



Numara[®] FootPrints[®]

Présentation de la Solution de Gestion des Services

Principaux avantages de Numara FootPrints Service Management

Une seule interface panoramique :

Point d'entrée web unique pour tous vos besoins de gestion des services et des actifs.

Processus unifiés : Automatisation intégrée des processus pour la gestion des incidents, des problèmes, des changements et des configurations avec capacités de gestion à distance, d'inventaire des actifs et de déploiement des logiciels sans intervention manuelle.

Business intelligence : Obtenez un meilleur contrôle sur les performances du département informatique et améliorez les communications avec la direction.

Un seul fournisseur, une seule solution :

Évitez de gérer de multiples solutions et contrats de support en faisant appel à un seul fournisseur de confiance pour la gestion des services informatiques et des postes de travail. Regroupez la gestion des services informatiques et la gestion des postes de travail afin de limiter les dépenses dans un contexte de budgets restreints.

Analyse d'impact : Réduisez les interruptions de service sur un système en réalisant une analyse complète sur l'impact des changements proposés.

Gestion des services

Numara® FootPrints® Service Management fait partie de la gamme FootPrints® de produits et de solutions de gestion IT qui optimisent, automatisent et améliorent les opérations IT.

Avec FootPrints vous disposez d'un contrôle et d'une flexibilité que vous n'auriez jamais cru possibles auparavant pour une solution de gestion des services informatiques. Avec les solutions FootPrints Service Management, vous avez accès à une gamme de produits de gestion informatique très performants, faciles à installer, à utiliser et à modifier, sans faire appel à des consultants ou à des programmeurs aux tarifs prohibitifs.

FootPrints a été conçu pour tirer parti de vos solutions de gestion informatique existantes et permet au département informatique d'optimiser la gestion des équipements mobiles, physiques et virtuels en simplifiant et en automatisant l'existant. Nos solutions intègrent de façon unique les processus qui gèrent l'informatique et non pas uniquement les données générées par ces processus.

Devenez une entreprise véritablement orientée sur les services

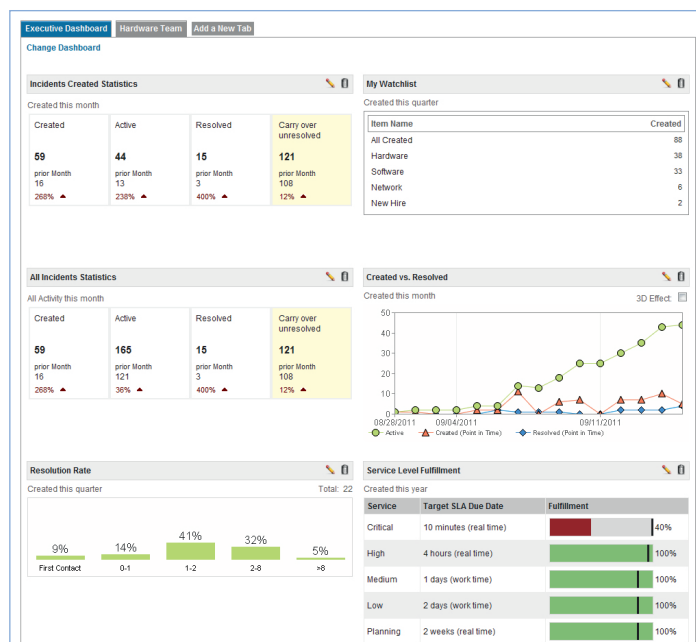
Plus que jamais, les départements informatiques doivent aligner la gestion des services informatiques avec l'entreprise et orienter davantage ces services sur la stratégie de l'entreprise. Cette approche exige de l'équipe de gestion des services une bonne compréhension des relations entre les services et les actifs qui les supportent. Dans le même temps, cette équipe doit réduire la fourniture réactive de services afin d'améliorer le service client, d'offrir les bons services informatiques à l'entreprise et de respecter les normes de conformité.

Notre solution...

