

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

FrontRange lance une nouvelle application de service desk sur iOS

Un nouveau module et une application native permettent aux techniciens d'emporter partout leur environnement de service

Paris, le 24 novembre 2011 - FrontRange annonce la disponibilité immédiate de FrontRange ITSM Field Service pour mobiles. Conçu pour une utilisation sur les terminaux iOS, ce module vient compléter l'offre de la gamme ITSM Entreprise, dédiée à la gestion des services informatiques. Composé d'une partie serveur et d'une partie client sous la forme d'une application native, il permet aux techniciens en situation de mobilité d'accéder à leur environnement de service et d'être avertis des nouvelles requêtes. Les éléments majeurs de la plateforme ITSM (missions, matériel, incidents, données clients, journaux d'intervention) ainsi que toutes les fonctionnalités d'un service desk moderne sont désormais accessibles via les smartphones et tablettes d'Apple.

Fonctionnalités

L'application mobile permet de consulter et de modifier les informations disponibles sur le serveur pour traiter une demande d'intervention (appel, incident, matériel). Grâce à FrontRange ITSM Field Service pour mobiles, les rapports d'incident sont transmis vers le système central dès leur complétion, ce qui permet de suivre en direct l'activité du service desk. Toutes les informations relatives peuvent faire l'objet d'une synchronisation bidirectionnelle, y compris les réaffectations d'équipement. Son intégration parfaite à iOS permet d'accéder directement à des plans pour se rendre sur les sites d'intervention, de passer des appels téléphoniques, d'envoyer des emails et même de réaliser des appels FaceTime depuis l'interface.

Bénéfices pour les utilisateurs

Grâce à ITSM Field Service pour mobiles, les techniciens limitent les allers-retours à leur bureau pour la gestion des tickets d'incident et la mise à jour des fiches matériel. Ils peuvent aussi optimiser leurs trajets entre chaque point d'intervention et traiter plus de demandes chaque jour. Les alertes instantanées, envoyées directement sur le terminal mobile, ainsi que la possibilité de consulter une information détaillée et exhaustive permettent de réduire le temps de préparation et d'exécution nécessaire à chaque intervention. Enfin, chaque action est consignée en temps réel, de sorte que les rapports d'intervention sont plus précis et plus complets. Chaque technicien est crédité pour les opérations qu'il réalise, ce qui permet un suivi détaillé.

Bénéfices pour l'entreprise

Grâce à ITSM Field Service pour mobiles, l'encadrement est mieux informé sur les délais de gestion et le coût de chaque intervention. Cela permet d'optimiser l'affectation des équipes et de mieux déterminer budgets et objectifs. L'utilisation de modèles de formulaires et de listes conçus par l'administrateur ITSM, permet de définir exactement les informations prises en charge sur le client mobile. Des règles de remplissage automatique, de validation ainsi que des contraintes de validation, favorisent des rapports détaillés et complets, dont l'analyse est plus simple et plus riche en enseignement. Les rapports d'incident sont acheminés dès qu'ils sont complétés, permettant de suivre à la minute près l'activité du service desk.

L'intégration de la gestion des incidents, des équipements et des changements de matériel au sein d'un même système permet de contrôler des activités informatiques complexes et de servir plus efficacement les priorités de l'entreprise (croissance du chiffre d'affaires, réduction des coûts, respect de la conformité).

Le système de notification intégré aide à réduire le temps d'indisponibilité des équipements (critique dans certains domaines, par exemple la santé ou la finance)

Enfin, l'utilisation d'une flotte de terminaux mobiles plutôt qu'une flotte d'ordinateurs portables représente une réduction importante des coûts.

ITSM Field Service comprend trois principaux composants :

- Le client FRS Mobile, téléchargeable depuis l'App Store d'Apple.
- FRS Mobile Server, une application IIS en option avec ITSM Server.
- L'application ITSM Field Service, installée en tant que mise à jour FUD d'ITSM.

ITSM Field Service pour mobiles est disponible auprès des partenaires de FrontRange Solutions. L'application iOS est disponible dans l'App Store iOS.

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 16 000 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>.

Copyright © 2011 FrontRange Solutions. Tous droits réservés. GoldMine, HEAT, NetInstall, 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
Email : 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@frontrange.com