

Track-It!® 8

Le système de gestion de parc informatique et de support technique le plus répandu dans le monde



Principaux avantages

- **Réduction des cycles de formation**
- **Contrôle du parc informatique (matériel et logiciels)**
- **Gestion des licences simplifiée**
- **Gain de temps dans la gestion du parc**
- **Résolution proactive des problèmes**
- **Notification et escalade automatiques pour les clients**
- **Réponses plus rapides des techniciens aux demandes**
- **Efficacité du support technique optimisée**
- **Mesure systématique des performances du support technique**
- **Réduction des temps d'arrêt des techniciens**
- **Retour sur investissement mesurable**

La nouvelle génération de Numara Track-It! 8 établit la référence en matière de confort d'utilisation, de personnalisation et de productivité. Cette version phare offre une interface entièrement revue, un tableau de bord de gestion personnalisable, un nouveau «Smart Client» et bien plus encore! S'appuyant sur les versions précédentes largement primées, Numara Track-It! 8 offre des fonctionnalités inégalées à un prix abordable.

Numara™ Track-It!® 8 est la solution la plus simple à maîtriser!

Réduisez les cycles de formation grâce à la nouvelle interface conviviale

La nouvelle interface entièrement revue rappelle Microsoft™ Outlook, ce qui permet de comprendre rapidement toutes les activités disponibles. Identique dans tous les modules, elle rend l'application très simple à maîtriser. Vous pouvez personnaliser l'interface en fonction de processus standard et sur mesure, les fonctions nouvelles ou existantes étant nettement plus visibles. Vous pouvez effectuer plusieurs sélections, suppressions, mises à jour et tâches en ouvrant simultanément plusieurs enregistrements pour un accès et une analyse rapides. La navigation améliorée se traduit par un confort d'utilisation accru et des flux perfectionnés pour prendre en charge les processus informatiques de base et évolués. (Voir figures 1 et 2.)

Gagnez le contrôle de votre parc informatique (matériel et logiciels)

L'introduction de nouveaux modèles de suivi des actifs pour différentes catégories de matériel facilite le suivi et la gestion des actifs. Il est possible de détecter tous les éléments dotés d'une adresse IP, entre autres les imprimantes, les routeurs, les concentrateurs (hubs), les commutateurs (switches), les téléphones et autres actifs d'une entreprise. Il est également possible d'entrer manuellement les actifs ou de les scanner à partir d'une application intégrée de gestion de code barres². Pour chaque type d'actif, vous pouvez créer des vues spécifiques aux techniciens. Par exemple, vous pouvez configurer un modèle (template) pour afficher tous les attributs d'ordinateur ou un sous-ensemble en fonction des besoins de votre activité.

En outre, les techniciens ont la possibilité d'identifier et de suivre les logiciels sur leur réseau mais aussi de les regrouper dans 5 catégories - Approuvé, Autorisé, Interdit, Non identifié et Alerte -, pour une gestion simplifiée. Cela leur permet de détecter rapidement les logiciels et/ou les matériel non supportés lorsqu'ils résolvent le problème d'un utilisateur ou effectuent des activités de gestion proactive des logiciels.

Simplifiez la gestion de vos licences

Numara Track-It! 8 vous permet d'identifier facilement les actifs dont les licences sont sur-utilisées (violations) ou bien inutilisées, ou dont les logiciels sont obsolètes. Grâce au module de support technique intégré, les techniciens peuvent être notifiés des problèmes de conformité des logiciels avant qu'ils ne surviennent. Cela contribue à réduire les frais de licence et de maintenance des logiciels, tout en permettant aux services informatiques de répondre aux exigences de conformité. (Voir figure 3.)

Economisez du temps dans la gestion de votre parc

La fonction de classement automatique des actifs de Numara Track-It! vous permet de gérer facilement les actifs détectés et scannés au moyen de notre interface de rapprochement des actifs. Ceux-ci sont alors automatiquement regroupés en quatre catégories: Nouveaux (actifs non identifiés auparavant), concordants (actifs correspondant à un élément du parc existant), manquants (actifs détectés précédemment mais introuvables actuellement) et ignorés (actifs dont l'entreprise a décidé de ne pas assurer le suivi). Grâce au rapprochement automatique des actifs, Numara Track-It! fait gagner un temps considérable aux techniciens qui, libérés du classement manuel, peuvent se consacrer à des activités plus essentielles.

