

IWS

PLATEFORME D'ITSM ET D'ITAM AUGMENTÉE :
DÉCOUVREZ UNE VÉRITABLE SOLUTION
D'ENTREPRISE SERVICE MANAGEMENT (ESM)



FORT DE SES 30 ANS D'EXPÉRIENCE AUPRÈS
DES MÉTIERS IT ET MOYENS GÉNÉRAUX, LA
SOLUTION IWS EST DEVENUE LA RÉFÉRENCE
INCONTOURNABLE EN SOLUTION DE GESTION
DE SERVICES D'ENTREPRISE.

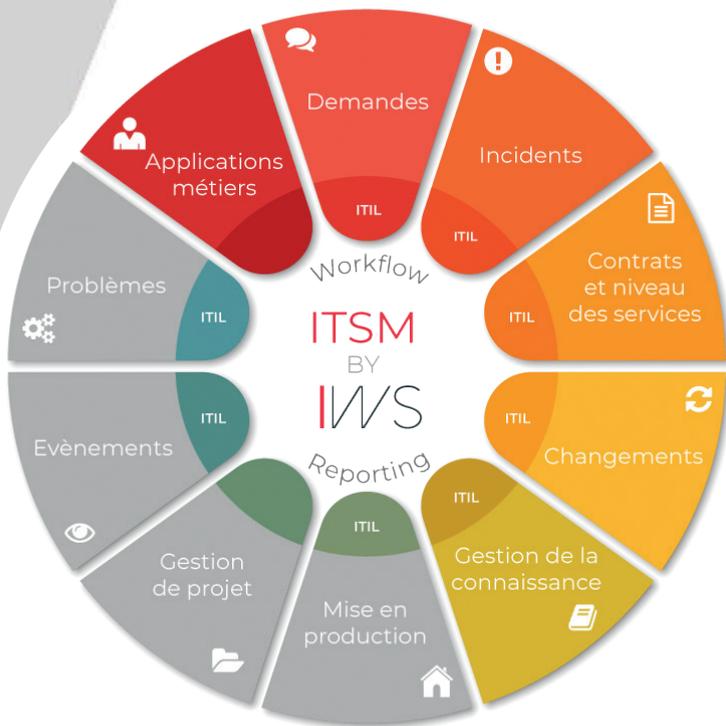
ISILOG

ZAC de la Lorie - 8 Rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex
Tél : +33 (0)2 40 92 09 72

www.isilog.fr



ISILOG 



LES FONCTIONNALITÉS ITSM



GESTION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES

Joignez l'ITIL à l'agréable.

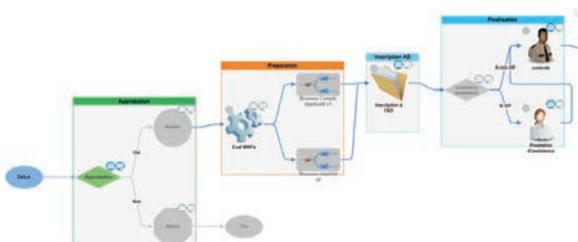
IWS vous permet d'assurer toutes les étapes de traitement de vos dossiers. Qu'ils soient des incidents ou des demandes, en passant par l'aide au diagnostic ou des escalades fonctionnelles.



AUTOMATISATION (WORKFLOW)

Rationalisez vos chaînes de traitement métier.

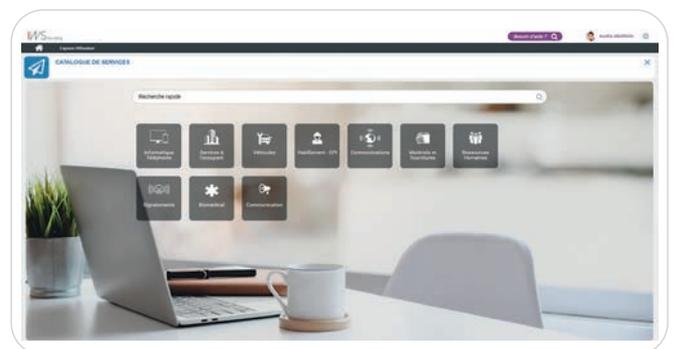
Un puissant moteur de BPM (Business Process Manager) constitue le cœur du produit IWS, ce qui lui permet d'automatiser toute chaîne de traitement métier avec une grande réactivité. La digitalisation de vos processus n'aura jamais été aussi ludique !



