



ManageEngine
ServiceDesk Plus MSP

ManageEngine

Une division de Zoho Corporation, une entreprise indépendante, privée et profitable.



+18 ans d'expertise en solutions de gestion informatique



+180.000 clients



+2.500 employés



+90 produits et outils gratuits pour la gestion informatique



+190 pays



Défis commun

auxquels sont confrontés les
fournisseurs de services
gérés (MSP)



Suivi du temps et facturation inexacte



Suivi et traitement inadéquats des tickets de compte



Lacunes dans l'automatisation des processus



Violations des accords de niveau de service (SLA) et des contrats



Expérience de compte (client) sous-optimale




Manque d'informations sur les opérations du centre d'assistance

Résultat

Une prestation de services de qualité inférieure pour les *comptes* et les *agents*, entraînant une perte d'activité.





Quelques
informations sur
**ServiceDesk Plus
MSP**

- **ServiceDesk Plus MSP** est une solution de centre d'assistance Web, compatible ITIL, qui aide les MSP à gérer de manière centralisée tous les comptes avec une facturation et des contrats de service automatisés.
- Disponible sur le marché **depuis 2009** et **en 36 langues**.
- ServiceDesk Plus MSP peut gérer plus de **750 techniciens**, plus d'un million de contacts et **1000 tickets par jour** à partir d'une seule instance.
- Utilisé dans de nombreux secteurs tels que l'hôtellerie, la santé, le matériel informatique, les organisations gouvernementales, les ONG, etc.



Pourquoi ServiceDesk Plus MSP?



Les meilleures pratiques pour une utilisation optimale des ressources et une réduction des coûts de prestation.



Évolutif pour traiter les organisations de toutes tailles comme les clients individuels



Hautement personnalisable à partir d'interfaces utilisateur spécifiques au compte. Aucune compétence en codage requise



Courbe d'apprentissage simple pour le personnel informatique et les utilisateurs. Temps de mise sur le marché réduit. Satisfaction accrue des clients.



Possibilité d'automatiser les tâches répétitives pour réduire les efforts et les coûts de prestation



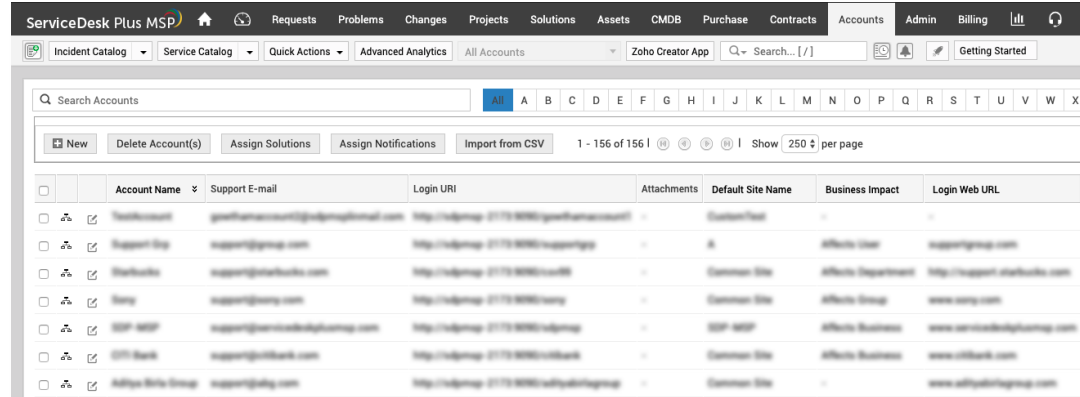
Intégration étroite et contextuelle avec d'autres applications de gestion informatique et d'entreprise, notamment pour la facturation.



Les huit façons dont ServiceDesk Plus MSP
**vous aide à fournir des
services exceptionnels de
manière rentable**

1

Gérez efficacement la prestation de services informatiques pour plusieurs organisations grâce à la gestion des comptes



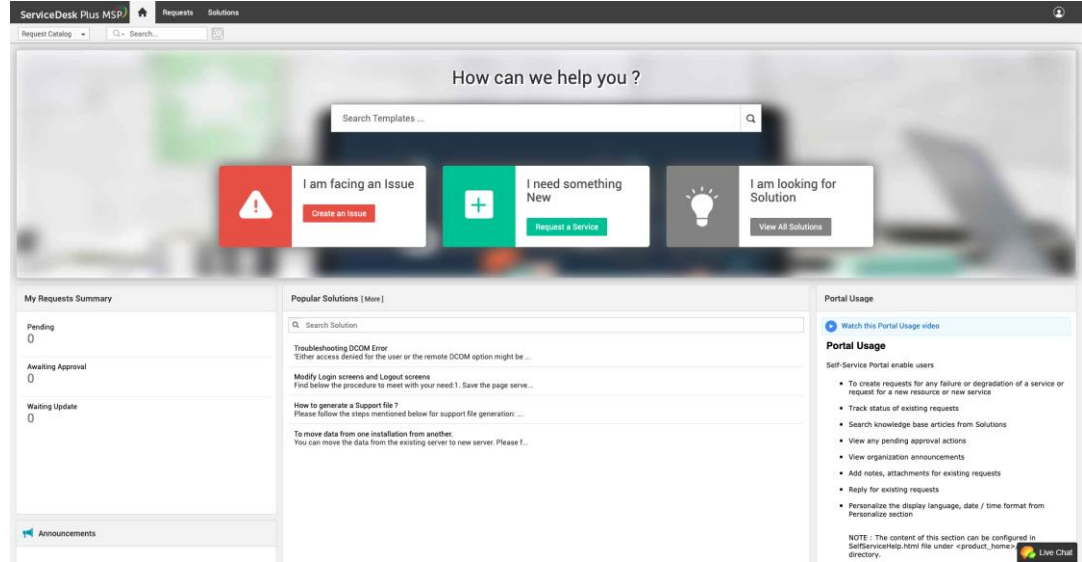
The screenshot shows the ServiceDesk Plus MSP Accounts management interface. The top navigation bar includes 'ServiceDesk Plus MSP' and various menu items like 'Requests', 'Problems', 'Changes', 'Projects', 'Solutions', 'Assets', 'CMDB', 'Purchase', 'Contracts', 'Accounts', 'Admin', 'Billing', and 'Help'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Incident Catalog', 'Service Catalog', 'Quick Actions', and 'Advanced Analytics'. The main content area features a search bar for accounts, a list of actions (New, Delete Account(s), Assign Solutions, Assign Notifications, Import from CSV), and a table of accounts. The table has columns for Account Name, Support E-mail, Login URI, Attachments, Default Site Name, Business Impact, and Login Web URL. The table displays several accounts, including 'TechAccount', 'Support Group', 'Starbucks', 'Sony', 'ZSP MSP', 'Citi Bank', and 'AllPay White Group'.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Account Name	Support E-mail	Login URI	Attachments	Default Site Name	Business Impact	Login Web URL
<input type="checkbox"/>	TechAccount	qa@techaccount@zohomail.com	http://zohomail.com/11719/9999/qa@techaccount/	-	Custom Test	-	-
<input type="checkbox"/>	Support Group	support@zohomail.com	http://zohomail.com/11719/9999/supportgroup	-	z	Affected User	support@zohomail.com
<input type="checkbox"/>	Starbucks	support@starbucks.com	http://zohomail.com/11719/9999/starbucks	-	Common Site	Affected Department	http://support.starbucks.com
<input type="checkbox"/>	Sony	support@sony.com	http://zohomail.com/11719/9999/sony	-	Common Site	Affected Group	www.sony.com
<input type="checkbox"/>	ZSP MSP	support@zohomail.com	http://zohomail.com/11719/9999/zspmsp	-	ZSP MSP	Affected Business	www.zohomail.com
<input type="checkbox"/>	Citi Bank	support@citibank.com	http://zohomail.com/11719/9999/citibank	-	Common Site	Affected Business	www.citibank.com
<input type="checkbox"/>	AllPay White Group	support@allpay.com	http://zohomail.com/11719/9999/allpaywhitegroup	-	Common Site	-	www.allpaywhitegroup.com

