

## Élevez votre service desk IT avec une gestion automatisée du poste de travail

Gérez-vous encore vous-même votre environnement de travail numérique ? Vous pouvez vous épargner cet effort. La gestion numérique du poste de travail peut parfaitement être externalisée. Considérez-vous la configuration et la sécurisation de vos appareils fixes et mobiles comme une **activité essentielle** ? Probablement pas. Et c'est précisément pour cette raison que vous n'êtes pas enclin à y consacrer vous-même les **ressources humaines et matérielles nécessaires** — si tant est que vous puissiez trouver ces profils sur le marché du travail actuel. Voilà immédiatement une seconde raison valable de faire appel à un prestataire externe.

### WPS : nouvelle approche sans matériel de WpaaS

Avec Workplace as a Service (WpaaS), nous proposons une formule flexible et attrayante pour le développement et la gestion de votre environnement de travail numérique. Outre divers **services managés**, cette offre comprend toujours l'achat ou la location des **appareils de poste de travail utilisés**, fixes comme mobiles.

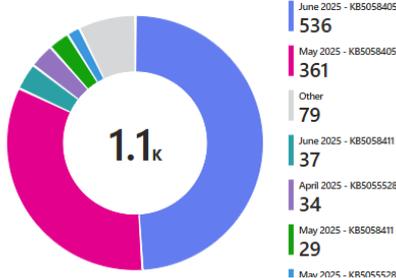
Avec l'introduction de **WPS, ou Workplace Platform Solutions**, nous apportons davantage de flexibilité. Pour certaines organisations, le lien automatique entre le matériel et un bouquet de services constituait en effet un obstacle. Par exemple, elles ne pouvaient pas profiter de notre offre WpaaS car elles étaient encore liées par des engagements contractuels avec leur fournisseur de matériel existant.

Afin de pouvoir décharger tout le monde, nous lançons aujourd'hui un **modèle novateur pour la fourniture de services managés pour le poste de travail**. Dans ce modèle, nous dissocions le matériel nécessaire des services de support associés. L'automatisation offre ainsi une flexibilité accrue, une meilleure qualité de service globale et de nombreux autres avantages.

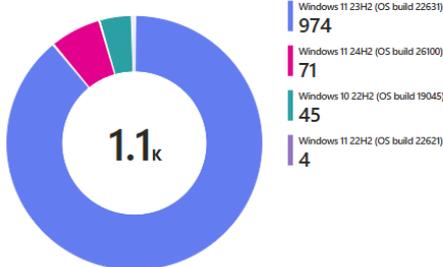


Avec **Workplace Platform Solutions (WPS)**, Inetum répond à la demande croissante de **services managés proactifs** pour le poste de travail. L'essence de notre offre WPS est de vous décharger de la mise en conformité et du maintien en conformité de vos appareils de poste de travail, et par extension de l'ensemble de votre environnement de travail numérique. Cette conformité est une nécessité absolue pour ceux qui, comme nous, adoptent le concept de zero trust comme approche proactive de la sécurité.

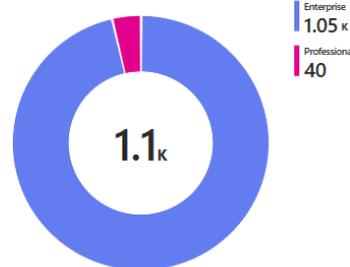
Monthly quality patches



Windows 10/11 versions



Windows editions



# Comment WPS vous offre plus d'une valeur ajoutée claire

## Un service desk IT plus agile

WPS offre une **flexibilité supplémentaire** grâce à un service desk IT plus agile. Dans un modèle de service classique, un tel niveau de flexibilité est difficile à atteindre. En effet, un service desk traditionnel est trop axé sur les processus. De plus, ce type de service desk repose souvent sur des frameworks ITSM tels qu'ITIL, ce qui vous confronte rapidement à des processus lourds et rigides.

Ces processus sont idéaux pour un environnement de datacenter stable et peu sujet aux changements. Mais dans un environnement cloud moderne, en constante évolution, où Microsoft Intune prend en charge la gestion des appareils, c'est une tout autre réalité.

Un tel environnement nécessite un **modèle de service plus agile** et un **processus de mise en œuvre itératif** pour déployer efficacement les managed workplace services. C'est d'autant plus essentiel si vous souhaitez intégrer des **services supplémentaires, comme la gestion des licences ou le patching logiciel**, à votre service desk. Nos Workplace Platform Solutions vous mettent déjà sur la bonne voie.

## Un service plus rapide et sur mesure

Et ce n'est pas tout ! Un service desk traditionnel est en effet souvent très impersonnel, alors que nous tenons précisément à vous garantir un service **plus personnalisé**. Cela signifie notamment que nous tenons compte du contexte spécifique dans lequel vous opérez. Cela nous permet ensuite d'apporter des solutions plus ciblées et plus rapides, même lorsque vos questions ne concernent que de manière indirecte votre environnement de travail numérique.

Pour cette même raison, nous travaillons également avec des **équipes clients dédiées**. Vous pouvez ainsi capitaliser sur notre **riche expertise**. La plupart des problèmes que vous rencontrez pour la première fois, nous les avons déjà résolus à de nombreuses reprises. En parallèle, vous bénéficiez de la **réactivité accrue** qu'offre le travail avec de petites équipes d'experts, dédiées à un nombre limité de clients.

En prime, nous vous garantissons un **point de contact unique** sous la forme d'un **Service Delivery Manager** spécifique pour les managed workplace services. Ce SDM assure le suivi quotidien et la coordination ciblée de la gestion de votre poste de travail.

## Envie de découvrir WPS ?

N'hésitez pas à nous contacter via [info.belgium@inetum.com](mailto:info.belgium@inetum.com)



## L'avenir : automatisation structurelle poussée

Avec une automatisation structurelle poussée de nos managed workplace services, nous faisons la différence. Par exemple, **l'enregistrement et la remédiation des événements et incidents de sécurité sont automatisés** — et même proactifs. Associée au **self-service**, cette automatisation structurelle doit également permettre aux utilisateurs de postes de travail d'exploiter des **outils d'IA** pour, par exemple, rechercher et installer automatiquement de nouveaux logiciels.

## Tremplin vers plus et mieux

Avec une Platform Solution comme WPS, il devient non seulement plus simple pour nous de fournir des managed workplace services et pour vous d'en bénéficier, mais c'est également un tremplin vers davantage. **Davantage de services** que la seule gestion des appareils de poste de travail, par exemple. Vous pouvez notamment envisager une extension vers d'autres services managés, tels que **Microsoft 365 et Teams Calling**.

Enfin, WPS nous permet également de mieux vous accompagner dans **l'automatisation et l'optimisation de votre environnement de travail numérique**. En ce sens, il ne s'agit pas seulement d'un tremplin vers plus, mais aussi vers mieux.