

APSYNET REQUEST CENTER

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

Apsynet Request Center est une solution de gestion des demandes qui permet de suivre en temps réel le traitement de chacune d'entre elles. Ses interfaces conviviales et son traitement de l'information entièrement automatisé font d'Apsynet Request Center un outil idéal pour la relation entre un centre de services et ses utilisateurs internes.

Apsynet Request Center met 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

Chaque type de demande est paramétrable. Le produit fournit en standard un ensemble de scénarii sur cinq 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.



Gestion du personnel (arrivée et départ) et des droits utilisateurs.

Les avantages :



Catalogue de services adaptable à chaque profil



Prise en charge des processus de validation avant traitement



Demandes d'achats interfacées avec les commandes

Un suivi du cycle de vie des demandes

Chaque type de demande possède ainsi son propre cycle de vie.

Une demande est créée par un utilisateur via un navigateur Internet, et il en suit alors la progression



À chaque étape de son évolution, les acteurs sont automatiquement informés par 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



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 à la charte graphique de l'entreprise.

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 différents fonctionnels apporte une véritable valeur ajoutée et garantit la qualité du traitement.

Avec **Apsynet Asset Management**, les demandes d'achat sont agrégées pour construire automatiquement des commandes ou des demandes de devis.

Les bénéfices :



Baisse des demandes



Valorisation de l'expertise



Amélioration de l'image de marque

Une aide au traitement rapide des demandes

Le catalogue de services représente les différentes prestations ou produits disponibles. Lors de la création d'une demande, le choix peut être personnalisé en fonction du profil de l'utilisateur qui peut ainsi décrire rapidement et simplement son besoin. Apsynet Request Center prend alors en charge automatiquement les demandes et les adresse aux acteurs concernés.

CONTACT

 5ter rue Carpeaux, 78500 Sartrouville

 + 33 (0)1 55 17 21 31

 www.apsynet.fr