

Webinaire ▾



Septembre 2023

# Découvrez la valeur de votre inventaire



# Agenda



Intro

Comprendre la  
gestion  
d'inventaire TI

Introduction à  
la CMDB

Intégration de  
la CMDB dans  
la gestion  
d'inventaire

Automatisation  
des processus  
avec une CMDB

Mise en place  
et meilleures  
pratiques

Conclusion &  
questions

## À noter

- Participants : votre audio et vidéo sont désactivés par défaut
- Sondages : quelques sondages seront disponibles lors de la présentation. Ceux-ci sont à fin d'engagement seulement.
- Questions : Vous pouvez poser vos questions via l'onglet Q&A de l'interface Teams tout au long du webinaire.
- Ressources: vous trouverez le PDF d'aujourd'hui dans l'onglet Fichiers
- Enregistrement : vous recevrez l'enregistrement et le document de présentation par courriel dans la prochaine semaine
- Donnez votre avis : un court sondage sera disponible à la fin du webinaire. Merci de prendre quelques minutes pour nous aider à mieux vous servir

# Qui sommes-nous



## Maude Tanguay

Gestionnaire, Marketing de produit  
*C2 ITSM*

- 16+ année d'expérience en marketing de produit et expérience client
- Focus sur l'humain derrière le design, la relation et le message à communiquer
- La « folle » aux chats



## Mathieu Leblanc

VP, Développement des affaires  
*C2 ITSM*

- 20+ année en ventes, développement des affaires et leadership
- Grande force pour tourner paroles en réalité grâce à une persévérance inégalée
- Champion d'Airsoft



## Martine St-Hilaire

Gestionnaire, Services Professionnels  
*C2 ITSM*

- 20+ année en tant qu'analyste d'affaires et service à la clientèle
- Pro de la résolution problème, axé sur la compréhension mutuelle
- Cheffe Géo non-officielle

# Sondage

Comment maintenez-vous l'inventaire de votre organisation en ce moment?

1. Dans un fichier de type « Excel »
2. Via un logiciel dédié à notre inventaire
3. Du mieux qu'on peut...
4. Grâce à notre outil ITSM, bien sûr!

**Comprendre la gestion d'inventaire TI**

The diagram features a central white rounded rectangle with a black border containing the text 'Comprendre la gestion d'inventaire TI'. Above this box, a white rectangular box is connected by a line that goes up, then left, then down, and finally right into the top of the central box. Below the central box, a white diamond shape is connected by a line that goes down, then left, then up, and finally right into the left side of the diamond. To the right of the diamond is a stack of three white rectangular boxes with a slight shadow, connected by a line that goes right, then down, then left, and finally up into the top of the stack. The entire diagram is set against a solid orange background.

# Comprendre la gestion d'inventaire TI



## Introduction à la gestion d'inventaire

La gestion d'inventaire en informatique consiste à identifier, suivre et gérer tous les actifs matériels et logiciels d'une organisation.

La gestion d'inventaire permet de maintenir le contrôle sur nos ressources technologiques, de prévenir les problèmes et d'optimiser l'utilisation des actifs et du budget.



# Défis courants liés à la gestion d'inventaire



## Introduction à la gestion d'inventaire

- manque de visibilité sur les actifs,
- difficulté à suivre les changements,
- risque de pertes financières,
- perte de temps,
- qualité et la continuité de ces services.



