

 **Help Me**


Ouvrez un guichet d'assistance à vos utilisateurs

Les incidents informatiques peuvent être à l'origine d'interruptions et de blocages pesant sur votre activité et la **productivité** des utilisateurs et services.

Avec **Help Me**, vous mettez à la disposition de l'ensemble des collaborateurs, un véritable **guichet d'assistance** qui leur permettra :

- d'émettre et suivre leurs **demandes**,
- d'être **informé** sur des incidents ou des travaux d'amélioration en cours,
- d'avoir **accès à une FAQ** (base de connaissance) dédiée.

Avec un **paramétrage simple** à mettre en œuvre et à faire évoluer, **Help Me** couplé à Service Desk apportera des gains immédiats pour les utilisateurs :

- **catalogue de demandes** préformatées pour des ouvertures de tickets en quelques clics,
- prise en charge immédiate,
- **meilleur accès à l'information**.

Pour une **meilleure qualité de service perçue par vos utilisateurs**, n'hésitez pas à les laisser s'exprimer au travers de la mesure de leur **satisfaction** qui pourra faire l'objet d'un indicateur de performance au même titre que le respect des SLA ou les délais de réponse ou de traitement.

Avec Help Me, améliorez la communication avec vos utilisateurs, et impliquez-les davantage dans le cycle d'intervention pour augmenter leur satisfaction.

Bénéfices

- Amélioration des communications entre utilisateurs et support
- Temps de réponse diminués
- Possibilité de dépannage autonome

Principales fonctionnalités

- Ouverture de ticket par formulaire vierge ou modèle
- Base de connaissance
- Alertes et actualités
- Accès aux informations de traitement et de résolution
- Mesure de la satisfaction

Prérequis

Service Desk installé et paramétré

Navigateurs compatibles : Internet Explorer 7 et +, Firefox 3.6 et +, Chrome 7 et +, Safari 5 et +.

www.clarilog.com