

Helpline lance ses solutions Cloud pour le Service Desk

Spécialiste de l'assistance à l'utilisateur et de l'infogérance, Helpline fait évoluer son offre de Service Desk en adoptant une approche *Cloud Computing*. **Helit Tool Suite** dispose de modules accessibles en mode SaaS. Les services proposés peuvent également s'accompagner de prestations d'infogérance et de conseil, ainsi que d'engagements sur la qualité de service (SLA).

Composé de neuf modules, dont un – Event Center, la supervision du centre d'opération réseau de l'entreprise – ne peut être qu'hébergé chez le client, Helit Tool Suite peut être utilisé conjointement ou indépendamment des prestations d'infogérance exercées par Helpline. En revanche, la société propose des services d'accompagnement pour le déploiement de ses solutions, ainsi qu'éventuellement pour les accords de SLA.

Bâtie sur une solution de *ticketing* (gestion des incidents) enrichie, Helit Tool Suite est proposée selon le modèle économique de la location en mode SaaS. Côté sécurité, les bases de données des clients sont cloisonnées afin d'en assurer la protection dans le *cloud*.

Les services accessibles

Huit modules sont accessibles en mode locatif via le *cloud* et un neuvième en mode local. Ils peuvent être combinés à la carte :

- **Incident Management** : gestion des incidents, avec suivi du support utilisateur ou d'une TMA.
- **Knowledge Management** : base de connaissance pour compléter la solution de *ticketing* ou de gestion des incidents.
- **Sharing** : portail collaboratif de partage des informations, avec gestion des cycles d'approbation, des droits et de notification.
- **Solution Tree** : outil d'aide à la décision destiné aux techniciens, pour améliorer la qualité des diagnostics en cas d'incident grâce à la capacité de publier des arbres de décision calqués sur les processus métier du client.
- **Self Help** : outil d'aide à la décision destiné aux utilisateurs finaux. Il s'intègre au système d'information en s'adaptant aux processus SSO.
- **Event Center** : supervision paramétrable pour le centre d'opération réseau de l'entreprise. Elle n'est pas proposée en mode *cloud*, doit intégrer le *datacenter* du client et est administrée par les équipes de Helpline.
- **Asset Management** : module de gestion de parc fixe et mobile de l'entreprise.
- **Planning Management** : solution dédiée à la productivité du Service Desk, elle permet d'optimiser les *plannings* des techniciens (compatible avec les *smartphones* et les tablettes) en

prenant en compte les facteurs de lieu géographique et de durée des interventions, en utilisant des algorithmes comparables à ceux des solutions d'optimisation des tournées dans le monde du transport et de la logistique.

- **Report Management** : *reporting* permettant d'agréger les informations liées à l'identification, au suivi et à la résolution des incidents.

Pour **Pierre Clairembault**, directeur des systèmes d'Information de Helpline, « *Helit Tool Suite a été pensée et développée comme une solution souple, pragmatique et surtout adaptée aux besoins métier des directions informatiques et des services de support. La flexibilité et l'évolutivité du modèle cloud permettent aux utilisateurs de bénéficier d'une solution sur mesure pour la mise en place de services de Service Desk de nouvelle génération, notamment en termes de self-help et de résolution autonome des incidents, tout en apportant aux directions informatiques les fonctions de visibilité et de suivi centralisé dont elles ont besoin. Helit Tool Suite va continuer à s'enrichir pour proposer une offre toujours plus complète et avancée aux entreprises, particulièrement en matière d'hypervision, d'aide à la décision et de reporting.* »