# Introduction à la CMDB



# La CMDB



## Introduction à la CMDB: Bien plus qu'une gestion d'inventaire

Configuration Management DataBase

Base de données de gestion de configuration

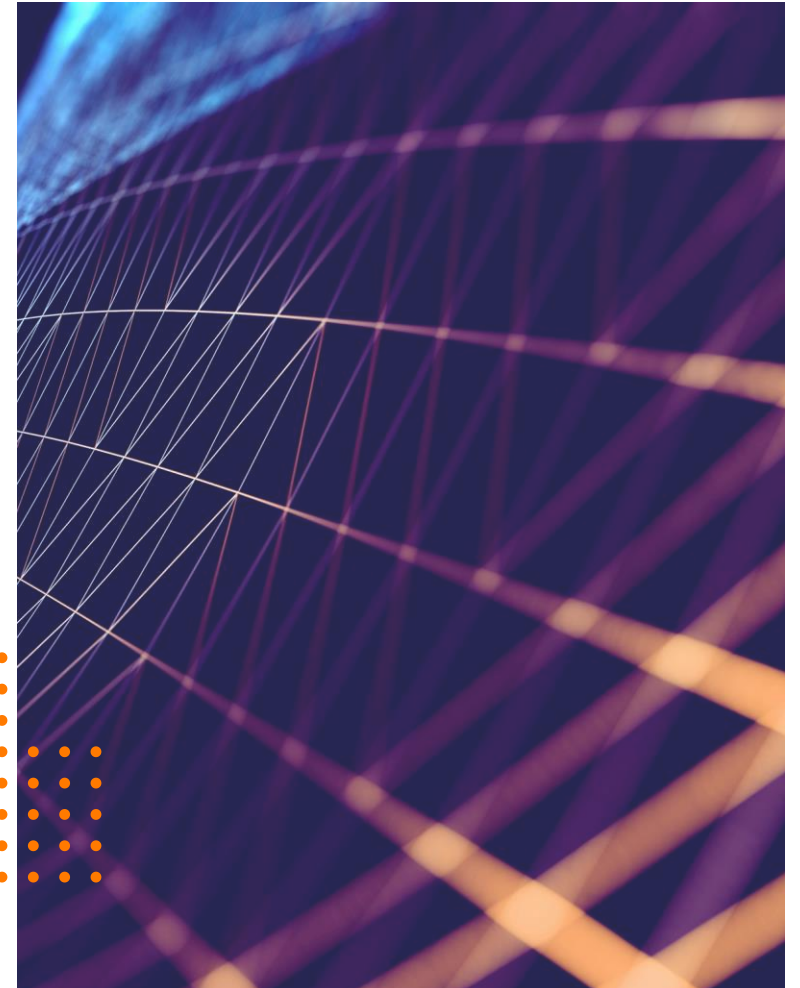
Une base de données centralisée qui sert à enregistrer et à suivre tous les éléments de configuration dans notre environnement informatique.



# Rôles clé de la CMDB

## Introduction à la CMDB

- **Enregistrement des actifs** : La CMDB enregistre non seulement les actifs matériels comme les serveurs et les ordinateurs, mais aussi les actifs logiciels, les licences et les configurations.
- **Relations entre les éléments** : Elle établit des liens entre les éléments pour montrer comment ils interagissent, par exemple, comment un logiciel spécifique est lié à un serveur particulier.
- **Historique des changements** : Elle garde une trace de l'historique des changements, ce qui est essentiel pour comprendre l'évolution de notre environnement.





# Avantages de la CMDB

## Introduction à la CMDB

- **Visibilité améliorée** : Grâce à la CMDB, nous avons une vue claire de notre environnement informatique, ce qui nous permet de prendre des décisions éclairées.
- **Prise de décision éclairée** : Avec des données précises sur nos actifs et leurs relations, nous pouvons prendre des décisions plus éclairées pour optimiser nos ressources.
- **Gestion proactive des configurations** : En surveillant les changements, nous pouvons intervenir de manière proactive pour éviter les problèmes.



# Importance de lier la CMDB à la gestion d'inventaire



# Pourquoi lier la CMDB à la gestion d'inventaire ?

## Intégration de la CMDB dans la gestion d'Inventaire

- **Centralisation de l'informations** : Imaginez toutes vos données d'inventaire, des équipements aux licences, centralisées en un seul endroit. On sauve du temps, et on a un meilleur coup d'oeil
- **Élimination des silos** : L'intégration élimine les silos de données entre les départements, favorisant la collaboration et la cohérence des informations.
- **Alignement des processus** : Les processus sont alignés de manière transparente, ce qui permet une gestion efficace des ressources et une prise de décision éclairée, sans parler d'automatisation.



# Exemples concrets d'éléments gérés par la CMDB



## Intégration de la CMDB dans la gestion d'Inventaire

- **Équipements** : La CMDB peut suivre l'état, l'emplacement et la maintenance de tous les équipements, des ordinateurs aux équipements réseau.
- **Logiciels** : Les licences logicielles et les mises à jour peuvent être gérées de manière centralisée, évitant ainsi les problèmes de conformité.
- **Contrats** : La CMDB stocke les détails des contrats avec les fournisseurs, y compris les échéances et les clauses importantes.





# Les avantages pratiques

Intégration de la CMDB dans la gestion d'Inventaire

- **Réduction des erreurs** : Les données précises de la CMDB réduisent les erreurs, telles que la sous-licence de logiciels, ce qui pourrait entraîner des coûts inutiles.
- **Visibilité complète** : La CMDB offre une vue d'ensemble de toutes les relations entre les éléments, permettant une prise de décision éclairée.



