

## POUR PUBLICATION IMMÉDIATE

### **ASG déploie sa stratégie de support aux services pour 2010, avec une approche économe et plus globale de la gestion des services informatiques**

*Par cette stratégie, la société offre aux entreprises une gamme de solutions spécialement adaptées, pour une plus grande efficacité à des coûts moindres et une liberté totale dans le choix des fournisseurs.*

**PARIS, 22 février 2010.** [ASG Software Solutions](#), créateur de la solution [ASG Business Service Portfolio™ \(BSP\)](#) et l'un des principaux acteurs du marché des solutions professionnelles pour les multinationales, a dévoilé aujourd'hui la nouvelle stratégie de la société en termes de support aux services informatiques : fournir aux utilisateurs un système modulaire d'applications Plug-and-Play pour favoriser la sélection des outils les plus adaptés et optimiser la rentabilité des investissements existants dans le domaine du support.

#### **Méthodologie de support aux services**

Après analyse des exigences élevées du marché en matière de support, ASG a conclu que la gestion des services informatiques (ITSM) n'était qu'une des composantes actuelles d'une assistance efficace. L'évolution de l'ITSM au fil des ans a conduit à de nombreuses mises en œuvre et à l'utilisation pléthorique d'outils, axés bien davantage sur l'aspect humain de l'administration des services informatiques que sur la gestion des ressources et des aspects financiers. Pour pallier cela, ASG s'intéresse aussi bien à la gestion des services, actuellement au cœur de l'ITSM, qu'à celle des ressources et des actifs, mettant au point une stratégie qui accorde autant d'importance à ces trois composantes.

La nouvelle approche de support aux services d'ASG repose avant tout sur la volonté de fournir des solutions totalement compatibles, et complémentaires, avec un vaste choix d'outils, sans recours obligatoire à un fournisseur particulier. Grâce à cette approche équilibrée et ouverte de la gestion et de l'automatisation des services, ainsi que de la gestion des actifs, les entreprises sont à même d'éviter les coûts élevés liés à l'actualisation des informations, à la formation répétée du personnel et aux cycles de mise en œuvre trop longs généralement associés aux solutions groupées d'un même fournisseur.

ASG a distingué trois secteurs fonctionnels dans ses solutions de support aux services :

- Gestion des services : l'accent est mis sur les aspects *humains* du support, avec des procédés mettant en adéquation l'expérience de l'utilisateur final et le niveau de service attendu.
- Automatisation des services : les *ressources* (matérielles et logicielles) requises pour le support en sont la pierre angulaire, l'objectif étant de gérer le déploiement du matériel et des applications, ainsi que d'arriver à une utilisation efficace des ressources.
- Gestion des actifs : il s'agit là des aspects *financiers* du support aux services, notamment de la gestion des inventaires, des fournisseurs et des contrats.

Cette année, pour lancer sa stratégie de support aux services, ASG commercialisera de nouvelles offres centrées sur la découverte et la cartographie de dépendances applicatives, la gestion du changement et des configurations et la gestion des licences logicielles. Ces offres pourront toutes être intégrées à des logiciels tiers personnalisés, ce qui permettra une exploitation parfaite des investissements informatiques et du savoir organisationnel. Elles viendront renforcer les solutions actuelles de support aux services d'ASG, notamment [ASG-Automation Center™](#) et [metaCmdb™](#).

## Citations

*Ian Rowlands, directeur de la gestion des produits chez ASG*

« Du fait d'un repositionnement d'intérêt dans la gestion des services informatiques, toute une partie des composantes du support aux services a été négligée, conduisant certains fournisseurs à enfermer leurs acheteurs dans un environnement « à prendre ou à laisser ». L'approche d'ASG consiste à s'intéresser à *tous* les aspects de la gestion, c'est pourquoi nous avons conçu des solutions parfaitement compatibles, laissant ainsi la possibilité aux entreprises d'acquérir uniquement les technologies dont elles ont véritablement besoin. »

**Recherchez le sujet suivant dans l'interface Tweeter : « ASG unveils new Services Support strategy to increase efficiency, cut costs and better align business with IT » (tinyURL) #ASG #ITSM**

### À propos d'ASG | [france.asg.com](http://france.asg.com)

ASG propose des solutions logicielles à plus de 85 % des plus importantes multinationales. Grâce à [Business Service Portfolio™](#), sa solution complète de gestion des services métier (BSM), la société ASG a su s'imposer comme l'un des principaux fournisseurs BSM du marché, forte d'une longue expérience dans la [gestion des métadonnées](#), [du contenu](#), [des applications](#), [de l'entreprise](#), [des performances](#) et [de la production](#), sans oublier les technologies de service et de support. ASG aide ses clients à réduire leurs coûts, à améliorer leurs services métier et à maîtriser les risques. Fondée en 1986, ASG est une société à responsabilité limitée, basée à Naples, en Floride (États-Unis). Elle compte plus de 90 bureaux implantés dans le monde entier.

Contacts :

Clare O'Neill  
ASG Software Solutions  
04.92.90.93.38  
[clare.oneill@asg.com](mailto:clare.oneill@asg.com)

Kristen Dattoli-Orfanos  
Lois, Paul and Partners  
+1.781.782.5852  
[kristen\\_orfanos@lpp.com](mailto:kristen_orfanos@lpp.com)