

# Microsoft Dynamics CRM - Helpdesk



## Une solution de gestion du support pratique et flexible

Centralisez les multiples processus métiers grâce à des technologies de pointe et à de meilleures pratiques.

### Aperçu du produit

Offrir un excellent service tout en uniformisant les opérations de support est un véritable défi. Sans un processus d'automatisation qui s'adapte aux évolutions et à la complexité des besoins, il se révèle insurmontable.

Microsoft Dynamics CRM - HelpDesk est l'outil idéal pour simplifier, rentabiliser et automatiser les services de support internes et externes. Particulièrement souple, cette solution n'implique pas une configuration matérielle coûteuse et ne mobilise pas des ressources opérationnelles.

Architecturée autour de la plate-forme de service Microsoft Dynamics CRM, HelpDesk permet d'automatiser facilement les flux de production et les processus opérationnels. Grâce à un support multi-langues et aux différents fuseaux horaires, vous pouvez notamment traiter les demandes des utilisateurs et des groupes à l'international.

En parallèle, HelpDesk vous permet de réduire les coûts et de simplifier la gestion en automatisant de nombreux processus d'affaires au-delà du Support et du domaine IT (conformité, gestion des installations, suivi des ressources humaines...).



### Gestion des services IT / IT HelpDesk

HelpDesk pour Dynamics CRM fournit un ensemble complet de fonctions de gestion des services. Ces derniers sont en conformité avec l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versions 2 et 3, et ont été certifiés ITIL pour:

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion du changement
- Gestion de la configuration
- Gestion des niveaux de service

### Bénéfices:

#### • Fonctionnalités clés

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion du changement
- Gestion des actifs
- Gestion des contrats
- Gestion complète des SLA/SLM
- Synchronisation Active Directory
- Workflows d'affectations automatiques
- Tableaux de bord
- Reporting et statistiques

#### • Portail clients

Vos clients et vos employés peuvent rapidement et simplement soumettre les incidents, voir l'état de leurs dossiers ouverts, consulter la base de connaissance, mettre à jour les incidents ou les coordonnées du contact, ajouter des pièces jointes.

#### • Intégration Active Directory

Toutes les informations des comptes clients / employés sont synchronisées. Cela permet de rechercher rapidement les incidents, de les comparer à des enregistrements existants et d'afficher des informations complètes issues d'Active Directory (nom de compte, email, service, téléphones...).

# Microsoft Dynamics CRM - Helpdesk

## Bénéfices:

- **Contrôle SLA/SLM à l'aide d'un assistant de création de tableaux de bord**

HelpDesk intègre un assistant de création de tableaux de bord permettant aux managers de créer et d'afficher des tableaux de bord à la demande.

- **Basé sur la plateforme Dynamics CRM**

Architecturé autour de Dynamics CRM, HelpDesk permet, si vous le souhaitez, d'automatiser et d'intégrer toutes les informations des ventes et du marketing: de la conquête de nouveaux clients à la facturation. Vous bénéficiez ainsi en temps réel de tous les indicateurs de vos résultats.

- **Améliore la prestation de service**

Gestion centralisée de tous les incidents, problèmes et demandes de service

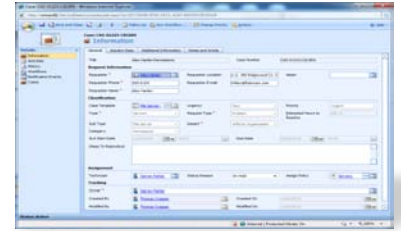
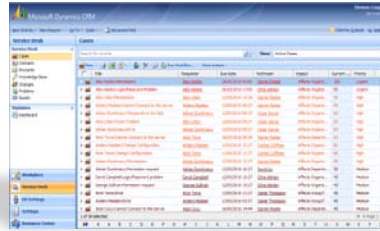
- **Réduction des coûts de gestion du service grâce à la consolidation automatique du support**

- **Mise en œuvre rapide du service de cycle de vie ITIL® V3**

- **Respect des exigences de gouvernance des IT grâce aux audits exhaustifs**

- **Rationalisation et automatisation de nombreux processus**

Les meilleures pratiques de l'ITIL offrent la possibilité aux services supports ou aux services informatiques de capitaliser sur les connaissances et l'expérience des personnes qui ont été confrontées aux mêmes problèmes. Vous bénéficiez ainsi d'une plus grande productivité, et vous optimisez l'efficacité de vos services.



## Gestion des incidents

Quand un incident survient, l'objectif du service d'assistance est de rétablir le fonctionnement le plus rapidement possible. Tous les incidents entrants sont enregistrés et priorisés dans HelpDesk. Ceux qui nécessitent un spécialiste pourront être transmis directement à la personne compétente. Les incidents reçus par e-mail ou par Internet sont déclarés de manière automatisée.

Via un portail dédié, les clients peuvent suivre en ligne et en temps réel la progression de leurs incidents. HelpDesk automatise la mise en place d'une base de connaissances consultable et réutilisable. Les techniciens les moins expérimentés peuvent ainsi répondre à des questions difficiles déjà solutionnées.

