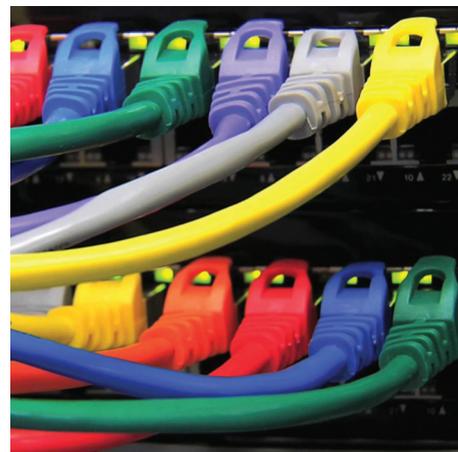


i-Net Solutions

i-Net propose à ses clients des solutions personnalisées et économiques qui leur permettent de se concentrer sur leur cœur de métier.



Présentation

i-Net est un fournisseur de services informatiques de premier plan dont le siège social est à Singapour et qui possède des filiales en Malaisie, en Indonésie, en Thaïlande et en Chine. i-Net propose depuis 2003 aux sociétés publiques et privées d'Asie une gamme complète de solutions informatiques d'entreprise pour l'intégration des systèmes, l'externalisation informatique, la maintenance et les services gérés. Ses programmes aident les entreprises à gérer les fonctions d'infrastructure informatique comme le service d'assistance, le support technique sur site, les serveurs et l'administration réseau, ou encore à assurer le monitoring et la gestion de leur infrastructure informatique.

Défi

Au vu de l'expansion rapide de sa clientèle, i-Net s'est rendu compte que son système d'établissement de tickets d'assistance n'était

pas capable de détecter les différences subtiles qui existent entre les processus de prestation de service des différents clients. La modification des processus de gestion des incidents et d'exécution des requêtes nécessitait un travail important d'écriture de script et de codage, avec au final un système peu pratique et extrêmement difficile à entretenir.

La société i-Net est spécialisée dans le monitoring distant et en continu de l'infrastructure stratégique des clients, par exemple du réseau, des périphériques de sécurité, des serveurs, des applications et des services. Il lui fallait une solution qui lui permette de détecter de façon proactive les problèmes susceptibles de compromettre la disponibilité de cette infrastructure. L'équipe de support avait du mal à s'y retrouver dans les incidents et les demandes d'intervention transmises par le centre d'appels, par e-mail ou par d'autres canaux. Elle ne parvenait pas à communiquer les demandes aux ingénieurs, consultants et spécialistes en informatique aussi rapidement que l'exigeaient les accords de niveau de service conclus avec les clients. Elle a donc décidé qu'il était temps de trouver une solution intégrant la gestion des requêtes, des incidents, des problèmes, des changements, des configurations et des connaissances. L'heure était venue d'abandonner le système d'établissement de tickets existant.

Solution

i-Net s'est mis en quête d'une solution de centre d'assistance basée sur les principes ITIL, qui pourrait être facilement configurée



Récapitulatif

Secteur

Logiciels et technologies

Lieu

Singapour

Défi

L'entreprise avait besoin d'une solution intégrant la gestion des requêtes, des incidents, des problèmes, des changements, des configurations et des connaissances. L'heure était venue d'abandonner le système d'établissement de tickets existant.

Solution

Associer Micro Focus Request Center et Micro Focus Service Manager pour mettre en place un portail unique qui permette à la fois de découvrir et de demander des services informatiques, de signaler des incidents et de vérifier l'état des tickets, ainsi que de consulter les articles de la base de connaissances.

Résultats

- + Solution économique et personnalisable
- + Solution facilement intégrée aux technologies de centre d'appels existantes
- + Accès à une plate-forme commune pour la création de rapports

« La modification des processus de gestion des incidents et d'exécution des requêtes nécessitait un travail important d'écriture de script et de codage, avec au final un système peu pratique et extrêmement difficile à entretenir. »

GARY LIM

i-Net Solutions

« Nous avons comparé les solutions ITSM de ServiceNow, BMC et ManageEngine avec Serena Service Manager (Serena fait désormais partie de Micro Focus). C'est la solution Serena qui s'est imposée, et de loin. Nous avons constaté que c'était un système ITSM complet, basé sur les principes ITIL, rentable et très facilement configurable.

Il nous a permis de raccourcir considérablement nos délais de mise sur le marché grâce à des processus de prestation de service conçus sur mesure pour nos clients ».

GARY LIM

i-Net Solutions

www.microfocus.com

pour s'adapter aux processus de ses clients. Micro Focus® Service Manager faisait partie des quatre solutions de gestion des services informatiques (ITSM) retenues dans un premier temps.

Micro Focus Service Manager est une nouvelle solution ITSM révolutionnaire qui est basée sur des processus. Elle réduit le coût de la prestation de services informatiques car elle permet aux clients de démarrer avec des applications ITSM packagées dont la conformité au référentiel ITIL version 3 est certifiée et qui peuvent ensuite être aisément configurées en fonction de la façon dont tel ou tel département informatique fournit ses services. Qui plus est, cette solution raccourcit les délais de résolution des problèmes en offrant une visibilité complète sur les processus ITSM intégrés, depuis la gestion des requêtes jusqu'à celle des incidents, des problèmes, des changements et des configurations, avec en plus une fonction de gestion des versions. En associant Micro Focus Request Center et Micro Focus Service Manager, les clients peuvent, via un seul et même portail, découvrir et demander des services informatiques, signaler des incidents et vérifier l'état des tickets, ainsi que consulter les articles de la base de connaissances.

« Nous avons comparé les solutions ITSM de ServiceNow, BMC et ManageEngine avec Serena Service Manager (Serena fait désormais partie de Micro Focus). C'est la solution Serena qui s'est imposée, et de loin. Nous

avons constaté que c'était un système ITSM complet, basé sur les principes ITIL, rentable et très facilement configurable. Il nous a permis de raccourcir considérablement nos délais de mise sur le marché grâce à des processus de prestation de service conçus sur mesure pour nos clients », explique Gary Lim, directeur commercial Services informatiques chez i-Net, qui ajoute : « Ayant déployé précédemment une solution BMC, nous avons trouvé la conception de workflows et d'interfaces utilisateur avec Serena Service Manager vraiment très facile. Qui plus est, la solution s'intègre aussi très bien à nos systèmes de monitoring ».

Résultats

Cette solution s'intègre facilement aux technologies de centre d'appel et aux systèmes de monitoring existants d'i-Net. Grâce à elle, les clients d'i-Net ont accès à une plate-forme commune pour la création de rapports. Dans un premier temps, l'équipe de support d'i-Net se chargera elle-même, via Request Center, de soumettre les requêtes et les tickets pour le compte des clients. À terme, il est prévu que les clients qui ont un contrat avec i-Net soumettent directement toutes leurs requêtes par l'intermédiaire de Request Center. L'équipe d'i-Net est actuellement en train d'explorer les capacités de gestion des configurations qu'offre la solution Service Manager. En accord avec les principes décrits dans le référentiel ITIL version 3, i-Net s'est engagé à améliorer, dès que l'occasion s'en présente, ses processus de gestion des requêtes, des incidents, des problèmes et des changements.



Micro Focus

France

+33 (0) 1 55 70 30 13

Micro Focus

Siège social au Royaume-Uni

Royaume-Uni

+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com