Save and Close Cancel

# Meilleures capacités d'ITSM



- ✧ Gestion des services d'entreprise
- ✧ Gestion des incidents et des problèmes
- ✧ Gestion du changement
- ✧ Gestion des actifs et des configurations informatiques
- ✧ Base de données de gestion de configuration (CMDB)
- ✧ Gestion des achats et des contrats
- ✧ Gestion de projet
- ✧ Service et traitement des demandes
- ✧ Gestion des connaissances
- ✧ Reporting et gestion des SLA
- ✧ Conception de processus et workflow visuel
- ✧ Intégration avec les applications de gestion informatique

# Éditions



## Standard

Solution d'assistance  
informatique

Gestion des incidents  
Portail libre-service  
Base de connaissances  
Support multi-sites  
Gestion des SLA  
Rapports du centre  
d'assistance

Le kit de démarrage  
parfait pour bien préparer  
votre système de billets.

## Professionnel

Centre d'assistance + gestion des  
actifs

Gestion du centre  
d'assistance  
Découverte des actifs  
informatiques  
Gestion des actifs logiciels  
Rapports d'inventaire des  
actifs  
Gestion des achats et des  
contrats

Le bon pack pour une gestion  
intégrée des actifs  
informatiques.

## Entreprise

Centre d'assistance + ITIL + Actif +  
Projet

Gestion des incidents  
Gestion des problèmes  
Gestion du changement  
Gestion de projets  
informatiques  
Catalogue de services  
Gestion d'actifs CMDB

La suite ITSM complète  
compatible ITIL® avec toutes les  
fonctionnalités dont un centre de  
services informatiques a besoin.

# Prise en charge

Bases de données,  
navigateurs et  
systèmes d'exploitation



Windows Server 2012-2016  
Windows 7/8/10  
RHEL 8 & plus  
Ubuntu 14.0 & plus



MSSQL 2017  
MSSQL 2016  
MSSQL 2014  
MSSQL 2012  
MSSQL 2010  
MSSQL 2008  
PostgreSQL



Internet Explorer 11  
Microsoft Edge  
Mozilla Firefox  
Google Chrome

# Clients



# Avis des clients



## *ServiceDesk Plus change la donne!*

Dans l'ensemble, nous sommes entièrement satisfaits de ServiceDesk Plus. Ce produit permet non seulement de suivre les incidents dans le service informatique, mais nous avons également pu faire évoluer le système pour inclure tous les autres services de notre entreprise. Par rapport à notre dernière solution d'assistance, ServiceDesk Plus est à des années-lumière de là où nous étions.

Responsable des opérations informatiques | Secteur: Finance | Rôle: Infrastructure et opérations |  
Taille de l'entreprise: 3Md – 10Md USD



