



SYNEXSYS® Helpdesk

La maîtrise totale des
Services de Support

**SIMPLE
PUISSANT
EFFICACE !**





SYNEXSYS® Helpdesk

A qui est destiné Synexsys Helpdesk ?

- Votre métier consiste à fournir du support interne ou externe ?
- Vous désirez garantir des niveaux de service (SLA) ?
- Vous souhaitez réduire les coûts liés au support ?
- Vous voulez traiter tous les cas sans pertes et sans retards ?
- Vous avez besoin de statistiques fiables ?

Quel que soit le nombre, la nature ou la complexité des demandes que vous êtes amenés à traiter au niveau de votre Service ou de votre Entreprise, **Synexsys Helpdesk répondra efficacement à la globalité de vos besoins.**

SYNEXSYS POUR LES SERVICES INFORMATIQUES :



Synexsys Inventory : Inventaire automatique des PCs et des serveurs. Analyse détaillée du matériel et des logiciels. Gestion du parc PC.



Synexsys Network Audit : Inventaire automatique des éléments actifs du réseau.

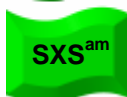


Synexsys Printer Audit : Inventaire automatique des imprimantes réseau.

SYNEXSYS POUR TOUS LES SECTEURS DE L'ENTREPRISE :



Synexsys Helpdesk : gestion du support utilisateur, gestion des incidents, des problèmes et des demandes de toute nature. Service desk interne ou externe.



Synexsys Asset Management : gestion de biens et d'équipements de toute nature, gestion des contrats, gestion des formations, etc.



Le contexte



Les systèmes de gestion du support sont bien souvent "simplistes" ou "complexes". Dans le premier cas, ils ne permettront aucune évolution, dans le second, ils ne seront que très rarement implémentés correctement.

Il faut dépenser beaucoup d'énergie, de temps et d'argent pour trouver et implémenter une solution de helpdesk adéquate de manière efficace. Il est donc souhaitable de pouvoir profiter longtemps des systèmes que l'on mettra en oeuvre. Cet objectif dépend directement de la capacité de votre système à s'adapter à l'évolution de votre entreprise ainsi que de la facilité avec laquelle vous réaliserez cette adaptation.

La solution

Chez Synexsys, nous créons des solutions hautement adaptables sans jamais perdre de vue notre règle d'or : **"KEEP IT SIMPLE !"** (que l'on pourrait aussi traduire par : "Evitons les usines à gaz !"). Synexsys Helpdesk est l'exemple même de l'application de cette règle.

Synexsys Helpdesk s'adapte à vos contraintes en tenant compte de votre contexte et de votre évolution.

Synexsys Helpdesk

N° d'appel	SLA	% Temps	Etat	Groupe	Type IITL	Créé le
CL00263	3_STANDARD		Réponse	MATERIELS PC	Incident	12.
CL00264	5_NICE_TO_HAVE		Réponse	FORMATION	Incident	12.
CL00270	1_TOP_URGENT		Nouveau	APPLICATIFS	Incident	18.
CL00271	1_TOP_URGENT		Nouveau	SUPERVISEURS	Incident	18.
CL00266	2_URGENT		Réponse	MATERIELS PC	Incident	18.
CL00267	2_URGENT		Nouveau	LOGICIELS PC	Incident	18.
CL00269	2_URGENT		Nouveau	FORMATION	Incident	18.
CL00265	3_STANDARD		Nouveau	HOTLINE	Incident	18.
CL00260	3_STANDARD		Résolution	HOTLINE	Incident	12.

Appel CL00266

Description
Impossible d'imprimer sur PR-54663.
La connexion est bonne mais l'impression ne sort pas

Infos perso

Client: ALMEIDL
Nom: Almeida
Prénom: Luis
Téléphone: 021 657 23 44
E-mail: luis.almeida@synx.com
Langue: Portugais
Site: Technoparc 657

Infos système

N° d'appel: CL00266
Créé le: 18.10.2005 13:59:23
Créé par: helpdesk
SLA: 2_URGENT
Etat: Réponse
Type IITL: Incident
Impact: Normal
SLT1: 18.10.2005 16:30:00
SLT2: 19.10.2005 10:30:00
SLT1 ok: 18.10.2005 14:09:00
Groupe: MATERIELS PC
Assigné à: 18.10.2005 14:26:31
Modifié le: helpdesk

Le plus court chemin entre vos objectifs et leur réalisation !



La maîtrise totale !