2 Dites adieu aux processus de facturation compliqués avec la facturation automatisée

The screenshot shows the 'Configuration Wizard' interface for adding a new 'Bill Rule'. The left sidebar contains a navigation menu with categories like MSP Details, Helpdesk, Account Details, Billing, Bill Rule (highlighted), Service Plan, Top Up Plan, Contract Billing, Job Sheet Customizer, Problem/Change Management, Service Catalog, Project Management, Discovery, Asset Management, Software, Purchase / Contract Management, User Survey, Integrations, and General. The main content area is titled 'Billing - Bill Rule' and includes a search bar, a 'Previous' button, and a 'Next >' button. The 'Add - Bill Rule' section contains a 'Bill Rule Name' field with the value 'New Bill Rule' and a 'Description' field. Below this, there is a section for 'Match ALL ANY of the following Criteria' with dropdown menus for 'Select Criteria' and 'Select Condition'. The 'Cost Details' section is divided into two columns: 'Fixed Cost' with fields for 'Fixed Cost Per Request' and 'Fixed Cost Per Hour', and 'Differential Cost' with fields for 'Operational Hour Cost', 'Non-Operational Hours', 'Weekend Hour Cost', and 'Holiday Hour Cost'. At the bottom, there are buttons for 'Save', 'Save and Add New', and 'Cancel'.

3 Personnalisez l'aspect et la convivialité de chaque compte grâce au rebranding et à un portail libre-service hautement personnalisable

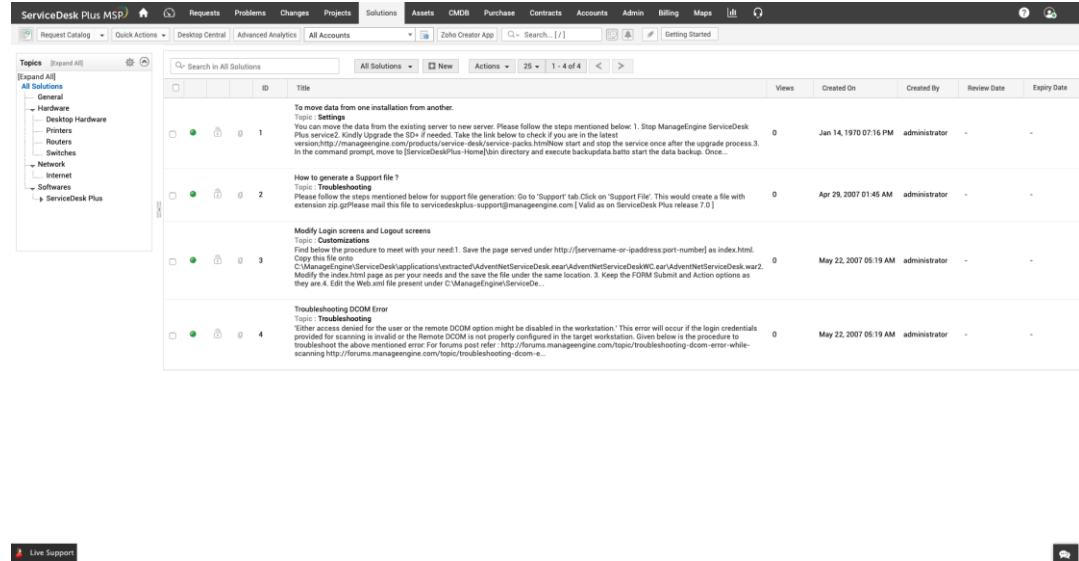


4

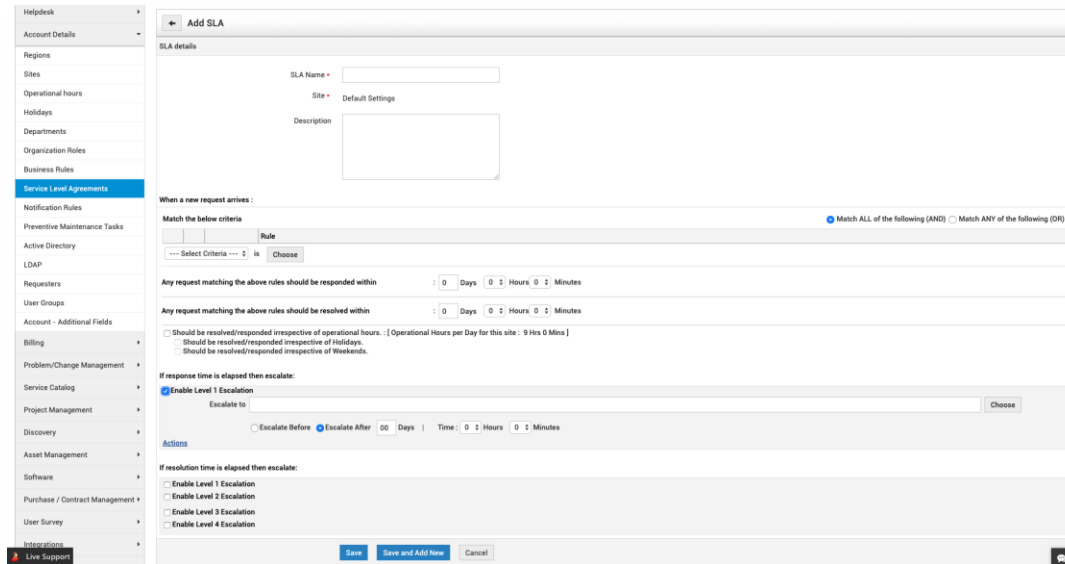
Personnalisez le type de plan, le cycle de facturation, l'allocation et l'utilisation pour chaque client avec des plans de service uniques

The screenshot shows the 'Configuration Wizard' interface for 'Contract Billing' in the 'Aditya Birla Group' context. The left sidebar contains a navigation menu with 'Contract Billing' highlighted. The main content area is titled 'Contract Billing' and includes an information message: 'INFO: Requests created after the contract's created date or start date whichever is later will be considered for billing'. Below this, the 'Contract Details' section contains fields for 'Service Plan' (a dropdown menu), 'Contract Number', 'Contract Name', 'Description', 'Start Date', and 'Expiry Date'. The 'Contract Expiry Notification Details' section has three rows for 'Notify before', 'Notify after', and 'Send notification after', each with a 'Days' field and a user selection dropdown. The 'Contract Attachment Details' section has an 'Attachments' field with an 'Attach file' button. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