# Reconnaissance de ServiceDesk Plus



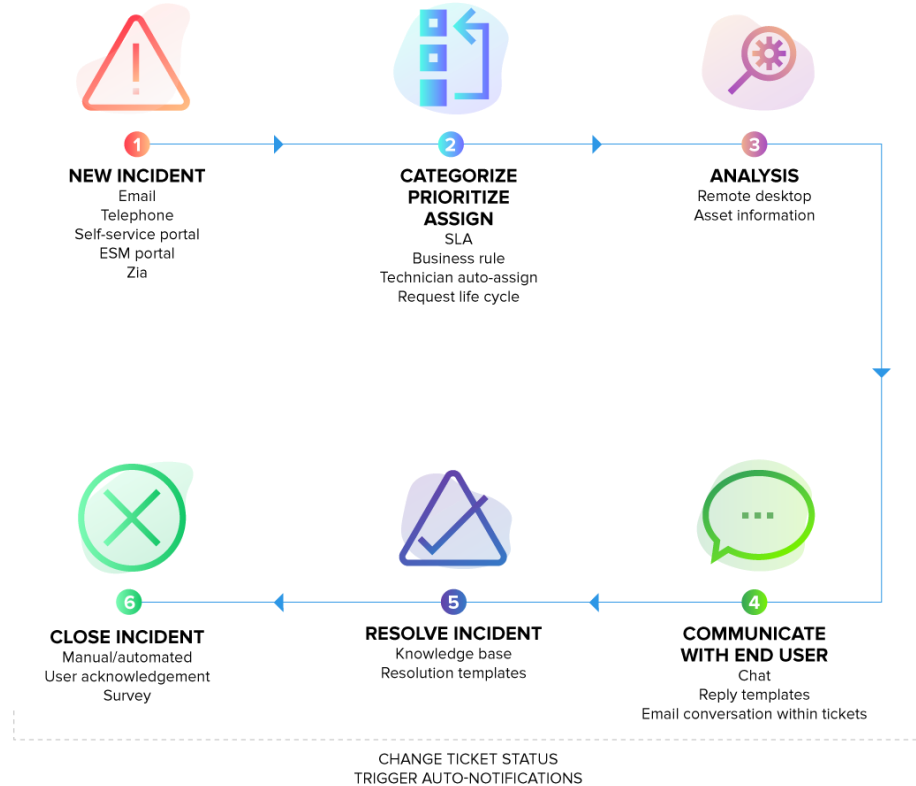


Comment  
**ServiceDesk Plus**  
permet les meilleures pratiques  
ITSM pour les opérations  
d'assistance



# Gestion des incidents

# Workflow de gestion des incidents



## Les bonnes pratiques de gestion des incidents avec ServiceDesk Plus



### Activer plusieurs canaux pour signaler les problèmes

---

Création de tickets multimodaux par e-mail, téléphone, portail en libre-service, agent virtuel et applications professionnelles



### Collectez des informations complètes sur le problème lors de la journalisation des tickets

---

Modèles d'incident personnalisables



### Effectuez une catégorisation, une hiérarchisation et une affectation mains libres

---

Règles métiers | Attribution automatique du technicien | Matrice de priorité



### Passer à un modèle Shift-left pour les tickets

---

Portail libre-service | Solution auto-suggérée | Zia

# Les bonnes pratiques de gestion des incidents avec ServiceDesk Plus



## Minimisez les temps de résolution

---

Cycle de vie des demandes | Base de connaissances intégrée | Modèles de résolution | Partage et collaboration des demandes



## Suivre et gérer les SLA

---

SLA de réponse et de résolution | Escalades et actions de SLA



## Assurer une communication rapide et pertinente sur la progression du ticket

---

Règles de notification | Réponses en conserve | Remarques



## Réduisez les taux de réouverture et les accumulations d'incidents

---

Clôture automatisée des tickets | KPIs d'incident | Rapports personnalisés | Analyse avancée



