

OCTOPUS
Les bras additionnels dont vous avez besoin

En quoi Octopus est-il différent des autres logiciels de GSTI ?

Disponible à la demande.

Pourquoi investir des dizaines de milliers de dollars quand vous pouvez payer **50 dollars par mois par utilisateur TI**.

Le modèle d'application à la demande vous offre :

La tranquillité d'esprit – aucune infrastructure à mettre en place et à gérer, tout est hébergé sur nos serveurs.

La rapidité d'implantation – vous êtes opérationnel en quelques minutes, finies les implantations nécessitant des jours.

La fine pointe de la technologie – vous utilisez toujours la version la plus récente – l'installation de la nouvelle version s'effectue automatiquement.

Fondé sur ITIL.

Octopus n'est pas une solution de help desk adaptée pour être conforme à ITIL. Octopus a été conçu à la base à partir des spécifications de ITIL. C'est pourquoi Octopus vous permet d'introduire simplement et efficacement les meilleures pratiques ITIL.

Octopus va plus loin.

Utilisez Octopus pour gérer vos demandes de services. Pour chaque type de demande, indiquez l'information que l'utilisateur doit fournir, les tâches à réaliser et le niveau de service à respecter.

Une demande de service est une demande dont les étapes de réalisation, les coûts et les risques associés sont connus et acceptés. Exemples : installation d'un nouveau poste de travail, création d'un compte d'utilisateur.

Expérience utilisateur unique !

Interface **intuitive**. Navigation **optimisée**.

Présentation **soignée**. Mise à jour des données **simplifiée**.

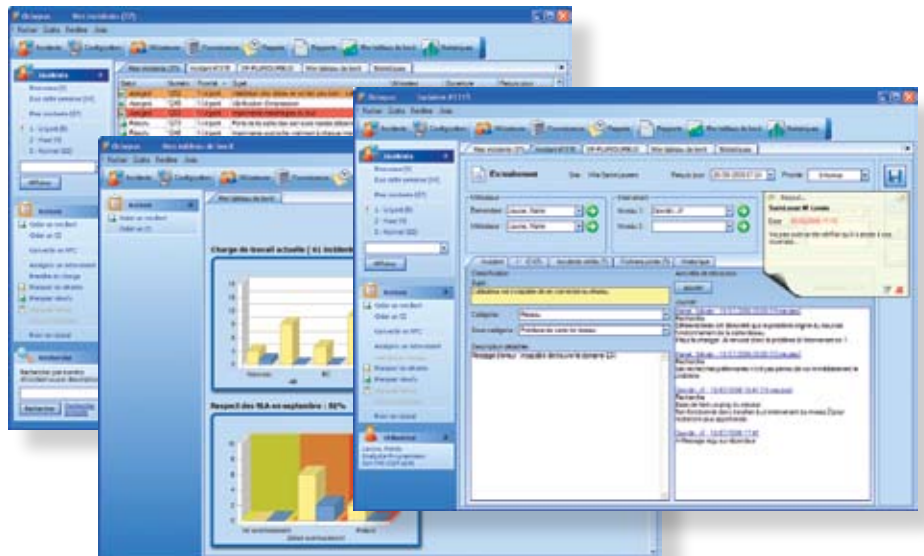
La qualité de l'expérience d'utilisation est au premier plan dans la conception d'Octopus.

Octopus vous offre une solution vraiment bien pensée. Les interfaces sont conçues spécifiquement en fonction des tâches à réaliser. Par exemple, lorsque vous créez un incident, Octopus vous présente une interface optimisée permettant de saisir rapidement les informations initiales de l'incident (utilisateur, sujet, description, CI).

La navigation est très efficace. Vous pouvez consulter d'autres données sans perdre les données présentées à l'écran. Comment? Octopus permet de consulter et de modifier plusieurs enregistrements en même temps. Cette fonctionnalité élimine complètement les problèmes de navigation avec les retours à l'arrière qu'on retrouve dans les solutions utilisant un navigateur Web.

L'édition des données est optimisée. Octopus permet d'éditer directement les données contenues dans une liste. Par exemple, dans la liste « Mes incidents », on peut inscrire une nouvelle activité de résolution pour l'incident sélectionné sans avoir à ouvrir le formulaire « Incident », ce qui permet de gagner de précieuses secondes.