PORTEFEUILLE DE SERVICES

Sollicitez les services en toute autonomie.

Le portefeuille de services regroupe l'ensemble des catalogues de services à disposition des utilisateurs finaux offrant une expérience produit intuitive et «hyper»sonnalisable.



GESTION DE LA CONNAISSANCE

Capitalisez le savoir.

Bien plus poussée que les simples fondamentaux ITIL, la structure de la base de connaissance d'IWS est à géométrie variable pour vous proposer du contenu adapté à chaque niveau d'utilisateur (Shift to the left). Dépassez ensuite vos limites avec le chatbot Wikit© nativement plug and play avec IWS.

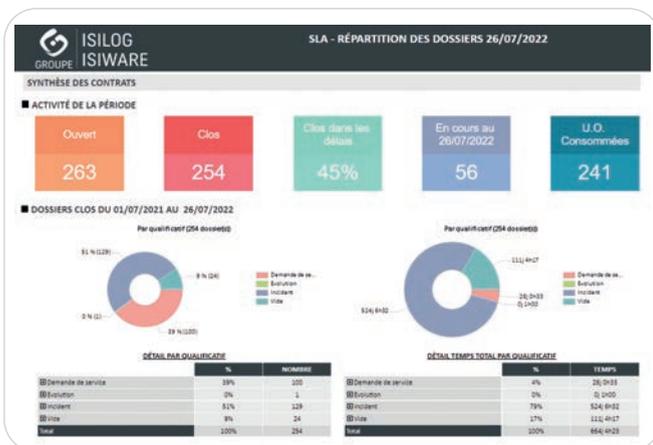


GESTION DES NIVEAUX DE SERVICES

Pilotez votre Qualité de service.

En adéquation avec les dernières bonnes pratiques ITIL, IWS vous permet de gérer et superviser tous les contrats de services négociés en interne avec les directions (Service Level Agreement) et les métiers (Operation Level Agreement) ou en externe avec les prestataires / fournisseurs / sous-traitants (Underpinning Contract).

T.	Nv.	N° du contrat	Libellé du contrat	Equipe	% d'avancement	Date prévue	Date réelle	Droit grt
UC	3	UC_DELL	Contrat de prestation DELL	Externe DELL	100%	0 j et 01:00 h	0 j et 01:05 h	0 j et 00:00 h
OLA	2	OLA_EXP	OLA N2 Exploitation	N2 Exploitation	95%	0 j et 01:00 h	0 j et 00:41 h	0 j et 00:00 h
OLA	1	OLA_CDS	OLA Centre de Services	Centre de service	51%	0 j et 02:00 h	0 j et 01:01 h	0 j et 00:05 h
SLA		SLA_CDS	SLA Client CDS		61%	0 j et 04:00 h	0 j et 02:28 h	0 j et 00:05 h



GESTION DES PRATIQUES ITIL TRANSVERSES : PROBLÈMES, CHANGEMENT, MISES EN PRODUCTION

Le service management pour les experts

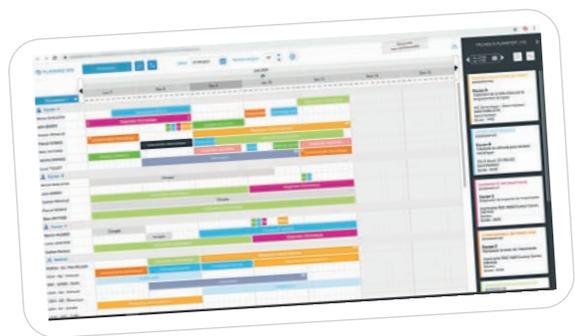
IWS permet non seulement de gérer les incidents mais aussi d'aller plus loin en identifiant les récurrences sous forme de problème qui peuvent découler sur une demande de changement qui elle-même pourra se décomposer en plusieurs mises en production. Autant de pratiques ITIL 4 couvertes dans une seule plateforme vous assurera une parfaite maîtrise de la chaîne de valeur des services.



