

# Nimsoft Service Desk

## Solution complète de gestion des services pour les infrastructures informatiques

### Principales caractéristiques

- Meilleures pratiques ITIL intégrées
- Solution complète de gestion des services
- Workflows par activité pour le pilotage des processus
- Adaptation aux besoins de votre entreprise sans développement personnalisé
- Console de libre-service pour des actions et demandes rapides

### Avantages

- Mise en œuvre simple qui assure une rentabilisation rapide
- Adaptation à vos besoins spécifiques sans développement personnalisé
- Mises à jour transparentes qui vous donnent accès aux améliorations sans détruire votre implémentation
- Création automatique des tickets d'incident pour la prévention des interruptions de service

### Processus de gestion des services unifiés, avec surveillance des opérations

Votre centre de services est sans doute la ressource informatique la plus sollicitée dans votre entreprise. Reflète-t-il la réactivité et la valeur de vos services informatiques ?

La solution Nimsoft Service Desk établit une interface claire et cohérente entre les opérations métier et informatiques. Elle coordonne et accélère le traitement des incidents tout en garantissant une gestion proactive des services informatiques pour améliorer la satisfaction des utilisateurs, réduire les coûts et atteindre les objectifs fixés.

### Solution complète de gestion des services

Nimsoft Service Desk est la solution de gestion des services de référence pour les infrastructures informatiques actuelles. Disponible à la demande (SaaS) ou pour un déploiement sur site, cette solution fournit des workflows par activité basés sur les normes ITIL et de nombreuses années d'expérience pratique. Elle vous permet de coordonner tous les aspects de vos services et d'améliorer la satisfaction de vos clients.

Nimsoft Service Desk récupère les informations collectées par Nimsoft Monitor, évitant ainsi tout conflit de communication entre les équipes opérationnelles et les équipes de gestion des services, pour vous permettre de fournir des services de meilleure qualité, de manière plus rapide et plus économique.

Nimsoft Service Desk centralise tous les outils dont votre équipe technique a besoin et coordonne toutes ses opérations dans le cadre de la résolution des incidents et de la planification des changements à l'aide de la base de données de gestion des configurations. La centralisation des informations vous permet d'analyser les performances par rapport aux niveaux de service et de connaître l'avis de vos clients concernant vos prestations.

## Catalogue de services et libre-service

**Assurez-vous d'offrir à vos utilisateurs le meilleur service possible :** l'interface utilisateur est généralement le composant le plus utilisé d'un centre de services. Grâce à Nimsoft Service Desk, il est facile pour les utilisateurs de répondre eux-mêmes à leurs besoins dans de nombreux cas ou de demander des services supplémentaires. Ils peuvent accéder à votre catalogue de services, soumettre des demandes de changement, demander des services, signaler des incidents et utiliser le moteur de gestion des connaissances pour la résolution immédiate de problèmes. Nimsoft Service Desk leur permet de soumettre des demandes et de signaler des incidents via un portail de libre-service ou par e-mail.

Le catalogue de services utilise des modèles de ticket d'incident pour la saisie cohérente des demandes. Les informations obligatoires étant déjà renseignées, il en résulte un traitement plus rapide et plus efficace.

Le moteur de workflows configurables intégré achemine automatiquement les tickets d'incident vers l'équipe ou le technicien concerné, en fonction du demandeur, du contenu du ticket et/ou de l'heure de sa création. Les demandes par e-mail sont également acheminées en fonction du contenu de la ligne Objet ou d'autres aspects du message.

## Gestion des incidents

**Résolvez plus de problèmes au premier contact :** la gestion des incidents est la première chose qui vient à l'esprit de la plupart d'entre nous lorsqu'il est question d'un centre de services. Sans soutien efficace des processus dans ce domaine, le personnel du centre de services perd du temps et de l'énergie à « parer au plus pressé ». Les workflows prédefinis dans le module de gestion des incidents basé sur les normes ITIL permettent d'identifier, d'enregistrer, de hiérarchiser, de catégoriser et d'analyser les incidents signalés au centre

Nimsoft Service Desk en ce qui concerne la création et la gestion des tickets d'incident est simple et efficace. Les tickets d'incident peuvent être créés manuellement par le personnel du centre de services ou les utilisateurs, sur le portail de libre-service, ou automatiquement par Nimsoft Monitor ou par l'envoi d'un e-mail par les utilisateurs.

Une fois créés, les modèles d'incident préconfigurés aident le personnel du centre de services à gérer de nombreux types d'incident en le guidant pas à pas. Ces modèles garantissent le traitement efficace et rapide des incidents courants.