Imaginez une transition en douceur d'un département à l'approche réactive à une organisation plus stratégique, orientée vers les services. Imaginez-vous accéder aux fonctions de résolution des incidents et des problèmes, de fourniture des services, d'analyse des modifications et des mises en production, de diagnostic à distance et de réparation des actifs, de gestion des configurations et d'inventaire des actifs à partir d'une solution unique, sans quitter votre bureau. La solution de gestion des services de Numara® Software permet au département informatique de se concentrer sur ce qui est important pour l'entreprise : améliorer le service client, réduire les coûts et renforcer l'autonomie des employés.

Automatisez les processus métiers

L'automatisation des workflows est essentielle pour que tous vos processus métier et informatiques y compris la gestion des incidents, des problèmes et des demandes de service passent par les processus de routage, d'escalade, de résolution et de suivi, de façon à améliorer en permanence vos niveaux de service tout en assurant la satisfaction et la productivité des utilisateurs. Numara FootPrints prend en charge de nombreux environnements autonomes appelés « espaces de travail » pour différents processus métier, chacun avec ses propres champs, formulaires, utilisateurs, workflows et paramètres aboutissant à une vue simple, intégrée et personnalisable.



D'un coup d'œil, prenez connaissance des principales métriques métier et service.

Système unique et centralisé pour le suivi et l'automatisation de nombreux processus informatiques et métier

- Automatisez de nombreux processus métier au-delà du Service Desk informatique – notamment le suivi des ressources humaines, le suivi du développement et des bugs, la gestion des installations et de la conformité afin d'améliorer l'efficacité du département informatique et la satisfaction client
- Optimisez le retour sur investissement avec une solution logicielle unique
- Augmentez le rendement en remplaçant de multiples produits ponctuels par une seule solution
- Réduisez les frais dus à des outils, des équipements et des ressources en personnel disparates, etc.

Automatisation des processus métier

- Créez des règles d'escalade et des workflows qui automatisent vos processus
- Éliminez les erreurs manuelles et les retards

Communication et collaboration

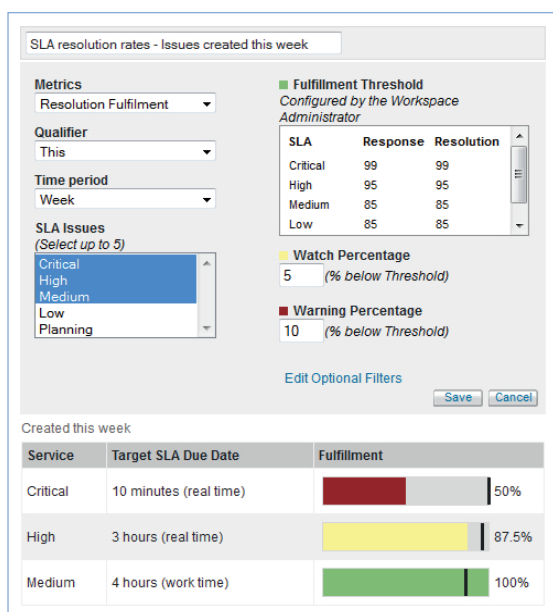
- Améliorez la communication et la collaboration dans l'entreprise et avec la direction

Routage et modèles

- Mettez en place des correctifs permanents qui réduisent le risque d'incidents récurrents
- Créez des modèles réutilisables pour générer rapidement les tickets d'incidents courants, en incluant les tâches auxiliaires.
- Configurez le routage des incidents et des requêtes en fonction des compétences des agents ou des équipes
- Planifiez des modèles pour la maintenance préventive récurrente du département informatique, de la gestion des installations ou d'autres processus métier

Recherches, rapports et tableaux de bord

- Suivez les améliorations de performances dues à l'automatisation
- Concevez vos propres rapports graphiques sur les mesures de performances ; exécutez-les et transmettez-les automatiquement par e-mail.