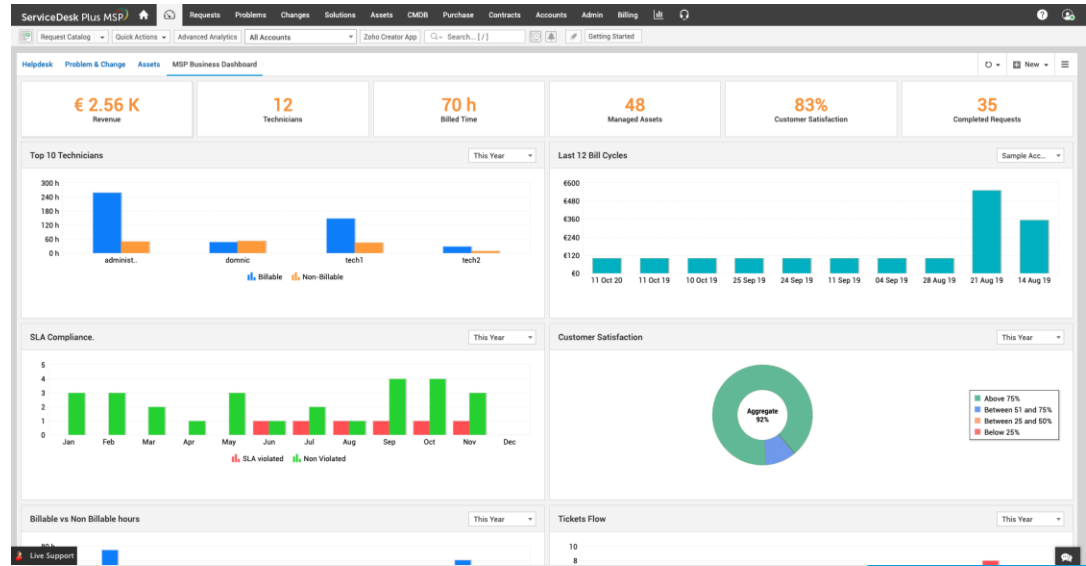
5 Améliorez les délais de résolution et favorisez le libre-service pour l'utilisateur final en exploitant la base de connaissances spécifique au compte



6 Fixez des normes élevées pour le service client avec des escalades proactives et réactives basées sur des critères

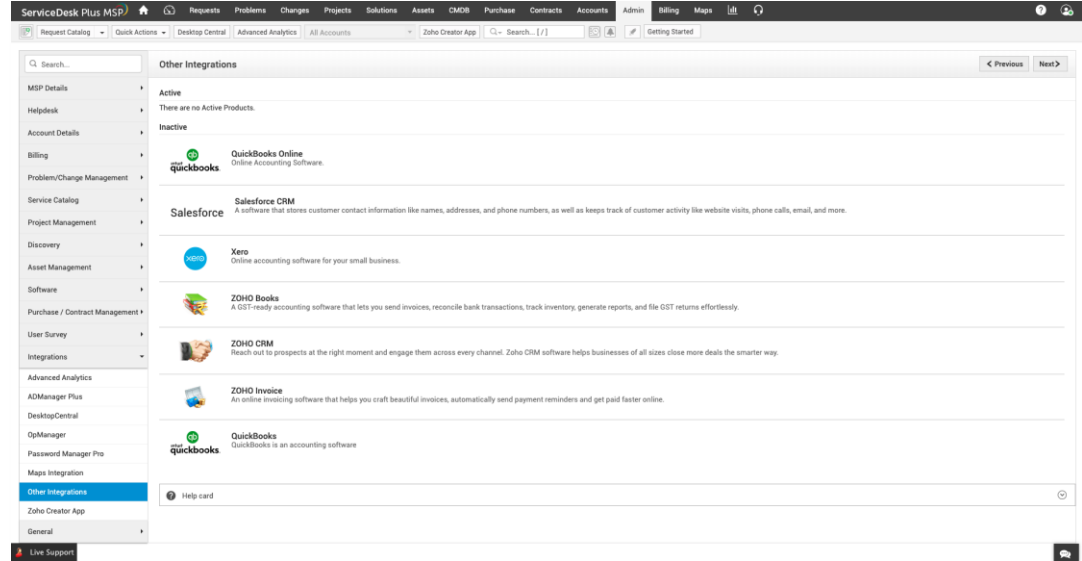


7 Suivez en temps réel les indicateurs clés de performance et les statistiques du centre d'assistance grâce à des rapports avancés et des tableaux de bord personnalisables



8

Renforcez les processus de prestation de services grâce à des intégrations complètes avec les applications de gestion informatique et les applications métiers





Principales fonctionnalités

- Gestion des comptes
- Facturation et gestion des contrats
- Rebranding des comptes individuels
- Gestion des incidents et des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des actifs informatiques
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Gestion des achats
- Gestion des projets
- Requêtes de service et traitement des requêtes.
- Gestion des connaissances
- Gestion du cycle de vie des requêtes
- Rapports, automatisation et gestion des SLA
- Intégration avec les applications de gestion informatique

Éditions



Standard

Solution de centre d'assistance

Centre d'assistance

Gestion des comptes et des contacts

Gestion de la facturation

Portail libre-service

Rapports du centre d'assistance

Gestion des accords de niveau de service

Enquête

Le kit de démarrage idéal pour les MSP



Professionnel

Centre d'assistance + Gestion des actifs

Centre d'assistance

Gestion des comptes et des contacts

Facturation et gestion des contrats

Portail libre-service

Gestion des actifs

Gestion des achats et des contrats

Rapports et tableaux de bord

L'offre idéale pour les MSP ayant des besoins intégrés en matière de gestion des actifs informatiques



Entreprise

Centre d'assistance + ITIL® + Actif + Projet

Centre d'assistance

Gestion des comptes et des contacts

Gestion de la facturation et des contrats

Portail libre-service

Gestion des problèmes

Gestion des changements

Catalogue de services

CMDB

Tableaux de bord

Gestion des projets informatiques

Kit MSP avancé avec tous les processus ITSM dont un centre de services à besoin

Bases de données, navigateurs et systèmes d'exploitation pris en charge



Windows Server 2012-2016
Windows 7/8/10
RHEL 8 et plus
Ubuntu 14.0 et plus



MSSQL 2017, 2016, 2014
MSSQL 2012, 2010, 2008
PostgreSQL






Internet Explorer: IE11, IE Edge
Firefox
Google Chrome

Clients



Exemples de mises en œuvre chez les clients

Clients	Nbre de techniciens	Comptes gérés	Nœuds gérés	Tickets gérés
	186	~200	7,560	500,000
	150	200	3,000	930,000
	55	150	10,000	600,000



“ Témoignages de clients

ManageEngine permet à nos clients d'être tenus au courant à trois niveaux (téléphone, web et e-mail), fournit d'excellentes options de SLA [basées] sur les [besoins] des clients, permet à notre personnel technique d'être tenu au courant instantanément de toutes les requêtes, et surtout, fournit des rapports faciles à utiliser qui peuvent être programmés, ce qui me donne le temps de me concentrer sur d'autres besoins.

[Jason Roberts | Directeur technique | TCNS - Fournisseur d'assistance informatique et réseaux](#)



“ Témoignages de clients

ManageEngine ServiceDesk Plus MSP nous aide à gérer les besoins de nos clients jour après jour, 24x7, d'une manière que tous les autres logiciels de centre d'assistance n'ont pas réussi à réaliser, et tout cela sans avoir à dépenser un montant à SIX chiffres !

Stephen Rowney | Directeur général | Infinet Network Solutions Pty. Ltd.

