

**Pourquoi choisir ServicePilot?**

- ✓ Installation rapide
- ✓ Paramétrage à distance
- ✓ Découverte automatique
- ✓ Alertes sur dépassement de seuils
- ✓ Alertes sur événements
- ✓ Tableaux de bord intégrés
- ✓ Capacity Planning

**Tout en Un**

- ✓ Architecture simplifiée
- ✓ Agent unique
- ✓ Installation rapide
- ✓ Paramétrage à distance
- ✓ Maintenance automatique
- ✓ Gestion des capacités



Contactez-nous  
[info@servicepilot.com](mailto:info@servicepilot.com)  
 +33 2 40 60 13 30

**ServicePilot** est une solution complète de supervision de la disponibilité et de la performance des infrastructures convergentes. Elle collecte les indicateurs clés et propose au travers d'une interface conviviale toutes les fonctionnalités indispensables à la gestion des incidents, l'analyse de la disponibilité et de la performance, la gestion de la capacité et le contrôle des SLAs.

ServicePilot est parfaitement adapté aux entreprises et aux fournisseurs de services qui apprécient l'automatisation du provisioning, la diversité des packages de supervision qui leur permettent de déployer très rapidement de nouveaux clients.

L'interface vers les solutions tierces (CRM, Gestion de tickets d'incidents,...) et la distribution automatique de rapports au format PDF leur simplifie l'exploitation de tous les jours.

**POURQUOI DEVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICE MANAGE ?**

**Nouvelle source de revenu**

Le marché du Service Managé est en croissance, les entreprises ne souhaitent plus maintenir des équipes de maintenance mais acquérir un service avec obligation de résultats et certains de vos concurrents proposent déjà ce type d'offre:

- ✓ Supervision de l'infrastructure client
- ✓ Engagement sur le service
- ✓ Développement d'actions préventives
- ✓ Conseil sur les nouveaux besoins, les ressources complémentaires, les évolutions de l'infrastructure, la rationalisation des coûts infrastructure et opérateurs

**Une réduction de vos coûts**

Une solution de supervision apporte une diminution des coûts de fonctionnement des contrats de maintenance par une diminution du nombre de tickets d'incidents, une résolution plus rapide des incidents et un reporting automatisé.

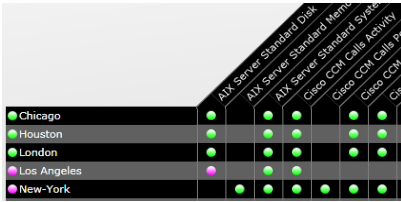
**Des questions importantes pour évaluer votre ROI**

- ✓ **Incidents client:** Combien de temps pour traiter 1 incident?  
 Appel client, Ouverture d'un ticket, Connexion à distance, Localisation, Diagnostic, Déplacement éventuel, Réparation, Fermeture du ticket, Compte rendu
- ✓ **Reporting Mensuel :** Combien de temps passez-vous à préparer les rapports mensuels?



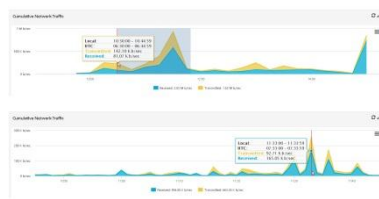
« Notre objectif de remplacer Nagios, qui nous prenait beaucoup de temps en exploitation, a été réussi en quelques jours grâce à une liste impressionnante de packages disponibles pour le réseau, le data center et la VoIP »

Centre Hospitalier de la Rochelle



## Help Desk

- ✓ Alertes, Corrélation, Localisation
- ✓ Bac à événements, Cartographie
- ✓ Vues Service, Priorité Business
- ✓ End-to-end
- ✓ End user experience



## Experts Techniques

- ✓ Tableau de bord par technologie
- ✓ Morning check
- ✓ Utilisation des ressources
- ✓ Analyse par Tops
- ✓ Capacity management



## Reporting Client

- ✓ Service level
- ✓ Disponibilité
- ✓ Performance
- ✓ Préconisation

## REPOND AUX BESOINS DU MARCHÉ

Permet de proposer à votre client la supervision globale ou partielle de son IT

- ✓ Supervision des Serveurs
- ✓ Contrôle des Applications
- ✓ Supervision des Centres de Données
- ✓ Supervision des Réseaux
- ✓ Traces des applications
- ✓ Management des Logs
- ✓ Supervision VoIP et UC



## POURQUOI SOMMES NOUS DIFFERENTS ?

### Installation rapide

Quand 95 % de vos équipements répondent aux standards du marché, une solution de supervision doit être opérationnelle en quelques minutes.

### Modèles de supervision

Une solution de supervision doit pouvoir intégrer rapidement des technologies complémentaires dans le domaine des réseaux, des serveurs ou des applications.

### Provisioning automatisé

Le provisioning, base de la supervision, doit être simple et fiable pour représenter la réalité de votre système d'information.

### Multi-tenant

Que vous soyez un fournisseur de services ou une entreprise, vos clients ou collaborateurs ont besoin d'un accès personnalisé, étanche et sécurisé.

### Web adaptatif

L'accès à une solution de supervision depuis un ordinateur de bureau, tablette ou smartphone pour vos collaborateurs et équipe de maintenance est indispensable.

### Interfaces Utilisateurs

Les informations doivent être accessibles au travers d'interfaces adaptées à chacun : cartographies, alertes, tableaux de bords ou rapports PDF.

### International

Dans un contexte international, supporter plusieurs langues, fuseaux horaires et s'adapter aux formats de présentation régionaux facilite la communication.

### Analyses à l'échelle Big Data

Le grand volume de données générées par votre IT est collecté, indexé, stocké dans une base noSQL puis analysé par ServicePilot pour la génération de tableaux synthétiques et d'alertes ciblées.