



Quand le support client devient un jeu d'enfant !



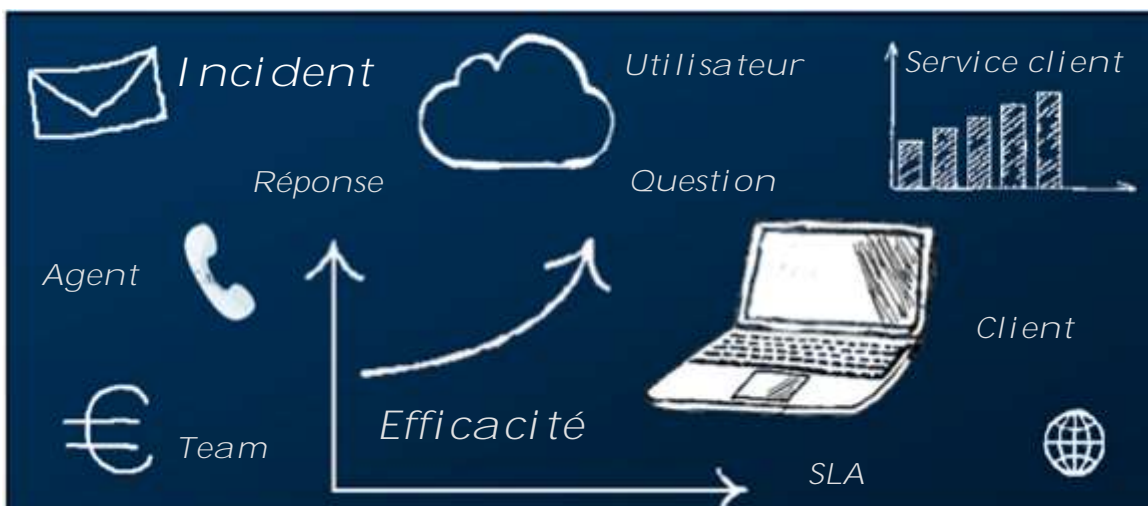
SIMPLYDESK : FAITES-VOUS REMARQUER POUR L'EFFICACITÉ DE VOTRE SERVICE CLIENT

SimplyDesk vous permet de mettre très rapidement en œuvre un helpdesk adapté à votre environnement que vous soyez un service client (SAV, Hotline, ..) ou un service interne ayant besoin de gérer toute question, incident, demande de service....

Les demandes des clients sont transformées en tickets qui sont pris en charge par l'équipe support afin d'être suivis, traités et clôturés efficacement.

6 bonnes raisons d'utiliser SimplyDesk !

- ✓ Logiciel web commercialisé en mode SAAS ou licence
- ✓ Mise en exploitation rapide et efficace
- ✓ Écran d'accueil très simple et exploitation conviviale
- ✓ Processus de traçabilité et de communication améliorée
- ✓ Statistiques pertinentes
- ✓ Tarification économique



PCI votre Spécialiste helpdesk depuis plus de 15 ans



Un service client
opérationnel et accessible partout et tout le temps

Test gratuit. Essayez-le !



Les Bénéfices SimplyDesk



Déploiement rapide

Le mode SaaS vous libère des contraintes techniques d'installation. Ainsi votre application est hébergée sur notre infrastructure sécurisée. Vous n'avez plus qu'à vous connecter via internet à Simplydesk et à exploiter votre helpdesk.



Coût moindre et sans engagement

Notre offre SimplyDesk est mensualisée et sans engagement. Celle-ci comprenant l'hébergement de la solution, la sauvegarde de vos données, le support, ainsi que les évolutions futures.



Ergonomique et personnalisable

SimplyDesk à été pensé pour vos utilisateurs et vos agents. Il vous sera désormais très simple de créer, gérer et clôturer vos tickets.

La solution est personnalisable à votre besoin d'utilisation. Ainsi vos problématiques quotidiennes seront prises en compte.



Accessibilité

Le mode responsive offre à la solution la capacité de vous suivre partout. Que vous soyez en déplacement ou loin de votre poste.

Vous pouvez également utiliser votre téléphone ou votre tablette pour accéder à SimplyDesk.

Le Service client à prix réduits !