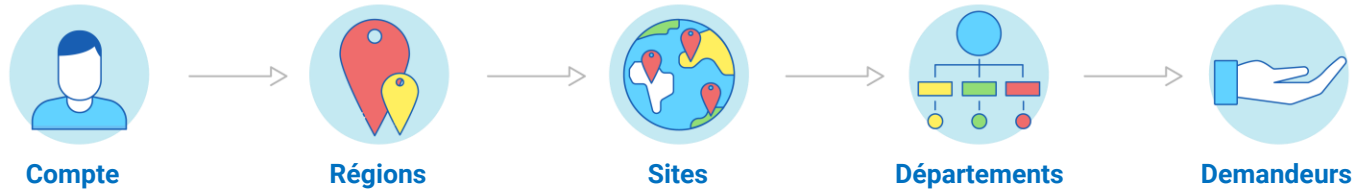


Comment
ServiceDesk Plus MSP
vous aide à déployer les meilleures
pratiques pour les opérations de
support



Gestion des comptes

Structure de gestion des comptes



Les meilleures pratiques de gestion des comptes avec ServiceDesk Plus MSP



Fournir des services personnalisés

Portail libre-service |
Connexion unique | Courriels
d'assistance



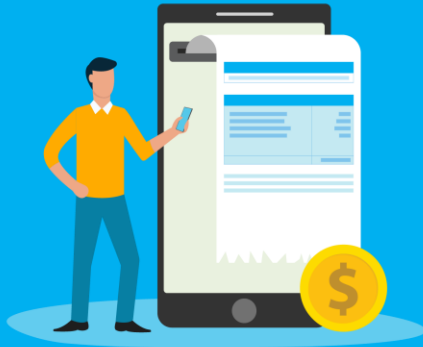
Résoudre rapidement les incidents en contrôlant les postes de travail des utilisateurs

Supervision à distance



Augmenter la productivité de l'équipe du Service Desk grâce à l'automatisation des processus.

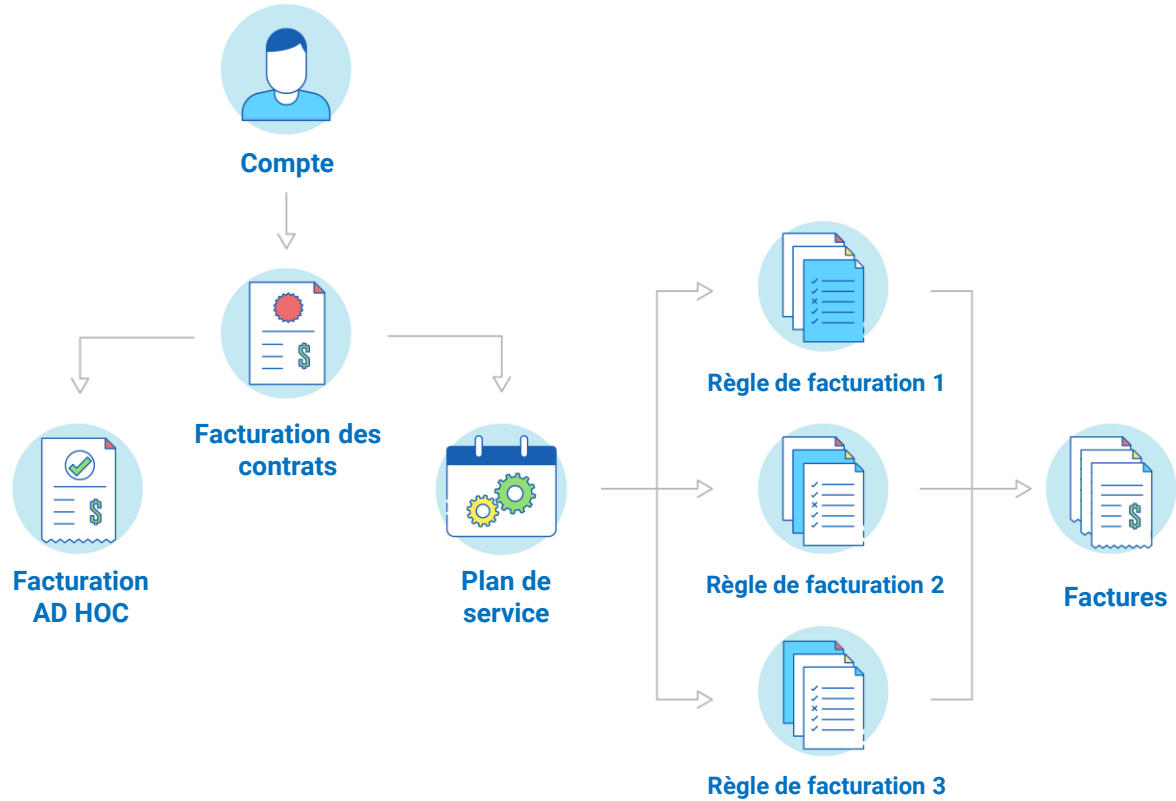
Règles métier | SLAs



Gestion

de la facturation et des
contrats

Workflow de facturation



Les meilleures pratiques de facturation avec ServiceDesk Plus MSP



Facturer de manière flexible différents comptes en fonction des services fournis

Règles de facturation



Créer des plans de service personnalisés pour vos comptes

Créer des plans de services prépayés et post-payés
Cycles de facturation/période
Charges de base



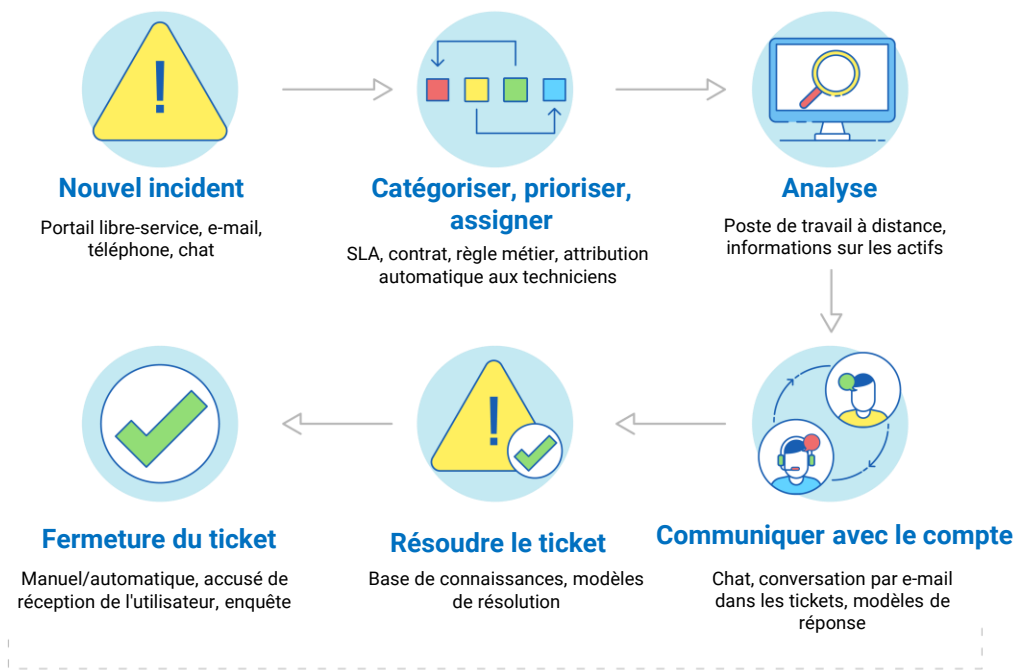
Fournir une facturation précise et sans tracas

Facturation par contrat
Worklog
Feuilles de temps



Gestion des incidents

Workflow de gestion des incidents



*Changer le statut du ticket
Déclencher des notifications automatiques*

Les meilleures pratiques de gestion des incidents avec ServiceDesk Plus MSP



Plusieurs canaux pour signaler les incidents

E-mail | téléphone | portail libre-service | chat | applications métier intégrées



Collecte d'informations complètes sur le problème pendant l'enregistrement du ticket

