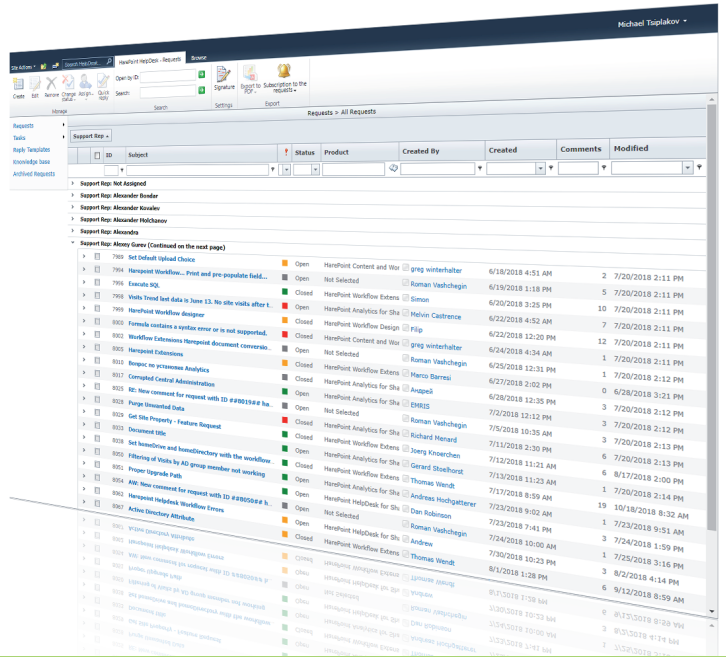
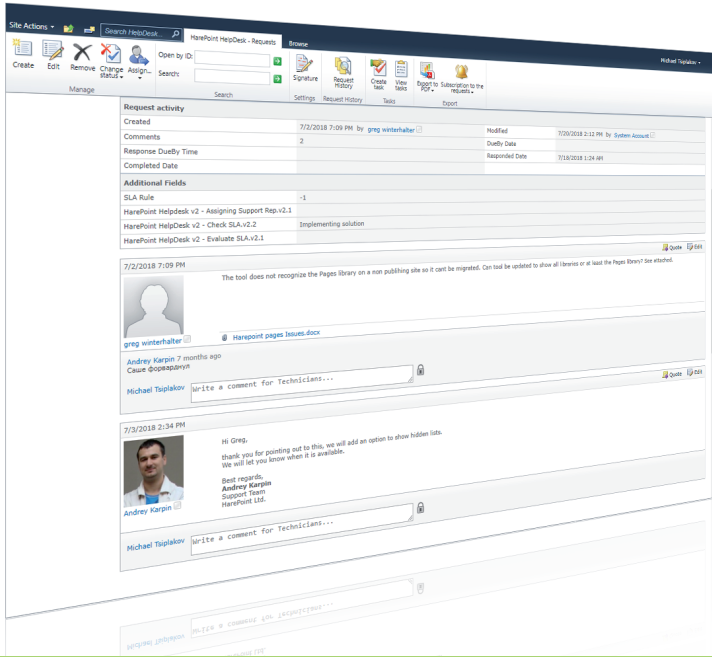




HarePoint HelpDesk pour SharePoint

Une solution helpdesk exceptionnelle pour votre environnement SharePoint 2019-2010 qui améliore au plus haut niveau la qualité de votre service d'assistance informatique et qui garantit en outre son efficacité et sa transparence.



Que fera la solution HarePoint HelpDesk pour votre entreprise?



Elle réceptionnera les demandes à partir d'un formulaire Web ou d'un courrier électronique et créera des tickets dans une liste harmonisée.



Elle informera immédiatement les opérateurs helpdesk de toute nouvelle demande entrante ou réponse de l'utilisateur.



Elle empêchera les violations de SLA (entente de niveau de service): elle assurera le suivi du temps de réaction et escaladera ou enverra des notifications au sujet des demandes arrivant à échéance.



Elle escaladera automatiquement les demandes qui ne sont pas traitées à temps.



Elle sollicitera une confirmation de résolution de la part du client.



Elle préparera des rapports sur la qualité des services d'assistance et assurera le suivi des indicateurs de qualité.

Avantages de HarePoint HelpDesk:

- Les notifications et rappels en temps réel vous aideront à répondre à chaque demande de vos clients dans les meilleurs délais.
- La solution recherche et affiche automatiquement les articles pertinents repris dans la base de connaissances à mesure que le client rédige sa demande. Cela permet d'aider ce dernier à obtenir rapidement une réponse et contribue à réduire le nombre de demandes.
- Les modèles de réponse rapide réduiront considérablement le délai de réponse pour les demandes les plus courantes.
- La distribution automatique des demandes parmi les spécialistes et les groupes accélérera le traitement des demandes.
- Vous pouvez inclure d'autres spécialistes lors du traitement des demandes en créant des tâches personnelles.

Nos précieux clients:



www.harepoint.com



Microsoft Partner

© 2020 MAPILab Ltd. All Rights Reserved.