Simply Desk

25€/ Agent *

(* 25€/agent et par mois prépaiement annuel.
Offre de lancement durée limitée)

Les Fonctionnalités

L'utilisateur



Il a besoin d'aide

Pour cela, il veut communiquer avec le support partout, tout le temps.

Ce qu'il peut faire

- Saisir une demande de service ou d'incident via le portail web, par mail, ou par téléphone
- Accéder à l'aide en ligne, FAQ
- Recevoir par mail les notifications du support automatiquement

Comment

- En utilisant son PC, Smartphone ou bien sa Tablette.

L'agent



Il doit être réactif

Pour cela, il a besoin d'un outil efficace afin de pouvoir traiter les demandes dans le respect des engagements de service.

Ce qu'il peut faire

- Automatiser la réception et le traitement des demandes des utilisateurs
- Dispatcher les tickets vers les équipes et les agents compétents
- Prioriser le traitement des tickets en fonction de leurs statuts (ex. ceux qui sont en retard de traitement)
- Communiquer avec les utilisateurs et autres agents
- Accéder à l'aide en ligne, FAQ

Le superviseur



Il doit piloter

Pour cela, il a besoin de statistiques pertinentes sur la satisfaction client et sur la performance du support.

Ce qu'il peut faire

- Accéder au reporting afin de suivre tous les indicateurs de performances
- Suivre les temps passés et identifier les interventions facturables
- Accéder au détail des tickets



Une solution ergonomique

Les Fonctionnalités

SimplyDesk permet de gérer le cycle de vie d'une demande depuis sa déclaration par un utilisateur jusqu'à sa clôture par un agent.

- Logiciel Full web exploitable en mode SAAS ou acquisition de licence
- Multi société (client), multilingue, multi fuseau horaire
- Imports de données au format CSV
- Portail utilisateur et portail agent pour enregistrer et suivre les tickets
- Personnalisation du logo, titre du portail, message d'accueil afin qu'il représente votre marque auprès de vos clients ou de vos utilisateurs.
- Réception et gestion des demandes entrantes par Web, mail ou par téléphone,
- Affectation manuelle ou automatique du ticket à une équipe ou un agent par création de scénarios
- Possibilité de regroupement de tickets en cas d'incidents identiques
- Gestion des équipes regroupant les différents agents
- Gestion des clients et des utilisateurs
- Gestion des rôles prédéfinissant les fonctions et les tâches des gestionnaires, (Agent simple, Agent équipe, Agent accès global, Superviseur, Manager, Administrateur,...)
- Gestion des statuts des dossiers (Tous, En Cours, Nouveau, Clôturés, Suspendus, Ré-ouvert, Hors-délais, Hors délais aujourd'hui, Non affecté)
- Gestion des SLA (accords de niveau de service) afin de respecter les engagements vis-à-vis de vos clients
- Gestion des horaires de travail Permettant de calculer automatiquement les dates butoir dans le respect de vos accords de niveau de services (SLA).
- Aide à la résolution grâce à la base de connaissances
- Gestion des suspensions et des compléments d'informations
- Possibilité de clôture et de réouverture du ticket par l'utilisateur
- Gestion de la CMDB Simple
- Possibilité de lier un équipements, logiciels, contrats, ... à un ticket
- Outils de reporting intégrant de nombreux tableaux de bords, indicateurs de SLA, avec fonction d'export au format excel
- Relevé des temps passés avec identification des interventions facturables



Un Service Simple et efficace !



Portail Utilisateur

Démo SimplyDesk Tickets Nouveau ticket BDC 28 Anna Durand

Filtrer les éléments

Mes tickets

Tous (20)

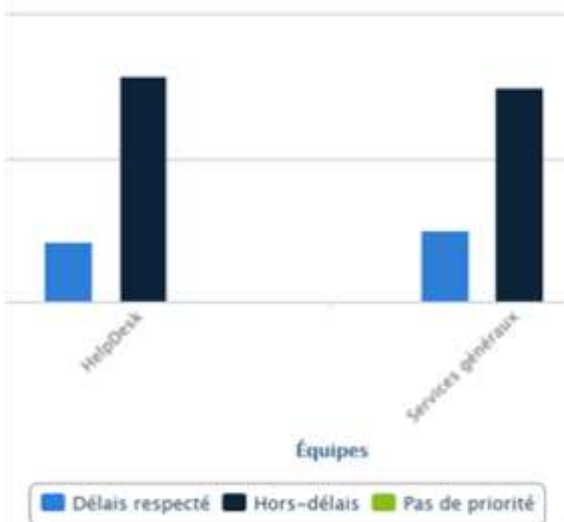
Clôturés (16)