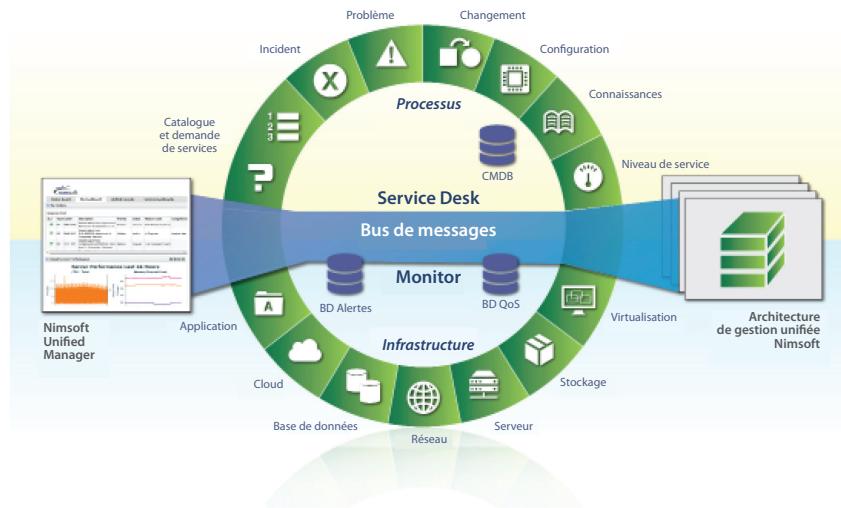
## Gestion des problèmes

**Le module de gestion des problèmes de Nimsoft Service Desk améliore le fonctionnement des infrastructures :** Nimsoft Service Desk inclut un module de gestion des problèmes basé sur les normes ITIL pour vous permettre d'aller au-delà de la réparation réactive. Grâce à ce module, votre équipe est en mesure d'identifier la cause des problèmes des services

et de prendre les mesures correctives nécessaires pour éviter qu'ils se reproduisent et affectent l'entreprise.

Nimsoft Service Desk inclut également une fonctionnalité qui vous permet de relier plusieurs incidents à un problème pour éviter les pertes de temps et assurer l'efficacité de votre personnel lors du traitement des problèmes. Cette fonctionnalité de gestion globale des problèmes inclut le workflow nécessaire pour fermer tous les tickets d'incident associés, envoyer les notifications appropriées et gérer les problèmes jusqu'à leur résolution.

## Lien entre les opérations métier et informatiques



de services en toute simplicité. Vous pouvez ainsi gérer efficacement le cycle de vie d'un incident, de sa détection à sa résolution.

Lié au module de gestion des connaissances, le module de gestion des incidents aide les techniciens à résoudre les problèmes rapidement et intelligemment. Il en résulte une augmentation significative du nombre de problèmes résolus au premier contact et une diminution du délai nécessaire pour les résoudre.

**L'automatisation permet une gestion efficace des incidents :** l'approche de

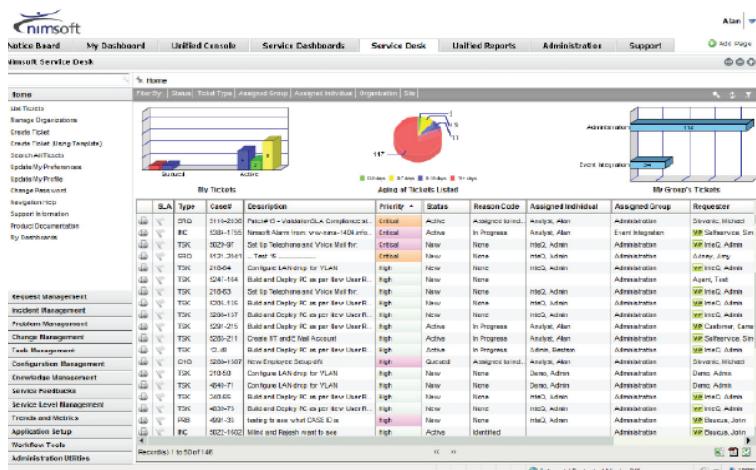
## Gestion des changements

**Le module de gestion des changements de Nimsoft Service Desk garantit une planification et une coordination adéquates :** ce module permet à votre équipe d'assistance technique d'évaluer, de hiérarchiser, de planifier, de tester, de documenter et de mettre en œuvre les changements demandés en appliquant les meilleures pratiques ITIL.

Il garantit l'utilisation de procédures standard pour un traitement efficace et rapide des changements, permettant la mise en œuvre des changements bénéfiques avec très peu d'interruptions de service. Le module de gestion des changements fait partie de la solution Nimsoft Service Desk. Vous tirez donc parti des informations déjà collectées. Par exemple, des demandes de changement peuvent être émises et reliées à un ou plusieurs incidents ou problèmes avec les classifications et autres données existantes.

Les approbations sont gérées automatiquement selon la classification des demandes, les informations générales des tickets et les éléments de configuration associés aux demandes de changement pour garantir la notification du personnel approprié et sa capacité à planifier le changement d'une manière bénéfique pour l'entreprise.