## Maximisez les niveaux de satisfaction des utilisateurs finaux

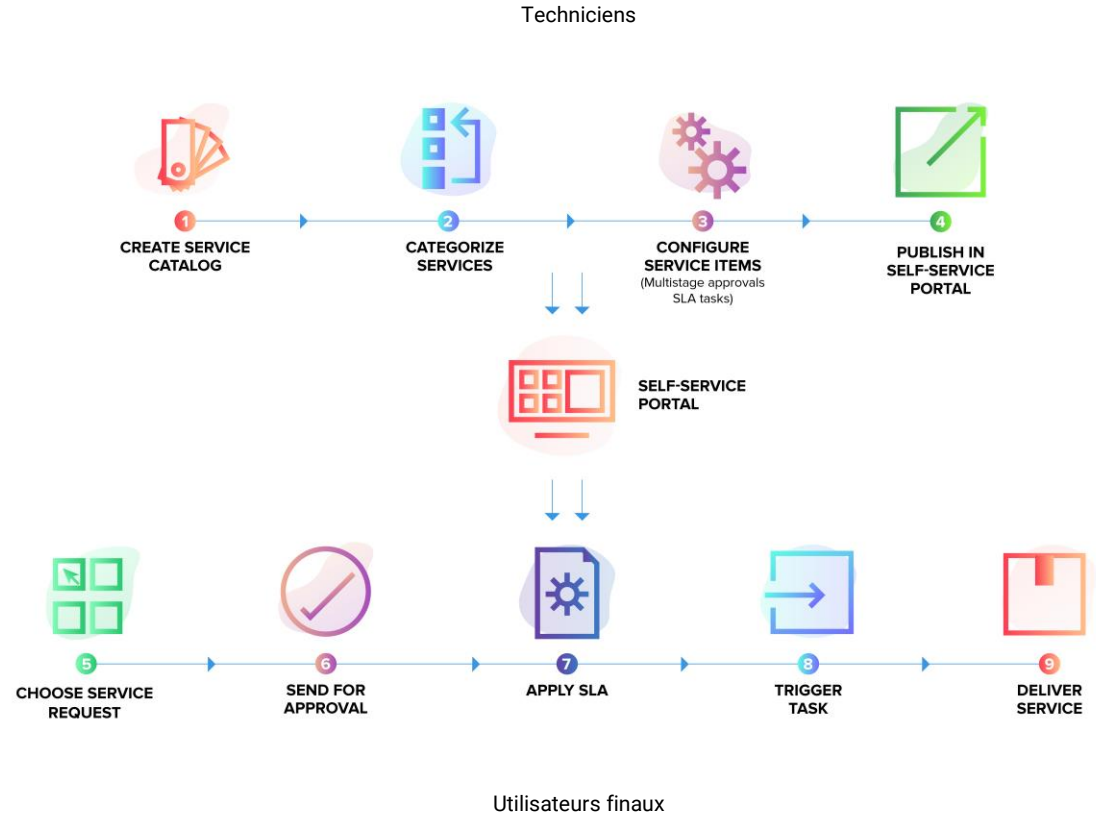
---

Enquêtes utilisateurs



# Gestion des demandes de service

# Workflow de gestion des demandes de service



# Les bonnes pratiques de gestion des demandes de service avec ServiceDesk Plus



Présentez la large gamme de services informatiques proposés et améliorez la visibilité informatique

---

Catégories de services |  
Modèles de service |  
Ressources



Présentez les bons services aux bons utilisateurs

---

Accès utilisateur basé sur les rôles | Groupes d'utilisateurs



Impliquez les bonnes parties prenantes

---

Groupes de techniciens |  
Groupes d'utilisateurs | Rôles de l'organisation | Approbateurs de demande de service



Augmenter l'efficacité de la prestation de services

---

Règles métiers | Cycle de vie des demandes |  
Tâches

# Les bonnes pratiques de gestion des demandes de service avec ServiceDesk Plus



Définir des politiques d'autorisation, d'escalade et de notification

---

Processus d'approbation en 5 étapes |  
SLA | Règles de notification



Définissez les bonnes attentes en matière de  
niveau de service pour les utilisateurs finaux et  
les techniciens

---

SLA de réponse et de résolution | Notifications et  
actions d'escalade de SLA



Suivre les coûts de prestation des services

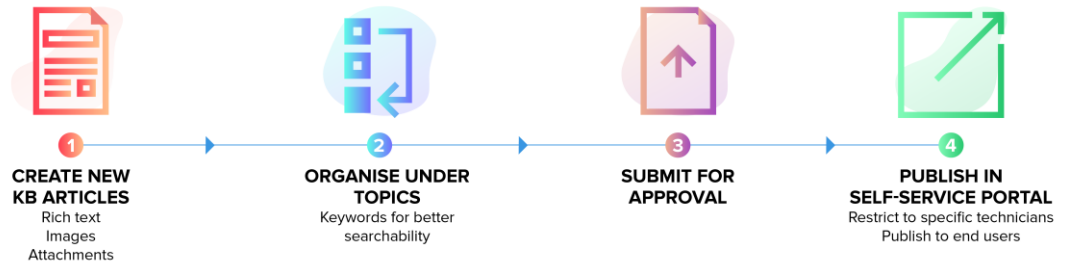
---

Frais de service | Coûts des  
ressources



# Gestion des connaissances

# Workflow de gestion des connaissances



Les meilleures  
pratiques de gestion  
des connaissances  
avec  
ServiceDesk Plus



Structurer et organiser la base de connaissances

Éditeur de texte enrichi | Thèmes  
| Recherche par mot clé



Conserver les informations sur la titularité et la version

Propriétaire de la solution | Historique



Maintenir un processus d'examen et d'approbation en place

Revue et approbations de la solution | Expiration de la solution



Définir les privilèges d'accès sur les artefacts de connaissances

Rôles de technicien | Groupes d'utilisateurs

Les meilleures  
pratiques de gestion  
des connaissances  
avec  
ServiceDesk Plus