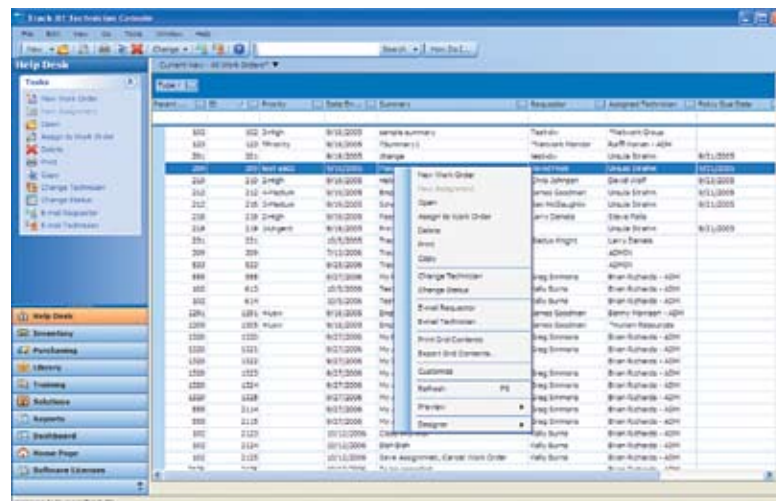


Figure 1: Les principales fonctionnalités sont parfaitement visibles pour vous permettre de trouver rapidement des solutions avec l'aide de la nouvelle interface de Numara Track-It! Simple à maîtriser, elle rappelle celle de Microsoft™ Outlook.

Modules intégrés

Support technique

Gestion du parc et audit

Achats

Bibliothèque

Formation

Solutions

États

Tableau de bord

Page d'accueil

Licences logicielles

Numara Track-It!® 8: une productivité «maline»

Réduisez les temps d'arrêt des techniciens et effectuez des dépannages partout dans le monde

Le nouveau client intelligent offre les mêmes avantages sur un réseau local et un réseau étendu.

La solution Numara Track-It! Technician Client est facilement accessible et déployable. Quant à sa mise à jour, elle est aussi simple que celles des fichiers sur le serveur Numara Track-It! Technician Client s'exécute sous plusieurs systèmes d'exploitation Windows®, y compris Vista®.

En outre, Numara Track-It! propose Field Tech Web, une interface multi-plate-forme de type Web qui permet aux techniciens d'accéder aux données d'appel et aux solutions. Avec le module de contrôle à distance doté d'une vitesse accrue et de fonctionnalités améliorées², les techniciens peuvent résoudre plus rapidement les problèmes informatiques sans quitter leur bureau.

Le moteur de recherche de type Google™ est une autre fonctionnalité intelligente. Avec la possibilité de rechercher du texte intégral dans les appels, les actifs, la base de connaissances, etc., les techniciens du support technique trouvent plus rapidement des réponses précises.

Le saviez-vous? Numara Track-It!®:

- Prend en charge 5 langues: anglais, français, allemand, espagnol et portugais.
- Est installé sur 50 000 sites dans le monde, dans des PME comportant quelques actifs informatiques comme dans de grandes entreprises comptant des dizaines de milliers d'actifs au plan international.
- Est utilisé dans différents secteurs d'activité: enseignement, santé, fabrication, juridique, administration, etc.
- Est proposé en trois éditions: Enterprise, Professional et Standard.



Figure 6:
Numara Track-It! 8 est facile à installer et convivial: installation et configuration simples et rapides avec l'assistant automatisé.

Modules complémentaires

À mesure que votre entreprise se développe, Numara Track-It! évolue pour répondre à vos nouveaux besoins et offre des modules souples que vous pouvez ajouter pour étendre la solution.

Numara Deploy⁴: crée et distribue des progiciels qui installent des logiciels sur des ordinateurs portables, de bureau ou des serveurs sous Windows®, locaux, mobiles et distants, et les mettent à jour sans que vous ayez besoin de quitter votre bureau.

Numara Patch Manager⁴: analyse et déploie automatiquement les correctifs de sécurité Windows® sur les serveurs et les stations de travail à partir d'une console centralisée.

Numara Network Monitor⁴: permet aux techniciens de surveiller l'intégrité, la disponibilité et les performances du réseau.

Numara Remote²: Permet aux techniciens de contrôler et de transférer à distance des fichiers à destination et en provenance de systèmes Windows® à partir de Numara Track-It!