En outre, les calendriers de gestion des changements de Service Desk Nimsoft donnent une vue d'ensemble des changements aux planificateurs et au comité consultatif pour leur permettre de déterminer les priorités et de résoudre les conflits entre les changements prévus. Vous pouvez également assigner les différentes tâches ou demandes d'exécution dans le système de gestion des changements.



## Gestion des configurations

**La gestion des configurations est au cœur de la gestion des services :** le module de gestion des configurations de Nimsoft Service Desk, qui inclut notre base de données robuste de gestion des configurations (CMDB) et notre visualiseur, est au cœur du support des services informatiques. Il fournit une vue centralisée

des données informatiques essentielles pour la fourniture de services stables, fiables et efficaces à vos clients.

La CMDB permet à vos équipes de partager un référentiel cohérent des éléments de configuration, incluant les définitions des services métier reposant sur ces éléments. Elle contient les relations entre les services métier et tous les composants du système et processus, y compris les incidents, problèmes, erreurs connues, changements et versions.

En travaillant avec Nimsoft Monitor, vos équipes seront en mesure de découvrir automatiquement et d'enregistrer les attributs et relations des éléments de configuration, tout en représentant la configuration autorisée des composants importants de votre environnement informatique.

## Gestion des niveaux de service

**Pilotez votre équipe pour répondre aux besoins de votre entreprise :** Nimsoft Service Desk permet de définir des objectifs et des seuils de service pour gérer efficacement les objectifs de niveau de service, optimiser la satisfaction des clients et réaliser les objectifs métiers. Dans Nimsoft Service Desk, vous pouvez créer un contrat de niveau de service de base ainsi que les contrats sous-jacents et contrats de niveau opérationnel.

Le module de gestion des niveaux de service Nimsoft vous permet de vérifier le respect des contrats de niveau de service en temps réel, à l'aide des puissants tableaux de bord et des rapports intégrés. Vous pouvez également agir proactivement pour garantir le plus haut niveau de conformité possible, en utilisant des règles de remontée et d'assignation automatiques lors du dépassement de seuils d'alerte prédéfinis.

## Gestion des connaissances

**Transformez votre centre de services en y intégrant la gestion des connaissances :** un centre de services efficace vous apporte une valeur ajoutée considérable. Une base de connaissances robuste permet de réduire les coûts associés aux interruptions de service, de résoudre les problèmes et conflits plus rapidement et d'améliorer la qualité du processus décisionnel.

Le module de gestion des connaissances Nimsoft améliore la prise de décision en garantissant la disponibilité d'informations de qualité optimale (et contrôlées) pour la résolution des problèmes de service.



## Fiche produit

Les articles de la base de connaissances peuvent être interrogés à partir des tickets d'incident ou à l'aide de la fonction de recherche globale pour faciliter la résolution des problèmes ou conflits. Vous pouvez utiliser la base de connaissances comme ressource pour créer des FAQ, procédures, dossiers d'exploitation, etc. Les autorisations en fonction du rôle garantissent également la disponibilité des meilleures solutions pour vos agents.

En outre, le module de gestion des connaissances Nimsoft permet la production de rapports sur l'efficacité des articles de la base de connaissances en production. Les utilisateurs et les agents peuvent évaluer les articles, les commenter et signaler ceux qui ont résolu un problème. Le responsable de la gestion des connaissances peut ainsi déterminer et améliorer l'efficacité des articles publiés.

## Tableaux de bord et reporting

Prenez des décisions, évaluez les tendances et gérez vos services à l'aide de tableaux de bord et de rapports. Les tableaux de bord accessibles en fonction du rôle de l'utilisateur permettent la prise de décisions stratégiques sur la base d'une représentation graphique de l'état du centre de services : volume et ancienneté des tickets, violations de niveau de service, etc.

## À propos de Nimsoft

Nimsoft fournit des solutions de gestion des services informatiques à la demande (ITMaas) dans le cadre du portefeuille de CA Technologies. Ces solutions permettent aux entreprises et fournisseurs de services de toutes tailles de déployer rapidement et facilement les fonctions de surveillance et de gestion des services qui sont essentielles pour la gestion des environnements informatiques dynamiques d'aujourd'hui. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.nimsoft.com](http://www.nimsoft.com).

### Siège social en Amérique du Nord

Numéro d'appel gratuit aux États-Unis :  
1 877 SLA MGMT (752 6468)  
1 408 796 3400

E-mail : [info@nimsoft.com](mailto:info@nimsoft.com)  
Web : [www.nimsoft.com](http://www.nimsoft.com)

### France

+33 149025226

### Royaume-Uni

+44 (0) 845 456 7091

### Norvège et Europe du Nord

+47 22 62 71 60

### Allemagne

+49 (0)89-99 61 90 60

### Australie

+61 (0)2 9236 7216

### Brésil

+5511 5503 6243

### Mexico

+52 (55) 5387 5406

### Singapour

+65 64328600

### New Delhi

+91 11 6656 6667

### Mumbai

+91 22 66413800