Personnalisez et suivez aisément les métriques des contrats de niveaux de service

Mettez en place les normes et les réglementations de votre secteur d'activité

Les entreprises de toute taille doivent se conformer à des normes et à des réglementations telles que le cadre ITIL, la loi Sarbanes-Oxley (SOX), les normes SAS70, PCI et, aux États-Unis, la loi HIPAA, le FISMA et le chapitre 21, Partie 11, du Code des réglementations fédérales (CFR) de la FDA. De plus, de nombreuses entreprises mettent elles-mêmes en place des directives de gouvernance internes ou adoptent de bonnes pratiques qui doivent également être respectées. Dans un tel contexte, parvenir à la conformité et en rendre compte s'avère une tâche impressionnante qui exige des processus documentés, des contrôles exhaustifs et la coordination entre les services. La mise en oeuvre d'une solution prenant en charge la conformité ainsi qu'une stratégie efficace de gestion des changements permet d'éliminer les processus de suivi manuels, décentralisés, très longs et souvent imprécis.



Le cadre ITIL

Le cadre ITIL® (IT Infrastructure Library®) est largement accepté comme le standard de fait pour les bonnes pratiques de gestion des services informatiques. Des milliers d'entreprises dans le monde ont adopté la philosophie et les lignes directrices de l'ITIL. La clé pour l'adoption des bonnes pratiques consiste à les mettre en place sans déclencher d'énormes investissements à long terme et à fournir rapidement des résultats résolvant les principales difficultés de l'entreprise. La solution de gestion des services de Numara permet d'assurer rapidement la préparation et la mise en place d'ITIL V3 pour les processus essentiels supportant les requêtes de vos clients.

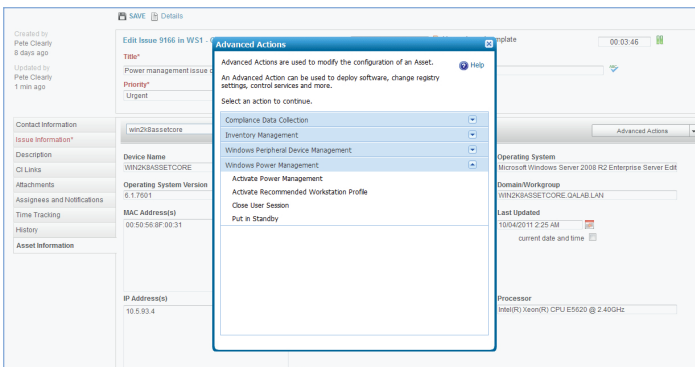
La solution de gestion des services de Numara est vérifiée par Pink Elephant via son programme PinkVERIFY™. Elle a été évaluée et vérifiée par rapport à la gestion des incidents, des problèmes, des changements, du catalogue de services, des mises en production et des déploiements, des actifs de service et des configurations, du portefeuille de services, des niveaux de services, de la gestion des connaissances et de l'exécution des requêtes.

- Gestion des incidents – Résolez plus rapidement les incidents grâce à des formulaires, des workflows et un accès client configurables
- Gestion des problèmes – Analysez les causes premières pour éviter la répétition des incidents
- Exécution des requêtes – Gérez toutes les requêtes de service et les workflows pour une fourniture efficace des services
- Gestion des actifs de services et des configurations – Découvrez vos actifs avec Numara Inventory Manager et visualisez les relations entre les éléments de configuration avec Numara FootPrints Configuration Management
- Gestion des changements – Automatisez des workflows d'approbation illimités grâce à des pistes d'audit complètes et sécurisez les approbations par e-mail avec FootPrints Change Manager
- Gestion des connaissances – Créez des solutions sophistiquées, avec catégorisation des FAQ et approbations pour l'insertion de nouveaux éléments
- Gestion des mises en production – Planifiez la mise en production des changements approuvés avec FootPrints et déployez automatiquement des packages logiciels personnalisés avec FootPrints Deployment Manager

- Gestion du catalogue des services – Concevez, approuvez et gérez le cycle de vie complet des offres de services aux clients et à d'autres intervenants clés pour une gestion intégrale des requêtes
- Gestion des niveaux de services – Appliquez les temps de réponse et de résolution convenus en fonction de vos contrats de niveaux de services et créez des rapports sur les résultats
- Reporting sur les services – Créez vos propres rapports de tendance et de performances avec des outils de reporting complets afin d'améliorer sans cesse la fourniture des services

