

PYTHEAS Service Desk (PSD) est la solution ITIL adaptée à vos projets. Elle couvre l'ensemble des problématiques pour la mise en place d'un centre d'appels. Elle est destinée aux sociétés gérant plusieurs dizaines à centaines d'appels par jour.



De nombreuses fonctionnalités

- Gestion de centre d'appels
- Gestion des incidents
- Gestion des bases de connaissances
- Gestion des changements
- Suivi des demandes utilisateur
- Suivi financier
- Passerelle universelle (LDAP, Active Directory...)
- Gestion du workflow
- Gestion des interventions sur site (PDA)

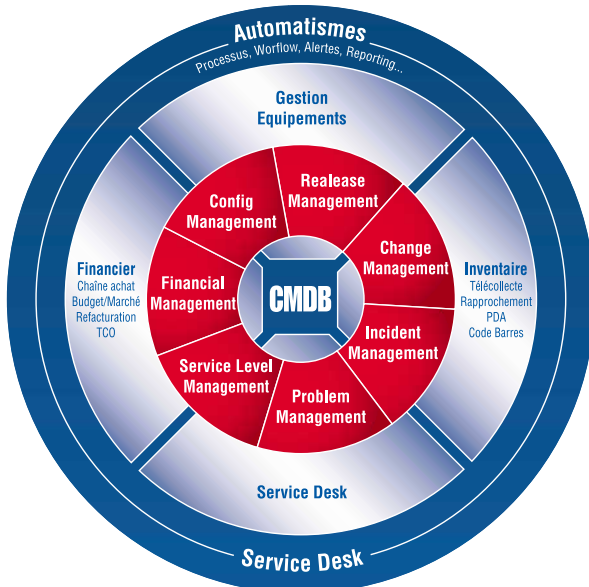


Un apport quotidien incomparable

- **Contrôle des coûts** (licences, achats, budgets, support, immobilisations, maintenance...).
- **Augmentation de la productivité** du support et des équipes techniques dans les tâches quotidiennes ou sur des projets importants (déploiement, déménagement...).
- **Amélioration de la qualité de service aux utilisateurs.**

Une solution intégrée

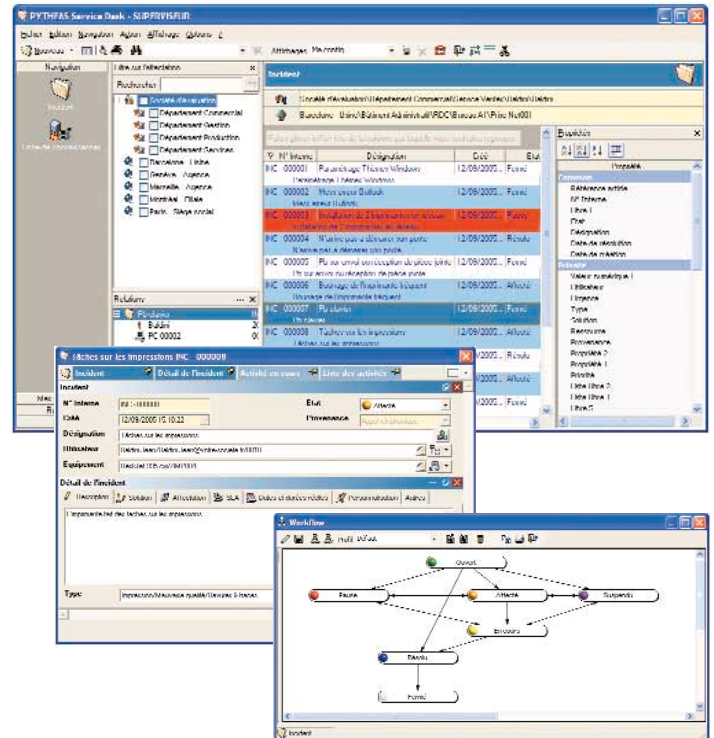
Toutes les fonctionnalités sont totalement intégrées dans la même base de données (CMDB).



PSD devient l'application fédératrice indispensable à vos équipes support, hotline et techniques.