Modèles d'incidents personnalisables



Effectuer une catégorisation automatique, de priorité et d'affectation

Règles métier | Attribution automatique par le technicien | Matrice de priorité



Passage à un modèle shift-left pour les tickets L1

Portail libre-service
Suggestion automatique de solutions

Les meilleures pratiques de gestion des incidents avec ServiceDesk Plus MSP



Réduire les temps de résolution

Cycle de vie des requêtes | Base de connaissances intégrée | Modèles de résolution | Partage des requêtes et collaboration



Réduire les taux de réouverture et les retards de traitement

Fermeture automatisée des tickets | Indicateurs clés de performance des incidents | Rapports personnalisés | Analyses avancées



Suivi et gestion des SLA

SLA de réponse et de résolution
Escalades et actions liées aux SLA
Règles de facturation



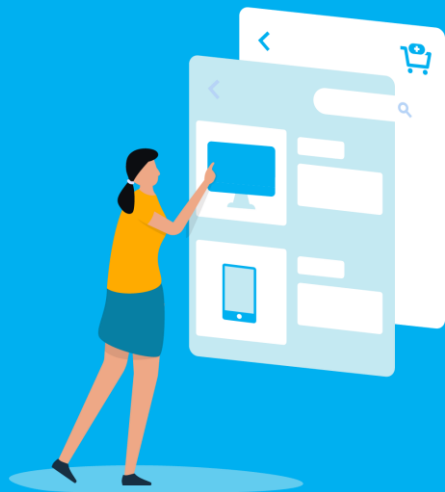
Maximiser les niveaux de satisfaction des utilisateurs finaux

Enquêtes auprès des utilisateurs



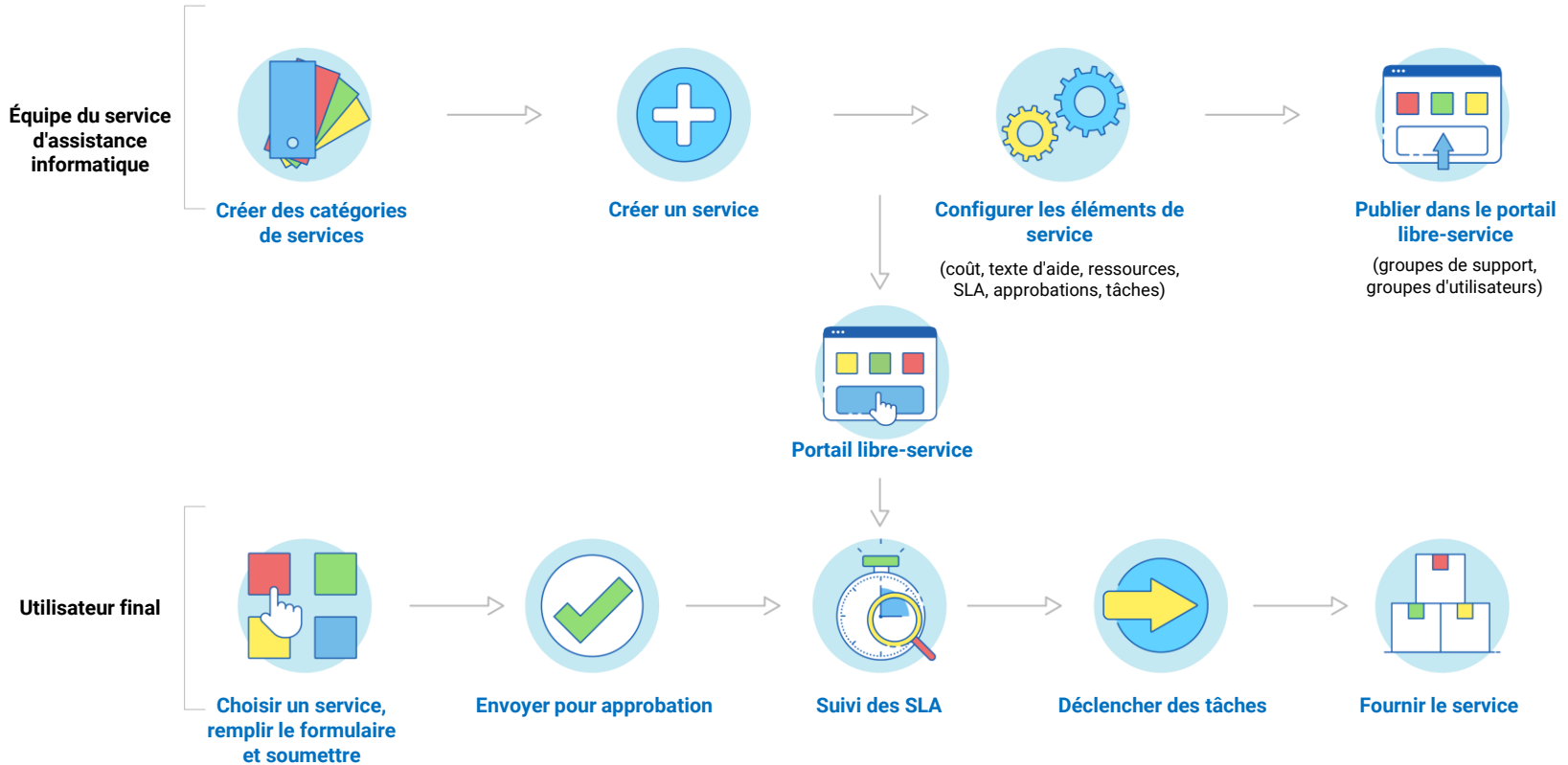
Assurer une communication rapide et pertinente sur l'avancement du ticket

Règles de notification | Réponses automatiques | Notes



Gestion des requêtes de service

Workflow de la gestion des requêtes de service



Les meilleures pratiques de gestion des requêtes de service avec ServiceDesk Plus MSP



Présenter la large gamme de services informatiques proposés et améliorez la visibilité de l'informatique

Catégories de services |
Modèles de services |
Ressources



Présenter les services adéquats aux bons utilisateurs

Accès utilisateur basé sur les rôles
Groupes d'utilisateurs | Plans de service | Contrats



Impliquer les bonnes parties concernées

Groupes de techniciens | Groupes d'utilisateurs
Rôles de l'organisation | Approbateurs des requêtes de service



Augmenter l'efficacité de la prestation de services

Règles de gestion | Cycle de vie des requêtes | Tâches | SLAs | Dépendances des tâches

Les meilleures pratiques de gestion des requêtes de service avec ServiceDesk Plus MSP



Définir les stratégies d'autorisation, d'escalade et de notification

Processus d'approbation en 5 étapes
SLAs | Règles de notification



Définir les bonnes attentes en matière de niveau de service pour les utilisateurs et les techniciens

SLAs de réponse et de résolution | Notifications d'escalade de SLA, et actions



Suivre les coûts de prestation de services

Coûts des services | Coûts des ressources



Gestion des connaissances

Workflow de Gestion des Connaissances



Créer de nouveaux articles GC

Texte, images, pièces jointes



Organiser sous les thèmes

Mots clés pour une meilleure visibilité



Soumettre pour approbation



Publish dans le portail libre-service

Restreindre l'accès aux représentants du service d'assistance ou publier pour les clients.
Autoriser les évaluations/commentaires par les clients

Les meilleures pratiques de gestion des connaissances avec ServiceDesk Plus MSP



Structurer et organiser la base de connaissances

Séparation basée sur les comptes | Editeur de texte enrichi | Sujets | Recherche par mots-clés



