



11 processus conformes à ITIL⁴

- Gestion des Incidents
- Réponse Demandes Utilisateurs
- Gestion du Portefeuille des Services
- Gestion des Niveaux de Service
- Catalogue de Services
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Connaissances
- Gestion des Changements
- Gestion des Versions
- Gestion des Configurations
- Gestion des Evènements



Leader: Forrester Wave : Capacités ITSM Disponibles en Mode SaaS⁵




Cherwell™
www.cherwell.com

Siège Social Etats-Unis +1 719.386.7000 | Siège Social EMEA +44 (0) 1793 544888

©2016 Cherwell Software, LLC. Tous droits réservés. Le nom et le logo Cherwell™, Cherwell Service Management™, et mApp™ sont des marques déposées ou enregistrées par Cherwell Software, LLC. Express Software Manager® est une marque déposée par Express Metrix, LLC, une société Cherwell Software. Toutes les autres marques, marques de service (service mark) et noms commerciaux référencés dans ce document sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

¹ «IT Excellence Awards», Pink Elephant www.pinkelephant.com (18 février 2015) ² Express Software Manager® est vendu avec des licences et à des prix spécifiques et n'est pas compris dans le prix de la licence pour Cherwell Service Management™. ³ « Magic Quadrant for IT Service Support Management Tools », Gartner, Inc. 25 Août 2015, ⁴ "PinkVERIFY™ 2011 Toolsets", Pink Elephant, www.pinkelephant.com. ⁵ "the Forrester Wave". ITSM SaaS Delivery Capabilities, Q3 2014". Forrester Research, Inc 28 Juillet 2014

Cherwell Service Management™ Platform


 Innovative Technology Built on Timeless Values™





Reconnu par Gartner, Forrester, IDC et Forbes.

La solution logicielle Cherwell Service Management™ permet aux entreprises de gérer facilement leur infrastructure à moindre coût et sans la complexité associée aux logiciels de gestion des services informatiques traditionnels. Conçue avec une approche basée sur les métadonnées, la plate-forme Cherwell Service Management peut facilement être configurée pour répondre aux exigences de processus et d'intégration sans écrire ou toucher une seule ligne de code. De plus, les configurations ne seront pas perdues pendant les mises à jour logicielles.

Une technologie et solution puissantes, intuitives et flexibles.

Qui délivrent de la valeur à l'entreprise et vous permettent de choisir le mode de licence et de déploiement qui s'adaptent à vos besoins.



Puissance et flexibilité réunies

Cherwell Service Management utilise une architecture moderne basée sur les métadonnées, qui permet aux entreprises de configurer sans Java®, Jelly, SQL ni compétences en programmation de données. Les configurations sont stockées sous forme de métadonnées et extraites du cœur de la base de données de Cherwell Service Management, ce qui réduit la maintenance, l'administration, et permet des mises à jour sans interruption de service.



Partagez et échangez des configurations

Récompensées par le prix "Innovation de l'Année" par Pink Elephant, les solutions mApp™ et le « Cherwell mApp Exchange », offrent aux utilisateurs et partenaires de Cherwell la possibilité de créer de nouvelles fonctionnalités et des capacités sous diverses formes de configurations, et de les partager avec les membres de la communauté Cherwell. En instance de brevet, les solutions mApp et de mApp Exchange permettent aux utilisateurs de Cherwell Service Management de s'adapter rapidement et répondre ainsi à l'évolution des besoins IT et métiers.



Choisissez le modèle de licence et de déploiement

Choisissez entre une licence perpétuelle ou un abonnement et sélectionnez votre modèle de déploiement, à savoir sur site, en mode SaaS ou hébergé via une plateforme de cloud public (Microsoft® Azure™ ou Amazon Web Services). Etant donné que toutes les options de déploiement se basent sur le même code, vous pouvez facilement et à tout moment changer de modèle.



Bénéficiez d'une infrastructure fiable à haute disponibilité

Nommé "Meilleur Fournisseur de Solution ITSM en mode SaaS" par Forrester, Cherwell fournit le meilleur service avec une infrastructure à haute disponibilité. Cherwell s'engage à un taux de disponibilité de 99,98% (SLA), effectue des sauvegardes en temps réel, toutes les heures, et offre un support mondial 24x7 sur son infrastructure d'hébergement.



De la mobilité pour le département IT

Avec l'application Cherwell Mobile™, les analystes et techniciens des départements informatiques n'ont plus besoin d'être au bureau pour utiliser à tout moment, depuis n'importe quel endroit, et sur tout appareil la solution Cherwell Service Management. Ils sont désormais en mesure de prendre des décisions en utilisant des applications natives iOS® ou Android™, ou tout autre navigateur mobile, sans consommer de licences supplémentaires.



Transformez vos données en informations pertinentes

La solution Cherwell Service Management fournit des fonctionnalités de reporting et de tableaux de bord puissants pour toujours obtenir la bonne information au bon moment. Grâce à l'assistant de création de rapport intégré dans Cherwell Service Management, les clients de Cherwell ont construit des milliers de rapports personnalisés et des tableaux de bord en temps réel, ce qui signifie moins de temps et moins de ressources consacrés à la transformation des données brutes en rapports - et plus d'efficacité et de temps pour l'amélioration des processus.



*NOUVEAU - Découvrez, gérez et optimisez vos Assets IT

Cherwell Service Management s'intègre de façon transparente avec la solution Express Software Manager®, qui utilise plusieurs technologies de découverte et d'inventaire pour récupérer et faire un rapport sur tout l'inventaire matériel et logiciel. La découverte de données peut alimenter la base de données de gestion des configurations Cherwell Service Management (CMDB) pour soutenir les processus clés de gestion des services informatiques tels que la gestion des incidents, des changements et des versions.



*NOUVEAU - Gérez les fournisseurs de services de manière efficace et durable

La plate-forme Cherwell Service Management est conforme à l'architecture d'intégration et la gestion des services (SIAM) également connue sous le nom de Multi-Sourcing Intégration (MSI). Cherwell Service Management fournit nativement un portail, un tableau de bord, un catalogue et une vue du réseau des fournisseurs nécessaires pour établir une fonction efficace de gouvernance et mieux gérer les prestations de services.



“(The Lone) Challenger : Gartner Magic Quadrant pour les outils ITSSM”³⁵