



Améliorez la qualité du service client

La satisfaction client est l'une des préoccupations les plus importantes de toute entreprise. Tout aussi importante que le fait de définir les attentes ou de réduire les coûts sans réduire la qualité du service. Un catalogue de services est une vitrine sur vos services informatiques et permet aux clients de les consulter et de les comprendre facilement.

Caractéristiques du produit

Configuration flexible : Configurez des champs pour capturer un cadre de contenu structuré, notamment des catégories de service et des offres de service.

Contrats de niveaux de service : Examinez les contrats de niveaux de service appropriés pour mesurer le traitement des demandes par rapport aux cibles définies.

Relations parent/enfant : Organisez les services en groupes logiques ou en structures hiérarchiques utilisables pour assembler des packages de services pertinents pour vos clients et pour votre entreprise.

Modèles : Commencez rapidement à travailler grâce à des modèles de catalogues de services prédéfinis.

Interface Web : Offrez un accès rapide au catalogue des services via une interface Web permettant aux utilisateurs de consulter les services, de demander des services et de contrôler l'état de leurs demandes.

Vues du catalogue des services : Définissez différentes vues pour le catalogue des services, notamment une vue pour le service technique ou le département informatique et une vue pour les services métier ou pour les clients.

Attributs : Configurez des attributs, des descriptions et de la documentation pour chaque service.

Intégration : Intégrez le catalogue des services à votre gestion des configurations.

Les catalogues de services sont de plus en plus appréciés dans la mesure où le département informatique essaie de maîtriser les dépenses et de démontrer sa valeur ajoutée à l'entreprise. A un niveau élémentaire, un catalogue de services est une liste des services qu'un département informatique fournit aux employés ou aux clients. Il peut s'agir d'une demande pour un nouvel ordinateur portable ou de l'ajout d'un nouvel employé à un service. Chaque service du catalogue inclut généralement :

- Une description du service
- Les délais ou les contrats de niveaux de service pour l'exécution de la prestation
- Qui peut demander ou consulter le service.
- Le coût du service
- Comment exécuter la prestation

La liberté de simplement... améliorer les communications internes et externes

Sans catalogue de services, les utilisateurs ne savent pas quels services ou délais de livraison attendre du département informatique ce qui les pousse à définir leurs propres exigences. Cette absence de communication affecte le niveau de service attendu et aboutit à un manque de confiance dans les services offerts par le département informatique. Un catalogue de services qui documente et publie tous les services disponibles aide à rétablir la confiance en permettant au département informatique de présenter les services qu'il offre. Les attentes sont alors non seulement définies mais systématiquement respectées.

La liberté de simplement... réaffecter les ressources IT aux domaines stratégiques

La mise en œuvre d'un catalogue de services exige la participation de tous les intervenants pour s'assurer que les services appropriés sont inclus et correctement documentés. Une fois le catalogue de services développé et utilisé de façon standard dans toute l'entreprise, la charge de travail des ressources précédemment en charge de la gestion des demandes de services va diminuer. Les clients vont demander des services électroniquement, éliminant le temps passé au téléphone. Avec un outil d'automatisation tel que Numara® FootPrints® Service Catalog Manager, le nombre d'interventions manuelles va également diminuer. Les interventions humaines précédemment nécessaires pour la gestion des demandes de services vont s'amoinrir, vous permettant d'allouer ces ressources à des projets plus proactifs.

La liberté de simplement... réduire les coûts de l'informatique

Lors de la définition des services, une représentation de tous les intervenants clés permettra d'identifier les services qu'offre le département informatique. Commencez par dresser une liste des services de base en vous assurant que chaque élément est indépendant et que vous pouvez en mesurer la consommation. Il vous faudra travailler avec le reste de l'entreprise pour définir des contrats de niveaux de service pour chaque service et vérifier que des outils de mesure sont en place pour surveiller les performances et en assurer le reporting. Une fois le catalogue publié, il est important de surveiller et d'affiner vos services et vos niveaux de service en fonction du retour des utilisateurs et des modèles d'utilisation. Il est possible que vous offriez des services inutiles ou redondants. Le reporting permettra d'identifier les services non utilisés, de réduire l'encombrement du catalogue de services, de réduire les ressources consacrées à ces services et, au final, de réduire les coûts IT associés.



Reporting : Transmettez automatiquement aux dirigeants les tendances des données et les métriques de performance nécessaires aux prises de décisions critiques.

Suivi du cycle de vie des services : Suivez l'état du cycle de vie des services.

Automatisation : Définissez les règles métier, l'automatisation des workflows et le mappage des services.

FootPrints family

- FP** Incident&ProblemManager
- FP** ChangeManager
- FP** ConfigurationManager
- FP** **ServiceCatalogManager**
- FP** InventoryManager
- FP** RemoteManager
- FP** DeploymentManager
- FP** PatchManager
- FP** DeviceManager
- FP** VulnerabilityManager
- FP** ComplianceManager
- FP** PowerManager
- FP** MigrationManager

Les avantages de Numara FootPrints Service Catalog Manager

- Améliorez la relation client en présentant une vue utilisable de vos services et laissez les clients choisir le service qui répond à leurs besoins, 24h/24 et 7j/7
- Réduisez les inefficacités du service informatique et utilisez les ressources précédemment en charge de la gestion des demandes de service pour les systèmes stratégiques
- Capturez et communiquez les liens entre le département informatique et l'entreprise en publiant un catalogue de services contenant les services importants et leurs attributs

La liberté de simplement... choisir

FootPrints Service Catalog Manager fait partie d'une gamme complète de solutions de gestion IT intégrées. Chaque produit automatise et simplifie un défi informatique spécifique et vous aide à réduire les coûts et à améliorer les niveaux de service. Élaboré dès le départ sous la forme d'un système modulaire mais néanmoins intégré, cette famille de technologies offre une solution unique et cohérente pour simplifier un ensemble très diversifié de besoins complexes en matière de gestion des services et du cycle de vie.

Imaginez... avoir toute latitude pour :

- Décider des composants ou des produits pertinents pour votre entreprise
- Gérer les diverses plates-formes à partir d'une seule console
- Investir dans un seul produit, une solution regroupant plusieurs produits ou toute la suite
- Acheter ce dont vous avez besoin et non ce que vous impose le fournisseur

Pour obtenir davantage d'informations sur les spécifications d'utilisation minimales de FootPrints Service Catalog Manager, consultez le document sur les spécifications techniques, disponible en ligne.

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 de l'IT, 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