GESTION DES INTERVENTIONS (PLANNING)

Vous «auto»pilotez vos équipes et vos ressources.

Le nouveau module planning d'IWS, disponible prochainement, offre une vision holistique et à 360° de chaque équipe, intervenant ou ressource. La facilité de planification permet une fluidité d'organisation et rend l'expérience utilisateur totalement intuitive.



NOS RÉFÉRENCES CLIENTS



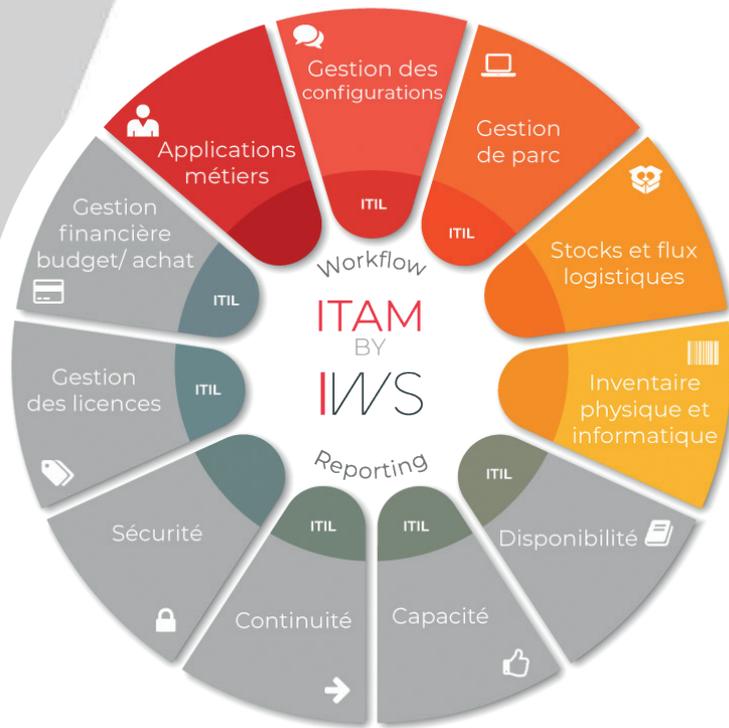
VERSAILLES

SIEMA



PARIS

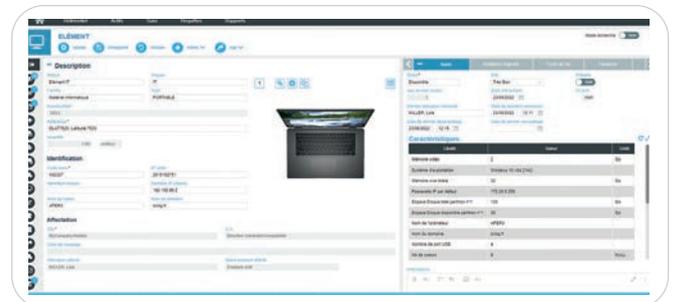
LES FONCTIONNALITÉS ITAM



ASSET MANAGEMENT

Gérez la CMDB.

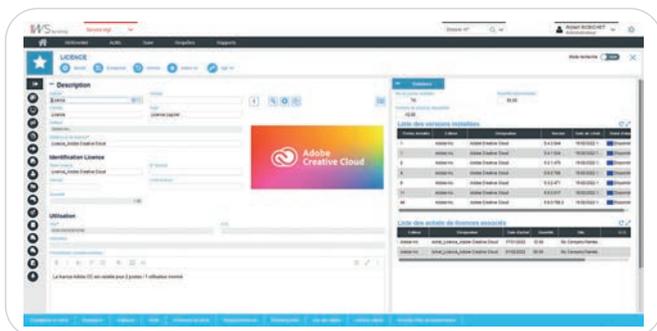
IWS embarque nativement une structure de CMDB permettant une granularité très fine de gestion d'assets. IWS permet de tracer le cycle de vie de chacun de vos éléments de configuration avec de nombreux formulaires métiers déjà pré-paramétrés.