Numara Industry KnowledgePaks⁴: fournit aux techniciens et aux utilisateurs du support technique un accès à une base de données de support technique centralisée et complète qui répond au mieux à leurs besoins.

Numara Track-It!® Mac® Audit²: exécute un audit de réseau sur des systèmes Macintosh et intègre ces informations à la gestion du parc de Numara Track-It!

Numara Track-It!® Self-Service Plus³: étend les fonctionnalités de Numara Track-It! grâce aux possibilités de recherche en langage naturel et d'évaluation de solutions dans la base de connaissances extensible.

Numara Track-It!® Bar Code²: identifie, valide et transfère tout actif de manière précise et rapide. S'intègre parfaitement à Track-It!

Numara Track-It!® Survey²: application Web particulièrement utile aux entreprises qui apprécient la possibilité de mesurer la satisfaction globale des utilisateurs vis-à-vis des services informatiques et de support technique.

Numara Track-It!® For Oracle³: permet d'utiliser une base de données Oracle avec Numara Track-It!

Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration système requise, rendez-vous sur notre site Web à l'adresse suivante:

www.numarasoftware.com/Track-It.asp

1 Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec Track-It! Enterprise.

2 Ce module complémentaire est disponible uniquement avec Numara Track-It! Enterprise et Professional.

3 Ce module complémentaire est disponible uniquement avec Numara Track-It! Enterprise.

4 Ce module complémentaire est disponible uniquement avec Numara Track-It! Enterprise, Professional et Standard.

5 Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec Track-It! Enterprise et Professional.

Numara Track-It! est facile à installer et convivial: Démarrez rapidement et facilement grâce à l'assistant d'installation et de configuration automatisé.

Numara™ Track-It!® 8 s'adapte à votre façon de travailler

Soyez proactifs dans la résolution des problèmes en utilisant le tableau de bord de gestion personnalisable et les grilles de vues paramétrables (voir figure 4).

Les responsables du support technique ainsi que les membres de leurs équipes peuvent personnaliser leurs vues au moyen du tableau de bord de gestion personnalisable. Comportant des mises à jour en temps réel, l'équipe support a la possibilité de:

- Surveiller les indicateurs de performances clés
- Personnaliser une vue en fonction d'états prédéfinis
- Choisir un affichage graphique préféré pour simplifier l'évaluation des performances
- Rechercher et analyser des informations pour résoudre un problème
- Sélectionner deux vues de tableau de bord sur la page d'accueil pour la surveillance rapide et simple des indicateurs de performances clés

En outre, vous bénéficiez d'une souplesse accrue pour personnaliser les vues de grille avec le générateur de conditions de grille. Visualisez les données comme vous l'entendez en créant différentes vues pour plusieurs conditions et ce dans tous les modules.

Gérez pro-activement vos engagements de niveau de service à l'aide de modèles de workflow adaptables¹.

Les utilisateurs disposent de modèles de workflow adaptables et simples d'emploi pour personnaliser les règles d'entreprise en matière de contrats de service. Ces règles offrent la souplesse requise pour lier un contrat de service à un utilisateur final, un département, un emplacement, un type, un sous-type, une catégorie et/ou une priorité en définissant des stratégies relatives aux événements en matière d'appels. Tout en définissant les critères ci-dessus, chaque règle peut avoir différentes dates d'échéance et différentes règles de notification et d'escalade pour s'adapter à de divers workflows. Il est possible d'associer plusieurs règles à un contrat de service. (Voir figure 5.)

Vous pouvez configurer un appel pour la direction afin que le technicien et/ou l'utilisateur final soient informés de la création, de la modification et/ou de l'achèvement d'un appel. Il est en outre possible d'escalader l'appel en établissant deux avertissements de date d'échéance définis par l'utilisateur mais aussi en cas de retard de cet appel.

Les contrats de service sont affectés automatiquement à des appels lorsque ceux-ci correspondent à une règle d'événement en matière d'appels. L'affectation manuelle d'un contrat de service lors de la création d'un appel est donc inutile. Cela s'applique aux appels créés manuellement et reçus par courrier électronique ou via Self Service. De plus, pour les contrats de service courants, vous pouvez créer des modèles d'appel qui permettent aux techniciens de renseigner rapidement et de manière précise un appel avec les critères de contrat de service définis.