### Préserver les connaissances des incidents et des problèmes

---

Convertir les résolutions en articles de la base de connaissances



### Lors de la création du ticket, fournissez aux utilisateurs finaux des suggestions contextuelles de la base de connaissances

---

Solution auto-suggérée | Portail libre-service



### Suivre les métriques d'utilisation et d'efficacité

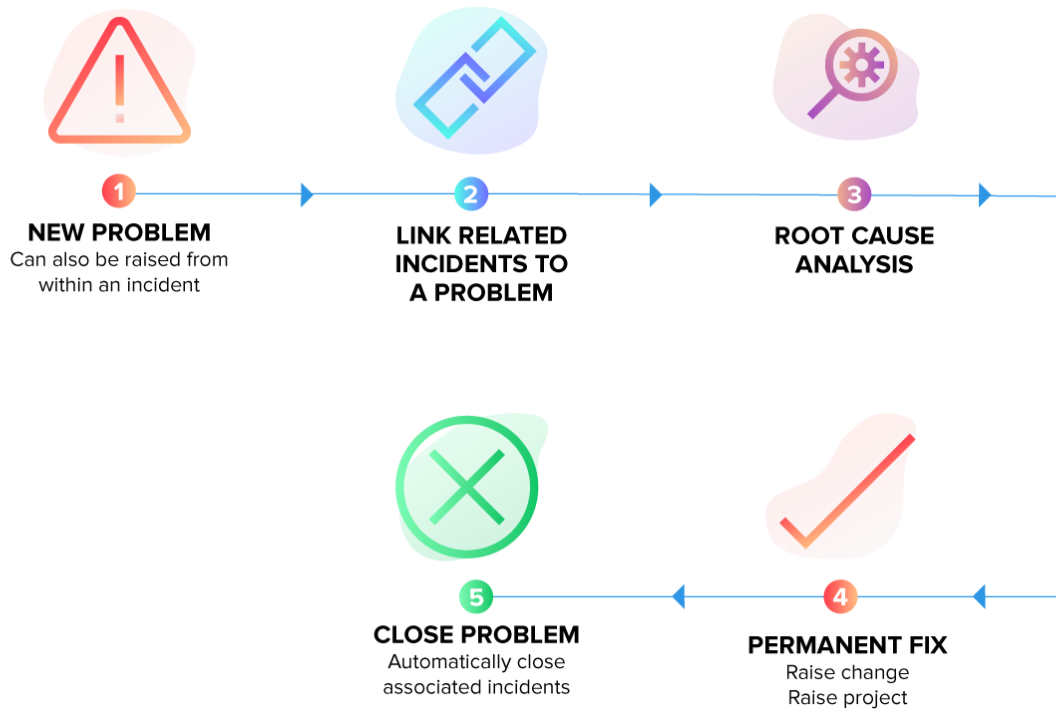
---

Demandes résolues par une solution spécifique



# Gestion des problèmes

# Workflow de gestion des problèmes



# Les meilleures pratiques de gestion des problèmes avec ServiceDesk Plus



Identifier les incidents qui nécessitent une enquête sur les causes fondamentales

---

Créer un ticket de problème à partir d'un incident |  
Journalisation des problèmes



Définissez précisément chaque problème majeur et quantifiez l'impact d'activité

---

Services concernés | Ajouter des actifs impliqués dans les modèles



Standardiser le format de définition des problèmes

---

Modèles de problèmes



Identifiez le propriétaire du problème

---

Rôles problématiques |  
Technicien

# Les meilleures pratiques de gestion des problèmes avec ServiceDesk Plus



Attribuer la mise en œuvre de la solution à des utilisateurs spécifiques avec des dates d'échéance

---

Tâches



Maintenir une base de données d'erreurs connues

Marquer un problème comme une erreur connue



Suivre la mise en œuvre et l'efficacité de la solution

Analyse | Solutions de contournement | RCA



Maintenir les mécanismes de notification en place pour tenir les parties prenantes informées

Règles de notification | Annonces

Les meilleures  
pratiques de gestion  
des problèmes avec  
ServiceDesk Plus



Faire fonctionner la gestion  
des problèmes en tandem  
avec d'autres processus ITSM