Octopus offre une expérience utilisateur unique et incomparable.



ITIL – Gestion des incidents

Simplifiez la saisie de vos incidents.

À l'aide de gabarits prédéfinis, vous pouvez saisir un nouvel incident en quelques secondes sans même avoir à utiliser la souris. Un autre exemple. Vous voulez associer le CI affecté à l'incident. Après avoir saisi l'utilisateur, Octopus vous présente automatiquement la liste des CI de l'utilisateur.

Suivez la performance de votre centre d'assistance.

Obtenez rapidement, pour une période donnée, le pourcentage des incidents résolus par le 1er niveau de soutien, le pourcentage des incidents résolus à distance sans déplacement, le coût moyen de soutien par incident, etc. Octopus vous permet de consulter ces indicateurs clés de performance et bien d'autres.

De plus, un tableau de bord permettant de visualiser la situation actuelle de votre centre d'assistance ainsi que des statistiques sous forme de graphiques interactifs sont disponibles.

Réduisez le nombre d'appels que vous recevez.

Permettez à vos utilisateurs de soumettre des incidents et des demandes de service via une application Web très simple à utiliser ne nécessitant pas de formation.

L'application Web peut également être utilisée par d'autres départements pour recevoir des requêtes.

ITIL v3.0 – Gestion des demandes de service.

Gérez efficacement vos demandes de service.

Standardisez les demandes de service que vous recevez régulièrement, indiquez l'information que l'utilisateur doit fournir, les autorisations à obtenir, les tâches à réaliser ainsi que le niveau de service à respecter.

ITIL – Gestion des problèmes

Associez vos incidents aux problèmes.

Octopus vous aide à identifier les incidents pour lesquels vous devez créer des problèmes. Une fois le problème créé, associez tous les incidents concernés.

ITIL – Gestion des configurations

Automatisez la prise d'inventaire de votre parc informatique.

Sans rien installer sur les postes client Windows 2000+, Octopus vous permet d'obtenir la configuration du poste, soit la marque, le modèle, le numéro de série, le type de processeur, les logiciels installés, les utilisateurs, l'imprimante locale, etc.

La liste des utilisateurs et des ordinateurs est obtenue de Active Directory.

Obtenez le portrait exact de vos serveurs.

Octopus peut vous aider à être plus performant.

ITIL – Gestion des changements

Documentez adéquatement vos changements.

Une gestion organisée des changements débute par une bonne documentation de ceux-ci. Pour chaque changement, spécifiez la description, les impacts si on réalise ou pas le changement, les risques, les autorisations, les coûts, les temps d'arrêt planifiés, les tâches à réaliser, etc.

ITIL – Gestion des niveaux de service

Gérez les attentes de vos utilisateurs.

En fonction du niveau de priorité de l'incident, spécifiez le délai maximal de résolution. Pour une demande de service, indiquez le délai maximal de traitement de la demande.

Si un serveur tombe en panne ou si vous planifiez réaliser un changement affectant le serveur, consultez le portrait exact du serveur, soit les CI qui en dépendent, l'historique des incidents et des changements effectués ainsi que les problèmes connus non résolus.

Octopus vous permet rapidement et simplement de documenter les relations entre vos CI. Par exemple, pour un serveur de base de données, vous pouvez créer des relations avec les applications qui dépendent des bases de données gérées par ce serveur. Pour chaque relation, vous pouvez spécifier de l'information additionnelle, comme le nom de la base de données, le nombre d'utilisateurs, l'impact, etc.

Créez de nouveaux types de CI.

Octopus vous permet de définir de nouveaux types de CI, de nouveaux attributs de configuration ainsi que de nouvelles relations possibles avec ce type. Utilisez Octopus pour tenir un inventaire complet de tous vos équipements.



Prochaines étapes

Naviguez l'application • écrans interactifs en F lash

Profitez d'une offre d'essai 30 jours.

Rendez-vous sur www.octopus-itsm.com

Contactez-nous • 1-800-260-3311 • ventes@octopus-itsm.com

ESI Technologies

3131 Pitfield

Montréal, QC, H4S 1N3

Canada