Offrez aux techniciens la possibilité de répondre plus rapidement au moyen de la notification, de l'escalade et de l'acheminement automatiques basés sur les compétences et les événements⁵

Reposant sur des critères personnalisés, la notification avancée permet d'informer automatiquement le demandeur, les techniciens et/ou le technicien concerné par l'escalade des différents états d'un nouvel appel (créé, modifié, antérieur à la date d'échéance et/ou terminé). La fonction d'escalade améliorée offre la possibilité de définir des avertissements de date d'échéance selon trois types de dates: date d'échéance attendue, date d'échéance définie par le technicien et date d'échéance normale. L'acheminement basé sur les compétences permet d'acheminer automatiquement un appel en fonction d'un utilisateur final, d'un département, d'un type, d'un sous-type et d'une catégorie¹. Toutes les règles de notification, d'escalade et d'acheminement s'appliquent à un appel, que celui-ci ait été créé manuellement ou reçu par courrier électronique ou via Self Service.

Par exemple, un technicien spécifique peut être affecté à des appels correspondant à un utilisateur final, un département, un emplacement, un type, un sous-type et/ou une catégorie. Si un appel est de type «ordinateur de bureau» et si son sous-type est «matériel», il peut être affecté au technicien A. Si le sous-type est «logiciel», il est possible de l'affecter au technicien B.

Optimisez l'efficacité du support technique et la gestion des incidents.

Pour consigner de manière rapide et précise les incidents en vue de simplifier les tâches courantes comme la réinitialisation des mots de passe et l'intégration de nouvelles recrues, utilisez les nouveaux modèles d'appel. Vous trouverez également des fonctionnalités pratiques pour les processus standard et personnalisés dans le module Support technique, notamment les suivantes: Personnalisation de l'ordre des onglets de l'interface utilisateur en fonction des processus standard associés à l'ouverture et à la création d'un appel

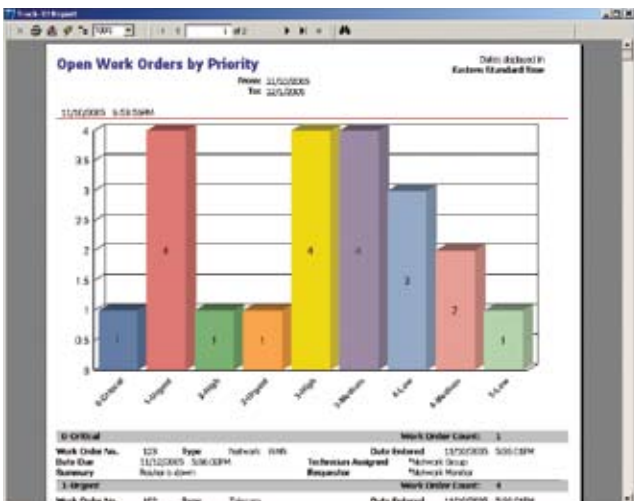


Figure 2: La génération d'états et la représentation graphique offrent un aperçu des performances du support technique et de l'état des actifs informatiques.

- Onglet Gestion et planification pour classer rapidement le type et la catégorie d'un appel, planifier des techniciens, consigner les dates d'échéance attendues et réelles, et consulter les contrats de services dans une seule vue
- Champs utilisateur supplémentaires pour les processus et activités standard et personnalisés
- Nouvel onglet Audit Trail (Suivi d'audit) permettant d'afficher aisément toutes les modifications d'un appel durant son cycle de vie. Très utile pour définir les répartitions de processus liées à la fourniture du service¹
- Nouvel onglet Demandeur et actif qui permet de réagir rapidement à l'état des appels existants ou d'obtenir l'historique des appels pour un demandeur ou un actif
- Champs d'état personnalisés pour mieux suivre les appels
- Codes d'activité et de résolution pour générer des états améliorés sur les activités et résolutions courantes assurées par les techniciens
- Notifications confidentielles aux techniciens (non visibles pour les utilisateurs via les annonces, Self Service ou les notifications automatiques)⁵
- Nouveau moteur de recherche de type Google pour rechercher du texte intégral dans tous les modules Numara Track-It!, en particulier Solutions

Mesurez les performances du support technique et imprimez votre façon de travailler.

