

Prodware – Service Desk



Les points forts de la société

- ✓ Editeur, intégrateur et hébergeur d'applications de gestion, leader sur les offres sectorielles et métier
- ✓ Intégrateur qui investit fortement sur les applications métier autour de Microsoft CRM
- ✓ Editeur certifié Microsoft (label CFMD Certified For Microsoft Dynamics)
- ✓ 12000 clients dans le monde tous produits confondus (dont 10000 en France)
- ✓ 18 agences en France. Présence internationale : filiales en Europe (Belgique, Luxembourg, Roumanie), Maroc, Tunisie, Côte d'Ivoire, Israël, Chine, Polynésie. 75 partenaires dans le monde
- ✓ Forte croissance interne comme externe
- ✓ Nombreux partenaires technologiques (Sage, Microsoft, IBM, HP, Dell, Arkoon, SonicWall, Symantec, Trend Micro, NetApp etc.)

Les points forts de l'offre

- ✓ Gestion centralisée de tous les incidents, problèmes et demandes de services
- ✓ Automatisation via le workflow pour la transmission, le suivi et la résolution des incidents, des problèmes et des changements
- ✓ Contrôle SLA via un assistant de création de tableaux de bord
- ✓ Rationalisation et automatisation des processus de support
- ✓ Respect des exigences de gouvernance IT via des audits
- ✓ Conformité à ITIL (service cycle de vie)
- ✓ Gestion du multilinguisme (40 langues) et des fuseaux horaires

L'IDEE ET LA GENESE DU PRODUIT

LA PROBLEMATIQUE

Les entreprises sont confrontées à la difficulté de délivrer au niveau du support interne ou externe (vis-à-vis du client) des services de qualité tout en uniformisant les opérations. Il est de plus nécessaire de disposer d'un processus d'automatisation qui s'adapte à la complexité des besoins et aux évolutions.

LA PROPOSITION DE L'EDITEUR

Fort de ce constat, la société Prodware a enrichi l'offre Microsoft CRM de modules facilitateurs pour **gérer les incidents, les problèmes, les niveaux de service (SLAs), les changements, les actifs (tout type de parc, informatique ou autre)**. La solution **Service Desk** sortie en septembre 2010, couvre ces différents aspects du help desk et répond aux besoins d'un service de support interne comme externe.

Si Microsoft CRM dispose d'un module service qui couvre la gestion des incidents, des ressources et plannings pour interventions, l'offre **Service Desk** de Prodware permet de simplifier et automatiser les services de support interne ou externe en ajoutant : la gestion des niveaux de service, des changements, des problèmes (combinaison d'incidents) et des actifs.

Basée sur Microsoft CRM, notamment la partie service, l'offre Service Desk permet d'automatiser les processus liés au support mais aussi d'autres processus d'affaires (conformité, gestion des installations, suivi des ressources humaines etc.) qui dépassent le cadre du support et du domaine IT.

Enfin, Service Desk est ouvert à une utilisation en contexte international : il gère le multilinguisme et les fuseaux horaires.

Marché ciblé et approche commerciale

Prodware cible les entreprises de tous secteurs d'activités.

L'éditeur s'est attaqué initialement au mid market mais vise aussi les départements des grands groupes.

Prodware commercialise la solution Service Desk en **mode direct** et en mode **indirect** via un réseau de partenaires revendeurs. Ses produits sont aussi au catalogue Microsoft.

L'éditeur propose la commercialisation sous deux formes : licence ou SaaS. La tarification est dans la même logique que celle de Microsoft : par utilisateur et par serveur.

Le logiciel peut être acquis en package avec Microsoft CRM ou bien séparément.

LE PRODUIT

LES FONCTIONNALITES

La solution **Service Desk** couvre l'automatisation des services de support interne et externe. Ces services sont en conformité avec ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Basée sur Microsoft CRM, elle tire aussi profit des fonctions de services standard de celui-ci.

Les fonctionnalités principales de Service Desk sont :

- gestion des incidents,
- gestion des problèmes,
- gestion des changements,
- gestion des niveaux de service (SLAs),
- gestion des stratégies de notification,
- gestion des actifs.

Gestion des incidents

Service Desk assure la gestion des incidents. Quand un incident survient, le service d'assistance doit rétablir le fonctionnement le plus rapidement possible. Tous les incidents sont enregistrés dans Service Desk et dotés de niveaux de priorité. Ceux reçus par e-mail ou via le site Internet sont automatiquement déclarés. Lors de la déclaration d'un incident, plusieurs informations sont saisies ou déjà présentes : le motif de l'incident, le niveau du demandeur (normal ou important), le niveau d'urgence, le type de demande (plainte, problème etc.).

Depuis un portail dédié, les clients peuvent déclarer un incident et suivre en temps réel son état d'avancement. Service Desk s'appuie sur une base de connaissances consultable qui s'alimente dans le temps et permet ainsi à des techniciens moins expérimentés de répondre à des questions difficiles déjà identifiées et résolues.

Gestion des problèmes

Un problème est un incident sur une composante du Système d'Information qui pénalise différents utilisateurs et qui, à ce titre, va faire l'objet de signalements multiples. Service Desk permet de lier ces signalements à un problème unique et de concentrer les équipes sur la résolution de ce dernier. Une fois le problème résolu et fermé, tous les incidents associés sont automatiquement clôturés.

