

Plateforme ITSM & CSM

Présentation de la solution MyBEECY



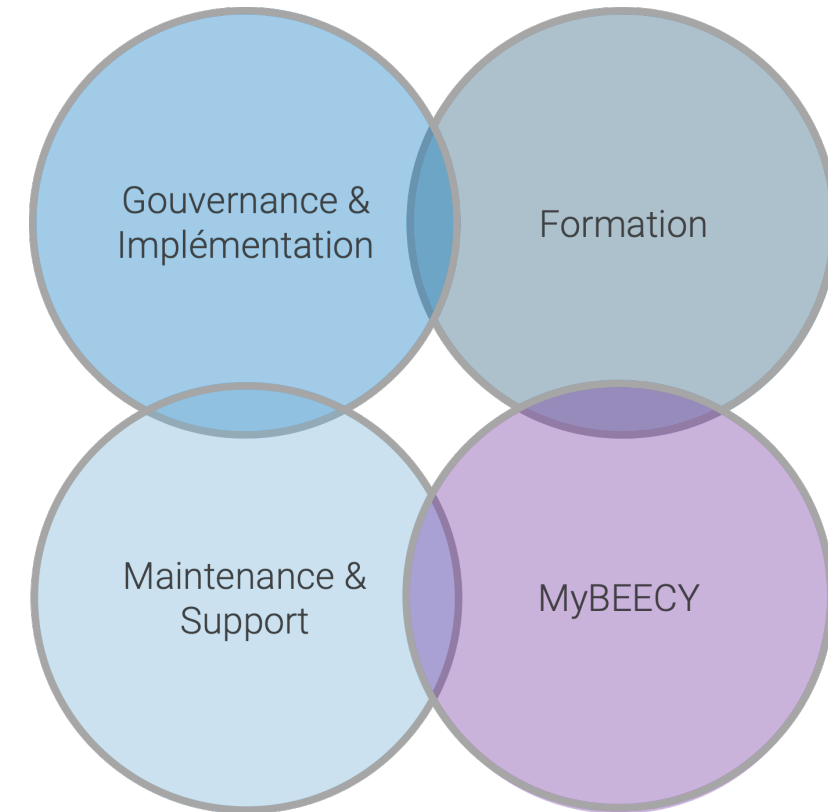
Présentation de la société

- Fondée en 2020.
- Une entreprise de conseil et développement sur ServiceNow®.
- Partenaire Premier de ServiceNow®, avec un score de satisfaction de 5 sur 5 (enquête réalisée par l'éditeur).
- Une équipe de 4 personnes, avec des consultants expérimentés et certifiés.
- Spécialisée dans :
 - Les missions de gouvernance, d'implémentation et de développement.
 - Les contrats de maintenance et support sur les instances ServiceNow.
 - Les produits ITSM et CSM sur une instance mutualisée pour les PME.
 - La formation et le coaching de ressources juniors.



