

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

FrontRange lance sa nouvelle solution de Catalogue de Services

En permettant aux responsables de services (paie, RH, ...) de définir eux-mêmes les offres proposées par leur département, le catalogue de services favorise la qualité de service rendu aux collaborateurs de l'entreprise.

Paris, le 29 septembre 2010 - [FrontRange Solutions](#), éditeur de logiciels de gestion de services et d'infrastructures informatiques et de services clients, annonce la disponibilité de *FrontRange Service Catalog*. A la fois puissante, économique et simple d'utilisation, cette nouvelle solution logicielle facilite la création d'offres de services, la conception de workflows d'exécution et la publication sur un portail de portefeuilles de services adaptés aux besoins des fonctionnels.

FrontRange Service Catalog, la nouvelle solution de création et de gestion de services de FrontRange, s'intègre avec les autres progiciels de la société, en particulier avec les modules de la suite de gestion des services informatiques ITSM. Développée sur la plateforme Microsoft.Net, elle est également conçue pour fonctionner avec les solutions d'autres éditeurs. L'application peut être déployée en tant que solution autonome ou intégrée.

Michael McCloskey, CEO de FrontRange, commente : « *Alors que de nombreuses entreprises ont réduit leurs dépenses d'investissement en recherche-développement durant la crise, nous avons considérablement accru les nôtres afin d'accélérer la mise sur le marché de nouveaux produits. Notre nouvel outil de création et de publication de catalogues de services informatiques permet des délais de mise en œuvre nettement inférieurs à ceux des solutions traditionnelles. Très économique, FrontRange Service Catalog apporte une valeur exceptionnelle et un retour rapide sur investissement.* »

Favoriser la collaboration entre la DSI et les fonctionnels

L'application *FrontRange Service Catalog* permet à ses utilisateurs, qu'ils soient issus du service informatique ou professionnels métiers, de créer de nouveaux services en l'espace de quelques minutes (arrivée d'un nouveau collaborateur, demande d'un nouveau matériel, ...). Ils s'appuient pour cela sur une interface utilisateur attrayante et personnalisable ainsi que sur un moteur de workflows graphique et intuitif. FrontRange met à disposition de nombreux modèles de services prêts à l'emploi, ce qui accélère leur déploiement. Il est ainsi possible de définir un portefeuille standard de services, assortis d'engagements de délais de traitement (niveaux de service), et de coûts. Les utilisateurs peuvent ainsi demander et recevoir les prestations dont ils ont besoin.

A titre d'exemple, le responsable RH ou celui des services généraux peuvent intervenir dans l'élaboration de packages proposés par leur département (tels que « arrivée d'un nouveau collaborateur » ou « réservation de salle »). Par la suite, ils ont la possibilité de les publier, via un portail web. Pour l'utilisateur final, des menus graphiques et déroulants permettent de choisir entre différents niveaux de prestations, en fonction des profils: tel type d'ordinateur, de souris, de logiciels, de bureau, de téléphone, etc. Un prix s'affiche pour chaque option ainsi que les délais relatifs à la finalisation du projet. Une fois la demande effectuée par l'utilisateur final, les processus et tâches associés à la réalisation du service se déclenchent grâce au moteur de workflow. Au besoin, les demandes de validation sont envoyées à un manager, etc. Les utilisateurs peuvent, à tout moment, se connecter au portail où est publié le portefeuille de services pour voir les avancées du traitement de la demande. Le catalogue de services peut ainsi être ouvert, 24H/24, à tout utilisateur dans l'entreprise ; chaque profil ayant accès seulement aux prestations qui lui sont destinées.

Adopter des formules de Service Desk en libre service

Des solutions adaptées permettent de réduire les interactions sans grande valeur ajoutée entre les utilisateurs et le Service Desk, telles que la saisie de demande ou la consultation de l'état d'avancement d'un incident. En proposant l'accès, depuis un portail web, à des bases de connaissances, à un suivi d'incident et de demande, à un historique, ..., le Service Desk est plus disponible pour résoudre des problèmes stratégiques et complexes.

La publication, sur un portail, d'un catalogue de services apporte de nombreux avantages, tant pour la DSI que pour les opérationnels. *FrontRange Service Catalog* simplifie la gestion de certains services complexes, aide les utilisateurs à formuler leur demande, informe sur le détail des coûts associés à une commande dans le cadre de la refacturation interne de prestations informatiques. Il est par ailleurs plus simple pour le Service Desk de suivre, de gérer et d'analyser les demandes des différents départements de l'entreprise.

Principales fonctionnalités de la nouvelle solution

- Interface multiutilisateurs avancée facilitant l'accueil rapide de nouveaux utilisateurs
- 80 modèles prêts à l'emploi pour une productivité immédiate
- Puissant moteur graphique de workflows accélérant la définition des processus
- Capacité complète d'exécution pour une efficacité accrue
- Modèles intuitifs de conception de services pour un déploiement rapide
- Capacités configurables de libre-service, de gestion des niveaux de service (SLM) et de coût
- Outils évolués d'analyse pour la mesure et l'optimisation des performances

Expert en management des services informatiques, Pink Elephant a formulé des recommandations à FrontRange durant toute la phase de développement du produit. Troy DuMoulin, vice-président et responsable de la stratégie produits du cabinet indépendant, témoigne : « *Nous apprécions l'engagement dont fait preuve FrontRange pour une amélioration continue de la gestion des services informatiques. FrontRange Service Catalog constitue un élément important à la mise en place de bonnes pratiques ; il permet à l'Informatique d'être plus en phase avec l'entreprise en améliorant la communication et la gestion du portefeuille de services disponibles.* »

Disponibilité

Commercialisée d'ores et déjà, en anglais, la solution *FrontRange Service Catalog* sera disponible en français au mois de novembre 2010.

A propos de FrontRange Solutions

FrontRange est un éditeur majeur de logiciels à la fois puissants et économiques destinés à la gestion des services et infrastructures informatiques ainsi qu'à celle des services clients. Faciles d'utilisation, ses solutions facilitent la transformation de la DSI et sont gages de productivité et de retour rapide sur investissement. Quelque 13 000 clients dans plus de 80 marchés verticaux et 45 pays font appel aux produits et services de FrontRange pour optimiser les interactions avec leurs clients externes ou internes et obtenir de meilleurs résultats. Pour de plus amples informations, visitez le site www.fronrange.fr ou abonnez-vous à FrontRangeSols sur Twitter <http://twitter.com/FrontRangeSols>.

GoldMine, HEAT, Enteo, Centennial Discovery, DeviceWall et les autres noms de produits et marques de FrontRange Solutions sont la propriété de FrontRange Solutions USA Inc. et/ou de ses filiales aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays. Tous les autres noms de produits, de sociétés et marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contacts presse

Hardcom RP

Catherine Bienbeau

Tél. : 01 30 15 24 38

E-mail : catherine@hardcom.com

FrontRange Solutions France

5 Place de la Pyramide - Tour Ariane – 33^{ème} étage– 92088 Paris La Défense

Alessandra Favalli

Marketing Manager South Europe

Tél. : +33 (0)1 55 68 10 67

Email: Alessandra.Favalli@fronrange.com