



## Les nouveautés de Track-It!® 10.5

Adoptant la mobilité, la version 10.5 renforce la position de leader de Track-It! en tant que solution de gestion du Help Desk et des actifs IT pour les PME. Track-It! permet maintenant aux départements informatiques de mieux maîtriser leur Help Desk et d'assurer un meilleur support des utilisateurs à partir de leurs équipements mobiles grâce à la puissance de Track-It! on the Go.

### NOUVEAU ! Track-It! Mobile - Organisez et gérez vos requêtes partout, à tout moment

La dernière version de Track-It!® offre une toute nouvelle expérience du web mobile, des options d'installation plus simples, une expérience utilisateur optimisée et des améliorations de productivité. Track-It! 10 reste le produit performant que vous connaissez, avec des fonctions nouvelles et optimisées qui accélèrent la gestion des tâches informatiques.

### Accéder à la puissance de Track-It! avec Track-It! on the Go!

Accédez à Track-It! Help Desk à partir du navigateur web d'un équipement mobile pour gérer vos requêtes et accéder aux solutions. Au bureau ou en déplacement, le personnel de support peut désormais organiser et améliorer la fourniture des services grâce aux fonctions de Help Desk entièrement intégrées de Track-It! Track-It! 10.5 dispose d'une nouvelle interface pour équipements mobiles qui permet d'accéder à Track-It! Help Desk à partir d'un iPhone, d'un iPad ou d'un Android.

### Avantages

- **Accès web** – Un point d'accès web unique, réservé aux activités quotidiennes du technicien de Help Desk, détecte les équipements mobiles et affiche une interface adaptée aux écrans des téléphones mobiles.
- **Activité du Help Desk** – Les techniciens peuvent soumettre, lire, modifier et clore les requêtes à partir du navigateur web de leur équipement mobile.
- **Solutions** – Les techniciens peuvent également afficher les solutions de Track-It! Help Desk et les insérer dans des requêtes pour documenter les résolutions rapidement et facilement.
- **Client web** – Un client web implique cohérence et facilité d'accès. Tous les utilisateurs disposent de la même interface sur les différentes plateformes des équipements mobiles, sans téléchargement ni installation de logiciel client. Dans le navigateur du mobile, il suffit de sélectionner l'URL web de Track-It!

### NOUVEAU ! Mise au rebut des actifs – Track-It Asset Management

Le personnel du département informatique doit régulièrement remplacer les équipements informatiques. Les ordinateurs tombent en panne ou deviennent obsolètes, les commutateurs peuvent griller, les routeurs s'arrêter définitivement et, dans le cas des ordinateurs portables ou d'autres équipements mobiles, la technologie évolue rapidement et exige des mises à niveau ou des remplacements. Parfois, après le remplacement d'un équipement et sa suppression dans l'inventaire, quelqu'un du service financier vient vous demander la valeur de cet équipement ou des justificatifs d'achat le concernant alors que vous n'en avez plus aucune trace. Cela vous semble familier ?

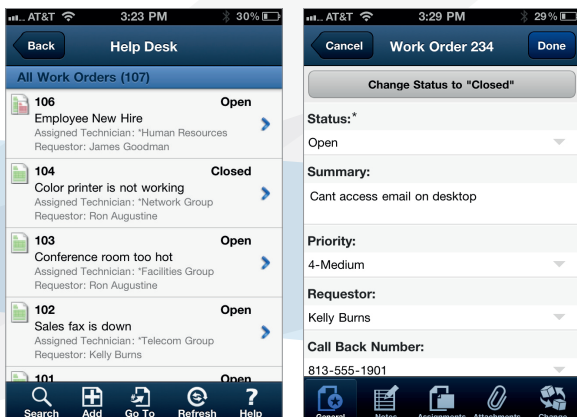
### Contrôlez vos actifs et leur conformité

La plupart des entreprises ont obligation de conserver des enregistrements de leurs actifs informatiques même après leur mise au rebut. Certaines entreprises doivent même conserver ces informations pendant plusieurs années. La situation peut devenir problématique pour les systèmes dotés de licences Track-It! Audit ou Track-It! Remote. En effet, tant que cet actif est présent dans le système en tant que ressource active, il utilise une licence. La fonction de mise au rebut des actifs permet de résoudre ce problème.