MyBEECY

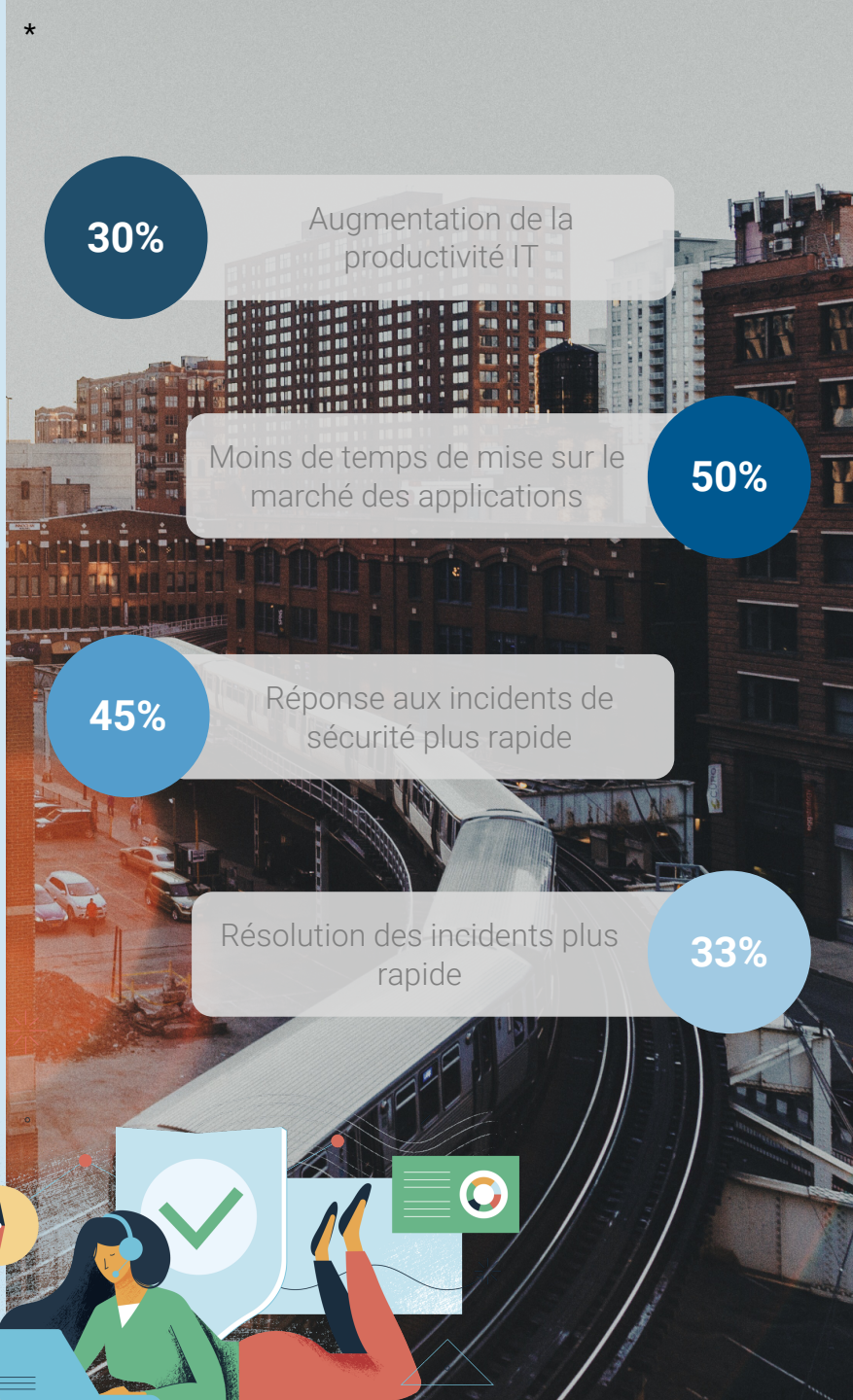
- Un accès à ServiceNow pour les entreprises de taille humaine.
- Une instance mutualisée en utilisant la séparation des domaines.
- L'accès aux modules ITSM & CSM.
- L'accès au module Agile pour la gestion de projet, en option.
- Une collaboration avec un partenaire ServiceNow certifié pour vos projets.
- La possibilité de développer vos propres applications.



Gestion des services IT



Gestion de la relation client



*Source: servicenow.com

Une base solide avec de multiples fonctionnalités

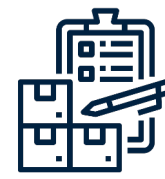
Sondage



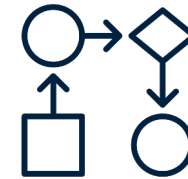
Chat



CMDB / Inventaire



Créateur de Workflow



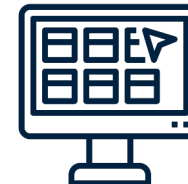
Mobile



Tableau de bord



Catalogue de Services



Gestion de Niveaux de Service



Portail Utilisateur



Interface



Base de Connaissance



Développement personnalisé



Capacités clefs

Customer Service Management

- Gestion de(s) :
 - Données clients
 - Contrats
 - Installation des clients
 - Demandes
 - Incidents majeurs
 - Connaissances
 - Portefeuille de services
- Affectations automatiques
- Communication avec les clients
- Affectations du travail avancées
- Interface “Agent Workspace” pour vos agents
- Point d’entrée depuis votre site
- Plugin pour Outlook
- Communication ciblée
- Portail pour clients

Enterprise Service Management

- Portail pour employés
- Gestion de(s) :
 - Incidents
 - Problèmes
 - Demandes de changement
 - Versions
 - Requêtes
 - Actifs
 - Contrats
 - Stock
 - Coûts
 - Incidents majeurs
 - Connaissances

Basée sur la solution ServiceNow®

- Le produit « Service Management » de ServiceNow® est axé sur la mise à disposition d'une plateforme unique reliant les flux de travail ITSM et non-IT, complétée par un ensemble d'extensions DevOps et ITOM natives.
- Gartner a nommé ServiceNow® Leader pour la 8ème année consécutive dans le Magic Quadrant ITSM 2021.
- Paré pour l'avenir: mise à jour de la plateforme tous les 6 mois, comprenant de nouvelles fonctionnalités.
- Environ 6200 clients: 80% des « Fortune 500 » utilisent ServiceNow®.
- *Indicateur de performance:
 - Résolution des incidents 33% plus rapide
 - Productivité des agents améliorée de 30%
 - Panne majeure résolue 25% plus rapidement
 - Réduction annuel du volume de demande de 7%

* Valeur commerciale totale des applications informatiques de ServiceNow, août 2021, sur la base des données sources de The Forrester Certification of ServiceNow's Value Management Model, Forrester consulting, avril 2020.