Une solution pérenne et évolutive

Depuis plus de 12 ans, PYTHEAS conçoit des solutions adaptées, en constante évolution qui sont le reflet des attentes de nos clients.



Une offre adaptée à vos projets

- **Une solution "prête à l'emploi"** : Vous disposez d'un ensemble de fonctionnalités immédiatement exploitables (requêtes, statistiques, tableau de bord). Aucun développement ou paramétrage lourd n'est nécessaire.
- **Un logiciel simple et performant** : L'interface est particulièrement intuitive. Tout a été conçu pour minimiser les temps de saisie et faciliter l'accès à l'information.
- **Un véritable outil d'aide à la décision** : Le tableau de bord vous permet de piloter la gestion de votre help desk.
- **Une forte personnalisation** : Si vos contraintes d'exploitation sont spécifiques, le logiciel vous permet de modifier l'interface, de créer de nouveaux états et requêtes, et de mettre en place de nouveaux automatismes.
- **Une offre modulaire** : Vous ne vous équipez que des modules nécessaires à votre besoin initial, vous pourrez faire l'acquisition de modules supplémentaires en fonction de l'évolution de vos projets et de vos budgets.
- **Un budget maîtrisé** : Notre offre a été conçue pour vous permettre de minimiser le budget d'acquisition tout en vous garantissant un haut niveau de performance.

Un service sur mesure

Un accompagnement de bout en bout : À l'aide de nos partenaires spécialistes PYTHEAS est en mesure de vous proposer tous types de services autour de vos projets ITIL (Formation, Conseil, Intégration).

SERVICE DESK

Gestion du centre d'appels (assistance utilisateur).
Suivi des demandes utilisateur.
Gestion de la maintenance préventive et curative.
Gestion des contrats : contrats de maintenance, de location, de prêt, d'assurance...
Maîtrise de la qualité de service (SLA).
Bases de connaissances.
Gestion des changements (IMAC) : déménagement, déploiement, migration de parc...
Gestion des projets.

MOTEUR DE RÈGLES & WORKFLOW

Automatisation de processus (alerte, workflow, cascading, gestion des mouvements, reporting automatique...).

GESTION DES CONFIGURATIONS

PYTHEAS Service Desk (PSD) utilise le logiciel PYTHEAS Asset Management (PAM) pour la gestion des configurations. Gestion multisociété et multisite. Toute l'information se trouve dans une base unique (CMDB).

INVENTAIRE AUTOMATIQUE

PYTHEAS Service Desk utilise le logiciel PAM Discovery, inventaire multi plateformes (9x, NT, 2000, XP, Mac, Linux, Unix). Mode « Découverte du réseau » ou à la « Demande ». Récupération automatique de la configuration matérielle et logicielle.
Compatible WMI et SMBIOS.
Aucun fichier ou agent installé sur les postes de travail.

SOLUTION MOBILE (PDA)

Pour un premier inventaire et un rapprochement.
Pour la gestion des interventions sur site.

GESTION FINANCIERE

Suivi des demandes d'achat, des devis, des commandes fournisseurs, des bons de livraison, des factures fournisseurs et des contrats de financement.
Calcul des amortissements et des valeurs nettes comptables.
Suivi des budgets, des marchés et de la refacturation interne.
Calcul des coûts de possession (TCO).

PASSERELLE UNIVERSELLE

Interface paramétrable avec les principales solutions d'administration de parc (SMS, Landesk, Unicenter Asset Management ...), d'annuaire (LDAP, Active Directory), d'ERP et d'audit de réseaux.

TELEDISTRIBUTION

Intégration avec les logiciels de télédistribution du marché (SMS, Landesk, Prism Pack, SiNETis, Precision, ZenWorks, ...).

PRISE DE MAIN À DISTANCE

Interface avec les outils de prise de contrôle à distance (VNC, Bureau à distance XP, Net Op, PC Anywhere, Microsoft Netmeeting...).

ARCHITECTURE

SGBD : SQL Server ou Oracle.
Modes Client/Serveur, client léger (TSE ou Citrix).
Gestion évoluée de la sécurité par profil et par objet.

