



## Help Desk ou Service Desk : Lequel correspond à votre centre de support ?

Kristin E. Robertson  
Présidente  
KR Consulting

## Sommaire

Le marché du support informatique s'est développé et a atteint sa maturité tout au long des trente dernières années, ayant commencé avec l'introduction des PC en 1981. Les premiers help desks (aux environs de 1985) étaient connus, à juste titre, comme des « helpless desks » ou services 'impuissants' ou 'sans défense', des employés insuffisamment formés en assurant la charge sans avoir accès à aucun des outils dont bénéficient aujourd'hui les service desks. Vers la fin des années 80, le cadre ITIL<sup>®</sup> ou Information Technology Infrastructure Library<sup>®</sup> a été développé, tout d'abord en réaction au manque de maturité de l'informatique de l'époque. Cet ensemble de bonnes pratiques a introduit le concept d'un Service Desk intégré utilisé comme point de contact unique pour toutes les requêtes des clients relatives à l'informatique.

Bien que leurs noms soient parfois confondus, le Help Desk et le Service Desk correspondent à deux concepts entièrement différents. Centre de support technique, le Help Desk aide les clients à obtenir le maximum de la technologie. Le Help Desk fournit des services techniques de haut niveau et est davantage orienté sur la gestion des incidents, des actifs et des changements élémentaires. Le Service Desk en revanche est non seulement dédié à la fourniture d'un excellent support technique mais également étroitement associé à tous les processus informatiques et se concentre sur les besoins métier du client et de l'entreprise. Il est possible d'évaluer votre centre de support en fonction des caractéristiques spécifiques d'un Help Desk et d'un Service Desk et de déterminer ainsi laquelle de ces deux approches correspond le mieux à votre organisation.

Il est également possible d'évaluer votre centre de support par rapport à un modèle de maturité. Des organismes tels que le Software Engineering Institute et le HDI<sup>®</sup> (précédemment Help Desk Institute<sup>®</sup>) ont créé des modèles de maturité pour leurs secteurs d'activité. Numara Software présente dans ce livre blanc son propre modèle de maturité, le IT Process Maturity Model qui aide à évaluer la maturité de l'organisation de support et propose une feuille de route ou cadre de travail destiné à tous ceux qui aspirent à en améliorer le fonctionnement.

Avant de choisir le système de gestion des incidents approprié pour un centre de services, il est souhaitable d'effectuer une évaluation de son fonctionnement. La première étape de cette évaluation consiste à déterminer, selon les fonctions qu'il effectue, si le centre de support est un Help Desk ou un Service Desk. L'étape suivante permet de positionner le centre de support dans l'un des niveaux de maturité et/ou de déterminer vers quel niveau le faire évoluer. Il est important de ne pas s'enthousiasmer outre mesure pour des caractéristiques et des fonctions avancées dont le centre n'a actuellement aucun besoin ou dont il n'aura pas besoin dans un futur proche. Le choix en matière de systèmes de gestion des incidents est aujourd'hui tellement vaste qu'il est important de bien préparer cette décision avec le plus de connaissances possibles du marché et en sachant comment se positionner votre centre de service par rapport aux modèles existants.

Ce livre blanc a pour but d'aider les responsables de centres de support à évaluer les principales fonctions et le niveau de maturité de leur organisation de support afin de choisir le système de gestion des incidents qui correspondra le mieux à leurs besoins sans gaspiller d'argent dans des caractéristiques qui ne seront pas utilisées.

## L'évolution du marché du Service Desk

Le service desk a beaucoup évolué depuis ses débuts dans les années 80. En 1981, avec l'arrivée de l'ordinateur personnel, les utilisateurs dans les entreprises ont commencé à disposer d'une puissance de traitement jusque là réservée au centre de données. Les applications client/serveur ont exploité la puissance des postes de travail et mis à la disposition des utilisateurs de plus grandes capacités. Le Help Desk est né du besoin d'aider les utilisateurs à optimiser leur utilisation de la technologie et de résoudre les problèmes auxquels ils se heurtaient.