Numara Track-It! 8 intègre la dernière version de Crystal Reports (version XI). Les utilisateurs peuvent exploiter une bibliothèque d'états prédéfinis ou exécuter dynamiquement des requêtes paramétrées filtrées pour créer des représentations graphiques en couleur des données. En outre, les techniciens peuvent imprimer instantanément à partir de la grille et personnaliser des états existants en appliquant les regroupements et filtres de grilles à l'aide d'un simple clic. Vous suivez les engagements de service, développez des états pour la direction et évaluez facilement le retour sur investissement. (Voir figure 2).

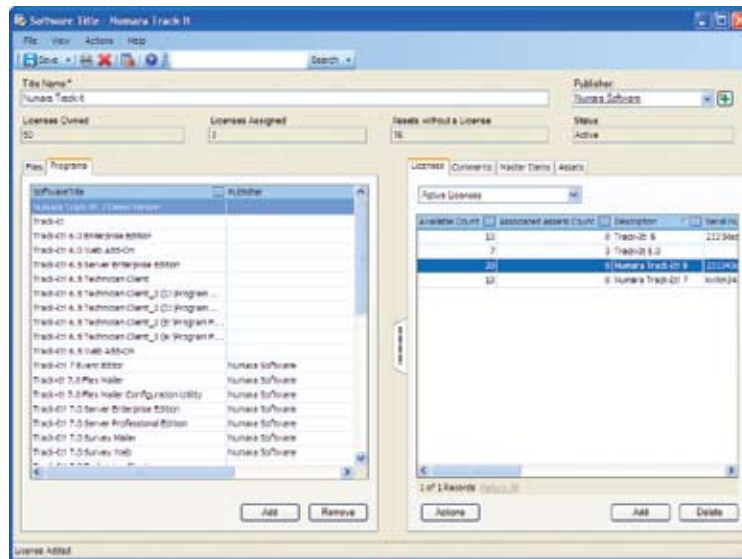


Figure 3: Le module de gestion des licences logicielles regroupe sous un même nom plusieurs versions du même logiciel pour une gestion consolidée de la conformité des licences.

Figure 4: La nouvelle page d'accueil proposant deux tableaux de bord personnalisables pour une surveillance simple et rapide des performances.

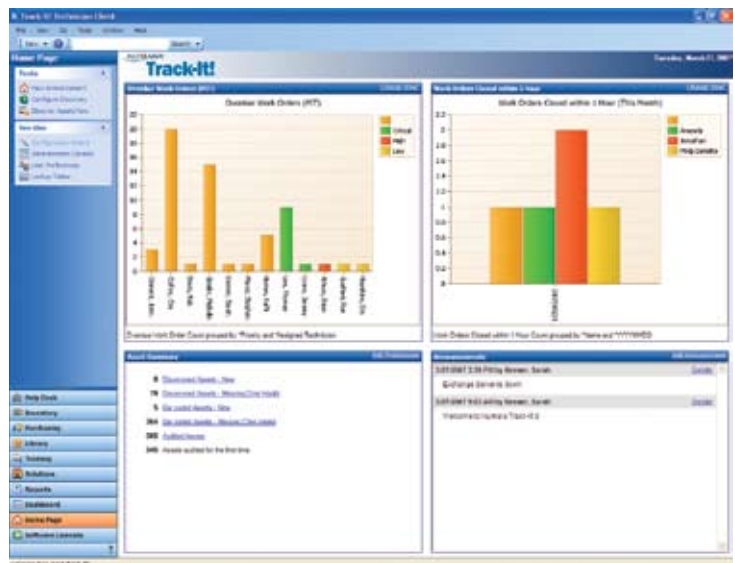


Figure 5: Il est possible d'associer plusieurs règles à un contrat de service.



Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration système requise, rendez-vous sur notre site Web à l'adresse suivante:

www.numarasoftware.com/Track-It.asp

Numara™ Track-It!® est proposé en trois éditions: Un logiciel adapté à vos besoins et un retour sur investissement mesurable

Numara™ Track-It!® 8 Enterprise:

Conçu pour les sociétés qui possèdent des environnements informatiques complexes, Numara Track-It! Enterprise propose l'automatisation et les outils intégrés nécessaires à la gestion rentable du parc informatique et à un support technique de qualité. Il présente toutes les caractéristiques de Numara Track-It! Professional et offre des fonctionnalités accrues au niveau de l'entreprise:

Tableau de bord de gestion personnalisable pour surveiller les indicateurs de performances clés, notamment des vues graphiques avec possibilité de recherche pour résoudre des problèmes, suivi d'audit pour capturer l'historique de toutes les modifications d'un appel durant son cycle de vie et modèles d'appel souples dont les règles métier conviviales simplifient les contrats de service et l'acheminement, la notification et l'escalade automatiques des appels.