GESTION DES LICENCES

Suivez la disponibilité de vos licences logicielles installées.

IWS se charge de centraliser vos données de gestion des licences et permet même la compliance en rapprochant les licences installées à celles achetées pour alerter sur les disponibilités.



CYCLE ACHAT BUDGET

De la demande à la livraison, en maîtrisant les finances.

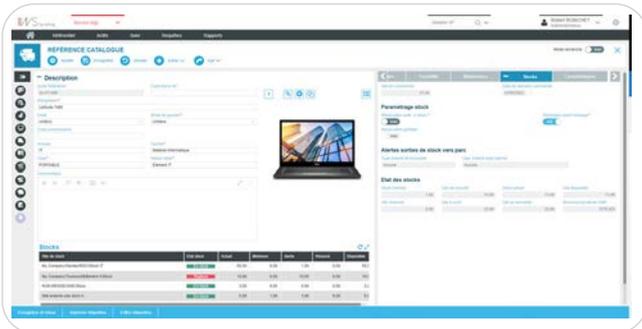
Fort de sa capacité à gérer les budgets et les marchés, IWS permet de piloter les devis, commandes, factures et même les livraisons des biens. Tout cela est intégré aux circuits des demandes de services (demande de matériel, échange, etc.) et augmente l'expérience de gestion du parc.



GESTION DES STOCKS

Suivez et anticipez facilement tous vos stocks.

IWS permet de gérer autant de sites de stocks que nécessaire et de prévenir les ruptures à venir en anticipant grâce aux demandes en cours et aux alertes. Pilotez le tout à travers des tableaux de bord attrayants et dynamiques : c'est la sérénité assurée.



L'INVENTAIRE PHYSIQUE

Réalisez simplement vos inventaires, vos entrées et vos sorties de stock.

Assurez enfin une traçabilité de votre parc : IWS propose une solution d'inventaire par code à barres, QR Codes et/ou RFID associée à une méthodologie éprouvée. Couplée à notre matériel durçï et c'est la fin de vos soucis.



L'INVENTAIRE CONNECTÉ

IWS s'occupe de tout, même de l'inventaire de vos équipements connectés.

Grâce aux protocoles WMI et SNMP, l'inventaire automatisé n'a jamais été aussi fiable pour recenser vos assets connectés au réseau. L'historique des caractéristiques et logiciels installés se met à jour à la fréquence souhaitée.

NOS RÉFÉRENCES CLIENTS



LES FONCTIONNALITÉS TRANSVERSES



ANALYSES ET STATISTIQUES

Construisez vos propres indicateurs.

Simple et intuitif d'utilisation, le moteur de requête permet une construction «codeless» (sans programmation) et illimitée de rapports graphiques. Les graphiques et les statistiques peuvent être intégrés dans des tableaux de bord de l'espace utilisateur.



INTEROPÉRABILITÉ

Centralisez IWS dans votre SI.

En plus du complément FastMail For Exchange qui vous permet de créer et d'enrichir des dossiers IWS directement depuis Outlook, ou du module IWS for Ms Teams qui vous permet de créer, rechercher ou mettre à jour des dossiers IWS à partir des conversations Ms Teams, IWS est doté des dernières technologies d'interopérabilité (API webservices, échanges par fichiers plats avec mapping des données, échange par mails structurés etc.).

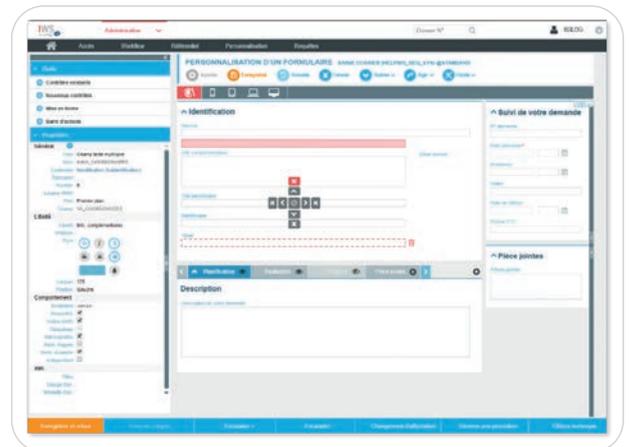


APPLICATION BUILDER

Passez de l'ITSM à l'ESM !

