



# SMART Suite : Solution de gestion des services IT et business de l'entreprise en bref

## Aperçu du produit :

### Solution en bref :

Smart Suite est une solution globale, conformes aux normes ITIL; solution basée sur le web de bout en bout pour le Service Desk, Help Desk et gestion de services IT , avec des fonctionnalités d'entreprise de grande classe et flexibilité à un prix que les entreprises petites et moyennes peuvent se permettre. Smart Suite permet aux entreprises ou donneurs d'ordre de servir des clients multiples avec un serveur via une architecture multi-locataire.

### Différenciateurs de la Solution

- ➔ **Intégration plate-forme SaaS également disponibles** : Réduction des coûts initiaux, les mises à niveau plus facile et l'intégration avec d'autres systèmes.
- ➔ **Gestion intégrée des processus ITIL** : Établissement efficace et efficient des processus ITIL intégré.
- ➔ **Accessibilité financière** : 20% - 50% de moins dans le coût total de possession.
- ➔ **mise en œuvre plus rapide** : aller vivre en 5-10 jours et non quelques mois.
- ➔ **Supporte les utilisateurs internes et externes** : Un système unique pour les employés et les clients.

## Clients :

### Défis d'entreprise :

- ➔ **Plus d'incidents, moins de ressources** : faire plus avec moins, c'est la nouvelle norme pour les organismes de soutien qui doivent trouver des façons d'améliorer l'efficacité opérationnelle et réduire les coûts.
- ➔ **La satisfaction du client** : les demandeurs de services ont des attentes plus élevées pour assurer la résolution de leur problème . Les problèmes qui ne sont pas résolus provoquent une frustration supplémentaire et insatisfaction. Cela peut endommager définitivement la réputation et la loyauté des clients.
- ➔ **Réactif vs gestion proactive** : Les gestionnaires n'ont pas les données et les paramètres pour conduire des causes profondes et les actions préventives qui pourraient améliorer les opérations et la satisfaction du client.
- ➔ **Gestion des connaissances** : des difficultés à trouver et former du personnel qualifié. Les employés ne peuvent trouver de l'information pour résoudre les problèmes rapidement. Solutions réinventées à plusieurs reprises parce que les meilleures pratiques ne sont pas communiquées et partagées avec d'autres.
- ➔ **Montée en charge** : la gestion de multiples systèmes qui deviennent rapidement obsolètes et incapables de soutenir les besoins grandissants d'affaires est un défi constant.

### Contacts avec les clients clés :

- ➔ Directeur des opérations de centres de services, d'assistance informatique des responsables informatiques, directeurs informatiques, DSI, Responsable de la Qualité.

## Solutions d'entreprise :

La suite SMART des solutions de gestion de services fournit une automatisation cohérente du workflow à travers les processus ITIL clés, ce qui entraîne une adoption rapide de l'organisation et une efficacité de processus améliorée.

### Gestion d'Incident (GI) :

La gestion des incidents a pour but de résoudre les incidents et assurer la continuité des affaires en résolvant les problèmes des utilisateurs aussi rapidement et efficacement que possible. Smart Suite GI automatise et rationalise le processus de reporting et de suivi des tickets d'incident. Une interface intuitive self service permet la réduction des volumes d'appels des utilisateurs et encourage l'auto-suffisance en laissant des utilisateurs Rechercher les FAQ, les solutions de connaissances, et leurs solutions aux problèmes courants.

- ➔ Prend en charge l'enregistrement rapide avec les modèles standards.
- ➔ Accélère la résolution des incidents en fournissant des solutions prêtes à l'emploi des connaissances, des erreurs connues, et des solutions.
- ➔ Capacité de prioriser les incidents basée sur l'impact métier.
- ➔ Temps de calcul automatique des ANS et des escalades.
- ➔ Auto routage de cas et son escalade.

