

Autotask PSA



Autotask PSA est une plate-forme de gestion d'entreprise IT intelligente qui centralise les opérations afin de fournir les outils indispensables à la mission indispensables pour gérer une entreprise de services Informatique managés. Interface centralisée offrant une visibilité complète sur les services, les opérations internes, les clients et les prospects. Ceci pour améliorer l'efficacité et le service grâce à des processus optimisés pour les MSP pour résoudre les tickets plus rapidement et prendre des décisions basées sur les données qui amélioreront l'efficacité, la responsabilisation et la rentabilité.

Pourquoi MSP a-t-il fait le choix de Autotask PSA pour la gestion de son entreprise

Maximisez la disponibilité avec une plateforme sécurisée basée sur le cloud

Autotask PSA est une application 100 % SaaS ce qui signifie qu'il n'y a pas de matériel à tester, entretenir ou mettre à jour. Autotask PSA a fait ses preuves en matière de proposition d'un service de qualité constant aux entreprises avec une disponibilité estimée à 99.99 %. Autotask PSA offre également une plateforme sécurisée avec Datto puisqu'il nécessite une authentification à deux facteurs, qu'il fait l'objet de tests de pénétration de routine, un renforcement de l'infrastructure, et une surveillance active des tentatives d'accès non autorisées..

Des opérations centralisées pour augmenter l'efficacité

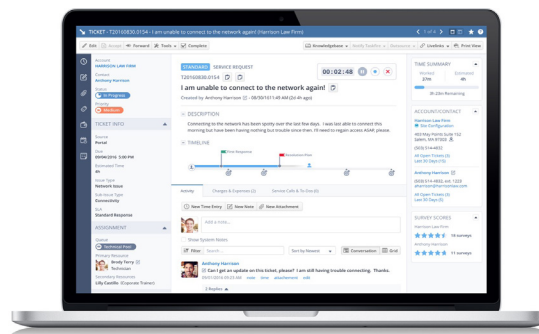
Autotask PSA est le hub principal de tout MSP et la plateforme ouverte de Datto. Il lui permet de l'intégrer avec plus de 200 applications critiques comme par exemple les solutions de surveillance et de gestion à distance et de comptabilité dont un MSP a besoin pour gérer son entreprise. Interface centralisée augmente l'efficacité et la productivité avec intelligence afin d'identifier rapidement les solutions pertinentes à partir de la base de connaissances pour résoudre les problèmes plus rapidement et optimiser les processus pour les MSP afin de gagner du temps sur chaque ticket.

Décisions basées sur des données

Autotask PSA permet aux MSP de travailler plus rapidement et plus facilement avec des tableaux de bord personnalisables pour chaque utilisateur, offrant une compréhension instantanée de ce qui se passe avec des widgets qui affichent en temps réel les données critiques d'entreprise. Les MSP peuvent suivre les métriques importants et approfondir les rapports détaillés qui fournissent des informations permettant de prendre les meilleures décisions pour l'entreprise, comme par exemple tickets non traités, la conformité aux accords de niveau de service, l'utilisation des ressources et la satisfaction du client. Les widgets sont entièrement configurables pour mettre en valeur les informations utiles en fonction de chaque ticket ou tâche afin de permettre à l'utilisateur de prendre des décisions plus intelligentes basées sur les données, et ainsi être plus efficace.

Intégration transparente

Après avoir transféré des milliers de partenaires sur Autotask PSA, Datto possède l'expérience et le savoir-faire pour réaliser avec succès la transition de votre entreprise avec une perturbation minimale. Qu'il s'agisse de mettre en œuvre votre première solution PSA ou de passer d'un outil PSA à un autre, Datto s'engage à vous mettre tous les atouts en main. Soyez rapidement opérationnel grâce à une formation sur le produit, une communauté en ligne dynamique d'utilisateurs PSA et un manager d'implantation expérimenté qui configure le système en fonction de vos besoins et des meilleures pratiques de l'industrie. Une fois la mise en œuvre réussie, nous offrons une formation continue, des services professionnels et un support technique primé 24/7/365 pour répondre à l'évolution des besoins de votre entreprise.



Rassembler les personnes, les processus et les données

Centre d'assistance

Le module de gestion des tickets est aligné sur ITIL afin d'aider les techniciens à atteindre leurs objectifs définis dans les niveaux de service (SLA). Les tickets sont un système unique d'archivage de tous les problèmes de support, demandent de services, incidents et emails. Les MSP peuvent créer des interfaces de ticket personnalisées appelées catégories de tickets, qui affichent des informations essentielles pour un processus particulier ou une étape spécifique du cycle de vie des tickets. La plate-forme PSA intelligente identifie automatiquement les solutions pertinentes à partir de votre base de connaissances et suggère des étiquettes pour classer les nouveaux tickets. Les techniciens bénéficient également sur le ticket, d'une frise de chronologie qui représente le SLA, d'un système de check-list des tickets pour prescrire les étapes à suivre.

et aider à assurer l'uniformisation des tâches, et aussi un espace d'aperçu dans le ticket, qui apportent des renseignements supplémentaires sur le compte ou l'appareil qui pourrait aider à clôturer le ticket plus rapidement.