Maintenir les informations sur l'auteur et la version

Propriétaire de la solution | Historique



Mettre en place un processus de révision et d'approbation

Révision et approbation de la solution | Expiration de la solution



Définir les privilèges d'accès aux éléments de connaissance

Rôles des techniciens | Groupes d'utilisateurs

Les meilleures pratiques de gestion des connaissances avec ServiceDesk Plus MSP



Conserver les connaissances issues des incidents et des problèmes

Convertir les résolutions en articles de la base de connaissances



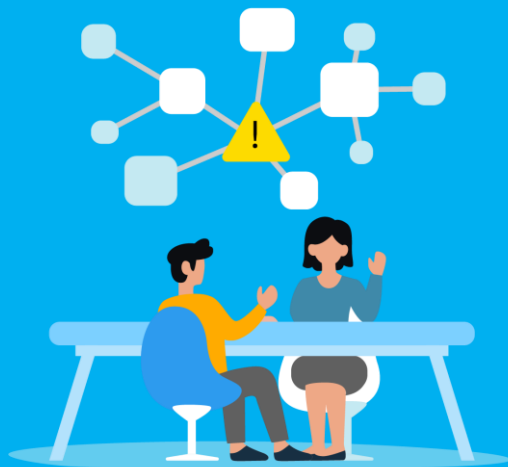
Lors de la création d'un ticket, fournir aux utilisateurs finaux des suggestions contextuelles issues de la base de connaissances

Suggestion automatique de solutions | Portail libre-service



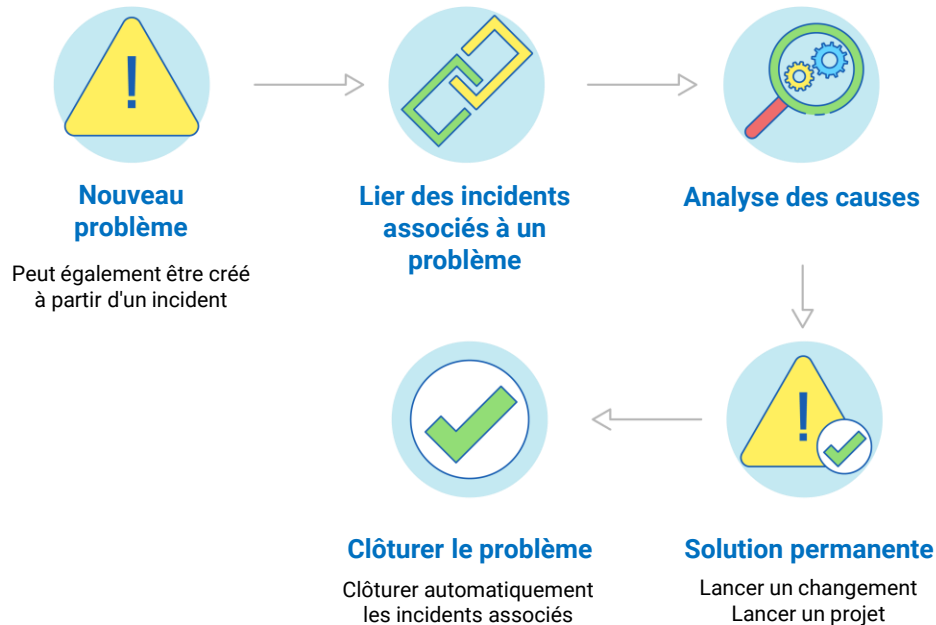
Suivre les indicateurs d'utilisation et d'efficacité

Requêtes résolues par une solution spécifique



Gestion des problèmes

Workflow de gestion des problèmes



Les meilleures pratiques de gestion des problèmes avec ServiceDesk Plus MSP



Identifier les incidents qui nécessitent une enquête sur la cause principale

Créer un ticket de problème à partir d'un incident |
Enregistrement du problème



Définir précisément chaque problème majeur et quantifier l'impact sur l'entreprise

Services affectés | Ajouter les actifs impliqués dans les modèles



Standardiser le format de définition des problèmes

Modèles de problèmes



Identifier le propriétaire du problème

Rôles des problèmes |
Technicien



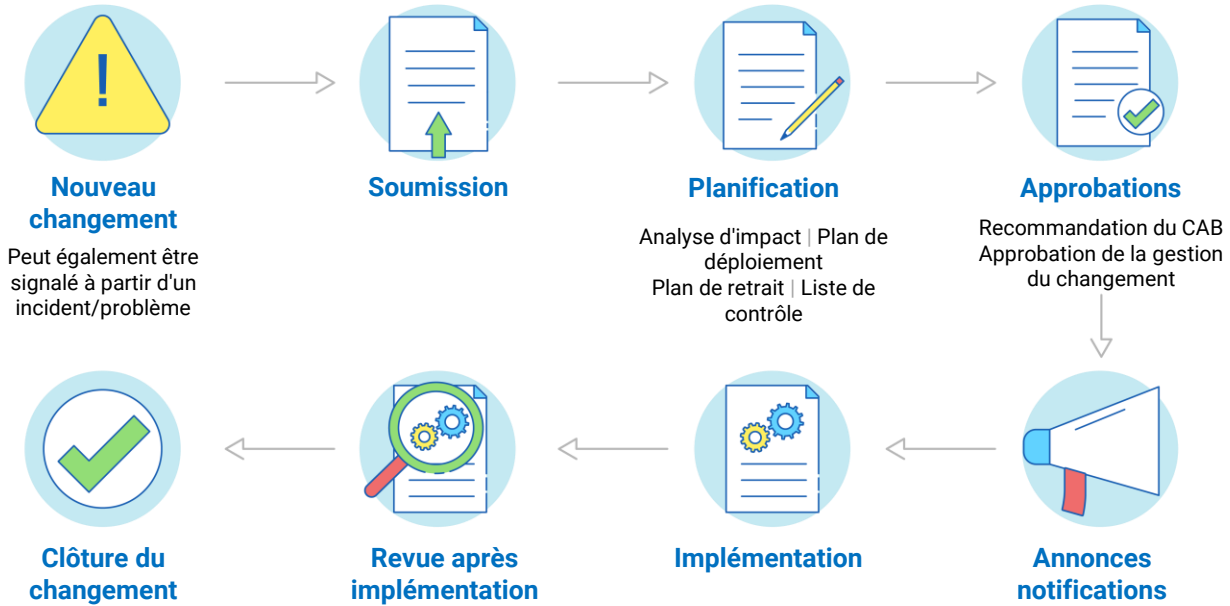
Faire fonctionner la gestion des problèmes en tandem avec d'autres processus ITIL

Associez les incidents, les changements, les actifs et la CMDB aux problèmes.



Gestion des changements

Workflow de la gestion des changements



Les meilleures pratiques de gestion des changements avec ServiceDesk Plus MSP



Attribution de la mise en œuvre de la solution à des utilisateurs spécifiques avec des dates d'échéance

Tâches



Suivre la mise en œuvre et l'efficacité de la solution

Analyse | Solutions de contournement | RCA



Maintenir une base de données d'erreurs connues

Identifier un problème comme une erreur connue



Maintenir les mécanismes de notification en place pour tenir les parties concernées informées

Règles de notification | Annonces

Les meilleures pratiques de gestion des changements avec ServiceDesk Plus MSP



Identifiez le type de changement

Types de changement



Définir les rôles et responsabilités clés

Rôles de changement



Concevoir des processus pour différents types de changement

Workflows de changement | Cycle de vie visuel du changement avec des processus en plusieurs étapes



Enregistrement, gestion et hiérarchisation des propositions de changement

Logging à partir d'enregistrements d'incidents ou de problèmes | Calendrier des changements

Les meilleures pratiques de gestion des changements avec ServiceDesk Plus MSP



Acquérir une vision claire des risques et de l'impact des changements

Risques | Planification des changements, y compris l'analyse d'impact et les plans de déploiement | Intégration de la CMDB pour l'impact en aval



Instaurer un mécanisme d'approbation efficace

CAB | Responsable du changement



Communiquer les calendriers et les temps d'arrêt aux parties concernées

Calendrier des temps d'arrêt | Annonces



Mesurer la progression et l'efficacité de la mise en œuvre des changements

Liste de contrôle de la mise en œuvre | Tâches | Association de projet

Les meilleures pratiques de gestion des changements avec ServiceDesk Plus MSP



Maintenir les plans d'urgence en place

Plans de secours



Mettre en place une amélioration continue du service

Revue post-implémentation
| KPI de changement



Faire fonctionner la gestion des changements avec d'autres processus ITSM

Intégration avec la gestion des incidents, des problèmes, des actifs, des projets et la CMDB.



