

# ITSM/ESM



La DSI est au cœur de la transformation numérique des organisations. Son rôle clé consiste à gérer, automatiser et améliorer les services IT, ce qui est facilité par les outils ITSM, conformes aux référentiels ITIL. L'ITSM facilite l'automatisation des tâches du service desk, la numérisation des processus IT et l'amélioration de la gestion des demandes.

Cependant, son rôle s'est élargi grâce à l'ESM (Enterprise Service Management), qui dépasse le cadre de la DSI pour intégrer tous les services de l'entreprise. Cela centralise toutes les demandes, transformant ainsi le rôle de l'intégrateur ITSM. Des fonctionnalités telles que l'auto-assistance et les chatbots s'ajoutent à l'ITSM, reflétant l'évolution vers l'ESM.

Depuis 1999, Groupe Infodis a développé une solide expertise en projet ESM/ITSM/ au travers des partenariats avec des éditeurs leader sur leur marché. Une approche projet centrée sur l'utilisateur et sa satisfaction (UX/CX). Une assistance préventive et proactive : Conseil / Amélioration / Anticipation / TMA.

## UNE SOLIDE EXPERTISE CENTRÉ SUR L'UTILISATEUR ET SA SATISFACTION ET UN ACCOMPAGNEMENT EN 4 PHASES :

**PHAS 1** Accompagner la transformation AMOA/AMOE, Design.

**PHAS 2** Accompagner le changement : Formation, Transition manager, communication.

**PHAS 3** Accompagner la conduite du projet : Chef du projet, Expert, intégrateur.

**PHAS 4** Accompagner le cycle de vie : Gouvernance, Administrateur, TMA.

## LES AVANTAGES CLIENT DE CE TYPE DE SOLUTIONS :

Les projets ITSM visent à améliorer l'efficacité et l'efficience des services dans une entreprise. Voici les principaux avantages pour les clients :

- Améliorer l'efficacité opérationnelle : par une automatisation des processus et une rationalisation des opérations.
- Meilleure visibilité / traçabilité : offre une visibilité complète sur l'état des services et des opérations, facilitant le suivi, l'analyse de données et la prise de décision basée sur des informations précises.
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs : la solution offre un portail en libre-service convivial : réduction des délais de réponse, amélioration de la communication avec les utilisateurs et renforce leur confiance dans les services fournis.
- Gestion proactive des problèmes : réduire les temps d'arrêt, minimise l'impact sur les utilisateurs, améliore la disponibilité des services.
- Alignement avec les meilleures pratiques ITIL.
- Réduction des coûts : rationalisation des processus, automatisation des tâches, réduction des erreurs humaines, amélioration de la gestion des actifs.
- Amélioration de la conformité et de la sécurité : fonctionnalité de gestion des risques et de conformité.

## PARTENAIRES :

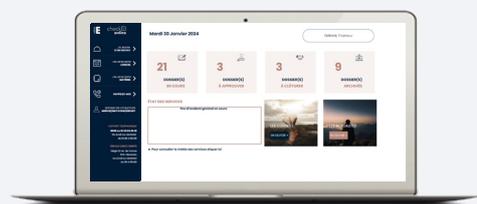


## REFERENCES CLIENTS :



## LE PLUS INFODIS : UNE WEB APP ORIENTÉE UTILISATEUR

- Donner aux utilisateurs un accès à un catalogue de service.
- Permettre aux utilisateurs d'ouvrir, de suivre un incident, de réaliser des validations.
- Respecter la charte graphique interne, tout en ayant sa propre identité.