Figure 1: Magic Quadrant for IT Service Management Tools



Source: Gartner (August 2021)

Solution MyBEECY

1

Instance mutualisée de production

Instance mutualisée pour développements, tests et formations

- Licences
- Hébergement
- Mise à niveau de la plateforme
- Mise à niveau des fonctionnalités

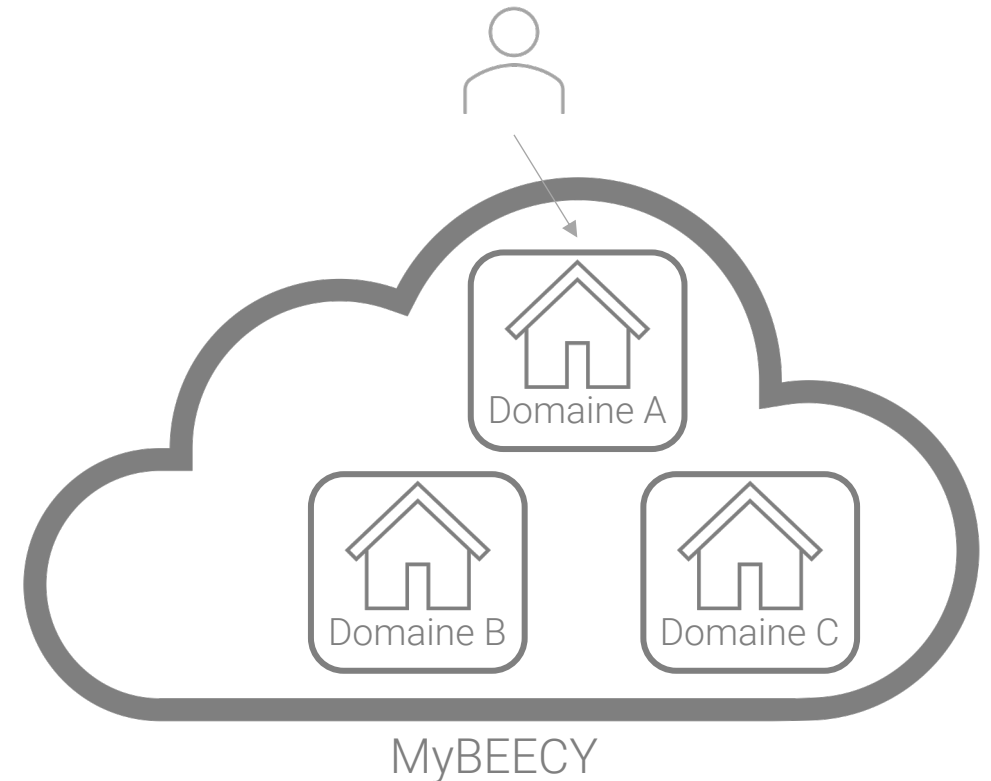
- Support pour incidents applicatifs
- Audit de la plateforme, gouvernance
- Artefacts pré-faits (Workflows, formulaires de prestations,...)

Segmentation des données

Grâce à la séparation des domaines, nous pouvons séparer les données, les processus et les tâches administratives en domaines définis logiquement.

Si la séparation des domaines permet de prendre en charge les clients multiples, ceux-ci sont toujours contenues dans une seule instance. Certaines propriétés, données et processus globaux sont partagés entre tous les domaines.

Bien sûr, toutes vos données sont sécurisées et accessibles uniquement par vous.



Hébergement

- Centre de données en Suisse (Genève & Zurich)
- 99.8% disponibilité
- Stratégie de haute continuité de service
- Conformité: ISO27001
- Instance partagée



Support

Nous sommes à votre disposition en cas d'interruption ou de diminution du service :

- Du lundi au vendredi
- De 08h à 17h
- Sauf jours fériés officiels



Modèle de prix – basé sur l'utilisateur



Agent

Responsable

Demandeur

“Je travaille sur des tâches”

“J’approuve, regarde des enregistrements et navigue dans des rapports”

“Je demande des prestations ou je pose des questions”

Une licence “Agent” est requise

Une licence “Manager” est requise

Les demandeurs n'ont PAS besoin de licence

Options supplémentaires

Module AGILE & TEST

- Gérer vos projets avec des stories, defects et enhancements, liés à un produit.
- La possibilité de créer des plan de tests.

Custom URL

- La possibilité d'avoir une URL personnalisée pour accéder au portail.
- Help.nomdusite.ch -> MyBEECY

BESOIN DE PLUS D'INFORMATION ?

Contact :

 joel.perret@beecy.ch

 +41 78 211 0871