Cette fonction vous permet de marquer les actifs mis au rebut dans Track-It! Inventory et de conserver l'ensemble des informations historiques relatives à l'achat et à l'équipement tout en libérant les licences de logiciels ainsi que les licences Track-It! Audit et Track-It! Remote. Une fois l'enregistrement de l'actif marqué comme mis au rebut, son statut est bloqué et il est uniquement disponible en lecture, ce qui préserve les informations de même que la date et l'heure de la mise au rebut.

### Avantages

- Réduit considérablement le temps passé à gérer les licences logicielles et les actifs mis au rebut.
- Assure la conformité avec l'inventaire et le suivi financier des actifs.
- Conserve la totalité de l'inventaire dans un emplacement centralisé pour une conformité et un reporting efficaces.
- Vous permet de réaffecter les licences Track-It! Audit et Remote à de nouvelles machines.



## NOUVEAU ! Email Conversation Management – Track-It! Help Desk

Avec Track-It! 10.5 vous pouvez continuer à améliorer le service client et l'enregistrement des requêtes en capturant tous les e-mails échangés entre les utilisateurs et les techniciens travaillant à la résolution du problème. Aujourd'hui, une grande partie des communications entre les utilisateurs et le Help Desk se fait par e-mail. Lorsque ces e-mails sont envoyés à partir du client de messagerie de l'utilisateur ou des techniciens, les messages sont placés sur différents serveurs ou sur les machines des utilisateurs ou encore quelque part dans le Cloud. Avec Track-It! Email Conversation Management, Track-It! gère l'envoi et la réception des e-mails et les ajoute à la requête concernée dans l'ordre où ils ont été traités, constituant ainsi un historique complet des communications relatives à un problème particulier.

### Avantages

- Conserve la trace des e-mails entre les utilisateurs et le Help Desk assurant des communications et un service client performants et efficaces.
- Evite toute perte des requêtes du Help Desk, améliorant ainsi la satisfaction utilisateur et la productivité.
- Réduit le temps passé à rechercher les échanges d'e-mails et les requêtes utilisateur.
- Augmente la satisfaction utilisateur en capturant exactement ce qu'il a demandé, même si sa demande a changé au cours des différentes interactions. Tout est capturé dans la requête.
- Réduit les problèmes de support liés à l'interface entre le Help Desk et de multiples plates-formes de messagerie. Track-It! gère l'envoi de tous les e-mails ce qui permet aux techniciens d'utiliser le client de messagerie de leur choix.
- Les techniciens IT peuvent envoyer des e-mail aux utilisateurs à partir de tout ordinateur leur permettant d'accéder à Track-It! sans se soucier d'avoir un client de messagerie installé.

## Amélioration des performances de Track-It! Remote

Track-It! Remote a été mis à jour pour améliorer les performances et la facilité d'utilisation sur les plates-formes Windows® 2008 et Windows® 7, avec notamment une fonction permettant de reconnecter automatiquement les sessions en cas de perte de connexion lors de l'ouverture ou de la fermeture d'une session Windows® 2008.

## L'installation est plus rapide et plus facile que jamais

La gamme Track-It! a toujours été facile à installer et à mettre en œuvre mais nous nous efforçons continuellement d'améliorer cette expérience d'installation, à chaque nouvelle version, en nous concentrant sur la fiabilité et sur la simplicité d'utilisation.

### Avantages

- Évitez tout retard inutile dû à des problèmes d'installation.
- Obtenez des résultats en termes d'économies, de communication optimisée et de satisfaction client, plus rapidement que jamais.
- Devenez rapidement opérationnel avec toute nouvelle installation de Track-It!
- Mettez à jour Track-It! avec une interruption minimale pour votre Help Desk.

## 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