---

Associer les incidents et  
les modifications aux  
problèmes



# Gestion du changement

# Workflow de gestion du changement



# Les meilleures pratiques de gestion du changement avec ServiceDesk Plus



## Identifier le type de changement

---

Types de changement



## Définir les responsabilités et les rôles clés

---

Les rôles du changement



## Processus de conception pour différents types de changement

---

Workflow de changement |  
Cycle de vie du changement  
visuel avec des processus en  
plusieurs étapes



## Consigner, gérer et prioriser les propositions de changement

---

Modèles de changement  
personnalisés | Journalisation  
à partir des enregistrements  
d'incidents ou de problèmes |  
Calendrier de changement

## Les meilleures pratiques de gestion du changement avec ServiceDesk Plus



Obtenez des informations claires sur les risques et l'impact des changements

---

Risques | Planification du changement, y compris l'analyse d'impact et les plans de déploiement | Intégration CMDB pour un impact en aval



Mettre en place un mécanisme d'approbation efficace

---

CAB | Responsable du changement



Communiquer les horaires et les temps d'arrêt aux parties prenantes

---

Calendrier des temps d'arrêt | Annonces



Mesurer les progrès et l'efficacité des mises en œuvre du changement

---

Liste de contrôle d'implémentation | Tâches | Association de projet

# Les meilleures pratiques de gestion du changement avec ServiceDesk Plus



## Gardez les plans d'urgence en place

Plans de secours



## Implémenter une amélioration continue des services

Examens après la mise en œuvre | KPI du changement



## Faire fonctionner la gestion du changement avec d'autres processus ITSM

Intégration avec la gestion des incidents, des problèmes, des actifs, des projets et CMDB



# Gestion de projet

# Workflow de gestion de projet



# Les meilleures pratiques de gestion de projet avec ServiceDesk Plus



Recueillir au préalable  
toutes les informations  
pertinentes pour identifier  
la portée, le budget et le  
temps nécessaires

---

Modèles de  
projet



Décomposez vos  
projets en sous-  
activités

---

Jalons | Tâches



Définir différents rôles et  
responsabilités

---

Rôles du projet | Membres



Suivre efficacement  
l'avancement des projets

---

Statut du projet | Les  
diagrammes de Gantt

## Les meilleures pratiques de gestion de projet avec ServiceDesk Plus



Gardez une trace  
sur l'effort  
dépensé à un  
niveau granulaire

---

Journal de travail



Intégrez la gestion de  
projet avec d'autres  
modules ITSM

---

Associer les demandes  
et les changements aux  
projets



Utilisez les données pour  
prendre de meilleures  
décisions lors de vos  
déplacements

