

Apsynet Request Center

Une solution de gestion des demandes, simple, complète et efficace.

LES BÉNÉFICES

POUR L'UTILISATEUR

- Accès permanent 7/7 24/24
- Assistance à l'expression de besoin
- Accès direct à des renseignements
- Informations sur ses demandes

POUR L'UTILISATEUR

- Demandes pré-qualifiées
- Baisse des demandes
- Valorisation de l'expertise
- Amélioration de l'image de marque

L'augmentation des flux de demandes au sein de l'entreprise, l'utilisation massive de moyens de communication difficilement quantifiables (téléphone & mail) et la volonté d'optimiser la qualité de service dans la relation utilisateur, poussent aujourd'hui les entreprises à mettre en place de véritables solutions professionnelles pour la gestion des demandes.

Les objectifs clairement affichés sont d'offrir une plus grande autonomie aux utilisateurs et de leur garantir des délais optimums.

Chacun doit pouvoir disposer d'un point d'entrée unique, d'un accompagnement dans l'expression de ses besoins et d'une prise en charge automatique accompagnée d'une garantie de délais.

Apsynet Request Center répond à l'ensemble de ces impératifs. Il permet de mettre à disposition de l'ensemble des utilisateurs de l'entreprise, par l'intermédiaire d'un portail Web, une bibliothèque de services complète et rationalisée (réservation de ressources, gestion des arrivants, déclarations d'incidents, demandes d'achats...).

Ils bénéficient alors d'un outil à l'ergonomie particulièrement soignée, utilisable sans aucune formation, pour déposer et gérer leurs demandes.

Un processus complet de gestion des demandes

Apsynet Request Center assure, au travers d'interfaces conviviales, un suivi du processus de traitement des demandes dans sa globalité, de l'émission à la clôture.

Chaque type de demande est paramétrable. Le produit fournit en standard un ensemble de scénarii sur quatre grands thèmes :

- Déclarations d'incident sur des équipements ou demandes d'assistance à leur utilisation.
- Recherches de renseignements avec accès à une base de connaissance.
- Réservations de locaux ou d'équipements avec vérification des disponibilités et impact immédiat sur les plannings de disponibilité.
- Demandes d'achat ou de fournitures.

Une solution opérationnelle intégrée à votre système d'information

Une fois la demande émise depuis **Apsynet Request Center**, celle-ci est prise en charge par le module **Apsynet Service Desk** suivant les bonnes pratiques ITIL.

Cette interopérabilité entre les différentes applications apporte une véritable valeur ajoutée et garantit la qualité du traitement.

Il est également possible que les demandes d'achat puissent être agrégées pour construire automatiquement des commandes ou demandes de devis dans **Apsynet Asset Management**.

AVANTAGES PRODUIT

- Une application personnalisable
- Des menus adaptables au métier de chaque utilisateur
- Des accès sécurisés
- Un outil de supervision
- Des rapports sur mesure
- Un système d'information ouvert et communicant

APSYNET

15, rue du Vieux Pont
92000 Nanterre
France

Téléphone
+ 33 (0)1 55 17 21 31

Télécopie
+ 33 (0)1 55 17 21 33

Site web
www.apsynet.fr

e-Mail
contacts@apsynet.fr

Une aide au traitement rapide des demandes

Le catalogue de services représente les différentes prestations et produits validés par l'opérateur. Lors de la création de la demande, le choix peut être personnalisé en fonction du profil et du rôle de l'utilisateur qui décrit ainsi rapidement et simplement son besoin. **Apsynet Request Center** prend alors en charge automatiquement les demandes et les adresse à l'ensemble des acteurs concernés

Une personnalisation des cycles d'approbation

Apsynet Request Center intègre un outil de création de Workflows permettant de matérialiser les différentes étapes de validation.

Chaque type de demande possède ainsi son propre cycle d'approbation.

- une demande peut être créée par son auteur via un navigateur Internet, et il en suit alors la progression ;
- à chaque étape de son évolution (ouverture, escalade, clôture...) le demandeur est automatiquement informé par un e-mail des changements effectués ;
- un dispositif de dialogue permet à l'utilisateur et à la cellule de support d'échanger des informations très simplement avec en option des alertes par messagerie ;
- dans une philosophie web 2.0, le portail d'accès offre à l'utilisateur une vue personnalisée de ses informations et de l'évolution de ses demandes ;
- l'interface personnalisable permet de se conformer aux chartes graphiques internes.

Un outil de suivi de la fourniture de services

Un suivi permanent de l'activité

Les technologies d'**Apsynet DataCenter** apportent en permanence une vision complète de l'activité des services internes de l'entreprise. Fournisseur de KPI (Indicateurs clés de performance), **Apsynet Request Center** permet notamment de :

- suivre et contrôler le cycle de vie d'une demande ;
- visualiser immédiatement les demandes en attente ;
- piloter la répartition des ressources ;
- identifier les problèmes récurrents.

LES POINTS FORTS DE APSYNET REQUEST CENTER :

Pour les utilisateurs

- Accès en libre service
- Outil simple et convivial
- Catalogue de services adaptable à chaque profil
- Rédaction assistée
- Formulation des demandes sans jargon technique
- Prise en charge des processus de validation avant traitement
- Expression possible de plusieurs besoins en une demande
- Maîtrise permanente de l'évolution des demandes en cours
- Demandes d'achats interfacées avec les commandes

Pour l'opérateur

- Maîtrise de la bibliothèque de produits et services proposés
- Intégration naturelle dans le système d'information
- Prise en compte des « best practice » ITIL
- Solution s'appuyant sur un référentiel complet, fiable et précis
- Connaissance exhaustive de l'activité
- Offre s'inscrivant dans une démarche qualité
- Système performant de maîtrise du niveau de service
- Réduction de la charge de communication vers l'utilisateur