De l'atelier à des opérations tranquilles.

Nous ne déployons pas CentOps en tant que logiciel en boîte. Un forward deployed engineer (FDE) d'Eywo organise l'atelier de découverte avec vous, prépare la feuille de route et assure le déploiement jusqu'aux opérations quotidiennes. Ensuite, nous prenons en charge le support, les mises à jour et le développement supplémentaire.

01
Mise en œuvre
Atelier de découverte, une feuille de route de déploiement et un forward deployed engineer (FDE) qui prend en charge la partie technique.

02
Développement
D'autres sources de données, intégrations et modifications de processus adaptées à vos opérations.

03
Support opérationnel
Tickets via le widget de support ou par e-mail, priorités P1–P4 et délais de réponse par édition.

04
Mises à jour
Nouvelles fonctionnalités et correctifs de sécurité en continu – dans le cloud et sur votre OpenShift.

Mise en œuvre

Nous exécutons le déploiement dans le module de feuille de route d'adoption dans CentOps. Le plan, les tâches, les décisions et les avantages obtenus sont visibles des deux côtés et pour le comité de pilotage.

01
Atelier de découverte
Une ou deux journées avec le FDE : objectifs avec des indicateurs de performance clés mesurables, l'état actuel de neuf domaines, disponibilité des données, profil de déploiement et modules.

02
Feuille de route
Priorités en fonction de l'impact et de l'effort, vagues Fondation → Gains rapides → Expansion → Optimisation, tâches avec responsables et dates d'échéance.

03
Livraison en vagues
Chaque module est un flux de travail avec un modèle de tâche, un jalon et des vérifications de disponibilité que CentOps vérifie lui-même.

04
Gouvernance et transfert
Le comité de pilotage décide à la fin de chaque phase (go / avec conditions / no-go) et suit les KPI et les décalages par rapport au plan approuvé.

Longueur d'onde indicative : Foundation 2–3 semaines, Quick wins 4–7 semaines, Expansion 4–6 semaines, Optimisation 3–4 semaines. Le plan réel est convenu lors de l'atelier.

Qui fait quoi

Eywo (FDE)
- organise l'atelier et prépare la feuille de route
- connecte SSO, supervision et sources de données
- configure les modules, les flux de travail et les règles
- forme les utilisateurs clés

Client
- chef de projet et propriétaires de services
- fournit des données : la CMDB, services, équipes, contrats
- confirme les propriétaires, les fenêtres de maintenance et les SLA
- décide des priorités

Ensemble
- test pilote sur un service sélectionné
- mesure et examen des KPI
- comité de pilotage à la fin de chaque phase
- transfert aux opérations quotidiennes

Ce que vous obtenez

- Un plan de déploiement dans CentOps avec des phases, des flux de travail, des jalons et des tâches
- Objectifs avec des KPI : référence, cible et progrès mesuré hebdomadairement
- Modules configurés, rôles, RACI, flux de travail et notifications
- Sources de données connectées et une CMDB peuplée
- Utilisateurs clés et administrateurs formés
- Un rapport du comité de pilotage pour chaque période

Support opérationnel

Nous acceptons les tickets dans n'importe quelle langue via le widget de support ou par courrier électronique. La priorité P1–P4 définit le temps de réponse par édition.

	STANDARD	BUSINESS	ENTERPRISE
Heures de support	jours ouvrés 8:00–17:00	jours ouvrés 8:00–17:00 ; P1 quotidien 7:00–22:00	P1 24 h/24 et 7 j/7 ; autres jours ouvrés 8:00–17:00
Réponse P1 – critique	4 h	2 h	1 h
Réponse P2 – élevée	8 heures ouvrées	8 heures ouvrées	4 heures ouvrées
Réponse P3 et P4	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Canaux	widget de support, e-mail	widget de support, e-mail	widget de support, e-mail, téléphone pour les incidents de niveau P1
Révision régulière	—	trimestriel	mensuel, avec un contact nommé

Niveaux de support proposés ; les conditions contractuelles sont définies par le contrat. Les temps de réponse sont garantis dans les heures de support (CET). Lorsque CentOps est déployé sur votre OpenShift, nous supportons l'application, pas votre infrastructure.

Mises à jour

Les mises à jour et les correctifs de sécurité sont inclus dans l'abonnement de chaque édition.

Cloud (SaaS)

Eywo déploie de nouvelles versions en continu. Les migrations de base de données sont automatisées et versionnées ; les données restent dans l'UE.

Votre OpenShift

Une nouvelle image de conteneur – construite dans le cluster ou une image prête à l'emploi pour les environnements sans accès à Internet. Les migrations de base de données sont effectuées au démarrage.

Correctifs de sécurité

Les correctifs critiques sont publiés avec priorité, en dehors du cycle de publication régulier.

Changements de processus

Nous informons les administrateurs à l'avance des changements qui affectent le travail des utilisateurs.

Développement

CentOps s'adapte à vos opérations sans programmation de votre côté. Vous commandez le développement selon vos besoins et convenez de la portée et du prix à l'avance.

Connecteurs et imports

D'autres sources de la CMDB pour votre environnement et conversion des exports de coûts vers FOCUS.

Intégrations

Supervision, scanners de vulnérabilités, identité, courrier électronique et Slack ; synchronisation avec une CMDB principale via des IDs externes (Enterprise).

Processus et rapports

Workflows, modèles de changement, catalogue de demandes, modèles de notification, liste de prix et analyses sauvegardées.

Nouvelles fonctionnalités

Les demandes des pilotes façonnent la feuille de route du produit. Ce qui est en préparation, nous le disons ouvertement et ne le vendons pas comme terminé.

Ce que l'abonnement couvre et ce qui est commandé séparément

Dans l'abonnement

- Support opérationnel par édition
- Mises à jour et correctifs de sécurité
- Fonctionnement dans le cloud Eywo (SaaS)

Sur commande

- Atelier de découverte et feuille de route
- Forward deployed engineer pendant le déploiement
- Connecteurs, intégrations et personnalisations
- Formation au-delà du déploiement

Nous établissons un devis pour la mise en œuvre et le développement après l'atelier de découverte, en fonction de la portée.

Commencez par un atelier de découverte.

En une ou deux journées, vous saurez ce que CentOps va changer dans vos opérations, dans quel ordre et ce dont vous avez besoin pour cela.

info@eywo.cz
eywo.cz