

## PCI votre spécialiste helpdesk depuis 19 ans

SimplyDesk vous permet de mettre très rapidement en œuvre un helpdesk adapté à votre environnement que vous soyez un service client (SAV, Hotline, ..) ou un service interne ayant besoin de gérer toute question, incident, demande de service....

Les demandes des clients sont transformées en tickets qui sont pris en charge par l'équipe support afin d'être suivis, traités et clôturés efficacement.

# SimplyDesk

FAITES-VOUS  
REMARQUER POUR  
L'EFFICACITÉ  
DE VOTRE SERVICE  
CLIENT



QUAND LE SUPPORT CLIENT DEVIENT  
UN JEU D'ENFANT!



## UN SERVICE CLIENT OPÉRATIONNEL accessible partout et tout le temps

### 6 bonnes raisons d'utiliser SimplyDesk !

- ✓ Logiciel web commercialisé en mode SAAS ou licence
- ✓ Mise en exploitation rapide et efficace
- ✓ Écran d'accueil très simple et exploitation conviviale
- ✓ Processus de traçabilité et de communication améliorée
- ✓ Statistiques pertinentes
- ✓ Tarification économique

## Test Gratuit. Essayez-le !



### Les Bénéfices SimplyDesk



#### DÉPLOIEMENT RAPIDE

Le mode SaaS vous libère des contraintes techniques d'installation. Ainsi votre application est hébergée sur notre infrastructure sécurisée. Vous n'avez plus qu'à vous connecter via internet à SimplyDesk et à exploiter votre helpdesk.



#### COÛT MOINDRE ET SANS ENGAGEMENT

Notre offre SimplyDesk est mensualisée et sans engagement. Celle-ci comprenant l'hébergement de la solution, la sauvegarde de vos données, le support, ainsi que les évolutions futures.



#### ERGONOMIQUE ET PERSONNALISABLE

SimplyDesk a été pensé pour vos utilisateurs et vos agents. Il vous sera désormais très simple de créer, gérer et clôturer vos tickets. La solution est personnalisable à votre besoin d'utilisation. Ainsi vos problématiques quotidiennes seront prises en compte.



#### ACCESSIBILITÉ

Le mode responsive offre à la solution la capacité de vous suivre partout. Que vous soyez en déplacement ou loin de votre poste. Vous pouvez également utiliser votre téléphone ou votre tablette pour accéder à SimplyDesk.

# A CHAQUE PROFIL SON ROLE

## Un Service simple et efficace adapté à chaque utilisateur



### L'utilisateur ou le client a besoin d'aide

Pour cela, il veut communiquer avec le support partout, tout le temps.

#### Ce qu'il peut faire

- Saisir une demande de service ou d'incident via le portail web, par mail, ou par téléphone
- Communiquer avec le support par chat
- Accéder à l'aide en ligne, FAQ
- Recevoir par mail les notifications du support automatiquement

#### Comment

- En utilisant son PC, Smartphone ou bien sa Tablette.

### Il doit être réactif

Pour cela, il a besoin d'un outil efficace afin de pouvoir traiter les demandes dans le respect des engagements de service.

#### Ce qu'il peut faire

- Automatiser la réception et le traitement des demandes des utilisateurs
- Dispatcher les tickets vers les équipes et les agents compétents
- Prioriser le traitement des tickets en fonction de leurs statuts (ex. ceux qui sont en retard de traitement)
- Communiquer avec les utilisateurs et autres agents
- Accéder à l'aide en ligne, FAQ



### Il doit piloter

Pour cela, il a besoin de statistiques pertinentes sur la satisfaction client et sur la performance du support.

#### Ce qu'il peut faire

- Accéder au reporting afin de suivre tous les indicateurs de performances
- Suivre les temps passés et identifier les interventions facturables
- Accéder au détail des tickets