Les premiers Help Desks n'avaient rien d'éblouissant. Leurs employés étaient des débutants qui ne savaient que très peu de choses sur la technologie dont ils assuraient le support. Ces Help Desks avaient peu de technologie, aucun processus et des relations très sommaires avec le reste du département informatique.

Assez rapidement, de meilleures méthodes furent préconisées pour servir les clients : processus uniformisés pour gérer les appels, outils basés sur le téléphone et les ordinateurs pour enregistrer et suivre les appels et collaboration plus étroite avec les autres groupes du département informatique. Le Help Desk a alors commencé à ajouter de la valeur à l'entreprise, résolvant de nombreux problèmes de façon indépendante et efficace et permettant aux clients d'optimiser leur productivité.

En 1989, le gouvernement du Royaume Uni, assisté de représentants de l'industrie informatique, a publié le premier cadre ITIL ou Information Technology Infrastructure Library (Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information). Ce recueil des bonnes pratiques a introduit le concept de Service Desk, nouvelle génération de Help Desks étroitement intégrés à l'activité du département informatique et de l'entreprise. Depuis, l'ITIL a fait l'objet de plusieurs révisions majeures et nous en sommes aujourd'hui à la version 3, publiée au printemps 2007.

## Help Desk et Service Desk : les différences

Aujourd'hui, le terme Help Desk ou Service Desk est indifféremment utilisé quel que soit le type de centre de support. Comme le souligne Jayne Groll, Présidente d'ITSM Academy (un centre de formation des États-Unis) « Un service desk n'est pas simplement un Help Desk avec un nouveau nom ». En effet, selon l'ITIL, le Service Desk gère toute une gamme de services, agissant comme point de contact unique, non seulement pour les incidents mais également pour les demandes de changement, le calendrier des changements, la gestion des problèmes et les changements de configuration. Selon Jayne Groll, la différence entre un Help Desk et un Service Desk réside dans l'orientation vers les services. L'ITIL définit un service comme un ou plusieurs systèmes informatiques activant un processus métier. Une orientation vers les services fait passer le Service Desk de la gestion des incidents en cas de problèmes techniques à la fourniture d'un support intégré prenant en compte l'impact de chaque problème sur l'entreprise. Il est important de noter que l'évolution vers une orientation sur les services est une décision qui est prise au niveau de la direction et peut ne pas être la meilleure approche pour certaines entreprises, comme nous allons le voir.

## Help Desks

Un help desk fournit une excellente gestion des incidents en assurant la résolution de tous les problèmes du client, en temps opportun et de manière ordonnée, avec un suivi parfait des requêtes. Un Help Desk a habituellement accès aux données de gestion des actifs (les informations sur les actifs informatiques, notamment le matériel et les logiciels) et aide à tenir à jour les informations sur les actifs. Un Help Desk utilise une méthode efficace de création et de gestion de la connaissance et peut offrir aux clients une fonction de libre-service, basée sur le web, par exemple l'accès à une base de connaissances contenant des informations de support. Un Help Desk peut avoir un contrat de niveaux de service

orienté sur la technologie plutôt qu'orienté métier. Le Help Desk peut ou non ressentir le besoin de créer des contrats de niveau d'exploitation avec d'autres groupes du département informatique. (Les contrats de niveaux d'exploitation sont des contrats internes entre le Help Desk et ses partenaires de support, par exemple un support pour les applications ou pour l'administration réseau. L'accord comprend des engagements opérationnels, par exemple un temps de réponse et de résolution jusqu'à l'activation du processus d'escalade, des méthodes de communication entre les groupes et des exigences de reporting.) Dans cette structure informatique, le processus de gestion des changements peut être informel mais extrêmement efficace. Souvent, le département informatique est de petite taille et le personnel du Help Desk fonctionne alors en multitâche exécutant des fonctions qui, dans un département plus important, sont assignées à des employés spécialisés. Lorsque plusieurs fonctions sont assurées par une seule personne, le besoin de processus formels, de réunions et de supervision est moins important.

### Aide-mémoire : Définitions ITIL

**Gestion des changements** : Le processus formel consistant à accepter les demandes de changements, à les classer par priorité et à les exécuter de manière contrôlée.