L'atout majeur d'IWS réside dans la souplesse de son modèle de données et offre à n'importe quel processus métier sa place dans l'outil. Grâce à la personnalisation no-code, chacun de vos métiers pourra être représenté par des formulaires dédiés.

Ces fonctionnalités permettront aussi une intégration facilitée en s'appuyant sur une méthodologie éprouvée.



GESTION DES DROITS ET ESPACES DE TRAVAIL

Maitrisez facilement l'accès à l'information.

IWS permet de gérer l'ensemble des ressources et des activités liées à un métier dans un espace de travail comportant des droits d'accès, des portails d'indicateurs et du vocabulaire adapté et ce pour chaque profil défini. La finesse de réglages est jusqu'au champ près, le tout dans l'esprit low code / no code.



MOTEUR DE RECHERCHE INTELLIGENT

Accédez rapidement à l'information.

IWS est doté d'un moteur de recherche ultrarapide, conçu pour faciliter l'accès aux informations présentes dans l'outil IWS.

Il garantit la sécurité des données en adaptant les résultats en fonction des autorisations de l'utilisateur connecté et de son profil actif.



L'IA GÉNÉRATIVE

Moins d'effort, plus de support !

La fonctionnalité «Technicien Support Augmenté» exploite l'Intelligence Artificielle générative pour améliorer la qualité du support. grâce à un découpage sémantique précis des données, l'IA génère des réponses pertinentes en s'appuyant uniquement sur votre base d'informations.

Découvrez notre option Mobile First !

IWS où vous voulez, quand vous voulez !

Grâce à la technologie Responsive Web Design, IWS vous permet via une seule et même solution de vous connecter en smartphone, tablette et ordinateur.

Simple à déployer et à administrer, proposez une expérience utilisateur unique avec notre option Mobile First !



Vous pouvez acquérir IWS :

- en **mode licence** (On-Premises),
- en **mode SaaS**.



Depuis 1992, la société ISILOG est un des leaders historiques de l'IT Management et de l'Asset Management. Le logiciel IWS propose des solutions métiers performantes, personnalisables et complémentaires aux services informatiques et aux services techniques des sociétés et organisations de tous les secteurs d'activité.

ISILOG est **éditeur** et aussi **intégrateur** de sa propre solution. Cette double compétence confère aux projets de nos clients des avantages indéniables de maintenance, de réactivité et de périmètre fonctionnel.

IWS

PASSONS À L'ACTION AVEC CE CAS D'USAGE :

Illustrons les fonctionnalités d'IWS avec cet exemple concret de processus d'intégration d'un nouveau collaborateur.



1

Le service RH déclare l'arrivée de Jean à travers un **formulaire dématérialisé** dans IWS.



2

Le dossier peut être approuvé par **mail** (ou directement dans l'outil).



Le workflow digitalisé dans IWS orchestre automatiquement les tâches et les affecte aux bonnes personnes.



3

Le service Achat passe commande du smartphone et de la voiture.

Un technicien configure le poste de travail déjà en stock.



Le service RH vérifie l'intégrité des documents liés à ce nouvel arrivant.



Ces 3 tâches sont réalisées conjointement depuis IWS.



4

Un technicien livre le matériel précédemment commandé à Jean et lui fait signer un bon de livraison **qui sera consigné dans le dossier IWS.**



Service Plus :

Le Centre de Services va assister Jean au démarrage de son poste et le guider dans ses premiers pas

5



6

Une fois toutes les tâches du dossier réalisées, le Centre de Services **clôture le dossier**. Le service RH à l'origine de la demande **valide la clôture**.



Le dossier est clôturé !

Tout était prêt pour l'arrivée de Jean.