Gestion de projet

Workflow de gestion de projet



Les meilleures pratiques de gestion de projet avec ServiceDesk Plus MSP



Recueillir au préalable toutes les informations pertinentes afin d'identifier la nature du projet, le budget et le temps nécessaire

Modèles de projet



Décomposer vos projets en sous-activités

Étapes | Tâches



Définissez les différents rôles et responsabilités

Rôles du projet | Membres



Suivre efficacement l'avancement des projets

État du projet |
Diagrammes de Gantt

Les meilleures pratiques de gestion de projet avec ServiceDesk Plus MSP



**Suivre l'effort
dépendé à un
niveau granulaire**

Worklog | Feuilles
de temps



**Utiliser les données
pour prendre de
meilleures décisions
en direct**

Plan d'ensemble du
projet | Rapports de
projet



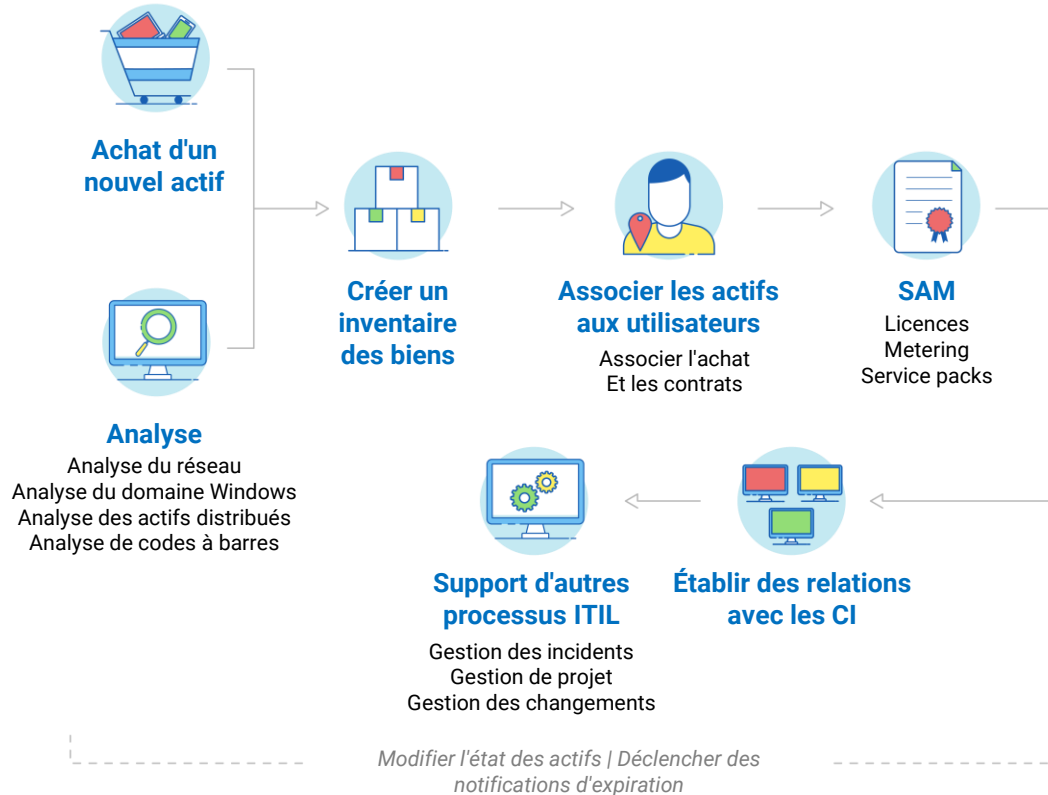
**Intégrer la gestion
de projet à d'autres
modules ITSM**

Associer les requêtes et les
changements aux projets



Gestion des actifs

Workflow de gestion des actifs



Les meilleures pratiques de gestion des actifs avec ServiceDesk Plus MSP



Contrôler l'ensemble de l'inventaire matériel et logiciel

CMDB | Types de CI |
Relations CI | Vues
métier



Classifier les types d'actifs et de produits

Types de biens |
Types de produits



Suivre les actifs tout au long de leur cycle de vie, de la demande d'achat à leur mise hors service, ainsi que leur propriété

États des actifs
Mappage
utilisateur/poste de
travail | Prêts de biens

Les meilleures pratiques de gestion des actifs avec ServiceDesk Plus MSP



Cartographie des relations entre les biens et les services d'entreprise

Modes de recherche multi-sources (agents, analyse Windows/réseau/distribuée) | Recherche par code-barres



Suivre la dépréciation des actifs et les autres coûts

Centre de coût de dépréciation | Codes GL



Gérer tous vos investissements en matière de licences logicielles

Types de logiciels, de licences et d'accords

Les meilleures pratiques de gestion des actifs avec ServiceDesk Plus MSP



Suivre l'utilisation des logiciels et la conformité

Comptage des logiciels |
Tableaux de bord des
logiciels et des licences



Maîtriser vos achats informatiques

Gestion des achats | Liste des fournisseurs
| Approbations | Facture et paiement
| Actifs associés



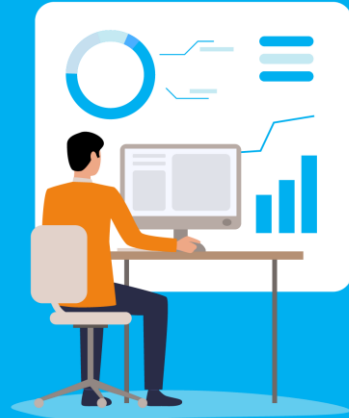
Centraliser le processus de gestion des contrats d'actifs

Détails du contrat | Détails du
renouvellement
Contrats enfants | Notifications
d'expiration
Actifs associés



