



Choisissez la solution de Help Desk qui vous convient

Chaque entreprise est différente mais la plupart ont besoin d'aide lorsqu'il s'agit de rationaliser le fonctionnement du Help Desk. Avec Numara® Track-It!® vous disposez d'une seule plateforme, facile à installer, facile à gérer pour tous vos besoins de gestion du Help Desk et des actifs.

Avantages

En mettant en œuvre une solution complète pour le support de processus éprouvés, votre entreprise pourra :

❖ Réduire les inefficacités du département informatique :

L'automatisation des processus métier clés économise temps et argent tandis qu'une approche intégrée permet d'éliminer toute désorganisation dans la gestion des opérations répétitives. Track-It! vous aide à fonctionner plus efficacement grâce au support des bonnes pratiques ITIL.

❖ Exécuter les tâches de gestion clés de façon performante :

Mettez en œuvre le bon dosage de processus et de technologie d'automatisation. Track-It! vous apporte les outils nécessaires pour gérer les incidents, les problèmes, les changements et les actifs, avec très peu de configuration.

❖ Réduire les incidents récurrents :

La création d'une solution permanente et non d'un correctif ponctuel est plus efficace et permet d'éviter les incidents récurrents. Gérez les incidents du Help Desk, réduisez leur impact de façon proactive et augmentez la disponibilité du système.

Track-It! HelpDesk est au cœur de Track-It!, vous offrant une vue à 360 degrés sur vos requêtes et demandes de changement. La satisfaction client, des taux de résolution améliorés, des coûts réduits et le respect des bonnes pratiques sont de la plus haute importance pour le département informatique. Track-It! vous aide à automatiser les processus et à créer une base de connaissances pour les solutions, ce qui vous permet de résoudre plus rapidement et de façon plus précise les demandes de vos utilisateurs. En transformant vos procédures manuelles en une solution de Help Desk automatisée, vous gérez plus rapidement les appels et vous disposez des données quand vous en avez besoin.

La liberté de simplement...améliorer le service client

La satisfaction client est une préoccupation majeure pour la plupart des départements informatiques et des améliorations sont toujours possibles. Quelle est la marche à suivre ? Numara Track-It! vous aide à automatiser les processus, ce qui vous permet de résoudre plus rapidement et de façon plus précise les demandes de vos utilisateurs.

En transformant vos processus manuels en une solution de Help Desk automatisée, vous augmentez la confiance des utilisateurs lorsqu'ils transmettent une demande au personnel du Help Desk. Cessez de prendre note des problèmes importants du Help Desk sur un simple bloc-notes pour les oublier ensuite dans le flot des activités. Avec Track-It! HelpDesk, vous disposez d'une structure qui est également perceptible pour les utilisateurs dans la mesure où vous contrôlez les appels plus rapidement, en ayant toujours les informations nécessaires. Chaque demande adressée au Help Desk est enregistrée avec tous les détails nécessaires pour les audits et les rapports futurs. La solution Numara Track-It! HelpDesk est conçue pour vous permettre de créer de meilleurs processus, de gérer les connaissances de l'entreprise et de résoudre rapidement les problèmes.

Il est important d'offrir aux clients le choix de leur mode de communication. Avec Numara Track-It! HelpDesk, vos utilisateurs ont la liberté de choisir le canal d'interaction qui leur convient le mieux. Ils peuvent utiliser le portail web en libre-service, soumettre des requêtes par e-mail ou appeler l'assistance téléphonique. Vous pouvez fournir un service hors pair, quel que soit le canal d'interaction choisi par vos clients.

Les solutions de la base de connaissances, le libre-service 24h/24 et 7j/7, les vérifications de statut en ligne et les procédures simplifiées pour la gestion des demandes augmentent la confiance des utilisateurs lorsqu'ils transmettent une demande au personnel du Help Desk. Et pour améliorer encore davantage vos services, assurez-vous, grâce aux enquêtes client automatisées, que votre personnel offre un support de premier plan et que vos utilisateurs sont satisfaits, grâce au module d'extension optionnel Web Survey.

La liberté de simplement...améliorer les taux de résolution

Le taux de résolution est l'une des mesures que le Help Desk doit surveiller de très près. Améliorer chaque contact avec le support informatique est essentiel pour la croissance et pour la satisfaction client. Grâce à la constitution de ressources et de procédures appropriées, le personnel du support IT assurera un service rapide et efficace, réduisant le temps nécessaire à la résolution des problèmes.



Caractéristiques du produit :

Une fois le logiciel installé, vous pouvez automatiser les tâches manuelles en appliquant vos propres règles métier :

- ❖ La notification avancée permet d'avertir automatiquement le demandeur et/ou les techniciens des divers statuts d'une requête (créée, modifiée, terminée avant l'échéance, en retard et/ou terminée).
- ❖ Les règles d'escalade permettent de définir des avertissements par rapport aux dates d'échéance et de faire remonter les problèmes en fonction de ces dates d'échéance.
- ❖ Les requêtes planifiées automatisent les tâches et les activités répétitives telles que la maintenance préventive.
- ❖ Les modèles de requête vous permettent d'enregistrer les incidents rapidement et précisément pour le support de tâches courantes telles que la réinitialisation de mot de passe et les tâches liées aux embauches.