**Éléments de configuration** : Les éléments du logiciel, de l'infrastructure et de la documentation.

**Gestion des configurations** : Fournit les informations sur les actifs et les éléments de configuration. Fournit les informations sur les relations entre les éléments de configuration.

**Gestion des incidents** : Le processus consistant à restaurer la productivité d'un client aussi vite que possible.

**Contrat de niveau d'exploitation** : L'accord entre le Service Desk et ses partenaires de support internes quant à la façon dont ils vont travailler ensemble.

**Gestion des problèmes** : Le processus consistant à identifier la cause première d'un incident et à éliminer cette cause pour éviter d'autres incidents.

**Contrat de niveaux de service** : Le document qui décrit les services et les attentes des clients lorsqu'ils utilisent les services informatiques.

### Service Desks

Un Service Desk est créé lorsque les dirigeants de l'entreprise identifient la nécessité d'une orientation vers les services pour le département informatique, orientation qui va permettre d'intégrer plus étroitement ce département avec le reste de l'entreprise. Un Service Desk suppose également que les dirigeants de l'entreprise ont choisi ITIL comme cadre de fonctionnement. Le Service Desk, pour résumer, gère davantage de complexité avec des processus plus intégrés et plus formalisés que ceux du Help Desk. Le Service Desk est le point de contact unique pour toutes les requêtes des clients relatives à l'informatique et sert d'interface entre le département informatique et le client. Il assure la gestion des incidents dont l'objectif est restaurer la productivité du client aussi vite que possible, soit par l'éducation, par la résolution ou par un contournement. Le Service Desk est en même temps étroitement intégré à de nombreux processus informatiques, dont la gestion des problèmes (l'identification des causes premières des problèmes rapportés), la gestion des changements (la méthodologie permettant d'apporter des changements à l'infrastructure de façon ordonnée) et la gestion des configurations<sup>1</sup> (l'enregistrement des informations sur les actifs et sur leurs relations). Un Service Desk fait partie d'un département informatique qui gère une base de données de gestion des configurations (ou CMDB) ou bien un référentiel regroupant toutes les données de configuration. Les clients contactent le Service Desk pour signaler des demandes de changement et poser des questions sur les changements planifiés. Le Service Desk communique le calendrier des changements à la communauté des clients et représente le client auprès de la « Commission consultative sur les changements ». Il participe à la création, à la mise en œuvre et à la maintenance des contrats de niveaux de service et d'exploitation.

<sup>1</sup> Si la gestion des actifs et la gestion des configurations ont toutes deux pour objectif le maintien d'un inventaire actualisé des actifs informatiques, la gestion des configurations va plus loin en procédant à l'enregistrement des relations et des liens entre tous ces actifs.

Pour vous aider à différencier entre help desk et service desk, utilisez les questions suivantes. Elles vous permettront de déterminer laquelle de ces deux entités décrit le plus précisément votre mode de fonctionnement.

- ❖ Fournissez-vous d'excellents services techniques qui aident les clients à résoudre efficacement et totalement les problèmes ?
- ❖ Offrez-vous un point de contact unique pour tous les problèmes techniques ?
- ❖ Apportez-vous des changements à l'infrastructure informatiques de manière efficace mais en suivant une méthode informelle et qui peut être différente selon le type de changement ?
- ❖ Vos analystes de support sont-ils polyvalents, procèdent-ils au diagnostic des problèmes, à la recherche des causes premières et coopèrent-ils efficacement avec les autres employés du département informatique pour résoudre le problème ?
- ❖ Avez-vous défini la manière dont vous allez offrir du support technique à vos clients et l'avez-vous communiqué à votre base de clients ?
- ❖ Assurez-vous le suivi de vos actifs informatiques et de l'interface avec votre système comptable ?

**Si vous pouvez répondre oui à la plupart de ces questions, vous gérez probablement un Help Desk !**

- ❖ Fournissez-vous une excellente gestion des incidents qui aide vos clients à rétablir leur productivité ?
- ❖ Votre direction a-t-elle adopté ITIL comme cadre des processus informatiques ?
- ❖ Votre centre de support participe-t-il à la plupart des processus informatiques et cette participation a-t-elle été formellement définie ?
- ❖ Disposez-vous d'un processus de gestion des changements formel et d'une Commission consultative sur les changements ?
- ❖ Disposez-vous d'un groupe distinct du centre de support pour la gestion des problèmes ?
- ❖ Avez-vous établi un contrat de niveaux de service et l'avez-vous communiqué à vos clients ?
- ❖ Assurez-vous le suivi de vos éléments de configuration et de leurs relations dans une base de données de gestion des changements ?

