



BEST PRACTICES

Une gestion des services IT efficace grâce au BPM

“Les cordonniers sont les plus mal chaussés”, et les services informatiques sont bien souvent les moins bien outillés pour atteindre leurs objectifs métier.

Entre la rigidité des solutions “prêtes à l’emploi” et les coûts de maintenance des développements spécifiques, il est difficile d’atteindre le niveau de service attendu.

Profitez des atouts du BPM pour mettre en place une gestion efficace de vos services.

1. Déployez VOS processus

Car aucune organisation n’est « standard »

Les référentiels de processus de gestion des services informatiques tels qu’ITIL proposent une base fournie et optimisée pour gérer au mieux les attributions d’une DSI. Mais ces bibliothèques ne sont pas adaptées spécifiquement à votre organisation. Profitez de la simplicité d’adaptation des processus afin de coller au mieux aux contraintes qui sont les vôtres.

2. Adaptez vos interfaces à vos utilisateurs

Au lieu d’attendre que vos utilisateurs s’adaptent aux interfaces.

La mise en place d’une solution de gestion des services informatiques peut avoir un coût non négligeable en conduite du changement. A l’aide d’un créateur de formulaires avancé, vous pourrez limiter le besoin de formation de vos utilisateurs, internes et externes à la DSI, en proposant des écrans adaptés à leurs habitudes, et l’accompagnant dans l’ensemble des actions à effectuer.

3. Ecoutez toutes les demandes

Ne laissez pas un utilisateur sur le bord du chemin.

Vos utilisateurs ont tous un canal de communication favori. Mail, formulaire intranet, réseau social d’entreprise, c’est par ce canal qu’ils souhaitent demander votre assistance. Utilisez les connecteurs disponibles dans Bonita BPM afin d’intégrer vos processus dans leur environnement.

4. Limitez les outils en intégrant plus facilement

Simplifiez votre parc applicatif.

Fusion, acquisition, création de centres de services, ces opérations courantes amènent parfois les DSI à devoir maintenir de nombreux outils historiques. Cela complexifie leur travail, ainsi que le suivi de leur performance. Dès qu’un nouveau système arrive dans

votre environnement, intégrez-le dans vos processus de gestion IT, afin d'optimiser vos tâches. Grâce aux connecteurs et aux interfaces avancées, cette intégration sera facilitée, et les coûts du changement limités.

5. Automatiser, c'est aussi gagner en réactivité

Plus vite, plus souvent.

Vos utilisateurs métier se plaignent de vos délais de mise en production. En automatisant le déploiement technique, tout en l'intégrant dans un processus de validation métier, vous vous donnerez la possibilité de déployer plus vite, et plus souvent. C'est aussi pour votre organisation la possibilité de gagner en compétitivité, en réduisant le « time-to-market ».

6. Routez intelligemment les demandes

Optimisez votre force de travail.

La flexibilité et la réactivité offertes par le BPM vont vous permettre d'attribuer automatiquement les demandes complexes aux agents les plus qualifiés, laissant les demandes simples aux agents encore en période de formation, tout en distribuant la charge de travail de manière homogène.

7. Ne pensez plus système

Pensez processus !

Se concentrer sur un choix technique masque la réalité de l'enjeu de gestion de votre service informatique. Cette réalité est en fait liée aux processus relatifs à votre activité. En basant vos outils de gestion sur vos processus (en non l'inverse), vous gagnez en réactivité et en flexibilité.

8. Communiquez efficacement

Bien communiquer, c'est être écouté.

C'est en utilisant leur canal préféré que vous pourrez au mieux transmettre vos messages à vos interlocuteurs. Grâce aux capacités d'intégration de Bonita BPM, vous pourrez par exemple communiquer directement avec l'équipe commerciale via la messagerie de votre CRM, comme Salesforce Chatter.

9. Pilotez vos prestataires

Avant qu'ils vous pilotent.

Quand un nouveau prestataire vient avec un nouvel outil pour gérer votre relation, c'est comme si un joueur arrivait avec ses propres règles sur le terrain.

Intégrez l'outil de vos prestataires dans vos processus mis en place avec Bonita BPM afin de piloter à nouveau votre relation.

10. Mesurez et analysez

Pour optimiser SLA et sécurité.

La mise en place de vos outils de gestion de votre service informatique avec Bonita BPM vous permettra de bénéficier d'avantages tels que l'historisation complète des actions, ainsi qu'une capacité native de reporting et de monitoring des processus. Vous gagnerez ainsi en sécurité, et serez capable de générer plus efficacement des rapports vous permettant d'analyser les possibilités d'amélioration de vos processus pour atteindre de meilleurs SLA.

EN SAVOIR PLUS



Découvrez notre webinar – Le BPM au secours de vos processus de gestion IT :

<http://fr.bonitasoft.com/ressources/webinar/le-bpm-au-secours-de-vos-processus-de-gestion-it>

bonitasoft.com

Bonitasoft est le premier éditeur open source de solutions de gestion des processus métiers (BPM). Créée en 2009 par les fondateurs du projet Bonita, Bonitasoft se propose de démocratiser le BPM en offrant une solution rapide et simple à mettre en œuvre pour un coût total de déploiement minime.

bonitasoft.com/blog

twitter.com/bonitasoft

youtube.com/bonitasoft

facebook.com/bonitasoftbpm