



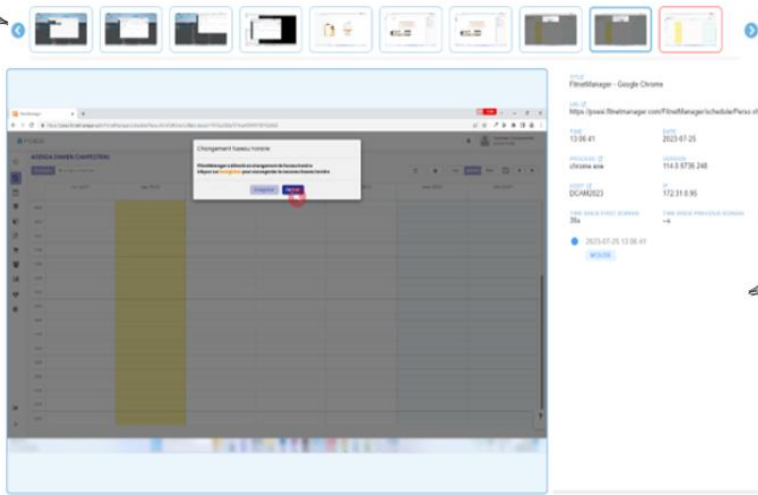
Approche innovante pour collecter automatiquement les informations contextuelles sur incident utilisateur



- easyOptima Diag fonctionne sur le modèle des « Boîtes Noires » utilisées en aviation
- Il enregistre en continu et de manière circulaire l'action utilisateur, le fonctionnement du poste de travail, des réseaux et des applications
- Lorsqu'un incident se produit, easyOptima Diag transmet l'ensemble des données enregistrées au serveur pour analyse

Des mesures d'une richesse et d'une précision inégalées

Parcours
Utilisateur



Détails
fonctionnel

Détails
technique



Analyse
contextuelle

- Les mesures prises par easyOptima Diag sont encore plus riches et détaillées que celles d'Insight
- easyOptima Diag capture notamment le parcours utilisateur, le détail des requêtes Web, et permet de collecter les logs des applications
- easyOptima Diag élimine les échanges incessants entre l'utilisateur et le support, leur permettant de réaliser d'importantes économies de temps

Des tickets ultra qualifiés pour des résolutions plus simples et rapides

Incident - INC21456789

UpdateResolveRemove

Number

INC21456789

Caller

Alice MARTIN

Location

Agence Puteaux

Category

Application

Subcategory

Erreur de fonctionnement

Business Service

Relation Client Pro

Short description

CRM - Mise en GED ne fonctionne pas depuis Outlook

Impact

1 - Haut

Description

Depuis le début de la semaine, quand je fais une mise en GED depuis Outlook, je ne trouve pas le document scanné dans CRM Pro.

Opened

2022-11-21 14:43:09

Opened by

easyOptima Assistant

Contact type

Self Service

State

In progress

Assignment Group

UHD_CRM

Assigned to

Raphaël DUPONT

Urgency

2 - Moyen

Priority

2 - Haut

BILAN D'ANALYSE AUTOMATIQUE

Voir tous les détails

BOOT

VELOCITE

CPU / MEM

DISQUE

WINUPDATE

NETWORK

ANTIVIRUS

DESKTOP APP

WEB

PARCOURS UTILISATEUR

Voir tous les détails

QUESTION SUPPORT

CONCERNE

Moi

IMPACT

Je suis ralenti dans mon travail

FREQUENCE

Rare

1ER FOIS

Début de semaine

TELETRAVAIL

Oui

POSTE DE TRAVAIL

NOM

PVF35464576

ADRESSE IP

10.10.31.102

TYPE

LAPTOP

MODELE

HP EliteBook 5G

CPU / RAM

Intel Core i5, 4 Core, 16 Go

C:

SSD 512 Go / 121 Go libre

OS

Windows 10 Pro 22H2

DERNIER BOOT

2022-11-02 19:35

Voir tous les détails

KB SUPPORT

KB0642788

Ouvrir

ATTACHEMENTS (1)