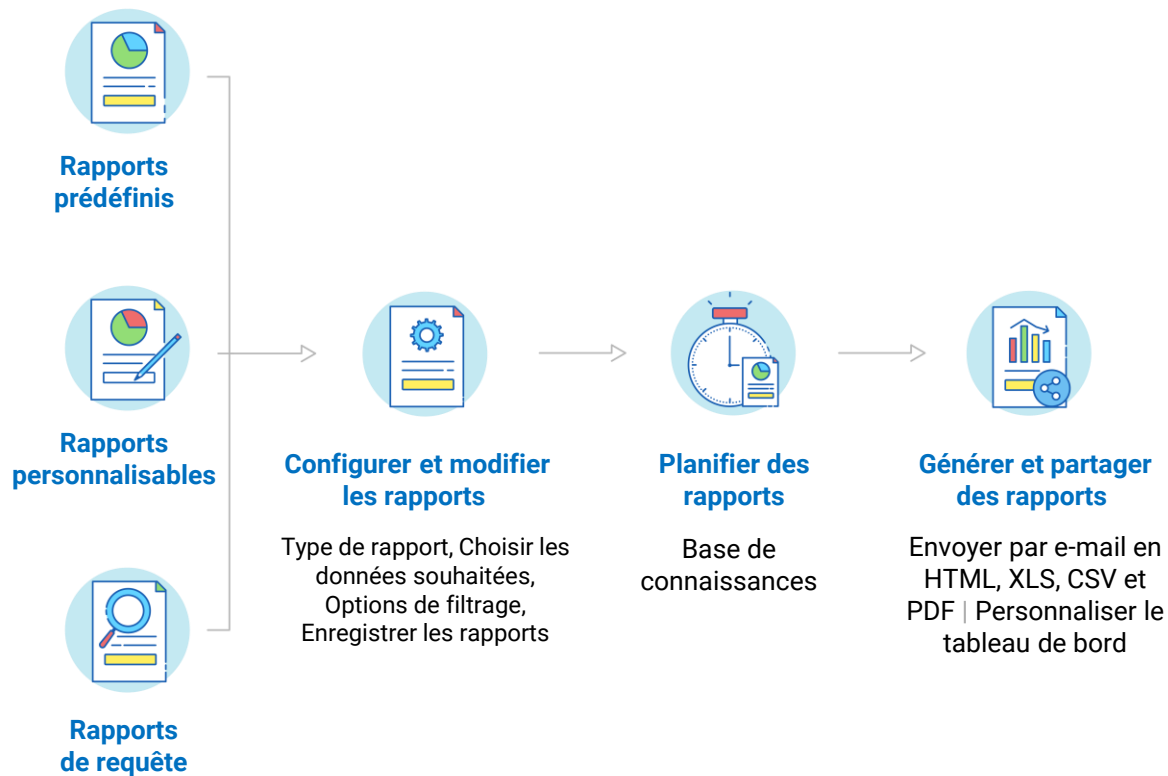
Assurer que votre ITAM supporte les autres processus ITSM

Informations sur les actifs dans les
incidents, problèmes, changements et
projets, et mappage avec la CMDB.



Rapports

Rapports dans ServiceDesk Plus MSP



Les rapports dans ServiceDesk Plus MSP



Garder un œil sur les indicateurs clés de votre Service Desk.

Rapports prêts à l'emploi
Tableaux de bord en direct
| Widgets de tableau de bord personnalisés



Tenir les parties concernées et les CXOs informés périodiquement

Rapports planifiés | Envoi automatique des rapports par e-mail | Exportation des rapports sous forme de fichiers HTML, PDF, XLS et CSV



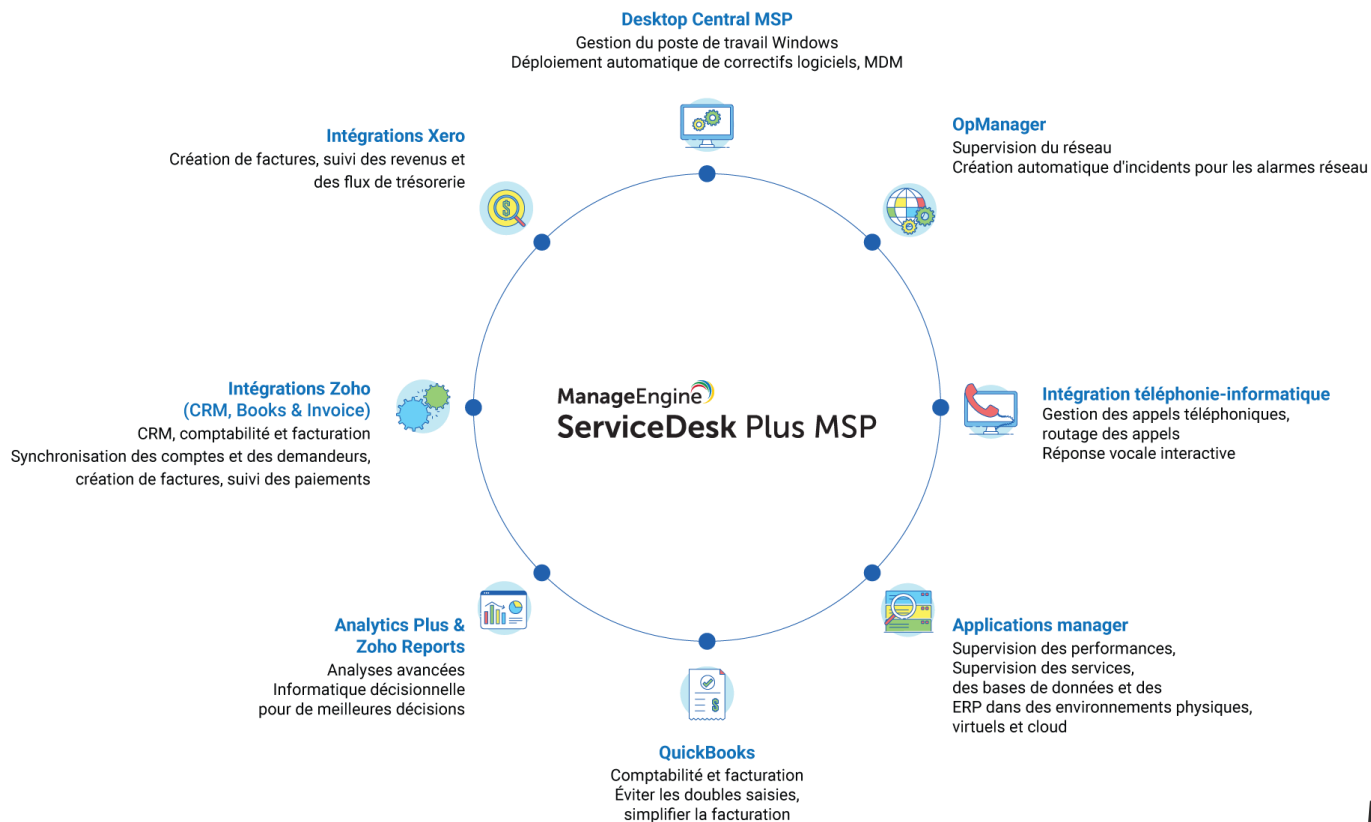
Extraire des informations sur votre centre de services à partir des données disponibles

Rapports personnalisés (rapports tabulaires, matriciels, récapitulatifs et d'audit) | Rapports d'interrogation | Rapport CI personnalisé



Intégrations

Intégrations dans ServiceDesk Plus MSP



Intégrations dans ServiceDesk Plus MSP



Partage des postes de travail à distance, connexion et dépannage des postes de travail

 Meeting



Déclencher des déploiements automatisés de logiciels et activer les capacités de gestion des appareils mobiles

ManageEngine
Desktop Central

ManageEngine
Mobile Device Manager Plus

Intégrations dans ServiceDesk Plus MSP



Fournir une réponse personnalisée en consultant les informations personnelles de l'appelant, telles que son nom, son compte, son site et les tickets en attente, avant même de répondre à l'appel

Intégration de la téléphonie-informatique



Accélérer la productivité en connaissant l'emplacement géographique des techniciens sur site et des sites des comptes (clients) pour une prestation plus rapide des services sur le terrain



Maps





Feuille de route



Gamification

Transformer le travail en un jeu amusant.
Brisez la monotonie du quotidien



Vue Kanban

Optimiser vos requêtes efficacement
comme des cartes
avec la vue Kanban



Gestion des versions

Fournissez une visibilité
stratégique pour les
déploiements de
changements et la
livraison de projets

Merci!

[HTTPS://WWW.PGSOFTWARE.FR/MSP/SERVICEDESK-PLUS-MSP](https://www.pgsoftware.fr/msp/service-desk-plus-msp)

COMMERCIAL@PGSOFTWARE.FR