**Automatisation des processus avec une CMDB**



# Automatisation de processus avec une CMDB



## Automatisation des processus avec une CMDB

- **Suivi des mises à jour** : Vous pouvez automatiser le suivi des mises à jour de logiciels, vous alertant lorsque des mises à jour sont disponibles et en vous aidant à maintenir un parc logiciel sécurisé.
- **Gestion des licences** : Votre CMDB peut gérer automatiquement les licences logicielles, en notifiant les renouvellements nécessaires et en assurant une répartition efficace.
- **Maintenance préventive** : Recevez des notifications automatiques pour la maintenance préventive de vos équipements, ce qui permet de réduire les temps d'arrêt imprévus.

# Avantages de l'automatisation

Automatisation des processus avec une CMDB

- **Réduction du temps manuel** : Vous économisez un temps précieux en automatisant des tâches qui étaient auparavant manuelles et fastidieuses.
- **Minimisation des erreurs** : L'automatisation réduit les risques d'erreurs humaines, ce qui garantit la cohérence des processus.
- **Gain d'efficacité** : Votre organisation devient plus efficace et plus réactive grâce à une automatisation intelligente.





“C2 nous permet d’innover parce qu’elle nous donne les outils nécessaires pour le faire. Avec nos anciens systèmes, on ne pouvait pas sortir des sentiers battus. Maintenant, avec toutes les options d’automatisation, la CMDB et les processus, on peut aller très loin.”

Vincent Marcoux, chef de la Division des TI de la Ville de Belœil



```
graph TD; A{ } --- B[ ]; B --- C[/ /]; C --- D[ ]
```

