



## Étude de cas

# Expérience de service rationalisée avec Fabulix Service Manager



## À PROPOS DU CLIENT

L'entreprise est un entrepreneur général de construction d'élite. Incorporée en tant que sous-traitant, elle s'est transformée au fil du temps en une entreprise de construction bien connue. Aujourd'hui, c'est l'une des entreprises de construction les plus fiables avec un large éventail de projets de construction spécialisés dans les secteurs de l'aérospatiale, de la santé, de la finance et des centres de données.

## DÉFIS

La société a une large base de clients petits et éminents. Son application de gestion des opérations commerciales n'était pas adaptée pour traiter des demandes de service importantes et sophistiquées. L'entreprise ne disposait pas non plus d'un portail où les utilisateurs pouvaient eux-mêmes faire des demandes de service. Cette incapacité à gérer la gestion des demandes de service rendait leurs opérations commerciales inflexibles, incohérentes et désorganisées.

## OBJECTIF

L'équipe informatique de l'entreprise souhaitait créer une interface Web pour les demandes de service et le suivi des incidents afin d'automatiser le processus de traitement des demandes. Un portail d'interface Web était le besoin de l'heure pour permettre à ses clients et utilisateurs finaux de rechercher leur base de connaissances, de soumettre les demandes de service, puis de suivre sa progression. Une console Service Manager a également été proposée dans ce portail, permettant au service desk et à l'équipe d'exploitation informatique de résoudre les demandes et d'exécuter les tâches de gestion. Un module de rétroaction a également été suggéré qui pourrait recueillir les commentaires des clients une fois les demandes terminées.

## APERÇU TECHNIQUE

- ✓ Le portail Fabulix a une disposition orientée module pour chaque fonctionnalité.
- ✓ Net Framework utilisé pour la conception d'interface Web et le développement backend.
- ✓ Les API Web effectuent l'automatisation de diverses fonctionnalités.
- ✓ La base de données, où sont stockées les données, est située sur un serveur cloud, ce qui la rend robuste et sécurisée.
- ✓ Le portail utilise ADO. Technologie Internet pour la communication entre la base de données et les services Web.
- ✓ Pour envoyer des notifications par courrier électronique, le portail utilise les détails SMTP d'un serveur de messagerie.
- ✓ Toutes les informations sont stockées au format crypté dans la base de données.
- ✓ Toutes les communications entre les différentes couches sont cryptées.

## SOLUTION

ISSQUARED® a proposé son module Fabulix Service Manager pour fournir tous les services demandés par le client, y compris un module de retour d'expérience qui a été ajouté au portail. ISSQUARED® a développé et livré avec succès des produits à l'entreprise de construction dans un délai d'exécution rapide de 4 semaines. Nous avons effectué les personnalisations nécessaires, ajouté le module de retour d'informations et mis en ligne avec succès les produits.

### AVANTAGES CLÉS

Le nouveau portail du gestionnaire de services a considérablement augmenté la capacité opérationnelle de l'entreprise de construction. Avec un accès amélioré pour l'utilisateur final, une communication et des réponses automatisées, une prestation de services améliorée, une meilleure gestion et une meilleure productivité, l'efficacité opérationnelle de l'entreprise de construction dans la gestion des demandes de service a contribué directement à la satisfaction des clients, à des économies de coûts et à de meilleures opportunités commerciales.



**Connectivité** : Le portail Fabulix Service Manager connecte des opérateurs externes tels que des prestataires de services et des fournisseurs de matériaux de construction.

**Gestion des incidents** : le portail a permis aux clients de soulever des demandes de service ou des incidents via l'interface utilisateur. Il a également permis aux responsables du centre de services d'avoir une vue d'ensemble, de suivre et d'attribuer des tâches aux fournisseurs de services.

**Gestion des problèmes** : Le portail Fabulix Service Manager dispose d'un processus standard et formalisé de gestion des problèmes qui s'intègre et communique avec la gestion des incidents. Cette procédure réduit le gaspillage de temps et de ressources sur des activités régulières et répétitives.

**Gestion de la communication** : Sans le portail Service Manager, l'entreprise n'était pas en mesure de fournir une solution numérique réalisable à ses clients. Ils ne savaient pas comment et qui contacter en cas de problème. Mais, le portail de service propose une plate-forme avec une interface numérique pour déposer, suivre et examiner une plainte, ce qui rend le processus de service fluide, transparent et rapide.