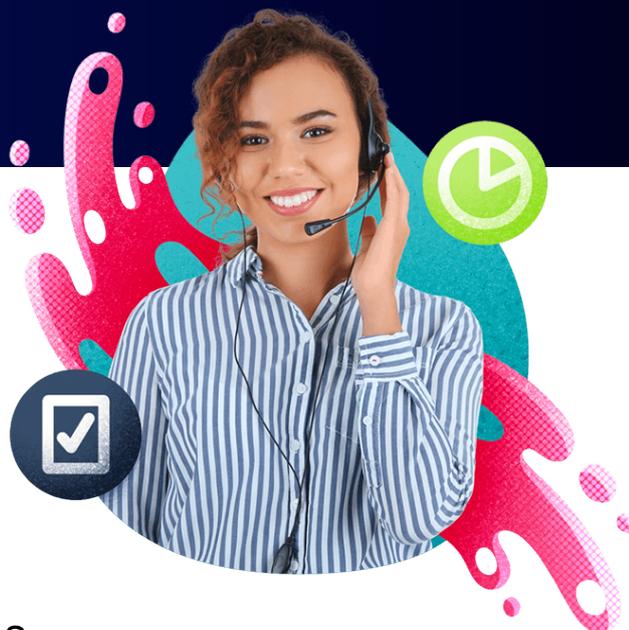


# EASYVISTA

Simplifier la gestion des services IT  
avec les solutions EasyVista

## EasyVista : Au Cœur de l'Excellence ITSM et de la Transformation Digitale

EasyVista, au cœur de la transformation digitale, redéfinit la gestion des services IT. Elle s'aligne sur les objectifs, intègre ITIL, optimise coûts et productivité. Avec des processus ITSM complets, elle renforce la maturité opérationnelle. Facilitez l'adoption des utilisateurs avec une expérience consommérisée. Une approche holistique pour une gestion des services IT réussie.



## Produits & Fonctionnalités

### EV Service Manager

#### Gestion des Services IT (ITSM)

- Self-service, agents virtuels, bases de connaissances.
- Plateforme robuste, workflow sophistiqué, process ITIL.
- 
- Gestion des Services RH
- Automatisation des dossiers RH, base de connaissances.
- Collaboration simplifiée, accès facile sur tout appareil.
- 
- Gestion des Services Généraux
- Portail self-service, workflow sans code.
- Automatisation des demandes générales,
- digitalisation de la maintenance.
- 
- Gestion du Service Client
- FAQ, arbres de décisions intelligents.
- Guidage clients multimédia,
- Modélisation facile des meilleures pratiques,
- Accès aux flux de connaissances pour agents.

### EV Observe

- Surveillance sans agent, 200+ connecteurs
- SaaS et On-Premise
- Tableaux de bord personnalisés
- Intégration AIOPs : Prévission alertes à 15h, seuils recommandés
- Plateforme prisée des MSPs : multi-clients, multi-tenants, marque blanche
- Surveillance complète : IT, Cloud, Containers, Network

### EV Self Help

- EV Self Help : réduit appels jusqu'à 30%
- Diminue de 50% temps formation
- Améliore productivité de 20%
- Accès omnicanal 24/7
- Plateforme axée sur la connaissance
- Conception de procédures guidées
- Mesure de l'efficacité des flux
- Stratégie de connaissances consommérisées
- Facilite transformation digitale
- Composant clé d'une transformation réussie

### EV Apps

- Applications intuitives sans code
- Interface conviviale, Micro Apps adaptées
- Portails personnalisés en drag-and-drop
- Design responsive sur tous les terminaux
- Applications prêtes à l'emploi par fonction
- Templates pour une réponse rapide
- Vidéos démo pour différents cas
- Réalisez tout en un clin d'œil

### EV Reach

- Prise de contrôle à distance
- Gestion des Systèmes en arrière-plan
- Automatisation des processus IT
- Automatisation de la gestion des incidents
- Outils de Déploiement du logiciel

Nos filiales en France et en Europe

 Infodis

 Atexweb

 IT-tude

 Prolival

# MATRIX42

Nos solutions peuvent transformer votre entreprise, même dans les domaines les plus inattendus.



## Atteindre vos objectifs ITSM

MATRIX42 se démarque en offrant des solutions complètes aux services informatiques. Ces outils permettent de concevoir, automatiser, fournir, intégrer et gérer efficacement les processus et services numériques de l'entreprise. L'approche holistique de MATRIX42 vise à surpasser les standards traditionnels, facilitant ainsi une transition réussie vers la transformation digitale.