**Si vous pouvez répondre oui à la plupart de ces questions, vous gérez probablement un Service Desk !**

La taille du département informatique n'est pas nécessairement un bon indicateur lorsqu'il s'agit de déterminer si votre centre de support est un Help Desk ou un Service Desk. Ce qui permet de différencier un service desk d'un help desk est plutôt l'étendue des fonctions couvertes, l'intégration aux processus ITIL et le niveau de maturité.

Par ailleurs, les entreprises engagées dans les processus ITIL ont généralement des environnements plus complexes, nécessitant des workflows et une automatisation plus complexes. Ces entreprises ont des dépenses à la fois en termes de coût des produits et en termes de gestion de ces processus complexes qui ne sont pas forcément nécessaires pour les entreprises gérant des processus moins complexes.

Si votre entreprise fonctionne efficacement sans processus ITIL, ne compliquez par votre environnement en essayant d'adopter un système qui n'est pas approprié à vos besoins. Beaucoup d'entreprises servent leurs clients efficacement sans avoir à adopter de nouveaux processus ou à reconcevoir ce qui fonctionne déjà très bien.

## Les Help Desks et les Service Desks dans un modèle de maturité

De nombreuses industries ont établi des modèles de maturité permettant aux entreprises cherchant à améliorer leur fonctionnement d'élaborer une feuille de route ou une structure de développement et d'évaluer leur niveau de maturité. Le Capability Maturity Model Integration® (CMMI®), créé par le Software Engineering Institute, est un modèle bien connu des sociétés d'ingénierie informatique. Une entreprise de génie logiciel atteignant le niveau 5 de ce modèle, c'est à dire le niveau le plus élevé, est parfaitement optimisée et efficace. L'industrie des centres de support dispose également de modèles de maturité. HDI (précédemment Help Desk Institute) a créé un Modèle de maturité des centres de support en 2003 et l'a mis à jour en 2008.

Selon Robert Last, Gestionnaire de contenu de HDI, le modèle de maturité offre un double avantage. « Le premier est de permettre aux entreprises de déterminer leur position sur une courbe de maturité. Le second avantage est de vous permettre d'examiner la qualité du centre de support pour voir si vous obtenez un bon ratio coûts/avantages. »

En examinant un modèle de maturité, les gestionnaires doivent se concentrer sur les objectifs d'ensemble de l'entreprise. L'équipe de direction peut décider que le centre de support n'a pas besoin d'opérer au niveau le plus élevé du modèle de maturité. Un centre de support proactif (voir ci-dessous la phase 2 du modèle de maturité de Numara) peut tout à fait apporter le service requis par l'entreprise et tout ce qui irait au-delà de ce niveau ne serait pas approprié à ses besoins. Par contre, un département IT dont les processus informatiques sont étroitement liés au succès de la stratégie globale de l'entreprise, peut souhaiter fonctionner comme un département orienté sur le service ou sur la valeur. Votre objectif, par rapport à un modèle de maturité, doit découler d'une décision mûrement réfléchie, prenant en compte le retour sur investissement, la direction stratégique de l'entreprise, sa culture et ses attentes.

Dans ce livre blanc, nous présentons le modèle de maturité de Numara Software : le Numara Software IT Process Maturity Model. Les quatre niveaux du modèle de maturité de Numara Software sont résumés dans les paragraphes qui suivent.