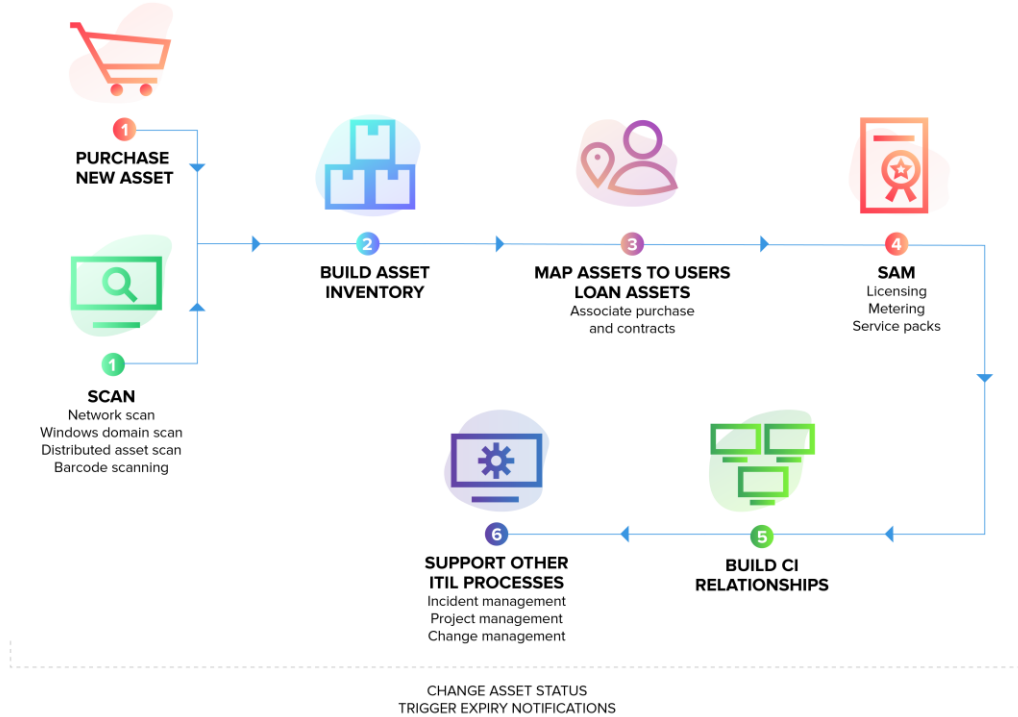
---

Carte générale du projet |  
Rapports de projet



# Gestion d'actifs

# Workflow de gestion des actifs



# Les meilleures pratiques de gestion d'actifs avec ServiceDesk Plus



## Prenez le contrôle de tout l'inventaire matériel et logiciel

Modes de découverte multi-sources (agents, Windows/réseau/analyses distribuées) | Découverte basée sur des codes-barres



## Classer les types d'actifs et de produits

Types d'actifs | Types de produits



## Suivez les actifs tout au long de leur cycle de vie, de la réquisition à la retraite, ainsi que la propriété

États des actifs | Cartographie utilisateur-poste de travail | Prêts d'actifs



## Cartographier les relations entre les actifs et les services d'entreprise

CMDB | Types de CI | Relations CI | Vues d'entreprise

# Les meilleures pratiques de gestion d'actifs avec ServiceDesk Plus



## Suivez la dépréciation des actifs et les autres coûts

---

Dépréciation | Centre de  
coûts | Codes GL



## Gérez tous vos investissements en licences logicielles

---

Types de logiciels, de  
licences et de contrats



## Suivre l'utilisation et la conformité des logiciels

---

Mesure d'utilisation de logiciels  
| Tableaux de bord des logiciels  
et des licences



## Restez au top de vos achats informatiques

---

Gestion des achats | Liste  
des fournisseurs |  
Approbations | Facture et  
paiement | Actifs associés

Les meilleures  
pratiques de gestion  
d'actifs avec  
ServiceDesk Plus



Centralisez le processus de  
gestion des contrats d'actifs

Détails du contrat | Détails du  
renouvellement | Contrats  
enfants | Notifications  
d'expiration | Actifs associés



Assurez-vous que votre ITAM prend en  
charge les autres processus ITSM

Informations sur les actifs dans les  
incidents, problèmes, changements  
et projets, et cartographie vers CMDB



# Rapports

# Rapports dans ServiceDesk Plus



## Rapports dans ServiceDesk Plus



Gardez un œil sur les indicateurs clés de votre centre de services

Rapports prêts à l'emploi |  
Tableaux de bord en direct  
| Widgets de tableau de  
bord personnalisés



Tenez les principales parties prenantes et les CXO régulièrement informés

Rapports programmés |  
Rapports par e-mail  
automatiquement | Exportez  
des rapports sous forme de  
fichiers HTML, PDF, XLS et CSV