L'accessibilité est essentielle pour pouvoir offrir un service rapide à vos utilisateurs. Vos utilisateurs peuvent soumettre de nouvelles requêtes, vérifier le statut de requêtes existantes ou rechercher des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent en consultant le portail web en libre service de Track-It! Les techniciens du Help Desk peuvent alors accéder à Numara Track-It! Help Desk à partir d'un client Windows installé ou d'un navigateur web. Pour les techniciens en déplacement, il est possible d'accéder à Track-It! HelpDesk depuis le navigateur d'un équipement mobile pour l'accès au Help Desk et aux Solutions. Vos techniciens peuvent donc travailler partout lorsqu'ils sont en déplacement. Ils n'ont pas besoin de perdre du temps à rester assis à leur bureau alors qu'ils peuvent se déplacer librement dans l'entreprise, exécuter leurs tâches, vérifier à distance la file d'attente des requêtes et consigner immédiatement les résultats.

La Gestion des connaissances est également essentielle pour assurer la résolution rapide des incidents. Numara Track-It! HelpDesk offre une base de connaissances complète à laquelle peuvent être ajoutées des solutions répondant aux besoins spécifiques de l'entreprise. Ces solutions peuvent être créées par votre personnel ou ajoutées à chaque résolution d'un problème et sont ainsi disponibles pour utilisation ultérieure. La gestion des connaissances complète les processus fondamentaux de gestion du Help Desk, des incidents, des problèmes et des changements. Avec la gestion de la connaissance, vous assurez la disponibilité d'une information fiable et sécurisée tout au long du cycle de vie du service et la transmission de la bonne information à la ressource appropriée, autorisant ainsi des prises de décision avisées. Numara Track-It! vous permet de capturer les connaissances dans une base de connaissances facilement consultable. Les techniciens et les utilisateurs ont ainsi accès aux mêmes informations quel que soit le moment où ils en ont besoin.

Enfin, les contrats de niveaux de service garantissent le traitement rapide des demandes. Numara Track-It! HelpDesk comporte des modèles faciles à utiliser qui permettent aux utilisateurs d'établir des règles de notification et d'escalade afin de respecter les contrats de niveaux de service.

La liberté de simplement...réduire les coûts informatiques

Réduire les coûts, tout en offrant un meilleur service, est l'objectif de toute entreprise. Ce n'est pas un objectif facile à atteindre sans une solution adéquate. La mise en œuvre de Numara Track-It! HelpDesk est plus simple que celle des systèmes concurrents et permet d'automatiser les processus manuels, notamment les notifications par e-mail, les avertissements SLA, l'affectation en fonction des compétences, les pistes d'audit, le reporting et bien plus.

La liberté de simplement...adopter les bonnes pratiques

Pour assurer un fonctionnement rentable, vous devez aligner l'informatique avec les objectifs métier, en assurant le niveau optimal de disponibilité, de fiabilité, de sécurité et de performances IT. Track-It! vous permet d'automatiser les processus manuels, notamment les notifications par e-mail, les avertissements SLA, l'affectation en fonction des compétences, les pistes d'audit et bien plus, afin d'assurer la cohérence et la fiabilité des temps de réponse et des résolutions pour vos utilisateurs. Bien qu'un personnel compétent et des processus bien définis soient importants, il est également essentiel de disposer d'une solution de Help Desk complète et facile à utiliser.

Les bonnes pratiques vous aident à gérer l'activité sans heurts, éliminant les tâches redondantes, intégrant les processus fondamentaux, vous aidant à apprendre à partir des expériences antérieures et vous permettant de fournir des services IT hors pair. La solution de Help Desk que vous mettez en œuvre détermine la qualité générale du service dans votre entreprise, la satisfaction des employés et la rapidité des temps de réponse. La bonne solution est celle qui réduit les coûts et assure une plus grande productivité.

Track-It! family

- Ti HelpDesk
- Ti Change
- Ti Inventory
- Ti KnowledgePaks
- Ti Remote
- Ti Barcode
- Ti PC Migrate
- Ti Survey

Qui sommes-nous ?

Numara® Software est un éditeur majeur de solutions intégrées pour la gestion des postes de travail (Desktop Management), la gestion de leur cycle de vie (PCLM), la sécurité et la conformité, le Help Desk et le Service Desk. Conçus pour optimiser la gestion informatique, Numara® FootPrints® et Numara® Track-It!® assurent collectivement le support de plus de 50 000 sites clients et de près de 20 millions d'actifs informatiques dans le monde.



freedom
to simply choose
the right solution for you