- ➔ Améliore la satisfaction du client en répondant rapidement et efficacement à des conditions qui perturbent les services essentiels Exemples: l'imprimante ne fonctionne pas, le Service mail est en panne

**Exemples :** l'imprimante ne fonctionne pas, le Service mail est en baisse.

### **Gestion des Demandes de Service (GDS) :**

Le système de Gestion des Demandes de Service (GDS) stoppe la paperasserie inutile à la source, aidant les entreprises à accroître la responsabilisation et à stimuler la productivité. Les professionnels des départements IT, RH, Finances et administration peuvent consulter les services demandés, accéder aux données clients, vérifier les autorisations requises et des processus de services plus efficacement avec les GDS.

- ➔ Habilité les clients et les employés à prendre davantage de contrôle sur leurs demandes de service par l'interface de self-service.
- ➔ catalogue de services pour l'achat de matériel / logiciels informatique et des demandes de support RH & Paie.
- ➔ Intégration avec la gestion des niveaux de service pour suivre et veiller au respect des ANS.
- ➔ le programme d'installation pour le traitement des workflows d'approbation des demandes de service.
- ➔ assure la cohérence dans la prestation des services et des coûts réduits grâce à l'automatisation.

**Exemple :** Demande d'un nouveau portable, Demande de Réinitialisation du Mot-de-passe.

### **Gestion des Problème (GP) :**

La gestion des problèmes dans SMART Suite vous permet d'analyser les causes des incidents récurrents et de les résoudre de façon permanente.

- ➔ Permet l'approche pro-active à la gestion des problèmes en identifiant les problèmes et erreurs connus avant que les incidents se produisent et que les utilisateurs s'en aperçoivent.
- ➔ Résoudre des problèmes en utilisant la recherche fondée sur les connaissances sur la base des mots-clés & Services.
- ➔ Tirer profit des expériences passées pour améliorer l'apprentissage organisationnel.
- ➔ Réduit les coûts en raison de la baisse des volumes d'incidents et l'augmentation du taux de résolution à la première demande.
- ➔ La Fermeture d'un problème ferme tous les incidents liés.

**Exemple :** la nouvelle application Web cause un crash de Internet Explorer.

### **Gestion des Changements et de Versions (GCV)**

La Gestion du changement contrôle les changements de l'infrastructure ou tout autre aspect des services, d'une manière cohérente, ce qui permet un minimum de perturbations. La Gestion de version remplace les efforts de mise en œuvre ad-hoc avec des processus standardisés et reproductibles, ce qui maintient les environnements d'entreprise stable - tout en évitant les temps d'arrêt coûteux.

- ➔ Contrôler les modifications errants qui mènent au non-respect des temps d'arrêt et des temps d'arrêt non planifiés.
- ➔ Supporte le routage automatique de la demande de modification à l'organisme d'autorisation approprié tel que le changement des conseils consultatifs (ACR) pour approbation.
- ➔ Supporte le contrôle et le suivi du cycle de vie d'une demande de modification.
- ➔ Prendre des décisions de changement éclairées et faire preuve de responsabilité et de traçabilité.
- ➔ Prise en charge de la planification, la gestion et le déploiement réussi de changements approuvés ayant recours à la gestion des versions.

**Exemple :** l'installation du Service Pack sur les serveurs de base de données.

### **Gestion des Ressources et Configuration Système (GRCS) :**

La Gestion de la configuration va au-delà de la gestion classique d'actifs, par la conservation des informations techniques sur les items de configuration (IC) de référence, Le statuts des IC, la propriété et les détails d'emplacement. La GRCS SMART est intégré avec les modules de gestion d'incident, problème, Changement & Version.

- ➔ Suivi de toutes les informations matérielles et logicielles.
- ➔ Suivi des profils de fournisseur et de constructeur, des contrats de location et de garantie pour chaque actif.
- ➔ Prend en charge le comptage des licences et la conformité des logiciels.
- ➔ Suivi et enregistrement des informations des sauvegardes logicielles.
- ➔ Prend en charge toutes les informations et les contrats avec des alertes e-mail avant l'expiration du contrat.