Assurez une expérience client exceptionnelle 24h/24 et 7j/7

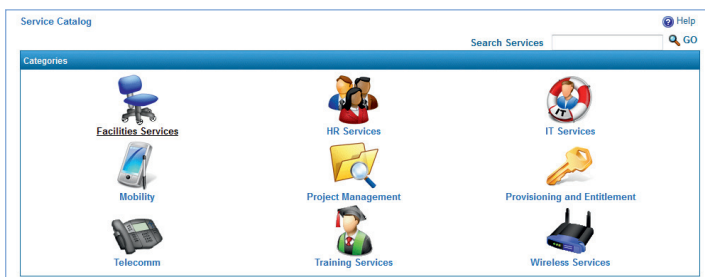
Les clients s'attendent à des réponses instantanées et à un accès aux services à toute heure. Devenez un centre de support de premier ordre, plus productif, en améliorant les temps de réponse, le respect des niveaux de services et la communication avec les clients grâce à un service disponible 24h/24 et 7j/7, à la gestion des connaissances, à la soumission sur de multiples canaux, à la gestion des niveaux de services, au catalogue de services et aux enquêtes clients.



Approuvez rapidement et facilement les demandes de changements

Travaillez où bon vous semble, au moment qui vous convient

La possibilité de travailler à distance n'est plus une option mais un impératif. Nous constatons, pour la plupart d'entre nous, une augmentation du travail réalisé en dehors du bureau. La solution de gestion des services de Numara est non seulement basée à 100 % sur le web (pour vous permettre de travailler chez vous), mais également disponible sur votre mobile. Que vous soyez en déplacement, en pause déjeuner ou en réunion, vous pouvez toujours accéder à toutes les informations dont vous avez besoin. Cette capacité vous permet d'accélérer la résolution des problèmes des clients et de respecter les contrats de niveaux de service en fournissant à vos agents l'accès aux informations importantes sur leur smartphone.



Gérez vos services et fournissez aux utilisateurs une interface simple avec votre propre catalogue de services

Les points forts de la solution

- **Gestion des changements** : contrôlez les changements logiciels et les processus de l'entreprise avec une supervision des activités et un suivi des changements
- **Gestion des incidents** : détectez les problèmes et accélérez la résolution des incidents avec des formulaires configurables et des workflows sophistiqués
- **Gestion des problèmes** : identifiez et résolvez la cause première des incidents pour éviter leur réapparition
- **Gestion des configurations** : obtenez une vue centralisée de tous les éléments de configuration, de leurs attributs et de leurs relations et démontrez la conformité informatique à l'aide de rapports
- **Gestion des niveaux de service** : améliorez la fourniture des services et assurez le respect des contrats de niveaux de services
- **Gestion de l'inventaire** : Communiquez aux agents du Service desk les informations sur les actifs dont ils ont besoin grâce à un système centralisé permettant de comprendre facilement votre portefeuille d'actifs dans sa totalité pour les postes de travail, serveurs, ordinateurs portables et périphériques mobiles Windows®, MacOS®, Linux®/VMWare®
- **Contrôle à distance** : gérez les postes de travail à tout moment et en tout lieu. Visualisez et contrôlez à distance les postes de travail des utilisateurs et résolvez rapidement les problèmes
- **Déploiement de logiciels** : automatisez le processus de télédistribution de logiciels dans des environnements tant hétérogènes que distribués
- **Libre-service client** : améliorez la fourniture des services avec une fonction de libre-service 24h/24 et 7j/7, la gestion des connaissances, la soumission sur de multiples canaux et les enquêtes clients

Gérez les postes de travail et les demandes de services à partir d'une solution unique, basée sur le Web

Avec Numara FootPrints, vous disposez d'un point d'entrée unique, basé sur le web, pour l'ensemble des besoins de gestion des services et des postes de travail. Il n'est pas nécessaire de télécharger des logiciels supplémentaires ou d'apprendre à utiliser un nouvel outil. Accédez à la fonction de gestion des postes de travail depuis Numara FootPrints et contrôlez à distance, redémarrez, transférez des fichiers, affichez les processus en cours et le registre et déployez des logiciels.