Synexsys Helpdesk procure une capacité accrue de comprendre où se trouvent les réels problèmes et vous permet de les résoudre rapidement, à la grande satisfaction de vos clients internes ou externes.

Grâce à son interface ergonomique et entièrement personnalisable, chaque utilisateur de Synexsys Helpdesk augmente ses propres performances en évitant les saisies et les recherches fastidieuses qui sont synonymes de pertes de temps.

Vos interlocuteurs et vos techniciens bénéficient de notifications automatiques par messagerie ou SMS. Les demandes peuvent être « postées » via un simple message électronique ou par l'interface WEB de Synexsys WEBDesk.

Par téléphone, par mail ou via le WEB

Nouvel appel au support

Merci de décrire votre demande aussi précisément que possible

Nouvel appel

Envoyer Impossible d'imprimer sur PR-54663.
La connexion est bonne mais l'impression ne sort pas.

Effacer

Liste de vos appels

Cliquez sur le numéro d'appel pour afficher les détails

CL00262	12.10.2005 12:18:00
Services Demande d'achat	
Impossible d'imprimer sur PR-54663.	
La connexion est bonne mais l'impression ne sort pas	

Détail de l'appel CL00262

CL00262	12.10.2005 12:18:00
Services Demande d'achat	
Description	Impossible d'imprimer sur PR-54663. La connexion est bonne mais l'impression ne sort pas
SLA	3_STANDARD
Impact	
Etat	Nouveau
Cause	
Solution	
Détail des notes	12.10.2005 12:18:43 J'ai contrôlé la partie réseau tout est en ordre. Nous intervenons sur l'imprimante avant 15:30.

Les demandes ne restent jamais longtemps sans réponse grâce à Synexsys.





APPERCU DES FONCTIONNALITES



Synexsys Helpdesk propose un grand nombre de fonctionnalités visant à optimiser le travail à divers niveaux :

Caractéristiques de base

- Personnalisez Synexsys Helpdesk afin que chaque technicien bénéficie d'une interface optimisée selon ses besoins.
- Accédez aux informations concernant votre parc informatique ainsi que vos utilisateurs (clients) directement depuis la fiche d'appel.
- Liez un appel à un utilisateur ou/et à n'importe quel équipement géré dans Synexsys.
- Assignez vos appels à des groupes et à des techniciens selon leur métier et leurs compétences.
- Organisez vos tâches de support en fonction de leur impact et de leur priorité.
- Utilisez des modèles d'appels prédéfinis pour prendre en charge plus rapidement les demandes répétitives.
- Suivez vos cas de près grâce aux indicateurs de statut.
- Mesurez et optimisez votre réactivité grâce aux Niveaux de service (SLA).
- Déclenchez des alertes SMS ou envoyez des e-mail automatiquement sur la base de n'importe quel événement ou changement.
- Classifiez les appels par nature et par cause ainsi que par vos propres critères.
- Retrouvez aisément n'importe quelle information grâce aux arbres de classification ainsi qu'à la recherche full text multi-critères, multi-champs.
- Générez vos propres bases de connaissances selon vos besoins spécifiques

Caractéristiques avancées

- Activez l'interface messagerie de Synexsys pour les notifications automatiques ou pour recevoir des demandes par e-mail directement dans Synexsys.
- Activez l'interface WEB de Synexsys pour donner à vos clients un portail internet d'où ils pourront faire des demandes et en suivre l'évolution.
- Choisissez les fonctions de helpdesk que vous souhaitez utiliser et désactivez les autres.
- Choisissez les informations d'inventaire que vous souhaitez voir apparaître dans la fiche d'appel.
- Créez vos propres champs pour gérer vos besoins spécifiques.
- Définissez les horaires et les jours d'activité et d'inactivité des chronomètres du helpdesk.
- Définissez autant de SLAs que vous le souhaitez avec leurs propres règles de gestion.
- Paramétrez les règles d'escalade et envoyez des alertes sur des cibles fixes ou contextuelles.





Contacts



Synexsys est vendu au niveau international par un réseau de partenaires ou directement par l'Editeur :

DATA CONCEPT

1052 Le Mont-sur-Lausanne
Switzerland

Pour savoir qui distribue Synexsys dans votre pays, veuillez s'il vous plaît vous adresser à info@synexsys.ch ou nous appeler au n° de tél. **+41 21 651 06 30**.

D'autres brochures ainsi que des informations plus détaillées se trouvent sur les sites suivants :

www.synexsys.ch (français)

www.synexsys.com (anglais)

www.synexsys.be (néerlandais)