Gestion des changements

Au niveau du standard Microsoft CRM, tout est traité en tant qu'incident. Service Desk permet de gérer en plus la notion de changement et les différents incidents associés. Que ce changement soit nécessaire pour résoudre un problème ou pour intégrer un nouveau système (ex : changement de version de logiciel), Service Desk délivre une méthodologie : contrôle du circuit de validation, suivi du temps nécessaire à la mise en œuvre.

Gestion des niveaux de service (SLAs)

Le niveau de prestation de service est mesuré par rapport à ce qui est renseigné dans le contrat. Ainsi, en fonction du type de demande et de demandeur, un niveau d'urgence est défini. Un incident selon le niveau de service attendu peut ainsi être géré dans l'heure ou dans un laps de temps plus important. Des SLAs (Service Level Agreements) peuvent être enregistrés par service ou par contact. Dès qu'un incident ou un problème est remonté, le SLA à appliquer est consultable. Le support peut également visualiser l'impact de l'incident pour voir s'il bloque une personne, un service ou bien l'ensemble de la société. Service Desk intègre un assistant à destination des managers qui leur permet de concevoir des tableaux de bord à la demande et de les consulter.

Gestion des stratégies de notification

La solution permet d'adopter une stratégie d'alerte si au bout d'un laps de temps de résolution théorique passé, l'incident est toujours au même niveau. Au-delà, un mail est envoyé au responsable hiérarchique du technicien concerné.

Gestion des actifs

Service Desk délivre une vue détaillée du parc informatique et permet de suivre les matériels, logiciels et autres composants de l'infrastructure IT. Il peut prendre en compte tout type de parc : informatique ou bien du ressort des services généraux (ex. : ampoules électriques, etc.). L'outil offre aussi la possibilité d'enregistrer des données financières sur les éléments répertoriés : valeur d'achat, durée d'amortissement, valeur après amortissement, dates de garantie et d'installation. Les coûts peuvent être ventilés sur les budgets des différents services.

Tableau de bord sur les incidents dont la date de résolution a expiré, la répartition des incidents par type, la répartition des incidents par technicien, l'impact des incidents sur le département, le groupe, l'organisation, l'utilisateur



L'AVIS DU CXP

- **Un positionnement pertinent sur le Help Desk qui vient enrichir Microsoft CRM.**
- **Outre la gestion de contrats assurée par Microsoft CRM, Service Desk renforce la gestion des incidents et couvre aussi la gestion des problèmes, des changements, des niveaux de service (SLAs) et des actifs. Il permet aussi un niveau plus fin d'analyse.**
- **Une approche pragmatique bien adaptée au mid market.**
- **La solution est exclusivement développée pour fonctionner sur Microsoft CRM car basée sur le SDK de l'éditeur.**

LA TECHNOLOGIE

Client : **Web client léger**
SGBD : **SQL Server**
Technologie Web : **.NET, Web services**

Portail

Service Desk propose un portail Web sécurisé permettant aux utilisateurs (clients et employés) de déclarer un incident, de visualiser l'état d'avancement des dossiers ouverts, de consulter la base de connaissances, de mettre à jour les incidents ou les coordonnées du contact, d'ajouter le cas échéant des pièces jointes.

Workflow

L'automatisation via le workflow permet de s'assurer que les incidents, les problèmes et les changements ont été bien transmis, suivis puis résolus. Service Desk délivre des options d'automatisation sans recourir à la programmation ou à l'administration de la base de données et propose : la construction de modèles réutilisables pour générer les incidents et les demandes (incluant la gestion de sous-tâches), l'affectation automatique des incidents et des demandes aux personnes ou équipes en fonction de critères, la création de règles de transmission en fonction de critères variables et d'actions automatisées, l'exécution de rapports de performance et leur envoi automatique par e-mail, la planification des modèles de maintenance préventive, la gestion des installations ou autres processus.

Outils statistiques

Une vingtaine de rapports prêts à l'emploi sont livrés sur les différents domaines couverts par Service Desk et s'appuient sur Microsoft Reporting Services.

Intégration et complément à Microsoft CRM

Prodware propose des menus et sous-menus de gestion du support intégrés à Microsoft CRM. Service Desk permet d'intégrer automatiquement les données des ventes et du marketing : de la conquête du client à la facturation. Il délivre en temps réel les indicateurs sur les résultats.

S'appuyant sur les parties marketing et service de Microsoft CRM, Service Desk permet aussi de tracer les échanges et d'effectuer des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs.

ET DEMAIN

Pour la prochaine version de Service Desk (en 2T2011), l'éditeur prévoit :

- la gestion des contrats au forfait,
- la gestion des SLAs pour les fournisseurs,
- la gestion de la disponibilité des utilisateurs (gestion de planning avec alerte immédiate si indisponibilité),
- une interface avec la géo localisation Google Maps pour optimiser les déplacements des techniciens.

Ce Scope CXP a été réalisé, à la demande de l'éditeur PRODWARE, par le CXP, sous la responsabilité de Laurence Dubrovin.