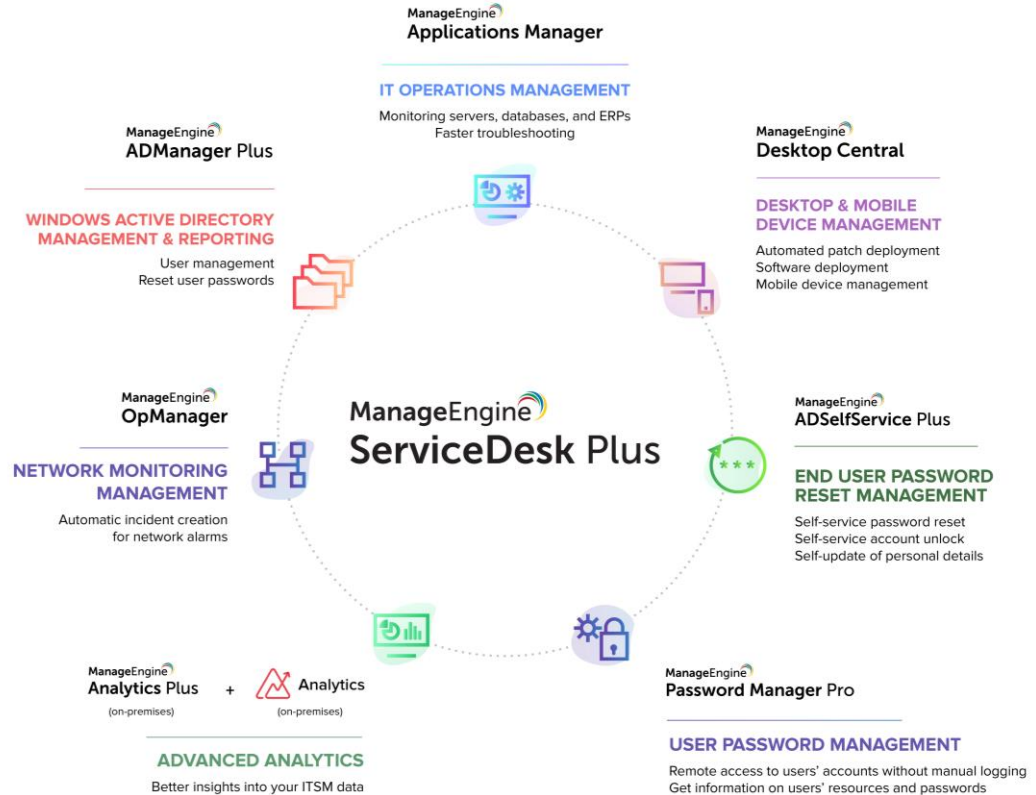
Exploitez les informations sur votre centre de services à partir des données disponibles

Rapports personnalisés (Rapports  
tabulaires, matriciels, récapitulatifs  
et d'audit) | Rapports de requête |  
Rapports CI personnalisés



# Intégrations

# Intégrations dans ServiceDesk Plus



## Intégrations dans ServiceDesk Plus



Convertissez les alarmes réseau en tickets et faites-les automatiquement catégoriser et attribuer aux techniciens

ManageEngine  
**OpManager**



Surveillez en permanence les serveurs et les bases de données et enregistrez instantanément toutes les alarmes sous forme de tickets d'assistance

ManageEngine  
**Applications Manager**

## Intégrations dans ServiceDesk Plus



Activez le déploiement automatisé des correctifs, l'installation et la désinstallation de logiciels, les sessions de contrôle à distance et la gestion des appareils mobiles, le tout directement depuis le centre de services

ManageEngine

**Desktop Central**

ManageEngine

**Mobile Device Manager Plus**



Autoriser les utilisateurs finaux à déverrouiller leurs comptes AD et à réinitialiser les mots de passe à partir du portail en libre-service

ManageEngine

**ADSelfService Plus**

## Intégrations dans ServiceDesk Plus



Donnez aux équipes du centre de services les moyens d'effectuer une grande variété de tâches de gestion AD, telles que l'ajout, la suppression, l'activation ou la désactivation de comptes AD directement depuis ServiceDesk Plus

ManageEngine   
**ADManager Plus**



Permettre aux techniciens du centre de services d'accéder à distance aux comptes et aux appareils des utilisateurs en toute sécurité depuis leur centre de service sans aucune journalisation manuelle

ManageEngine   
**Password Manager Pro**

## Intégrations dans ServiceDesk Plus



Obtenez de meilleures informations sur les opérations de votre centre de services informatiques en créant instantanément des rapports et des tableaux de bord puissants sans avoir à écrire des requêtes de base de données complexes

ManageEngine   
**Analytics Plus**



Zoho Analytics

*Thank You!*

HELPDESK@PGSOFTWARE.SUPPORT

[HTTPS://WWW.PGSOFTWARE.FR/ITSM-ESM/SERVICEDESK-PLUS](https://www.pgsoftware.fr/itsm-esm/serviceesk-plus)