- **Expériences sur mesure** : Notre approche est centrée sur l'utilisateur pour lui permettre de travailler plus efficacement, quelles que soient ses habitudes de travail.
- **Valorisation rapide** : Nos solutions sont opérationnelles en quelques jours. Cela inclut une connectivité, des processus et des modèles prêts à l'emploi, ainsi que des automatisations de workflow testées en situation réelles.
- **Solution globale et intégrée** : Nos solutions complètes sont intégrées dans une plateforme unique afin de fournir une expérience unifiée. Cette plateforme permet un pilotage de bout en bout de votre informatique afin d'augmenter
- **Solution adaptable et extensible** : Notre plateforme est paramétrable sans code afin de faire évoluer vos services aussi simplement et rapidement que vous le souhaitez. Et cela permet de s'intégrer à votre informatique existante pour automatiser la délivrance de service.

### ITSM

- IT et Enterprise Service Management (ESM)
- Processus ITIL
- Incident, Demande, Problème, Disponible à large échelle
- base de connaissances, reporting & Dashboarding
- Catalogue de services
- Portail utilisateurs

### UEM

- Inventaire
- Télédistribution logiciels
- Patch Management
- Déploiement et migration d'OS
- Enterprise Mobility Management (EMM)
- Prise en main à distance

### ITAM

- Gestion administrative des biens IT & non IT
- Découverte et cartographie du réseau
- Software Asset Management (SAM)
- Gestion de licences et contrats multi-éditeurs (Microsoft, Oracle, Abode...)
- Conformité et optimisation budgétaire
- Gestion des coûts dans le cloud

### EDP

- Audit, Device & Access Control
- Encryption ou pilotage de Bitlocker
- Data Loss Prevention (DLP)
- Sustainability IT

Nos filiales en France et en Europe

Infodis

Atexweb

IT-tude

Prolival

### "Helix ESM : L'intégration essentielle pour des opérations optimales"

La solution BMC Helix Enterprise Service Management (ESM) est une suite complète de gestion des services IT et non IT qui vise à transformer la prestation des services au sein d'une organisation. La solution offre une approche holistique de la gestion des services informatiques, en automatisant les processus, en améliorant l'efficacité opérationnelle, et en fournissant une expérience utilisateur optimale grâce à son portail en libre-service.



## Fonctionnalités & Solutions

### ITSM & ITAM

- Découverte et gestion d'actifs hybrides/multi-cloud
- Services informatiques complets
- Gestion des processus (incidents, problèmes, changements)
- Service desk pour assistance
- CMDB centralisée
- Gestion proactive et détection d'incidents majeurs en IA

### WORKPLACE SERVICE MANAGEMENT

- Solution prête à l'emploi avec déploiement rapide
- Automatisation des workflows pour une gestion efficace
- Gestion préventive des installations et des biens immobiliers
- Gestion réactive des équipements pour une intervention rapide

### GESTION RH AVEC ONBOARDING INTÉGRÉ

- Gestion complète du parcours de l'employé dès l'arrivée
- Inclus formation et développement de carrière
- Gestion du temps personnel intégrée
- Assure la conformité tout au long du parcours de l'employé

### PORTFOLIO MANAGEMENT

- Gestion stratégique et efficace du portefeuille de projets
- Priorisation et allocation des ressources
- Suivi des performances et gestion des risques
- Optimisation des investissements, alignement stratégique.

### CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT

- Service client B2C amélioré
- Approche complète et collaborative
- Agrégation des données clients
- Expérience client améliorée
- Satisfaction élevée, rétention accrue
- Revenus augmentés grâce à la satisfaction client.

### SECURITY INCIDENT MANAGEMENT

- Protection des informations et utilisateurs
- Identification, gestion, analyse des incidents de sécurité
- Remédiation en temps réel des menaces
- Sécurité renforcée contre les failles