Gestion de projet

L'interface utilisateur des tâches d'Autotask PSA permet de garantir que les projets soient réalisés dans les délais, en respectant budget, et spécifications avec des catégories, des calendriers prédécesseur-successeur, des check-listes et des widgets d'information. Le module de gestion de projet automatise les processus de travail des projets pour atteindre les objectifs avec une visibilité accrue sur le suivi des événements. Les utilisateurs peuvent se mettre instantanément en relation avec leurs collègues grâce aux e-mails intégrés et affecter les bonnes personnes aux bonnes tâches. Enfin, les MSP peuvent respecter les étapes de facturation, évaluer la rentabilité du projet et contrôler les facteurs ayant un impact sur les coûts et l'efficacité.

Gestion de compte

Le module Autotask Customer Relationship Manager (CRM) permet aux utilisateurs de gérer leur pipeline de ventes en créant et en suivant des opportunités. Différents devis peuvent être ajoutés à chaque opportunité qui incluent des produits ou services définis. Une fois l'opportunité gagnée, les règles de processus peuvent exécuter des processus automatisés prédéfinis tels que l'installation de produits vendus en élément de configuration d'un client. Aussi, différents types d'entreprises permettent aux MSP de distinguer différents clients, prospects, vendeurs, fournisseurs et partenaires dans leur base de données. Enfin, les tableaux de bord de compte fournissent un aperçu rapide et en temps réel de l'état de santé de chaque compte, ce qui peut s'avérer utile pour les revues trimestrielles d'activité

Suivi du temps et Facturation

Autotask PSA permet aux MSP d'enregistrer le temps passé sur les prestations de services par les employés pour la facturation. Les utilisateurs peuvent également enregistrer le temps passé sur des tâches en relation avec les clients ou des activités internes directement sur le ticket ou la tâche d'un projet qui leur est assignée. Ces saisies des temps apparaîtront automatiquement sur leur feuille de temps. Autotask PSA permet d'enregistrer les jours de fermeture de l'entreprise et gérer les congés des employés. La gestion de feuilles de temps dans Autotask, permet de créer un registre complet des heures facturables et non facturables des salariés. Enfin, les utilisateurs peuvent approuver directement depuis un widget en un seul clic, et une fois approuvés, les éléments de facturation peuvent ensuite être facturés, sur des modèles de facture personnalisables

Contrats

Les contrats d'Autotask sont des modalités facultatives de facturation qui offrent une flexibilité dans la définition des taux horaires de la main-d'œuvre, des méthodes de facturation et de la gestion des paiements anticipés pour les services. Autotask PSA permet aux MSP de gérer une multitude de types de contrats, de conditions et d'options de facturation afin de garantir la conformité, la qualité du service et de réduire le processus de facturation. Les types de contrat incluent le temps et les matériaux, le prix fixe, le bloc d'heure, par billet, d'avances d'honoraires et les services récurrents.

Gestionnaire de documents

Le gestionnaire de documents d'Autotask PSA améliore l'efficacité en fournissant un accès rapide et facile à une documentation standardisée afin que les techniciens passent plus de temps à résoudre les problèmes. Document Manager améliore également la productivité en décrivant les processus / procédures par client, permettant aux MSP de mettre au point rapidement des procédures standard et de référencer facilement les articles de la base de connaissances et les manuels d'assistance.

Gestion des ressources

Gérer les niveaux de sécurité, les congés, les groupes de travail et le calendrier afin que toute l'équipe reste organisée et prête à travailler. Affichage de tous les éléments du calendrier tels que les appels de service, les tâches à faire et les rendez-vous, et établissement et suivi des objectifs hebdomadaires d'heures facturables. Gestion des groupes de travail et suivi des compétences, des diplômes et des certificats des employés. Il existe également un système de planification efficace qui permet d'organiser le calendrier par simple glisser-déposer.

Automatisation des prestation de services

Configurer des déclencheurs d'événements qui automatiseront une action, mettront à jour les données ou enverront une notification avec le moteur de règles de processus de travail d'Autotask pour piloter l'automatisation sur l'ensemble de la plate-forme. Mise à jour automatique d'une entité, prise de mesures et notifications aux clients. Utilisation de check list dans le ticket pour prescrire des étapes, normaliser les processus et renforcer la responsabilité. Les règles de processus contribuent à vérifier que les techniciens travaillent sur les bonnes tâches au bon moment afin que rien ne passe entre les mailles du filet et que tout le monde reste informé.

Rapports

Autotask PSA offre un large éventail de fonctionnalités de création de rapports. Tableaux de bord et widgets fournissent une vue en temps réel des métriques de l'entreprise et permettent une action immédiate en un seul clic. Le moteur de rapport personnalisé LiveReports est un outil à la fois puissant et simple d'utilisation qui permet aux utilisateurs agréés de copier et de modifier des rapports prédéfinis ou d'en créer de nouveaux. Le Report Data Warehouse permet aux utilisateurs d'accéder aux données PSA Autotask de l'organisation pour les utiliser dans un autre outil de création de rapport. Enfin, les manuels Performance Analytics suivent les performances de l'entreprise au fil du temps, identifient les tendances, explorent les causes et les effets de ces variantes et appliquent ce qui est appris pour améliorer les performances futures.

