



Solution complète pour la gestion de vos équipements informatiques et de vos services IT

CLARILOG - Service Desk

L'excellence au service de votre support

www.clarilog.com

CLARILOG - Service Desk

La performance de votre infrastructure IT pour vos utilisateurs et la continuité de service sont des enjeux majeurs pour la compétitivité de votre organisation. Efficacité, sécurité et disponibilité sont au cœur de vos objectifs.

CLARILOG vous propose une gamme logicielle innovante, facile à prendre en main et rapide à installer qui vous permet d'augmenter votre productivité en réduisant la charge de travail, les coûts et en améliorant la satisfaction de vos utilisateurs.

Point d'entrée unique qui fluidifie la communication entre la DSI et ses utilisateurs.

CLARILOG - Service Desk vous offre une véritable stratégie de support automatisé. C'est le point de contact unique qui vous assure la maîtrise du cycle d'intervention, pour une meilleure qualité des prestations de services et une réduction considérable des coûts indirects.

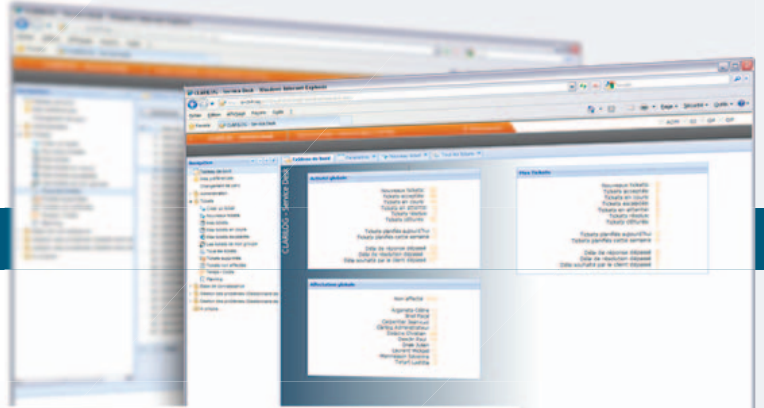


Avantages

- Version Web et Windows
- Entièrement paramétrable
- Point d'entrée unique
- Centralisation des demandes
- Amélioration de la qualité de support
- Amélioration des processus et de la productivité
- Simple et performant
- Véritable outil d'aide à la décision
- Gestion, réactivité et optimisation

Fonctionnalités Service Desk

- Outils fondés sur les principes des recommandations ITIL *
- Suivi et gestion des incidents, des problèmes, des demandes de services
- Groupes de support, escalades, accords de niveau de service
- Gestion des plannings d'intervention des techniciens
- Base de connaissance
- Automatisation de la création de tickets
- Contrôle des coûts avec intégration au TCO des équipements
- Alertes automatiques par e-mail
- Mesure de la satisfaction des utilisateurs (clients)
- Reporting complet



Pré-requis techniques

Nécessite : CLARILOG - Asset View Suite (création et administration de la CMDB**)

Serveur (applicatif) : Windows 2003 Server, 2008 Server ; Microsoft IIS 6.0 ou plus et Framework 3.5

Serveur (stockage) : Windows NT Server, 2000 Server, 2003 Server, 2008 Server, Novell, Linux, Unix.

Database (CMDB):** Microsoft SQL Server 2000 minimum, Microsoft SQL Server Express, MySQL 5.1

Version Web, navigateurs compatibles : Microsoft Internet Explorer 7 et plus, Mozilla Firefox 3.6 et plus, Google Chrome 7 et plus, Safari 5 et plus.

Version Windows, poste Gestionnaire : Pentium IV 2 Ghz ; 1 Go de mémoire vive ; Résolution recommandée 1280x1024 ou plus ; 200 Mo d'espace disque disponible ; Windows XP SP3, Vista, Seven, 2003 Server ; 2008 Server ; Framework 4.0 minimum.

CLARILOG - Service Desk est la première clé pour transformer votre centre d'appels en centre de profits.

Trouvez rapidement les résolutions et solutions alternatives aux erreurs connues, convertissez vos tickets en articles pour alimenter votre base de connaissance, gérez les plannings pour une meilleure organisation du travail des équipes, donnez la possibilité à l'utilisateur final d'accéder facilement et rapidement aux informations : **CLARILOG - Service Desk** offre un environnement de support complet et flexible, grâce à ses nombreuses fonctionnalités.

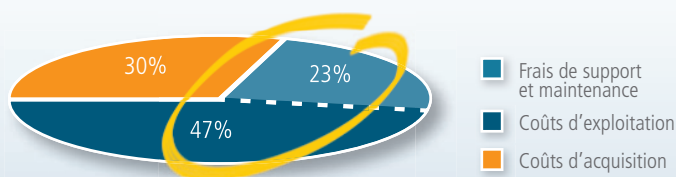
Les services IT alignés sur les besoins de l'entreprise permettent une meilleure qualité de service et un ROI plus important.

Réduisez la charge de travail du centre d'assistance et gagnez du temps avec le module CLARILOG - Help Me.

Le module **CLARILOG - Help Me** permet une réduction de la charge de travail du service support ainsi qu'un gain de temps considérable. En toute autonomie, les utilisateurs peuvent enregistrer et suivre leurs appels, accéder à la base de connaissance, résoudre des incidents simples eux-mêmes et échanger des messages écrits avec leur centre d'assistance.

Le saviez-vous ?

Le coût total de possession d'un poste de travail (source Gartner) représente :



Parce que les évolutions technologiques ne doivent pas être subies mais anticipées, les conséquences d'une mauvaise gestion des coûts sont importantes. Comment gérez-vous ces 70% ?

