



## RATIONALISEZ VOTRE CENTRE DE SERVICES GRÂCE À UNE SOLUTION ITSM FIABLE ET SECURISEE

NTR Cloud pour ITSM apporte un gain d'efficacité, permet de réduire les coûts liés à l'assistance et d'optimiser le niveau des services, en vous donnant la possibilité d'automatiser et de gérer les processus informatiques clés dans des environnements complexes et géographiquement éloignés. Votre service informatique peut gérer des milliers d'actifs de manière proactive depuis un tableau de bord facile à lire.

NTR Cloud pour ITSM propose un ensemble d'outils d'administration informatique fiables, ainsi que la technologie d'accès et de contrôle à distance et une approche mappée ITIL de l'optimisation des flux de travail. Intégrez NTR Cloud pour ITSM aux logiciels existants dans votre entreprise, pour tirer profit des investissements existants dans la gestion de la relation client (CRM), le support technique, la facturation, les alertes, la sauvegarde tout en bénéficiant d'une fonctionnalité améliorée.

La solution de NTR Cloud pour ITSM offre une modularité sécurisée et flexible du centre des services informatiques, tout en étant abordable. Elle est adaptée aux besoins de votre entreprise et à votre budget.

### Principaux atouts

- » **Facile à installer** : 100 % dans le cloud avec un déploiement SaaS rapide et une interface utilisateur, facile à utiliser
- » **Économique** : un prix inférieur à celui des solutions concurrentes, avec des mises à jour et des mises à niveau gratuites comprises dans l'abonnement
- » **Niveau de service de qualité supérieure** : dépannage à distance et assistance à la clientèle 24h/24 et 7j/7 optimisent le service client et réduisent les problèmes
- » **Intégration à valeur ajoutée** : l'architecture API garantit une intégration homogène dans plus de 200 applications majeures de gestion, notamment Salesforce, SAP et Oracle
- » **Automatisation informatique proactive** : gérez votre infrastructure informatique de manière proactive grâce aux alertes automatiques
- » **Mesures de performance** : des rapports à chargement rapide illustrent les indicateurs de performance clés
- » **Confidentialité** : le chiffrement des données, les centres de données certifiés ISO 27001 et le réseau de serveurs de socket garantissent la confidentialité totale de vos données

Visualisez toutes les activités de votre système grâce à un tableau de bord unique.

## Caractéristiques

### Mise en œuvre facile

- » Déploiement automatique ou manuel
- » Pas de port à ouvrir ni de configuration de pare-feu
- » Ajout de machines supplémentaires à tout moment

### Automatisation informatique fiable

- » Automatisation des tâches sur plusieurs stations de travail, ordinateurs portables et serveurs utilisant les systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux
- » Déploiement de scripts prédéfinis pour configurer les réseaux et récupérer les journaux des événements
- » Création de scripts pour effectuer les tâches de maintenance, de mise à niveau ou d'autres tâches de gestion informatique
- » Modes de contrôle à distance multiples, transfert de fichiers à distance, invite de commande Windows

### Architecture répartie dans le monde entier

- » Des centres de données certifiés Safe Harbor en Amérique du Nord, en Europe et en Asie
- » La répartition des serveurs de socket sur plusieurs continents garantit une connectivité et une vitesse maximales
- » Sauvegarde des données globales à tolérance de pannes pour une sécurité et une redondance maximales

### Visibilité complète et contrôle total

- » La console de gestion complète des actifs simplifie l'administration informatique à grande échelle
- » Affichez un aperçu en temps réel de l'activité depuis une console web client complète
- » Regroupez et recherchez des actifs par emplacement, service ou autres critères
- » Planifiez les installations logicielles et les mises à niveau à partir de fichiers stockés de façon centralisée

### Optimisation des flux de travail

- » Modules mappés ITIL accessibles depuis une interface à onglets
- » Fonctionnalité NTR Cloud pour ITSM intégrée dans le module de création de tickets central
- » Application Internet riche avec raccourcis et navigation rapide pour les fonctionnalités et les machines fréquemment utilisées

### Gestion informatique simplifiée

- » Classez les machines dans des dossiers par emplacement, entreprise ou autres critères
- » Effectuez un inventaire afin d'afficher les logiciels installés, les services en cours d'exécution et les informations réseau pour Windows, Mac et Linux
- » Appliquez des filtres multicritères pour localiser certaines machines

### Administration des utilisateurs

- » Garantissez la sécurité et la confidentialité en gérant les autorisations en toute facilité
- » Définissez des profils utilisateur et des hiérarchies de rôles pour répondre aux besoins de votre entreprise

### Gestion des événements

- » Définissez des événements pour signaler une utilisation élevée du processeur et des installations logicielles spécifiques
- » Console des événements à haute visibilité avec alertes codées en couleur
- » Recevez des notifications par e-mail, dans une fenêtre contextuelle ou dans la boîte de réception des événements

### Des centaines d'intégrations

- » Intégration en toute transparence avec les applications de gestion de la relation client, DBMS, ERP et autres applications de gestion
- » Intégration de la technologie NTRglobal dans vos applications à l'aide de la plateforme de développement RESTful API
- » SOAP sur HTTP pour une communication simplifiée à travers les proxys et les pare-feux

## Sécurité

- Certification ISO.27001 (installations et centres de données de NTRglobal).
- Certification TRUSTe.
- Sceau Qualys® SECURE.
- Centres de données certifiés Safe Harbor.
- Confidentialité et intégrité des données.
  - Chiffrement AES 256 bits.
  - Chiffrement des données clients entreposées.
  - Protocole TLS/SSL.
- Authentification et autorisation.
- Détection des attaques et des logiciels malveillants.
- Normes de test OWASP.



## Langues

Anglais, français, allemand, italien et espagnol.

## Configuration système requise

NTR Cloud pour ITSM offre un support client sécurisé à distance sur les systèmes Windows, Mac et Linux.

Pour connaître la configuration système requise la plus récente, consultez : [www.ntrglobal.com/cloud-itsm/techspecs](http://www.ntrglobal.com/cloud-itsm/techspecs)

## À propos de NTRglobal

- Sièges internationaux à Dallas, Barcelone, Paris et Heidelberg.
- Fournisseur de SaaS de gestion informatique et de support à distance depuis l'an 2000.
- Solutions modulaires flexibles.
- Facilité de mise en œuvre.
- Simplification des processus complexes.
- Prise en charge de systèmes d'exploitation pour PC, Mac, Linux et appareils portables.
- Centres de données répartis dans le monde.
- Architecture d'interface de programmation ouverte.
- Intégration possible avec des centaines d'applications.
- Conception adaptée à la croissance des entreprises.
- Niveau de sécurité adapté aux entreprises.