Inventaire et approvisionnement

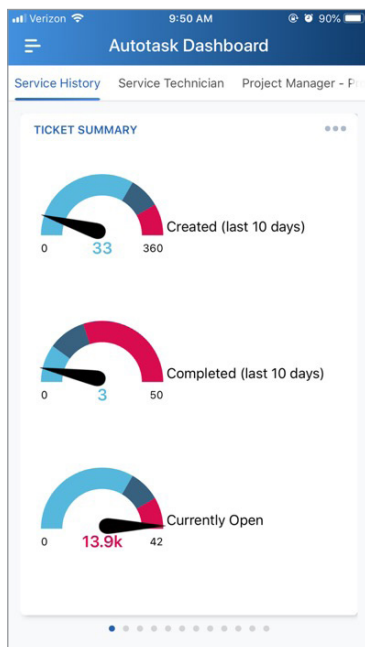
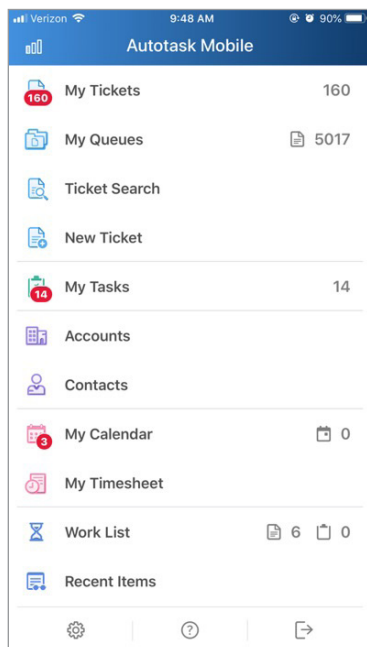
Autotask Inventory modélise et rationalise l'ensemble des processus de la commande jusqu'à l'installation du matériel sur le site client. Mise en place et gestion de l'inventaire dans divers localisations ; vérification de la disponibilité, réservation ou sélection des articles d'inventaire ; créer et gérer des bons de commande, et plus encore. L'activation de ce module de gestion des commandes rationalise la commande, réception et livraison des articles et crée un processus qui intègre les ventes à la livraison finale des articles.

Intégrations

Autotask PSA s'est associé à plus de 200 applications centrées MSP, notamment RMM, CRM, comptabilité, protection des e-mails, Gestion des services d'impression, continuité d'activité et solutions de stockage dans le cloud. Ces intégrations sont développées pour simplifier les processus, depuis l'acquisition et la gestion des clients jusqu'à la prestation de services, la résolution et la facturation. Autotask PSA dispose également d'une REST et SOAP API complet, ce qui permet aux développeurs de créer plus facilement des intégrations dans Autotask PSA et d'augmenter la vitesse à laquelle des solutions intégrées provenant de tierce partie sont disponibles pour les MSP. Pour une liste complète des intégrations PSA, veuillez consulter www.datto.com/integrations.

Application LiveMobile

Les MSP ont besoin de souplesse pour gérer les demandes des clients et continuer même éloignés de leurs postes de travail. Autotask LiveMobile permet aux employés d'accéder aux tâches qu'ils doivent réaliser lorsqu'ils sont en déplacement. Les techniciens peuvent se connecter le matin à la première heure pour vérifier si des alertes se sont déclenchées au cours de la nuit. Le gestionnaire de projet peut assurer un suivi du statut des projets et des tâches. Les directeurs commerciaux peuvent accéder à leurs tableaux de bord de ventes et explorer des listes d'opportunités. Enfin le PDG peut, en permanence, prendre le pouls de l'entreprise depuis un portable iOS ou Android.



Due	Priority	Status	Created
Rob's NEXT Account			T20181211.0001
Test 1			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Assigned	ASAP	
Rob's NEXT Account			T20181211.0002
Test 2			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	In Progress	000	
Rob's NEXT Account			T20181211.0003
Test 3			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Add As Much Text to This	CAP Priority M	
Rob's NEXT Account			T20181211.0004
Test 4			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Overdue	High	
Rob's NEXT Account			T20181211.0005
Test 5			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Escalate	JC SLA Testing	



Bilan annuel 2020 CRN (ARC) Prix du logiciel de services gérés de l'année : Catégories RMM/PSA

Pour en savoir plus sur Autotask PSA, visitez le site

www.datto.com/products/autotask-psa

datto

Siège social

Datto, Inc.
101 Merritt 7
Norwalk, CT 06851
États-Unis
partners@datto.com
www.datto.com
888.294.6312

Bureaux dans le monde

USA : 888.294.6312
Canada : 877.811.0577
Région EMEA : +44 (0) 118 402 9606
Australie : +61 (02) 9696 8190
Singapour : +65-31586291

©2020 Datto, Inc. Tous droits réservés.

Mise à jour décembre 2020