Fonctionnalités Help Me

- Création des demandes ou des incidents
- Suivi de la prise en charge
- Consultation de la base de connaissance
- Indication du niveau de satisfaction
- Echanges de messages avec le support



CLARILOG - Asset View

En totale intégration avec votre solution de Help Desk, CLARILOG - Asset View vous permet notamment de gérer l'environnement matériel et logiciel de vos utilisateurs pour garantir et augmenter votre qualité de service. De nombreuses fonctions de gestion et d'analyse vous offrent un outil puissant d'aide à la prise de décision pour optimiser vos ressources et leur disponibilité, maîtriser vos budgets IT, etc.



CLARILOG - Fast Inventory

Réalisez un inventaire matériel et logiciel de vos infrastructures IT locales ou distantes pour mettre à jour automatiquement votre CMDB CLARILOG - Asset View. Sans aucune installation d'agent ou de service, auditez vos stations de travail, ordinateurs portables, serveurs, physiques ou virtuels (Windows, MacOS, Linux, Unix) à la fréquence que vous souhaitez.



CLARILOG - SNMP Discovery

Détectez et auditez des éléments actifs et périphériques réseau, répondant au protocole SNMP, tels que les imprimantes réseau autonomes, switch, routeurs, etc. Obtenez des informations complémentaires comme le niveau de remplissage des consommables d'imprimantes pour déclencher des alertes.



CLARILOG - Detect Asset

Détectez automatiquement tous les équipements connectés à votre réseau et obtenez des alertes.



CLARILOG - Mail Inventory

Automatisez l'inventaire de vos postes nomades et récupérez les résultats par mail ou via FTP.



CLARILOG - Plug & Audit

A partir d'une simple clé USB, auditez et intégrez à votre CMDB** les informations de vos stations isolées, serveurs et postes nomades (aucune installation requise).



CLARILOG - Deployment Kit

Déployez automatiquement le service « CLARILOG - Agent » sur les postes clients, utilitaire alternatif à CLARILOG - Fast Inventory pour la réalisation de l'inventaire matériel et logiciel.



CLARILOG - Power Control

Renforcez vos actions éco-responsables en réalisant des économies énergétiques. Grâce à un ensemble de fonctionnalités et d'indicateurs : planifiez l'extinction des postes de travail en réseau, estimez la consommation d'énergie des différents types d'équipements et contrôlez ainsi les économies réalisées.



Avis d'un utilisateur :

« La solution de CLARILOG nous a véritablement changé la vie », précise Pascal B. « Son interface intuitive et conviviale a favorisé une adoption très rapide de la solution au niveau de la DSI.

Nous avons apprécié la possibilité de collecter en très peu de temps l'ensemble des informations concernant notre parc informatique, ce qui nous a rapidement permis de pouvoir effectuer un meilleur suivi qualitatif de celui-ci.

Le module de CLARILOG - Service Desk s'est également révélé très séduisant à la fois pour la DSI mais également pour les utilisateurs. Ainsi, si nous pouvons désormais effectuer une planification optimisée des interventions du prestataire, les utilisateurs apprécient de leur côté la possibilité d'utiliser l'option CLARILOG - Help Me pour solliciter une intervention et pouvoir effectuer le suivi de celle-ci.»

Pascal B.
Directeur Informatique.



Simple Rapide Automatique

Services

- Conseil
- Accompagnement
- Implémentation
- Reprise de données
- Formation
- Assistance
- Maintenance
- Support Technique

Quelques références

- AGMF-Groupe Pasteur Mutualité
- Aubade
- Axa Private Equity
- B&B Hôtels
- BNP Paribas
- Brico Dépôt
- Centre des Monuments Nationaux
- Champagne Nicolas Feuillatte
- Chausport
- Claas France
- Clairette de Die
- Continental France
- Delsey
- Duc
- Editions Dalloz
- Genopole
- Guy Degrenne
- Häagen-Dazs
- Ineo
- Kompass
- La Centrale.fr
- La Croix Rouge Française
- Laboratoires Léo Pharma
- Laboratoires Mayoly Spindler
- Laboratoires Biocodex
- Le Creuset
- Mondo America
- Naf Naf Sa
- Nausicaa
- Palais Omnisport de Paris Bercy
- Saint-Gobain Recherche
- Sodexo
- Tupperware
- Tricots Saint James
- Valens (Groupe Eiffage)
- VVF Villages

Mairies, Communautés d'Agglomération, Centres Hospitaliers, Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambres de Métiers et de l'Artisanat, Chambres d'Agriculture, Centres de formation, Centres d'économie rurale, Mutuelles, OPHLM et OPAC, SDIS...

Savoir pour décider

Acteur incontournable sur le marché français, CLARILOG s'engage auprès de ses utilisateurs dans une démarche globale de fourniture de solutions logicielles : édition, support, service et formation.

Fruits de plusieurs années d'expérience dans les domaines du Service Desk et de l'IT Management, les solutions et services CLARILOG sont conçus pour s'adapter à vos besoins et modes d'organisation.

Modularité, rapidité de mise en œuvre, intuitivité, facilité d'exploitation sont les principaux atouts des solutions CLARILOG pour vous garantir un important retour sur investissement.

CLARILOG France
15, avenue Archimède
Immeuble «Le Sillage»
ZAC du Bois de la Chocque
02100 Saint-Quentin
France

Tél. : +33 (0)3 23 65 65 95
Fax : +33 (0)3 23 65 80 25

www.clarilog.com

Retrouvez-nous sur



* ITIL : Information Technology Infrastructure Library
** CMDB : Configuration Management Database