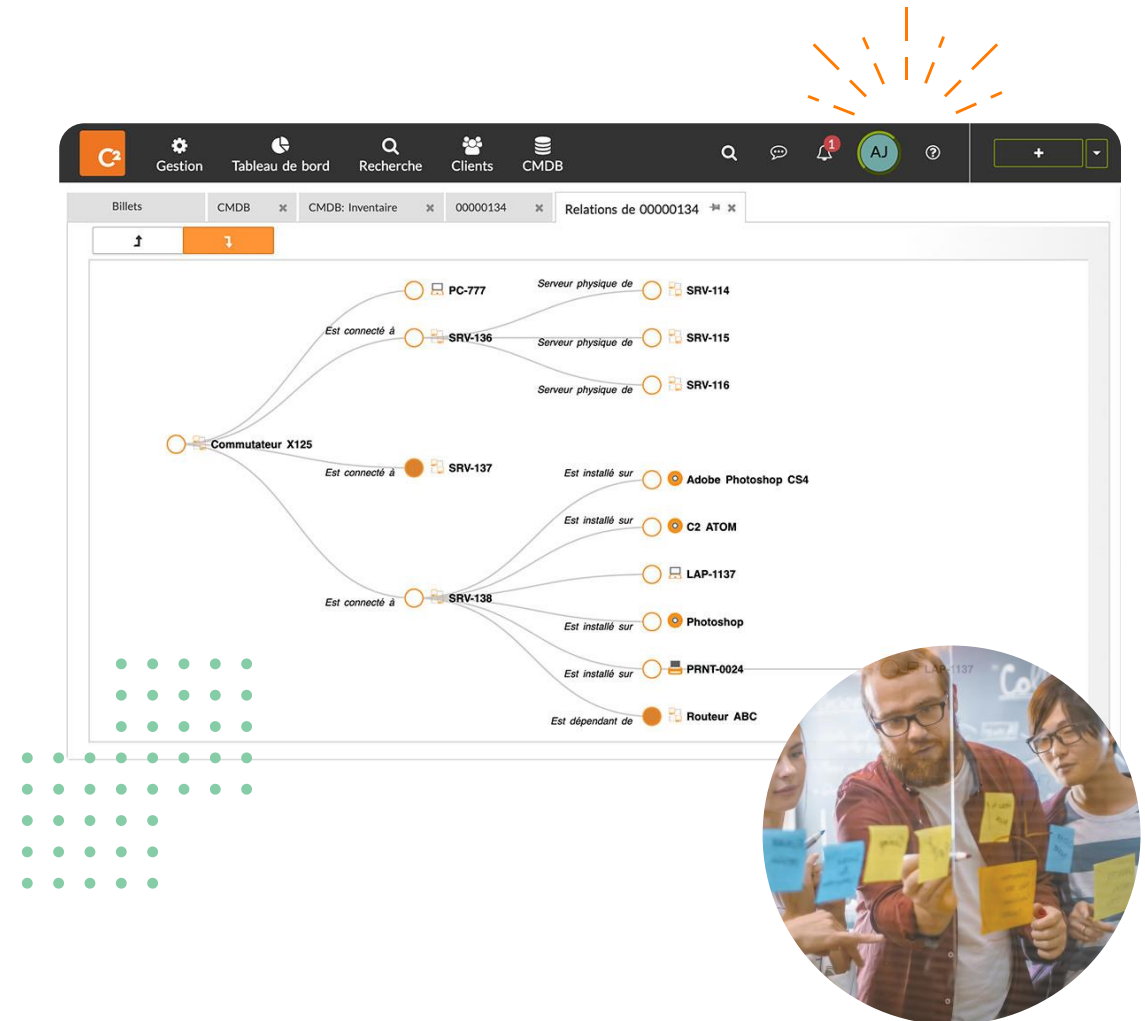
# Mise en place et meilleures pratiques

# Étapes clés pour mettre en place une CMDB

Mise en place et meilleures pratiques



- **Collecte initiale des données** : recueillir les données initiales sur des actifs, logiciels et ressources.
- **Structure de la base de données** : structurez les données de façon à ce que celle-ci fassent du sens, bien documentée et bien organisée.
- **Définition des relations** : Définissez les relations entre les éléments pour une gestion complète.





# Une gestion d'inventaire réussie avec une CMDB

## Mise en place et meilleures pratiques

- **Maintien de la qualité des données** : maintenir la qualité des données est une priorité constante. Les informations doivent être précises et actualisées en permanence pour refléter la réalité de votre environnement.
- **Mise à jour régulière** : planifiez des mises à jour régulières pour vous assurer que les changements sont enregistrés. Cela garantit que vous disposez toujours des données les plus récentes.
- **Documentation des processus** : documentez les processus de gestion d'inventaire. Cela inclut la manière dont les données sont collectées, qui est responsable de quelles tâches, et comment les modifications sont gérées.





«Lors de roulement ou de réaffectation du personnel, les tâches récurrentes de maintenance ou de renouvellement étaient parfois oubliées. Grâce à la CMDB de C2, ce n'est plus le cas. C'est rassurant pour l'ensemble des équipes de savoir qu'un outil nous aide au quotidien dans la gestion de nos tâches»

Vincent Marcoux, chef de la Division des TI de la Ville de Belœil

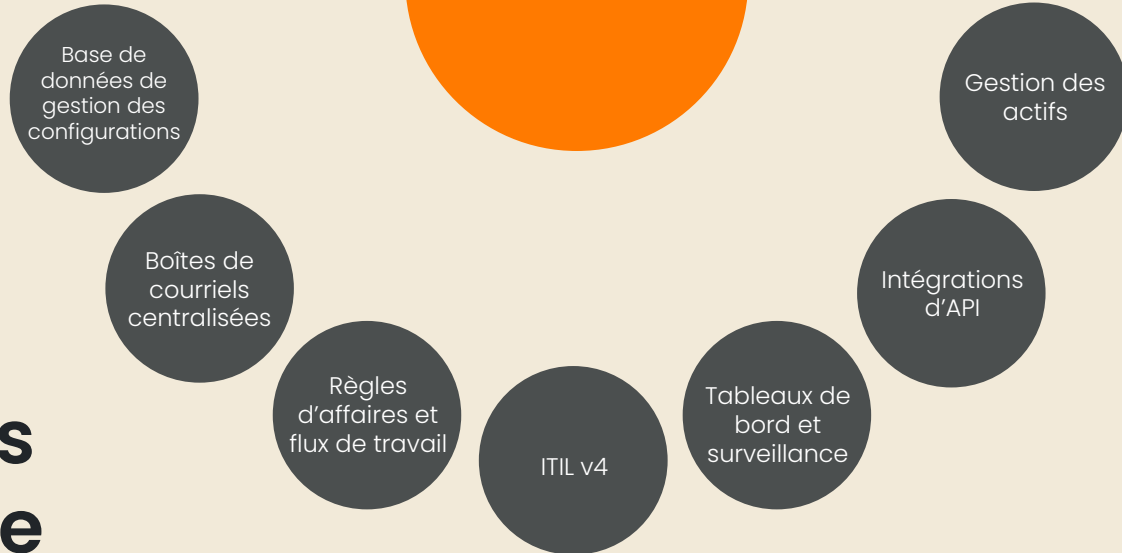
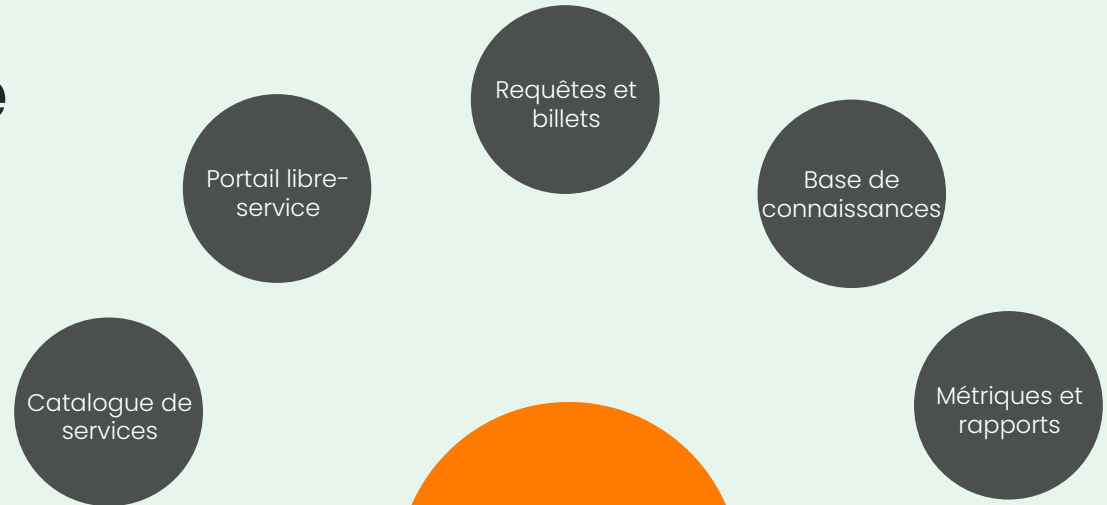