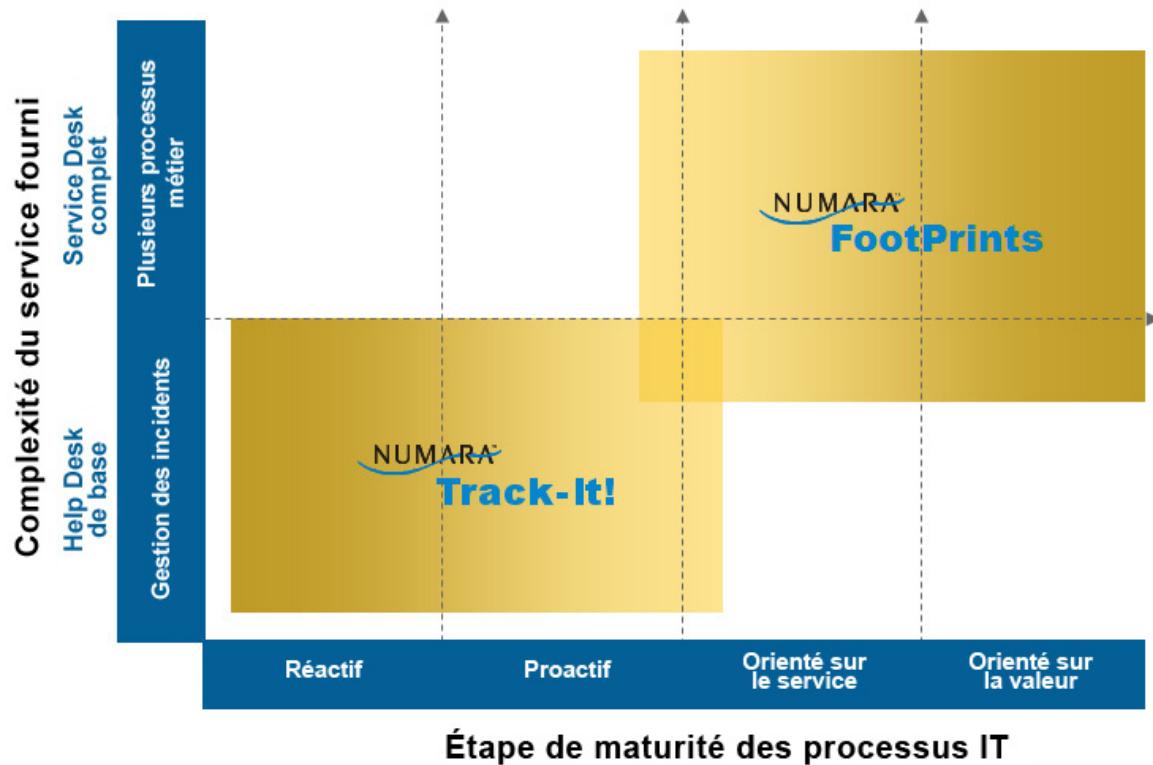
**Réactif** : Ces centres de support sont caractérisés par des processus de gestion des incidents rudimentaires et par l'ébauche d'un processus de gestion des problèmes. Les processus sont ponctuels et ne sont pas encore documentés. Ces centres de support ont des relations informelles et des liens procéduraux mal définis avec le reste du département informatique. Intervenant souvent dans l'urgence, ces jeunes centres ne disposent que des outils de support de base et ne peuvent investir dans des systèmes plus élaborés. Certains peuvent même utiliser des systèmes de gestion des incidents basés sur le papier ou développés en interne. La plupart des centres de type réactif souhaitent devenir proactifs afin de pouvoir offrir de meilleurs services à leurs clients.

**Proactif** : Ces centres se caractérisent par une téléphonie et des outils de gestion des incidents très performants. Ils ont défini et documenté leurs processus de gestion des incidents, y compris le suivi et l'escalade des incidents et la gestion des connaissances de base. Ils se concentrent sur l'efficacité de leur centre de support en analysant les tendances et en surveillant les mesures. Cette structure est liée au reste du département informatique par des processus de gestion efficaces des changements, des actifs et des problèmes. Ils disposent de plusieurs processus de support automatisés, de la capacité à surveiller les performances du système et d'un libre-service client web de base. Les gestionnaires ont établi des contrats de niveaux de service de base avec les clients.