# LES FONCTIONNALITES

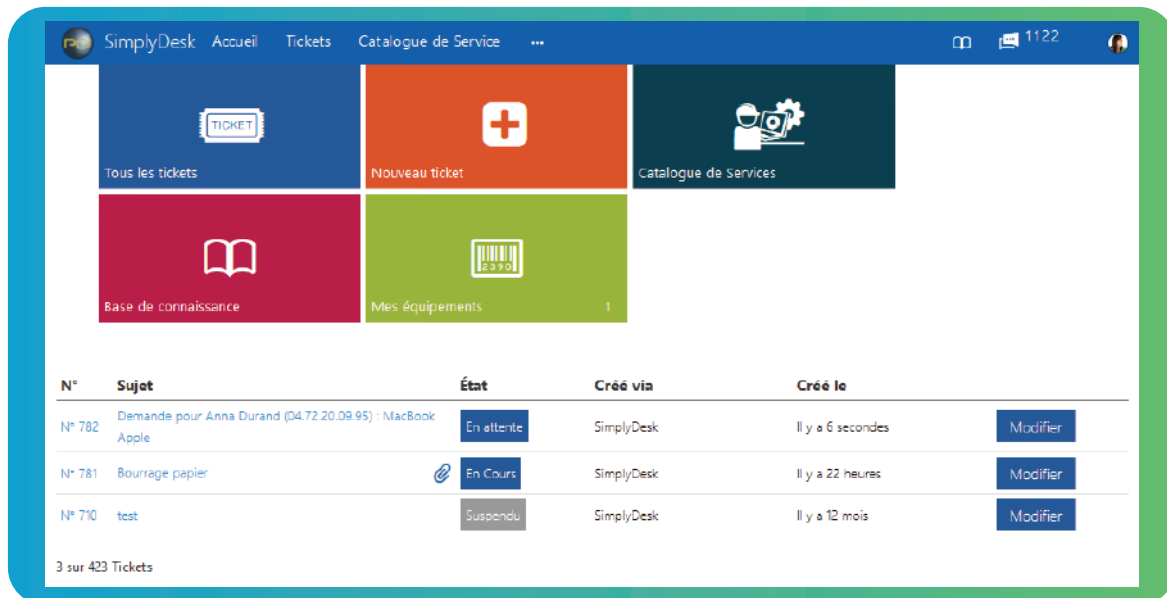
## Le logiciel Simply mais Costaud

SimplyDesk permet de gérer le cycle de vie d'une demande depuis sa déclaration par un utilisateur jusqu'à sa clôture par un agent.

- Logiciel Full web exploitable en mode SAAS ou acquisition de licence
- Multi société (client), multilingue, multi fuseau horaire
- Imports de données au format CSV
- Portail utilisateur et portail agent pour enregistrer et suivre les tickets
- Chat client en lien avec les tickets permettant d'accélérer le process de traitement des demandes et incidents
- Personnalisation du logo, titre du portail, message d'accueil afin qu'ils représentent votre marque auprès de vos clients ou de vos utilisateurs.
- Réception et gestion des demandes entrantes par Web, mail ou par téléphone
- Notion d'incident et de demandes de services avec workflow d'approbation
- Affectation manuelle ou automatique du ticket à une équipe ou un agent par création de scénarios
- Possibilité de regroupement de tickets en cas d'incidents identiques
- Gestion des équipes regroupant les différents agents
- Gestion des clients et des utilisateurs
- Gestion des rôles prédéfinissant les fonctions et les tâches des gestionnaires, (Agent simple, Agent équipe, Agent accès global, Superviseur, Manager, Administrateur,...)
- Gestion des statuts des dossiers (Tous, En Cours, Nouveau, Clôturés, Suspendus, Ré-ouvert, Hors délais, Hors délais aujourd'hui, Non affecté)
- Gestion des SLA (accords de niveau de service) afin de respecter les engagements vis-à-vis de vos clients
- Gestion des horaires de travail permettant de calculer automatiquement les dates butoir dans le respect de vos accords de niveau de services (SLA).
- Aide à la résolution grâce à la base de connaissances
- Gestion des suspensions et des compléments d'informations
- Possibilité de clôture et de réouverture du ticket par l'utilisateur
- Gestion de la CMDB en lien avec le module de Gestion de Parc
- Possibilité de lier des équipements, logiciels, contrats, ... à un ticket
- Outils de reporting intégrant de nombreux tableaux de bords, indicateurs de SLA, avec fonction d'export au format excel
- Relevé des temps passés avec identification des interventions facturables