Principales caractéristiques :

Une seule interface panoramique

Point d'entrée web unique pour tous les besoins de gestion du Service Desk et des postes de travail. Il n'est pas nécessaire de télécharger des logiciels supplémentaires ou d'apprendre à utiliser un nouvel outil. Accédez aux fonctions nécessaires à la résolution des incidents et des problèmes, à la fourniture de services, à l'analyse et au déploiement des changements et des mises en production depuis l'interface web conviviale de FootPrints.

Travaillez de manière proactive

Permettez aux agents de niveau 1 de résoudre davantage de problèmes liés à la gestion des postes de travail sans utiliser les procédures d'escalade ; les agents des niveaux 2 et 3 peuvent ainsi travailler de manière plus proactive.

Libre-service client

Permettez à vos utilisateurs de télécharger une application et des correctifs pour les logiciels et le système d'exploitation.

Données d'actifs immédiatement disponibles

Améliorez la communication entre les équipes de gestion des services informatiques et de gestion des postes de travail en leur fournissant les bonnes informations sur les actifs pour la fourniture de services, le support et les mesures.

Processus en boucle fermée

Développez un processus couvrant toutes les phases : autorisation, exécution, vérification, validation.

Pistes d'audit / historique

Suivez et gérez la totalité du cycle de vie des requêtes grâce à une piste d'audit complète.

Produits FootPrints pour la gestion des services :

Incident & Problem Manager

Automatisez les processus d'intervention et de résolution en mettant en place un plan défini permettant de rétablir le plus rapidement possible les activités de service normales afin de réduire au minimum l'impact sur l'entreprise. Évitez la réapparition des incidents, réduisez au minimum l'impact et éliminez les interruptions imprévues grâce à une gestion proactive des problèmes.

Change Manager

Réduisez au minimum le risque lié aux changements de l'infrastructure informatique grâce à des processus de gestion des changements définis qui automatisent les procédures d'approbation.

Configuration Manager

Augmentez l'efficacité, reliez l'informatique et les activités métier isolées, assurez la conformité des configurations et accélérez la résolution des problèmes.

Service Catalog Manager

Améliorez la relation client en montrant clairement les services que vous offrez et laissez les clients choisir le service qui répond le mieux à leurs besoins 24h/24 et 7j/7.

Inventory Manager

Automatisez le suivi complexe de l'inventaire et recevez des renseignements précis, à jour et complets sur les actifs pour guider les décisions d'investissement, réduire les processus manuels et maintenir la conformité.

Remote Manager

Assurez en toute sécurité les tâches de routine liées à la gestion des postes de travail avec la possibilité de détecter, diagnostiquer et résoudre les problèmes sans quitter votre bureau.

Deployment Manager

Installez ou supprimez rapidement et de façon fiable les logiciels, les mises à niveau logicielles, les configurations système et de sécurité, le tout à partir d'une console centralisée, sans perturbation pour l'utilisateur.

Bureaux de Numara Software :

Amérique du Nord
www.numarasoftware.com

Royaume-Uni
www.numarasoftware.co.uk

Allemagne
www.numarasoftware.de

France
www.numarasoftware.fr

Espagne
www.numarasoftware.es

Pays nordiques
www.numarasoftware.no

Afrique du Sud
www.numarasoftware.co.za

Australie
www.numarasoftware.com.au

Japon
www.numarasoftware.com

Qui sommes-nous ?

Créée en 1991, Numara[®] Software est un éditeur mondial majeur de solutions intégrées pour la gestion des opérations informatiques (ITOM). La gamme de solutions intégrées de Numara résout les difficultés liées à la gestion du cycle de vie des postes de travail, à la gestion des terminaux mobiles, au Help Desk et au Service Desk pour les équipements physiques, virtuels et mobiles, simplifiant et optimisant la gestion des opérations informatiques.