**Orientation sur le service** : Ces centres de support disposent d'ensembles d'outils intégrés avec base de connaissance reliée au libre-service client web. Ils ont développé et documenté des processus de support complets, avec processus de gestion des incidents, gestion des effectifs et gestion des connaissances. La direction met l'accent sur la qualité du service et a conscience des coûts et des avantages qui y sont associés. Ces centres cherchent régulièrement à obtenir un retour d'information des clients et s'en servent pour améliorer en permanence les processus et les services. La gestion des niveaux de services implique des niveaux de performance garantis pour le client. Les membres de ces centres se font les représentants des clients pour la gestion des changements, des problèmes et des mises en production et sont totalement impliqués dans la gestion des configurations.

**Orientation sur la valeur** : Ces centres bénéficient de suites de produits intégrés, totalement déployées, qui automatisent de nombreux processus de support. La gestion des niveaux de services est liée aux objectifs de l'entreprise, l'accent étant mis sur l'élimination préventive des problèmes et sur des métriques de support avancées. Le Service Desk est totalement intégré à tous les processus informatiques et fonctionne comme point de contact unique pour tous les problèmes informatiques. L'objectif global du département informatique est d'améliorer les processus métier et non pas uniquement de les activer. Agissant en partenariat avec les dirigeants métier, le département informatique connaît parfaitement les moteurs de l'entreprise et se concentre sur les activités qui vont augmenter son efficacité et sa rentabilité.

Le graphique suivant montre comment se positionnent les gammes de produits de Numara Software, Numara Track-It et Numara FootPrints, dans son modèle de maturité des processus informatiques. Bien qu'il y ait un chevauchement entre ces deux produits, le graphique montre à la fois les niveaux de maturité et les fonctionnalités des Help Desks et des Service Desks et aide à sélectionner le produit qui convient le mieux.



## Sélection d'un système de gestion des incidents

Les Help Desks et les Service Desks ont un vaste choix aujourd'hui pour la sélection d'un système de gestion des incidents. Trouver le bon outil et le bon fournisseur pour vos besoins spécifiques peut s'avérer submergeant. Les informations fournies dans ce livre blanc devraient heureusement vous permettre d'évaluer plus précisément vos besoins.

Un responsable de centre de support devrait commencer par effectuer une première évaluation de ses opérations. Grâce aux indications de la section « Help Desk et Service Desk : les différences », sélectionnez les caractéristiques qui décrivent le plus précisément vos opérations. Ne vous attendez pas à ce que votre centre de support corresponde exactement à l'une des désignations mais recherchez plutôt la meilleure adéquation. C'est un bon indicateur pour déterminer si votre centre est un Help Desk ou un Service Desk.

Relisez ensuite les descriptions du modèle de maturité et faites une rapide évaluation du niveau qui décrit le mieux votre centre de support ou du niveau que vous souhaitez atteindre. Cette prise de conscience est très précieuse pour déterminer la meilleure solution pour vos besoins de gestion des incidents.

Un outil bien adapté a les capacités dont votre centre de support a besoin maintenant et dans les deux ou trois prochaines années à venir. Tant que le package de votre fournisseur fonctionne sur une base de données standard, il est toujours possible de réaliser des mises à niveau et de passer à un autre système. Ne vous laissez pas impressionner par des capacités et des fonctionnalités dont vous n'avez pas besoin. Par exemple, la plupart des Help Desks qui se trouvent aux niveaux de maturité réactif et proactif, n'ont pas besoin d'une grande quantité d'intégration à d'autres modules, ni de rapports personnalisables ou encore de la capacité à mettre en œuvre un workflow complexe.

Prenez également en compte le temps et le travail de mise en œuvre nécessaires. En général, plus vous exigez de personnalisation d'un système, plus le temps de mise en œuvre est important. Si vous vous trouvez aux niveaux réactif ou proactif du modèle de maturité, vous aurez probablement besoin d'un système plus simple, moins riche en fonctionnalités. Recherchez un système facile à mettre en œuvre en quelques jours.