# UNE INTERFACE SIMPLE ET EFFICACE adaptée a chaque profil

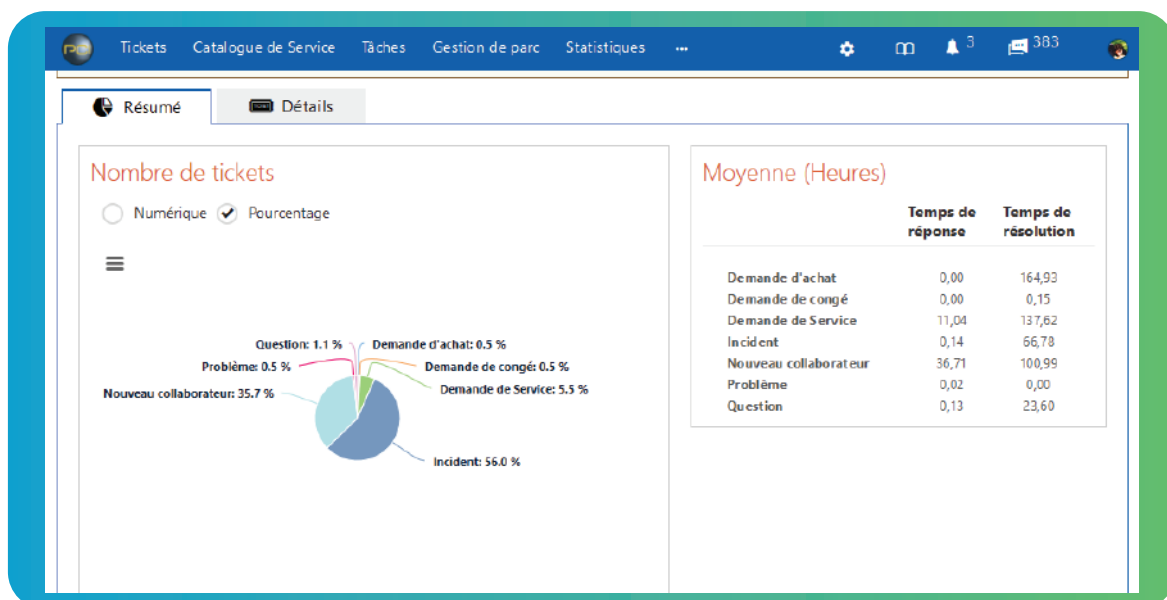
## Portail Utilisateur



N°	Sujet	État	Créé via	Créé le	
N° 782	Demande pour Anna Durand (04.72.20.09.95) : MacBook Apple	En attente	SimplyDesk	Il y a 6 secondes	Modifier
N° 781	Bourrage papier	En Cours	SimplyDesk	Il y a 22 heures	Modifier
N° 710	test	Suspendu	SimplyDesk	Il y a 12 mois	Modifier

Ce portail simple et convivial, permet aux utilisateurs d'effectuer et de suivre leurs demandes de service ou d'incident. Grâce à l'aide en ligne, ils peuvent même résoudre leurs problèmes de manière autonome.

## Portail Superviseur

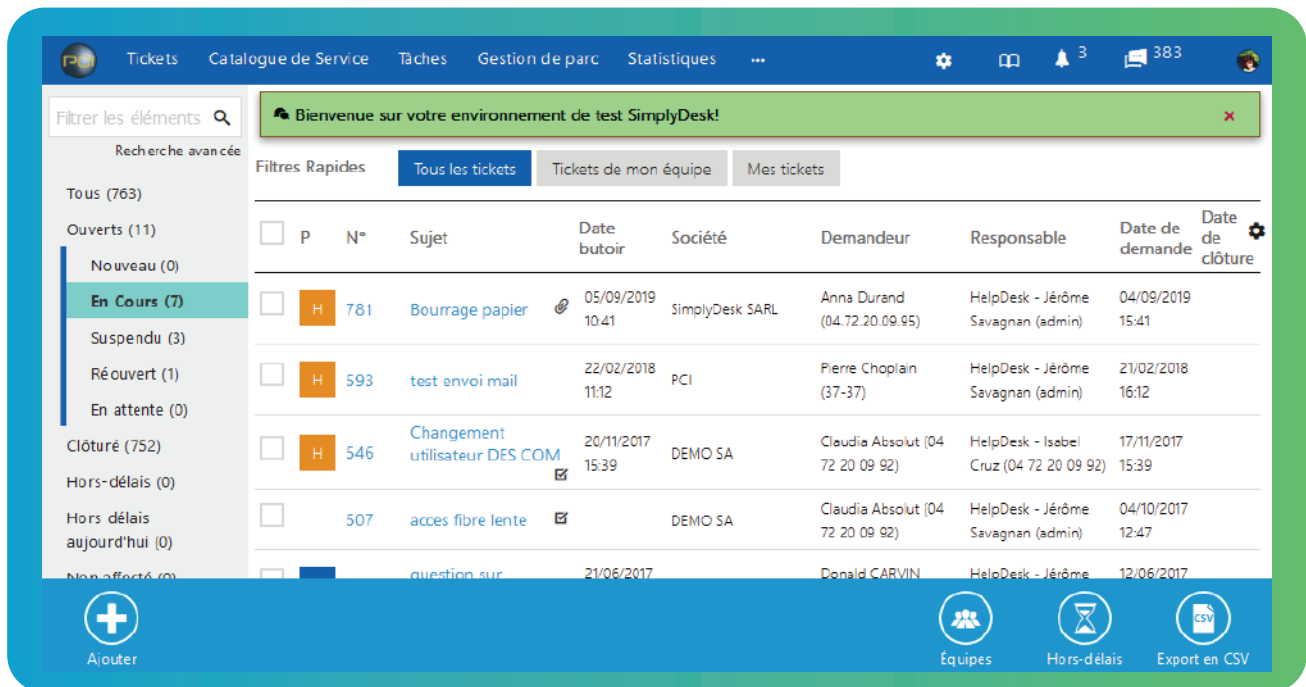


	Temps de réponse	Temps de résolution
Demande d'achat	0,00	164,93
Demande de congé	0,00	0,15
Demande de Service	11,04	137,62
Incident	0,14	66,78
Nouveau collaborateur	36,71	100,99
Problème	0,02	0,00
Question	0,13	23,60

