

Apsynet Service Desk

La solution de gestion des Services Informatiques, simple, complète et efficace.

LES BÉNÉFICES

- Le suivi des performances
- La croissance de la popularité
- Une réactivité plus forte
- L'amélioration de la productivité
- La réduction des coûts
- L'efficacité des bonnes pratiques ITIL

Dans une société toujours plus exigeante en qualité et réactivité, les directeurs informatiques ont aujourd'hui le souci d'apporter la meilleure qualité de service à leurs clients internes, les utilisateurs du système d'information de l'entreprise. Il s'agit de répondre à leurs attentes en termes de disponibilité, d'efficacité, et de reporting. Pour cela, les centres de service doivent posséder un outil fiable et performant, leur permettant d'industrialiser de nombreuses tâches, dans le but d'offrir une qualité optimale de service et de se forger ainsi une image positive.

Apsynet Service Desk est une solution de gestion du Service Desk, complète et aisément accessible. Cet outil est conforme aux recommandations ITIL et accompagne la DSI dans la mise en œuvre et l'exploitation de ces meilleures pratiques, devenues aujourd'hui une référence en la matière.

Une solution opérationnelle intégrée à la gestion des services et des biens informatiques de l'entreprise

Apsynet Service Desk s'associe naturellement au module **Apsynet Asset Management** en référentiel pour toutes les informations techniques, administratives et financières concernant le parc informatique et les utilisateurs. Cette architecture fournit une information précise, fiable et complète pour toute la gestion du Service Desk.

Une gestion rapide et intuitive de la totalité du processus de gestion des incidents

Apsynet Service Desk assure, au travers d'interfaces conviviales, un suivi du processus de gestion des incidents dans sa globalité, de la demande client à la clôture.

La création d'un incident en quelques clics assure la prise en compte de toutes les demandes. Pour améliorer encore la productivité, la création d'incidents récurrents, leurs solutions et les opérations associées, peuvent être automatisées avec des opérations types pour une saisie accélérée.

AVANTAGES PRODUIT

- Une application personnalisable
- Des menus adaptables au métier de chaque utilisateur
- Des accès sécurisés
- Un outil de supervision
- Des rapports sur mesure
- Un système d'information ouvert et communicant

APSYNET

15, rue du Vieux Pont
92000 Nanterre
France

Téléphone
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Télécopie
+ 33 (0)1 55 17 21 33

Site web
www.apsynet.fr

e-Mail
contacts@apsynet.fr

Une aide à la résolution rapide des incidents

L'architecture de **Apsynet Service Desk** fournit directement la totalité de l'environnement de l'utilisateur pour toutes les informations techniques et administratives le concernant : équipement, logiciels, localisation, historique...

Lors de la création d'un incident, d'une opération ou d'un problème, les techniciens accèdent à la base des solutions connues, indexée et automatiquement mise à jour. Cette technologie facilite la résolution des incidents et améliore le niveau des services offerts aux clients.

Une aide à l'identification des problèmes

La génération rapide et automatique de rapports ciblés facilite l'identification des problèmes, par exemple :

- un modèle d'imprimante générant des incidents récurrents,
- le dysfonctionnement d'un processus,
- ou encore un niveau de formation insuffisant.

Une communication vers l'utilisateur et un accès libre service

Apsynet Service Desk met à la disposition du service informatique un véritable outil de communication entre les clients internes et le Service Desk :

- L'émission automatique d'un e-mail à l'attention d'un utilisateur pour l'informer de l'état et l'évolution de son incident : ouverture, escalade, clôture... ;
- L'utilisateur est autonome : il crée lui-même sa demande, par e-mail ou via un explorateur Internet, et en suit la progression.

Cette solution offre aux utilisateurs une meilleure appréhension du niveau de service rendu et accroît leur autonomie.

Un suivi permanent de l'activité

Les technologies d'**Apsynet DataCenter** apportent en permanence une vision complète de l'activité des services internes de l'entreprise. Fournisseur de KPI (Indicateurs clés de performance), **Apsynet Service Desk** permet notamment de :

- suivre et contrôler le cycle de vie du processus d'un incident ou d'une opération, ;
- visualiser immédiatement les incidents, opérations, problèmes en attente ;
- piloter la répartition des ressources ;

Une maîtrise du niveau de service

Apsynet Service Desk intègre les notions de SLA (Service Level Agreement/Accord sur les niveaux de services) et définit la date et l'heure limite de résolution d'un incident selon la convention établie.

La définition de seuils d'alerte et l'émission automatique d'e-mails permettent d'anticiper les dérives pour respecter les accords de service.

LES POINTS FORTS DE APSYNET SERVICE DESK :

- Une solution s'appuyant sur un référentiel complet, fiable et précis
- Un outil simple efficace et convivial
- Un accès en libre service pour les utilisateurs
- Une connaissance exhaustive de l'activité
- Une modélisation, véritable guide à la réflexion pour l'amélioration des services dans une pure démarche Itil (gestion des incidents, des problèmes, des niveaux de service, ...)
- Une affectation et un contrôle automatique des conditions contractuelles de délais, d'analyse d'impact, de coûts pour chaque événement intervenant sur les éléments de la CMDB
- Une planification automatique ou guidée des opérations à mettre en œuvre en s'appuyant sur des bases de procédures et autres solutions connues
- Un contrôle des changements et leur mode de validation par des comités associés à des métiers ou des fonctions