**Conclusion**





# Expérience client



# Ressources et expertise

## Pas seulement pour les TI

- Les ressources matérielles
- Les ressources humaines
- Les approvisionnements
- L'urbanisme
- Juridique

etc...

# Pourquoi adopter une solution ITSM?



## Connectez vos processus

grâce à des flux de travail automatisés, à une gestion simple de vos demandes et à des rapports personnalisés.

## Connectez votre organisation

à l'aide d'une CMDB adaptée, d'une gestion des actifs accessible de n'importe où et d'une intégration dans tous les services.

## Connectez vos utilisateurs

avec un portail libre-service doté d'une catégorisation simple des demandes et d'une anonymisation complète des données personnelles.

**Innovez avec un outil puissant et flexible centré sur vos services clients**



# Billet	Client	Sommaire	État	Type de manda	Avancemen
00000962	Martine St-Hilaire	Client project (en)	En cours	Analyse et C...	Accompagner
Nom de la ressource: Martine St-Hilaire					
3 00000621	Martine St-Hilaire	Projet client	En cours	Formation	Analyse / Dé
2 00000823	Martine St-Hilaire	Projet client	En cours	Analyse et C...	Configuration
1 00000839	Martine St-Hilaire	Projet client	En cours	Nouvelle impl...	Configuration
Nom de la ressource: Nancy Laberge					
4 00001131	Nancy Laberge	Projet client - Implantatio...	En cours	Analyse et C...	Analyse / Dé
Nom de la ressource: Rima I lamza Reguig					
5 00000567	Martine St-Hilaire	Projet client	En cours	Formation	Accompagner
Nom de la ressource: Stephane Lauziere					
00000594	Martine St-Hilaire	Projet client	En cours	Documentation	Analyse / Dé

# Merci de votre avis!



<https://forms.office.com/r/f1nNbcu99z>





## Besoin d'aide avec un projet?

Nos analystes d'affaires et notre équipe est là pour vous aider.

[Contactez-nous](#)



### L'infolettre C2 ITSM

Restez connectés avec C2 ITSM afin de faire le point sur vos services TI. Chaque mois, retrouvez articles, astuces, nouvelles, nouveautés et bien plus. à même votre boîte courriel.

## Besoin d'aide avec votre équipe TI?

Le blogue C2 ITSM, c'est des articles indispensables sur la gestion de services, la gestion du changement, l'ITSM, les services, le service desk, l'automatisation d'affaires et bien plus

[Visiter le blog](#)



## Livrez des services TI structurés à un prix abordable

Contrôlez vos processus  
Récupérez votre temps et vos ressources  
Personnalisez et dynamisez votre performance  
Faites le bonheur de vos clients

[Demander votre démo](#)





# Merci de votre attention!


## Questions?

1 800 889.3698

C2itsm.com  
ventes@c2itsm.com

 @C2-ITSM

 @C2ITSM

 @C2-ITSM