LOG MISE_EN_GED

Télécharger

INFORMATION METIER

DIRECTION

Réseau de Distribution

FONCTION

Commerciale

CODE SITE

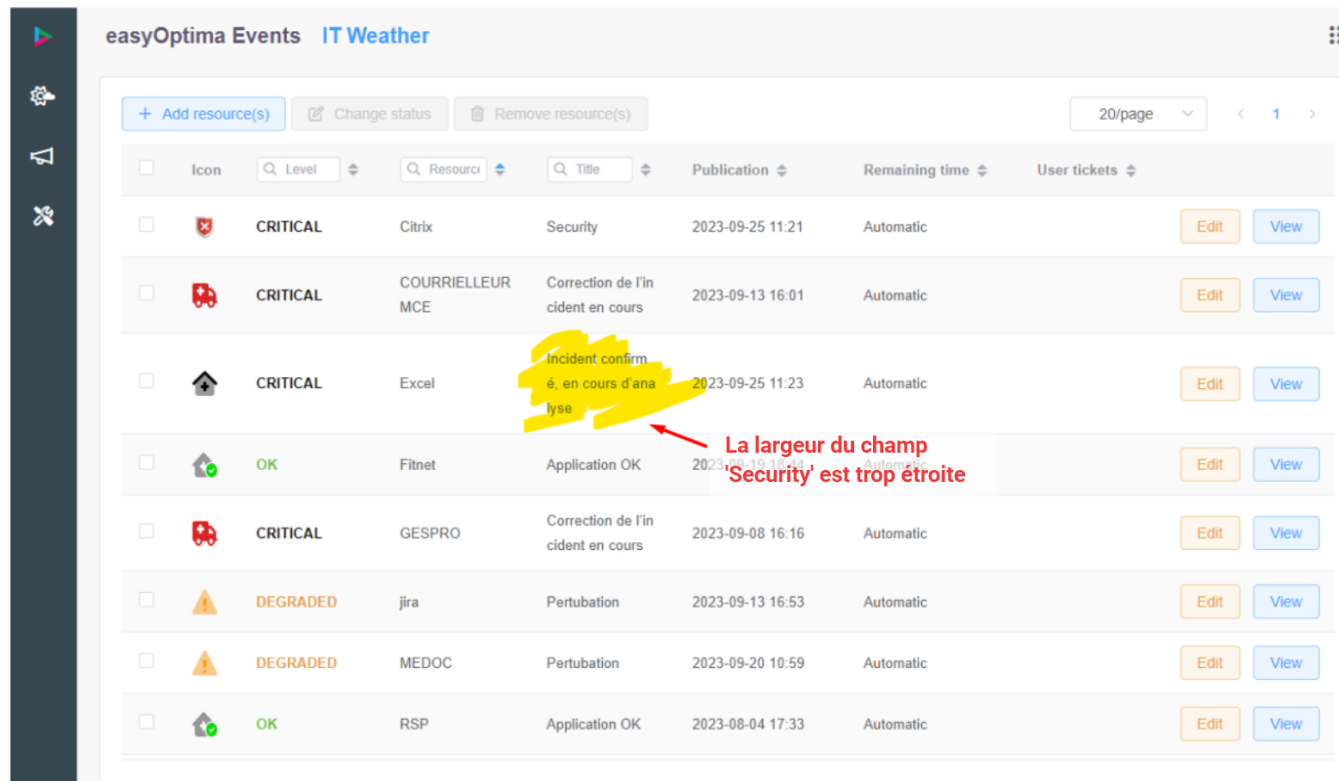
0324

PORTEFEUILLE CLIENT

45435657

- Le serveur easyOptima analyse les informations reçues et crée un ticket qualifié dans votre ITSM avec le bon CI ou dossier. Ce dernier se charge d'acheminer le ticket à l'équipe concernée.
- Sans quitter votre ITSM, vos équipes de support identifient rapidement l'origine des irritants, qu'ils soient liés à une mauvaise utilisation, à un dysfonctionnement, à un problème d'ergonomie ou à des difficultés techniques.

Maximisez l'efficacité de vos UAT et de vos phases pilotes



easyOptima Events IT Weather

+ Add resource(s) Change status Remove resource(s) 20/page < 1 >

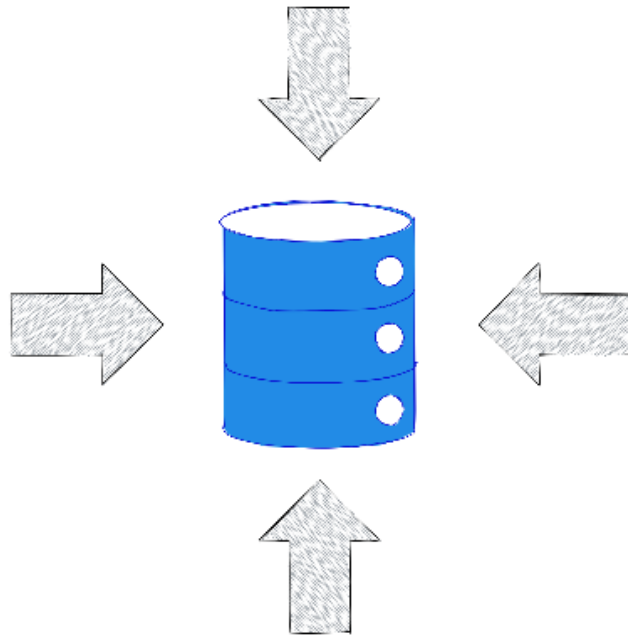
☐	Icon	Level	Resource	Title	Publication	Remaining time	User tickets
☐		CRITICAL	Citrix	Security	2023-09-25 11:21	Automatic	Edit View
☐		CRITICAL	COURRIELLEUR MCE	Correction de l'incident en cours	2023-09-13 16:01	Automatic	Edit View
☐		CRITICAL	Excel	Incident confirmé, en cours d'analyse	2023-09-25 11:23	Automatic	Edit View
☐		OK	Fitnet	Application OK	2023-09-19 10:44	Automatic	Edit View
☐		CRITICAL	GESPRO	Correction de l'incident en cours	2023-09-08 16:16	Automatic	Edit View
☐		DEGRADED	Jira	Perturbation	2023-09-13 16:53	Automatic	Edit View
☐		DEGRADED	MEDOC	Perturbation	2023-09-20 10:59	Automatic	Edit View
☐		OK	RSP	Application OK	2023-08-04 17:33	Automatic	Edit View

La largeur du champ 'Security' est trop étroite

Durant les phases d'UAT et les pilotes, easyOptima Diag permet à vos utilisateurs de signaler un problème en quelques clics et d'ajouter des annotations pour les mettre en évidence.

Vos équipes apportent des améliorations ciblées et pertinentes à leurs projets et économisent un temps précieux.

Un stockage intelligent pour une durée de rétention prolongée



- La prise de mesures ayant lieu au moment de l'incident, easyOptima vous permet de réaliser d'importantes économies sur les coûts de stockage
- Vous conservez ainsi les informations sur une longue période pour des analyses ultérieures ou pour répondre à des besoins de correction, de formation et de documentation