## Gestion des problèmes

Un problème structurel conduit à des incidents et entraîne de nouveaux appels ou des appels répétés. HelpDesk permettant de rattacher plusieurs incidents à un seul problème. Une fois ce dernier résolu et fermé, tous les incidents liés sont automatiquement clôturés.

## Gestion du changement

HelpDesk aide l'entreprise à apporter des modifications à l'infrastructure informatique d'une manière totalement contrôlée. Que le changement soit nécessaire pour résoudre un problème ou pour intégrer un nouveau système, HelpDesk fournit une véritable méthodologie : contrôle du circuit de validation, suivi du temps nécessaire à la mise en œuvre.

FocusLive is a dedicated sub of "Prodware" group listed in Paris and is a software solution factory dedicated to building on-premise solutions, Software as a Service (SaaS) for Industry-specific (Vertical) solutions and Add-ons built on the Microsoft Dynamics CRM platform.

FocusLive is a leading provider of medium size/enterprise-level industry specific CRM and XRM solutions, powered by Microsoft dynamics CRM. Focus Live industry specific solutions are designed to quickly and easily get businesses up and running on Microsoft Dynamics CRM - whether it's On Premise, on demand or hybrid delivery models.

Our Focus Live industry solution offering is a unique and powerful delivery model that combines industry knowhow and best practices with advanced Dynamics CRM knowledge and expertise. Our solutions are distributed globally to customers through a strong partner network.

45, quai de la Seine  
75019 - Paris - FRANCE

+33 979 999 000  
+33 979 999 001  
info@focus-live.fr

# Microsoft Dynamics CRM - Helpdesk

## Bénéfices:

### • Améliore et accélère le Workflow avec l'automatisation complète

L'automatisation du Workflow est la clé pour être sûr que les incidents, les problèmes et les changements sont transmis, résolus, et suivis.

HelpDesk offre des options d'automatisation sans recourir à la programmation ou à l'administration de la base de données :

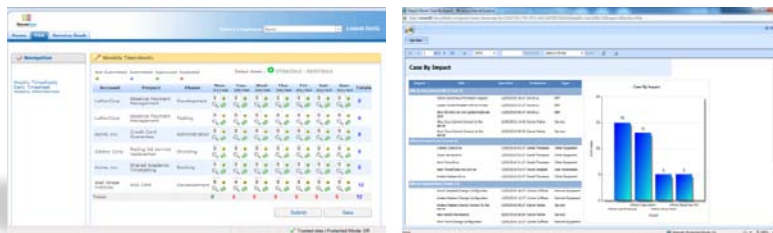
- Construction des modèles réutilisables pour générer rapidement les incidents et les demandes, y compris les sous-tâches
- Affectation automatique des incidents et des demandes aux personnes ou aux équipes basée sur des critères de sélection
- Création des règles de transmission et de workflow supportant des critères flexibles et des actions automatisées
- Exécution et e-mail automatique des rapports de performance graphique
- Planification des modèles de maintenance préventive pour IT, gestion des installations ou des autres processus de l'entreprise

## Gestion de la configuration

HelpDesk vous fournit une vue détaillée de votre parc informatique. Vous pouvez facilement suivre le matériel, les logiciels, et d'autres composants de l'infrastructure IT au sein d'ITSM. Grâce à cette vue globale, votre service support fonctionne de manière efficace, votre entreprise gagne du temps, donc de l'argent.

HelpDesk vous offre également la possibilité d'enregistrer des données financières aussi bien sur le hardware que sur le software : valeur d'achat, durée d'amortissement, valeur après amortissement, date de garantie et date d'installation.

Il est également possible d'affecter les coûts sur les budgets des différents services.



## Gestion du niveau de service

Le niveau de la prestation de services est mesuré via l'enregistrement des contrats de service et les coûts de gestion des services informatiques. Cela vous permet de proposer avec précision le bon niveau de service. Il est également possible d'enregistrer des Service Level Agreements (SLA) par configuration ou par contact (utilisateur final ou service). Dès qu'un incident ou un problème est remonté, le SLA applicable est consultable.

FocusLive is a dedicated sub of "Prodware" group listed in Paris and is a software solution factory dedicated to building on-premise solutions, Software as a Service (SaaS) for Industry-specific (Vertical) solutions and Add-ons built on the Microsoft Dynamics CRM platform.

FocusLive is a leading provider of medium size/enterprise-level industry specific CRM and XRM solutions, powered by Microsoft dynamics CRM. Focus Live industry specific solutions are designed to quickly and easily get businesses up and running on Microsoft Dynamics CRM - whether it's On Premise, on demand or hybrid delivery models.

Our Focus Live industry solution offering is a unique and powerful delivery model that combines industry knowhow and best practices with advanced Dynamics CRM knowledge and expertise. Our solutions are distributed globally to customers through a strong partner network.