

## 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.



Offrez la possibilité à vos utilisateurs d'avoir accès à leur portail et vos services y compris en mobilité avec la version **Mobile Desk**

**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

[www.clarilog.com](http://www.clarilog.com)