**Exemple :** Déterminer quels ordinateurs portables disposent de logiciels non autorisés installés.

## Gestion ANS & Workflow :

Le module de gestion ANS de Smart Suite permet des Accords de Niveau de Service sur mesure en fonction des besoins commerciaux différents, les heures de fonctionnement, la qualité de service, et de l'escalade.

- ➔ Définir les multiples centres de soutien, les entreprises les heures de travail et congés.
- ➔ Publier votre propre catalogue de service.
- ➔ Permet de repérer les points faibles et prendre des mesures correctives.
- ➔ Définir La notification et les protocoles de progressivité fondés sur les accords de niveau de service.
- ➔ Re-attribuer des demandes a des ressources de rechange.

**Exemple :** Suivi du Nombre des objectifs de ANS manqués.

## Gestion des Connaissances (GC) :

Le personnel de support souvent «recrée la roue» parce qu'ils ne réalisent pas que le problème est déjà résolu par quelqu'un d'autre. Tirant parti de cette connaissance signifie moins de volume d'appels et un service à la clientèle amélioré. Seuls les problèmes non résolus montent en charge. Le résultat final est une opération plus légère et efficace.

- ➔ Rationalisation de la réutilisation de connaissances des entreprises.
- ➔ navigation Contextuelle guidée de la base de connaissances par l'intermédiaire du tableau de bord et du catalogue de services.
- ➔ Les utilisateurs qui créent des incidents ou des demandes de service peuvent afficher des listes et des guides HOWTO pour des demandes spécifiques.
- ➔ Rechercher du texte dans tous les champs.
- ➔ Recherche par catégories d'appels,type, items service et des mots clés.

**Exemple :** solution de contournement Post-recommandé pour le bogue logiciel d'application qui ne sera pas réglé avant la prochaine version.

## Reporting :

SMART Suite a des capacités de rapports a temps réel et ad-hoc avec un système de reporting très sophistiqué qui comprend des rapports prêts à l'emploi pour les paramètres les plus couramment utilisés.

- ➔ Plus de 150 rapports prédéfinis.
- ➔ Faire des rapports personnalisés, sans logiciel de reporting additionel.
- ➔ Exportation des rapports au format. Xls,. Csv,. PDF, XML et autres formats populaires.

**Exemple :** incidents résolus par le personnel de support au cours de l'ANS & Après l'ANS.

## Enquêtes :

Mener des enquêtes en ligne pour recueillir les réactions des clients sur la qualité de service et utiliser ces données pour l'amélioration continue.

- ➔ Créer des types de services multiples.
- ➔ invitations à des enquêtes e-mail automatique lorsque l'incident ou demande de service est fermé.
- ➔ Nombre illimité de champs définissables par l'utilisateur pour les questions de l'enquête.
- ➔ Résultats d'un sondage sous forme graphique.

**Exemple :** Envoyer un sondage sur la satisfaction des clients à des clients après un changement majeur.

## Avantages pour les clients :

**Les organisations connaissent habituellement une multitude d'avantages de Smart Suite, dont bon nombre sont propres à l'amélioration des opérations de centre de support et de satisfaction client. En plus de ces avantages clients-spécifiques, il existe un certain nombre d'améliorations et des bénéfiques communs vécus par la plupart des clients. Ils sont énumérés ci-dessous :**

### temps de clôture plus rapide :

- ➔ Les incidents de routine et les demandes de service sont réglés rapidement et de manière proactive. Les Workflows standardisés facilitent le flux des services et améliorent les opérations.

### gestion du processus des Meilleures pratiques :

- ➔ • Utilisant une plateforme conforme ITIL 3.0 , Smart Suite élimine la confusion sur la façon de clore un incident, de répondre aux demandes de services, de gérer un problème, ou mettre en œuvre un changement dans l'entreprise. La productivité s'améliore sensiblement en raison de la mise en œuvre d'un environnement standardisé.