L'édition Enterprise intègre également des fonctions de gestion des licences permettant aux administrateurs de gérer les logiciels installés conformément aux licences acquises.

Numara Track-It! Enterprise accroît les performances informatiques et la productivité de l'entreprise en s'appuyant sur les fonctions multitâches, les modèles d'appels, les notifications confidentielles aux techniciens, la gestion intégrée des connaissances et la planification des détections, des audits et de la synchronisation des données d'utilisateurs sur le réseau, au moment le plus approprié pour votre environnement. En outre, il permet de suivre les activités courantes des techniciens et la résolution des appels au moyen de codes d'activité et de résolution. Les responsables informatiques peuvent ainsi établir des rapports sur les aspects problématiques de leur environnement.

Les autres fonctionnalités de Numara Track-It! Enterprise comprennent un flux de travail amélioré pour l'acheminement, la notification et l'escalade des appels entrés manuellement et de ceux reçus par courrier électronique et via Self Service. La solution permet de créer des appels multiniveaux, d'affecter des niveaux de sécurité basés sur des rôles et d'encourager les utilisateurs finaux à réinitialiser automatiquement leur mot de passe sans surcharger le support technique.

Avec cet ensemble de fonctionnalités fiables et son faible coût de propriété, Numara Track-It! Enterprise aide les groupes informatiques à obtenir des retours sur investissement intéressants, tout en renforçant la satisfaction des utilisateurs à l'échelle de l'entreprise.

Numara™ Track-It!® 8 Professional:

Conçu pour les départements informatiques dont la complexité s'étend au-delà de la gestion de base et du suivi des problèmes, Numara Track-It! Professional fournit le degré d'automatisation nécessaire aux responsables informatiques pour répondre dans les délais aux priorités de l'entreprise. Outre les fonctions de Numara Track-It! Standard, Numara Track-It! Professional intègre des outils destinés aux techniciens, aux utilisateurs finaux et aux administrateurs pour améliorer considérablement les performances informatiques et la productivité de l'entreprise.

Avec Numara Track-It! Professional, les techniciens ont la possibilité d'accéder à Track-It! depuis un client Windows® sur le réseau local ou étendu. Les outils en libre service sur le Web permettent aux utilisateurs de transmettre leurs appels, de vérifier leur état ou de rechercher dans la base de données des solutions pour régler leurs problèmes, sans avoir recours au support technique. Les utilisateurs peuvent également transmettre leurs appels et recevoir des notifications d'état par courrier électronique.

Numara Track-It! Professional offre aux administrateurs informatiques une console centralisée qui permet de programmer les recherches sur le réseau, les audits et la synchronisation des données utilisateur. Grâce à une gestion à jour de l'ensemble des actifs et des informations des utilisateurs finaux, les administrateurs peuvent axer le temps de travail des techniciens sur la résolution des problèmes et fournir ainsi une meilleure qualité de support technique aux utilisateurs.

Numara™ Track-It!® 8 Standard:

Conçu pour répondre aux besoins essentiels des départements informatiques, Numara Track-It! Standard intègre les outils requis pour améliorer les performances et faciliter la gestion des utilisateurs finaux dans des environnements réseau simples.

Ses assistants de configuration intuitifs vous permettent de détecter automatiquement les actifs réseau comme les stations de travail et les applications. Vous pouvez aussi synchroniser à la demande les données utilisateur avec Active Directory®, activer l'association entre actifs et utilisateurs pour faciliter les recherches du support technique et détecter les actifs autres que les ordinateurs, par exemple les commutateurs et les routeurs.

Numara Track-It! Standard est livré avec un ensemble de puissants modules dédiés aux solutions, aux achats, aux états, à la formation et aux bibliothèques qui renforcent le confort d'utilisation. Track-It! permet aux informaticiens de contrôler le parc informatique et d'aider efficacement les utilisateurs à résoudre les problèmes en automatisant les tâches longues et répétitives.

Par son intégration transparente et son coût abordable, cette solution de gestion de support technique et de parc informatique garantit immédiatement un contrôle accru, une meilleure organisation et un gain de temps, tout en améliorant la satisfaction des utilisateurs finaux.