Ouverts (4)

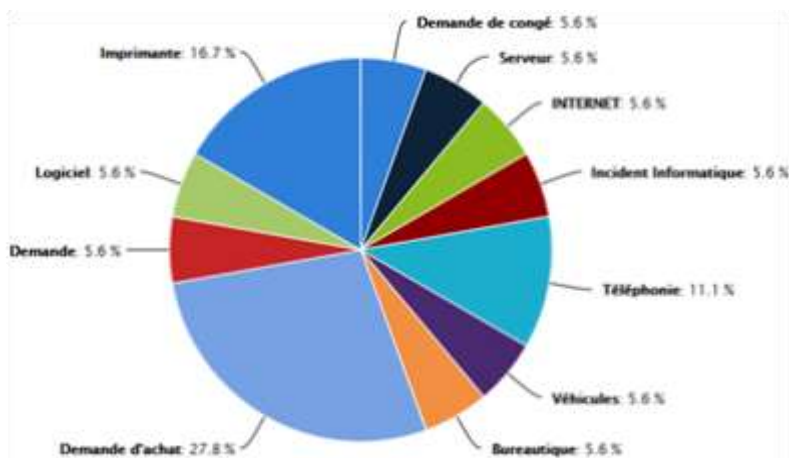
16 sur 20 Tickets

N°	Sujet	État	Créé via	Créé le	
N° 45	Nouveau site commercial pour nos produits	Nouveau	SimplyDesk	Il y a 3 semaines	Modifier
N° 44	Le pc portable n'a pas de WIFI	En Cours	SimplyDesk	Il y a 3 semaines	Modifier
N° 33	Besoin d'une nouvelle chaise de bureau	Suspendu	Oral	Il y a 9 mois	Modifier
N° 32	Récupération des agents de Vaux pour l'import CDV	Réouvert	Oral	21/03/2014 08:01	Modifier

Ce portail simple et convivial, permet aux utilisateurs d'effectuer et suivre leurs demandes de service ou d'incident. Grâce à l'aide en ligne, ils peuvent même résoudre leurs problèmes de manière autonome.



Portail Superviseur



Le portail superviseur vous offre une vision concrète de la performance de votre équipe support et du besoin réel de vos clients.

Le respect de vos engagements de service auprès de vos clients est mesurable.

Des indications sur le suivi des temps et la facturation sont aussi visibles.

Portail Agent

The screenshot displays the 'Portail Agent' interface. At the top, there are navigation tabs: Tickets, Nouveau ticket, Tâches, BDC, Équipements, and Statistiques. The user 'Jérôme Savagnan' is logged in. A search bar is visible on the left. The main area shows a list of tickets with columns: Statut, N°, Sujet, Date butoir, Société, Demandeur, Responsable, Date de création, and Date de clôture. The tickets are filtered by 'En Cours (11)'. Below the list, there are icons for actions: Ajouter, Modifier, Suspendre, Clôturer, Mover, and Supprimer. At the bottom, there are icons for Société, Filtrer, Hors-délai, and Export en CSV.

Ce portail permet à tous agents de gérer efficacement son support.

Définir une priorité, ajouter un commentaire, affecter le ticket à un autre technicien n'aura jamais été aussi facile. La fonctionnalité des mails entrants vous permet même de créer un ticket directement depuis un mail. Simple d'utilisation, la prise en main sera rapide.

SimplyDesk, un projet ambitieux, évolutif dans le temps

Venez découvrir sur notre site internet l'ensemble des fonctionnalités :

<https://www.simplydesk.com/helpdesk/>

Et testez le : <https://www.simplydesk.com/demo/>

Suivez-nous sur les réseaux sociaux pour connaître toutes nos actualités :



PCI - 24 Avenue Joannès Masset - Bâtiment 5 - 69009 Lyon

Tel : +33 (0)4.72.20.09.92 | Fax : +33 (0)4.78.64.09.39

E-mail : info@pci-info.com Site Web : <http://www.gestion-de-parc.fr/>