#### **Une meilleure gestion des connaissances :**

- ➔ • Les meilleures pratiques peuvent être accessibles et immédiatement mis à profit par les employés du centre de support réduisant le taux d'erreur et le temps passé à trouver l'information.

#### **Données pour la surveillance et le suivi :**

- ➔ • Smart Suite permet d'accéder à toutes les données en temps réel, ainsi vous pouvez rapidement créer des rapports pour surveiller et suivre la santé de votre opération. Ces paramètres peuvent ensuite être utilisés pour favoriser l'amélioration continue.

#### **Facilité de déploiement :**

- ➔ Smart Suite prend généralement 5-10 jours pour être implémenté... non pas des mois. Notre option de plateforme software-as-a-Service (SaaS) permet de réduire le temps et les ressources nécessaires à la mise en œuvre et les mises à niveau futures .L'installation et la configuration sont rapides et simples.
- ➔ Nous gérons le projet du début jusqu'à la fin. Nous aidons à développer le champ d'application approprié pour votre projet, documenter les flux de processus critiques, configurer Smart Suite, et gérer les risques afin d'assurer une implémentation réussie.

#### **Success Stories :**

##### **Une sélection d'histoires de réussite des entreprises qui ont appliqué avec succès Elite ITSM.**

###### **Prestataire de services financiers :**

Problème: Nécessité d'améliorer le service à la clientèle et la visibilité dans l'Organisation des Services IT: mise en œuvre Smart Suite Service Desk avec incidents, problèmes, changements des versions. Et aussi l'outil Asset Smart Discovery , qui permis la liaison des incidents sur les actifs. Résultat: taux de satisfaction de la clientèle amélioré de 4 à 8 après la mise en œuvre de Service Desk.

###### **Produits de consommation :**

Problème: L'organisation comme un réseau distribué et un environnement d'infrastructure avec de multiples unités commerciales situées à travers le monde. La croissance rapide de l'entreprise, associée à diverses réglementations, soumettent à des exigences plus élevées sur le service IT: Smart Suite ITSM a permis l'intégration de tous les processus de gestion de service IT. Grâce à la gestion des changement de SMART Suite , des autorisations électroniques des demandes de changement on été fait. la solution du portail web self-service a accéléré le déploiement de la solution dans d'autres filiales dans le monde entier Résultat: Smart Suite a assuré le traitement efficace de l'évolution et 40% moins de temps est nécessaire pour appliquer de nouveaux changements.

###### **Institution bancaire :**

Problème: Nécessité d'une assistance 24 / 7 aux systèmes et de créer un point de contact unique (SPOC) pour les appels . Solution: mise en œuvre complète de Smart Suite Service Desk qui a automatisé les processus de service desk et a réduit le coût des opérations de support. Résultat: réduction de 50% des temps de résolution moyen a été atteint.

###### **Concessionnaire automobile :**

Problème: faut satisfaire les exigences réglementaires strictes et gérer les dépenses Solution: Pour soutenir les exigences réglementaires et de gérer les dépenses croissants, Smart Suite gestion du changement a été exécuté en premier. La raison du choix de cette solution, a été son alignement étroit avec l'IT Infrastructure Library ® (ITIL ®) Résultat: ITIL programme a abouti à une réduction de 22% en coûts d'exploitation.

###### **Vente au détail :**

Problème: le staff Help desk n'a pas été en mesure de fournir un soutien de qualité et a perdu sa crédibilité auprès des utilisateurs. Solution: Smart Suite Service Desk avec (la gestion d'incident, problème, demande de service, changement et connaissances) a permis au groupe de soutien de passer d'une approche réactive, dans laquelle le personnel a été incapable de suivre ou de surveiller son flux de travail, à un modèle proactif, avec un système de soutien et de suivi centralisé, surveillance et capacités d'escalade. Résultat: La mise en œuvre de problèmes et la gestion du changement a entraîné une réduction de 50% du nombre d'incidents récurrents.