

# Les Services de Gestion Logiciel

Il existe de nombreux logiciels de gestion de services (Helpdesk) et de gestion des actifs informatiques (ITAM) disponibles sur le marché. Voici quelques options populaires et reconnues pour leur efficacité et leurs fonctionnalités:



## Logiciels de Gestion de Services (Helpdesk)

1. **Zendesk :**
  - **Fonctionnalités :** Gestion des tickets, base de connaissances, chat en direct, support multicanal.
  - **Points forts :** Interface utilisateur intuitive, intégrations multiples, évolutivité.
2. **Freshdesk :**
  - **Fonctionnalités :** Automatisation des workflows, portail client, base de connaissances, rapports et analyses.
  - **Points forts :** Facilité d'utilisation, bon rapport qualité-prix, support client réactif.
3. **Jira Service Management :**
  - **Fonctionnalités :** Gestion des incidents, des problèmes et des changements, base de connaissances, intégrations avec Jira Software.
  - **Points forts :** Puissance et flexibilité, idéal pour les équipes techniques et de développement.
4. **ServiceNow :**
  - **Fonctionnalités :** Gestion des incidents, des problèmes, des changements, des demandes et des configurations, automatisation

des processus.

- **Points forts** : Solutions complètes pour grandes entreprises, vaste gamme de modules et d'intégrations.

## Logiciels de Gestion des Actifs Informatiques (ITAM)

1. **ManageEngine AssetExplorer** :
  - **Fonctionnalités** : Découverte des actifs, gestion des licences, suivi des achats, rapports complets.
  - **Points forts** : Interface conviviale, nombreuses fonctionnalités intégrées, bon support client.
2. **Ivanti IT Asset Management Suite** :
  - **Fonctionnalités** : Suivi des actifs matériels et logiciels, gestion des contrats, optimisation des licences.
  - **Points forts** : Outils avancés de gestion des actifs, rapports détaillés, bonnes capacités de personnalisation.
3. **SolarWinds Service Desk** :
  - **Fonctionnalités** : Gestion des tickets, base de connaissances, gestion des actifs, automatisation des workflows.
  - **Points forts** : Interface utilisateur intuitive, solution cloud, intégrations nombreuses.
4. **Spiceworks IT Asset Management** :
  - **Fonctionnalités** : Découverte des actifs, gestion des logiciels, rapports sur les actifs.
  - **Points forts** : Gratuité, grande communauté de support, facilité d'utilisation.

## Solutions Intégrées (Helpdesk + ITAM)

1. **SysAid** :
  - **Fonctionnalités** : Helpdesk, gestion des actifs, gestion des changements, automatisation des processus.
  - **Points forts** : Solution tout-en-un, adaptable pour les petites et grandes entreprises, interface intuitive.
2. **Cherwell Service Management** :
  - **Fonctionnalités** : ITSM complet, gestion des actifs, base de connaissances, automatisation des workflows.
  - **Points forts** : Flexibilité et personnalisation, solutions adaptées

aux besoins spécifiques de l'entreprise.

### 3. BMC Helix ITSM :

- **Fonctionnalités** : Gestion des incidents, des problèmes, des changements, des actifs, automatisation des processus.
- **Points forts** : Puissance et évolutivité, solutions basées sur l'IA pour une meilleure efficacité.

## GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)

GLPI est une solution open-source intégrée pour la gestion des services (Helpdesk) et la gestion des actifs informatiques (ITAM). C'est une plateforme très populaire et flexible, largement utilisée par les entreprises pour gérer leurs ressources informatiques.



## Gestion des Services (Helpdesk)

### 1. Gestion des Tickets :

- Suivi des demandes de support, des incidents et des problèmes.
- Priorisation et attribution automatique des tickets.
- Notifications par e-mail et rappels.

### 2. Base de Connaissances :

- Documentation centralisée pour aider les utilisateurs à résoudre leurs propres problèmes.
- Articles rédigés par les techniciens et les utilisateurs.

### 3. Portail Utilisateurs :

- Interface conviviale pour les utilisateurs finaux pour soumettre et suivre leurs tickets.
- Accès à la base de connaissances.

## Gestion des Actifs Informatiques (ITAM)

1. **Découverte et Inventaire des Actifs :**
  - Découverte automatique des actifs réseau.
  - Inventaire complet du matériel (ordinateurs, imprimantes, etc.) et des logiciels installés.
2. **Gestion des Licences :**
  - Suivi des licences logicielles.
  - Alerte sur les expirations de licences.
3. **Suivi des Interventions et des Mouvements :**
  - Historique complet des interventions réalisées sur les actifs.
  - Suivi des mouvements et des affectations des actifs.

### **Fonctionnalités Avancées**

1. **Gestion des Changements :**
  - Suivi et gestion des demandes de changement dans l'infrastructure IT.
  - Workflow d'approbation des changements.
2. **Gestion des Projets :**
  - Planification et suivi des projets IT.
  - Gestion des ressources et des tâches.
3. **Rapports et Statistiques :**
  - Génération de rapports détaillés sur les tickets, les actifs, et les interventions.
  - Statistiques pour aider à l'amélioration continue des services IT.

### **Points Forts de GLPI**

1. **Open Source :**
  - Gratuit et personnalisable.
  - Grande communauté de support et de développement.
2. **Modularité :**
  - Possibilité d'ajouter des plugins pour étendre les fonctionnalités.
  - Intégration facile avec d'autres outils et services.
3. **Interface Web :**
  - Accessible depuis n'importe quel navigateur.
  - Interface utilisateur intuitive et adaptable.
4. **Sécurité :**
  - Gestion des accès basée sur des rôles.

- Journalisation des actions pour audit et conformité.

## **Résumé sur GLPI**

GLPI est une solution robuste et évolutive qui peut être adaptée aux besoins spécifiques de différentes organisations. Que ce soit pour une petite entreprise ou une grande institution, GLPI offre une large gamme de fonctionnalités pour gérer efficacement les services et les actifs informatiques.

## **Conclusion**

Ces logiciels offrent une gamme variée de fonctionnalités qui peuvent aider à améliorer l'efficacité de la gestion des services et des actifs informatiques. Le choix du bon logiciel dépendra de vos besoins spécifiques, de la taille de votre entreprise et de votre budget.