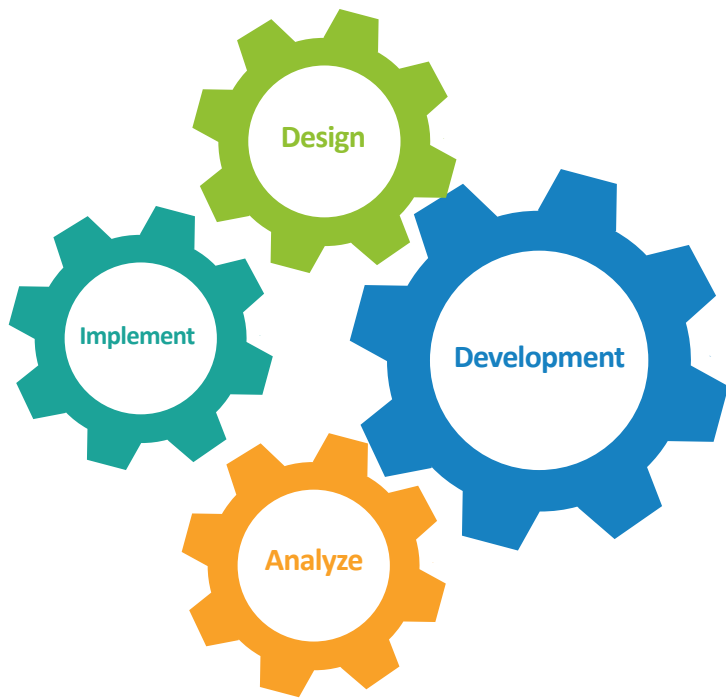
**Suivi des KPI** : le portail offre la possibilité de définir et de suivre des indices de performance clés (KPI) qui améliorent le fonctionnement de l'entreprise.

**Gestion des modifications** : le portail permet aux utilisateurs autorisés de personnaliser l'interface utilisateur, la configuration du module, d'afficher et de suivre les modifications, les problèmes et les demandes de modification, de gérer et de suivre les tâches de modification et la mise en œuvre des demandes de modification.

**Gestion des niveaux de service** : le portail permet aux utilisateurs autorisés de créer et de gérer des accords de niveau de service (SLA). Les utilisateurs autorisés peuvent définir des objectifs SLA en fonction des préférences de tâche. Ils pourraient également établir des règles et les aligner sur chaque demande ou incident en fonction des conditions définies.

**Gestion des connaissances** : Service Manager a permis à l'entreprise d'organiser et de maintenir la documentation de support disponible dans toute l'organisation. Le portail permet aux clients, aux agents du centre de services, aux équipes d'assistance informatique et à d'autres utilisateurs de créer, gérer et examiner les informations de la base de connaissances sur les sujets et sous-sujets de demande de service.

**Plans futurs** : Au cours du processus de développement, des exigences supplémentaires sont discutées et découvertes. Nous avons décidé d'inclure un tableau de bord exécutif, une notification automatique par e-mail sur les réponses aux requêtes et une capacité de gestion pour attribuer des tâches aux départements et aux employés concernés par les problèmes. Ces exigences étant alignées sur les objectifs commerciaux d'un outil de gestionnaire de services, nous avons donc décidé d'ajouter ces modules dans notre futur déploiement.





## ISSQUARED®

ISSQUARED® est l'un des principaux fournisseurs de solutions technologiques informatiques de bout en bout, offrant des services affinés dans les domaines de la sécurité informatique, du cloud, de l'infrastructure et de l'unification. Communications, technologies opérationnelles industrielles et autres domaines de solution. Depuis de nombreuses années, ISSQUARED® aide plusieurs organisations Fortune 500 et livré plusieurs projets de plusieurs millions de dollars. Notre expertise éprouvée accompagne nos clients dans une transformation numérique et sécuritaire transparente, ce qui se traduit par des avantages commerciaux rapides et les positionne pour un succès futur.

ISSQUARED® a son siège à Westlake Village, Californie, États-Unis. Il offre des capacités de livraison mondiales grâce à sa présence au Royaume-Uni, en Irlande, au Moyen-Orient, en Inde, à Singapour et dans d'autres régions des États-Unis également. ISSQUARED®



 HQ: 2659 Townsgate Rd, Suite 227  
Westlake Village CA 91361 USA

 +1 805 371 0585  
+1 800 779 0587

 [sales@issquaredinc.com](mailto:sales@issquaredinc.com)  
[www.issquaredinc.com](http://www.issquaredinc.com)



Copyright © 2021 ISSQUARED®, Inc. Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document sont la propriété d'ISSQUARED™, Inc. Aucune partie de ce document ne peut être divulguée, copiée, communiquée, distribuée, éditée, utilisée ou distribuée, en tout ou en partie, à quelque fin que ce soit, sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable d'ISSQUARED®, Inc.

Bien qu'ISSQUARED®, Inc. ait fait de son mieux pour garantir l'exactitude de ce document, ISSQUARED®, Inc. ne peut accepter la responsabilité de l'exhaustivité de ce document ou des garanties concernant l'exactitude des informations qu'il contient et décline spécifiquement toute garantie implicite de qualité marchande ou aptitude à un usage particulier. De plus, les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées, à tout moment, sans obligation d'informer toute personne ou entité de ces modifications. Le contenu ou les informations fournies dans ce document ne sont pas garantis ou garantis pour produire des résultats spécifiques, et les méthodes, stratégies ou conseils contenus dans ce document peuvent ne pas convenir à tous les utilisateurs.