Enfin, étant vous-même un gestionnaire de centre de support, vous savez à quel point il est important de pouvoir compter sur le centre de support d'un fournisseur pour obtenir une assistance au cours du fonctionnement, de la configuration et de la maintenance d'un système. N'hésitez pas à poser des questions difficiles sur le centre de support du fournisseur, par exemple :

- « Quelle est le temps de réponse moyen pour les appels de support ? »
- « Quelles sont les horaires du centre de support ? »
- « Quels sont les services couverts et ceux qui ne le sont pas dans mon contrat de support ? »

## Conclusion

Que votre centre de support soit un Help Desk ou un Service Desk, aujourd'hui sur le marché, vous pouvez trouver un système de gestion des incidents correspondant à vos besoins. Rappelez-vous, l'approche taille unique ne fonctionne pas ! Veillez à évaluer votre mode de fonctionnement actuel, décidez de la position que vous souhaitez occuper dans deux ou trois ans sur le modèle de maturité, puis achetez un système de gestion des incidents proche de vos exigences. Bien qu'il soit impératif de planifier la croissance et le développement de votre centre de support, résistez à la tentation d'acheter des fonctionnalités qui paraissent intéressantes ou que vous pensez pouvoir utiliser dans le futur. Très souvent, ces fonctionnalités

ne sont jamais utilisées. En suivant la démarche réfléchie présentée dans ce document vous augmenterez vos chances d'acheter le système convenant parfaitement à votre entreprise.

## À propos de l'auteur

Kristin E. Robertson, Présidente de KR Consulting, aide les centres de support à accroître leur satisfaction client et à améliorer leur efficacité. En qualité de consultante, formatrice, mentor pour cadres, auteur publié et conférencière, elle a assisté, dans leur besoins de support technique et de service client, de nombreuses entreprises dont AIG, Southwest Airlines, 7-Eleven, Inc., Hewlett Packard, Southwest Airlines, SBC Internet Services (aujourd'hui AT&T), Medtronic, Blockbuster, St. John's Regional Medical Center, et Jenkins & Gilchrist, PLC. Elle est l'auteur de *Spectacular Support Centers: Best Practices for Small to Mid-Sized Help Desks and Technical Support Centers* et du CD de modèles et de rapports qui l'accompagne.

Kristin Robertson a été membre du corps professoral de la HDI University pendant plus de cinq ans, assurant la formation d'analystes et de managers de premier plan en vue de la certification. Elle propose également un programme de formation composé de séminaires relatifs au marché du support et intervient fréquemment dans des conférences et colloques. En tant qu'auditeur pour l'obtention de la certification Service Capability & Performance Support Standard de Service Strategies Corporation, elle audite la conformité des centres de service avec les normes agréées de l'industrie du support. Elle est spécialisée dans la formation et le conseil pour un processus de gestion des connaissances appelé Knowledge-Centered Support (KCS) et développé par le Consortium for Service Innovation. Elle a formé à KCS des centaines de stagiaires dans différents pays et a aidé de nombreuses sociétés dans leur mise en œuvre de KCS.

Avant son activité de conseil, Kristin a tenu des fonctions de cadre dans des sociétés de services financiers et logiciels et géré des centres de service comptant jusqu'à 120 agents. Parmi ses employeurs figurent Fidelity Investments, Advent Software, Ross Systems et Fleet Bank.

## Ressources :

« IT Service Management Based on ITIL v3 – A Pocket Guide », Van Haring Publishing, 2007

« Foundations of IT Service Management Based on ITIL® V3 », Van Haring Publishing, 2007

Sharon Taylor & Ivor MacFarlane, « ITIL Small-Scale Implementation », Renouf Publishing Company, 2006 (édition révisée)

Robert Last, « The HDI Maturity Model, Assessment Service & Resources » Février 2008, <http://www.thinkhdi.com/chapters/sova/hdi%20maturity%20model%20assessment%20service%20and%20resources%20february%202008%202008b.ppt>

Kristin Robertson, « Spectacular Support Centers: Best Practices for Help Desks and Technical Support Centers », Customer Service Press, 2007

## Qui sommes-nous ?

Numara® Software est un éditeur majeur de solutions intégrées pour la gestion des postes de travail (Desktop Management), la gestion de leur cycle de vie (PCLM), la sécurité et la conformité, le Help Desk et le Service Desk. Conçus pour optimiser la gestion informatique, Numara® FootPrints® et Numara® Track-It!® assurent collectivement le support de plus de 50 000 sites client et de près de 20 millions d'actifs informatiques dans le monde.



freedom  
to simply **choose**  
the right solution for you