Le portail superviseur vous offre une vision concrète de la performance de votre équipe support et du besoin réel de vos clients. Le respect de vos engagements de service auprès de vos clients est mesurable. Des indications sur le suivi des temps et la facturation sont aussi visibles.

# UNE INTERFACE SIMPLE ET EFFICACE adaptée a chaque profil

## Portail AGENT



The screenshot shows the 'Portail AGENT' interface. At the top, there are navigation tabs: Tickets, Catalogue de Service, Tâches, Gestion de parc, and Statistiques. A search bar is on the left. A notification banner at the top says 'Bienvenue sur votre environnement de test SimplyDesk!'. Below that, there are filter tabs: 'Tous les tickets', 'Tickets de mon équipe', and 'Mes tickets'. The main area is a table of tickets with the following columns: P (Priority), N° (Number), Sujet (Subject), Date butoir (Due Date), Société (Company), Demandeur (Requester), Responsable (Responsible), Date de demande (Request Date), and Date de clôture (Closure Date). The table contains several rows of ticket data.

P	N°	Sujet	Date butoir	Société	Demandeur	Responsable	Date de demande	Date de clôture
H	781	Bourrage papier	05/09/2019 10:41	SimplyDesk SARL	Anna Durand (04.72.20.09.95)	HelpDesk - Jérôme Savagnan (admin)	04/09/2019 15:41	
H	593	test envoi mail	22/02/2018 11:12	PCI	Pierre Choplain (37-37)	HelpDesk - Jérôme Savagnan (admin)	21/02/2018 16:12	
H	546	Changement utilisateur DES COM	20/11/2017 15:39	DEMO SA	Claudia Absolut (04 72 20 09 92)	HelpDesk - Isabel Cruz (04 72 20 09 92)	17/11/2017 15:39	
	507	acces fibre lente		DEMO SA	Claudia Absolut (04 72 20 09 92)	HelpDesk - Jérôme Savagnan (admin)	04/10/2017 12:47	
		question sur	21/06/2017		Donald CARVIN	HelpDesk - Jérôme	12/06/2017	

At the bottom of the interface, there are icons for 'Ajouter', 'Équipes', 'Hors-délais', and 'Export en CSV'.

Ce portail permet à tout agent de gérer efficacement son support. Définir une priorité, ajouter un commentaire, affecter le ticket à un autre technicien n'aura jamais été aussi facile. La fonctionnalité des mails entrants vous permet même de créer un ticket directement depuis un mail. Simple d'utilisation, la prise en main sera rapide.

## UN HELPDESK ADAPTÉ À VOTRE ACTIVITÉ !

Que vous soyez une Société de Service Informatique, un Editeur de Logiciels, un Service Informatique, un service client interne ou externe, le logiciel **SimplyDesk** est adapté à votre métier.

Solution développée par PCI, votre spécialiste Gestion de Parc depuis plus de **19 ans**. Plus de **700 clients** dans le monde.

PCI c'est un service de qualité, avec un personnel disponible, réactif et compétent pour vous accompagner dans votre projet à chacune de ses étapes; Accompagnement commercial, Installation, Formation, Assistance à l'exploitation, Maintenance.



L'outil de  
**Helpdesk**  
le plus  
**simple**  
et le plus  
**efficace**  
*du marché*



Offre disponible en SAAS ou  
ON PREMISE, c'est vous qui choisissez!

..→ Un hébergement dans des DATA  
CENTERS sécurisés en France et au  
Canada pour le mode SAAS.

..→ Le Service Client à  
prix réduit! Consultez  
nos Tarifs sur  
notre  
site.



 **SimplyDesk**

WWW.SIMPLYDESK.FR



### PCI FRANCE

Parc d'activité Gorge de Loup  
Bâtiment 5  
24, avenue Joannes Masset  
69009 LYON - FRANCE  
Tél : +33 (0)4 72 20 09 92

### PCI CANADA

6600 rue Saint Urbain  
Bureau 202  
Montréal QUEBEC  
H2S 3G8  
Tel : +1 (514) 316-0978