

Promod utilise Numara Track-It! pour Structurer son Help Desk.

Promod est spécialisé dans la création et la vente de prêt-à-porter et accessoires féminins et dispose aujourd'hui de 767 magasins dans 47 pays.

Enjeux

Structurer le fonctionnement du Help Desk pour garantir un Service Client Optimal.

Secteur D'Activité

Distribution de vêtements pour femmes.

Pourquoi Numara Software ?

Outil Rapide, Simple à Utiliser, Flexible et à Prix Attractif.

Principaux Bénéfices

Amélioration du Service Client, Accélération de la Résolution des Incidents, Mise en Place d'une Base de Solution, Amélioration de l'Efficacité du Help Desk.

Contexte

Suite à l'accroissement rapide du parc magasins et au renforcement associé de l'équipe helpdesk, il était nécessaire de trouver un outil permettant l'historisation des événements pour capitaliser sur les problèmes rencontrés. Cet outil devait également servir d'aide à la collaboration entre les différents techniciens.

Objectifs

Les principaux objectifs à atteindre étaient de permettre l'historisation des problèmes, sans ralentir la résolution des incidents, généralement effectués simultanément, de structurer le fonctionnement du helpdesk, garantissant un service client optimal et de permettre une analyse de l'activité du helpdesk, et déceler les dysfonctionnements en magasins.

Critères de Sélection

Après avoir étudié 3 solutions (Numara Track-It!, PSSoft et ISILine) notre choix s'est porté sur Tack-It!. En effet, la solution de Numara Software répondait à l'ensemble de nos critères de sélection – à savoir un outil rapide, simple à utiliser et flexible – et proposait une gestion de parc intéressante, le tout à un tarif attractif.

promod

Depuis que nous avons Numara Track-It! il y a eu une nette amélioration de l'efficacité du Help Desk.



Mise en Place

L'installation de Track-It! a été très facile depuis la version Démo disponible sur le site Web. La prise en main du produit a été rapide et le déploiement simplifié, l'équipe utilisatrice étant centralisée.

La migration vers la version définitive s'est parfaitement déroulée, avec reprise des données.

Bénéfices

La mise en place et l'utilisation d'un produit de manière simultanée n'est pas une opération aisée. L'équipe utilisatrice a toutefois rapidement adhéré à l'outil, grâce à sa convivialité. Le service client a été amélioré sensiblement. En effet, la résolution des incidents n'a pas été ralentie mais bien accélérée, grâce à « la situation » du client que propose le produit à tout instant (problèmes en cours, passés, matériel associé au client).

L'équipe technique s'est concertée pour établir une base de connaissance, mettant en commun les compétences de chacun. Cette base de connaissance, disponible à chaque instant, facilite l'intégration de nouveaux techniciens.

Depuis que nous avons Track-It!, il y a eu une nette amélioration de l'efficacité grâce au partage des connaissances et au contrôle réciproque des différents techniciens que le produit implique.

L'analyse des problèmes, qui reste encore à travailler de manière plus poussée, a déjà permis d'anticiper certaines actions telles que le changement de matériel, qui au final prévient d'éventuelles pannes.

L'utilisation de la section gestion de parc aide sensiblement à suivre les rotations de matériel, et ainsi à éviter des pertes de matériel.

« Numara Track-It! répond à l'ensemble de nos besoins, c'est un outil convivial, simple mais néanmoins puissant qui nous a permis de structurer notre help desk, permettant de garantir un service client optimal. »