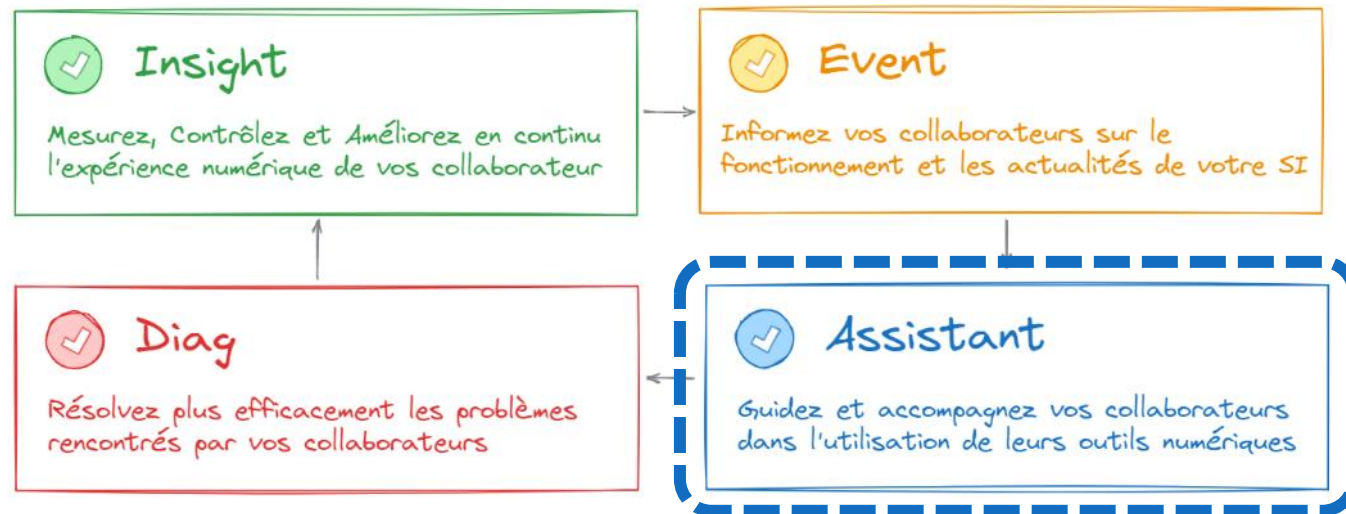
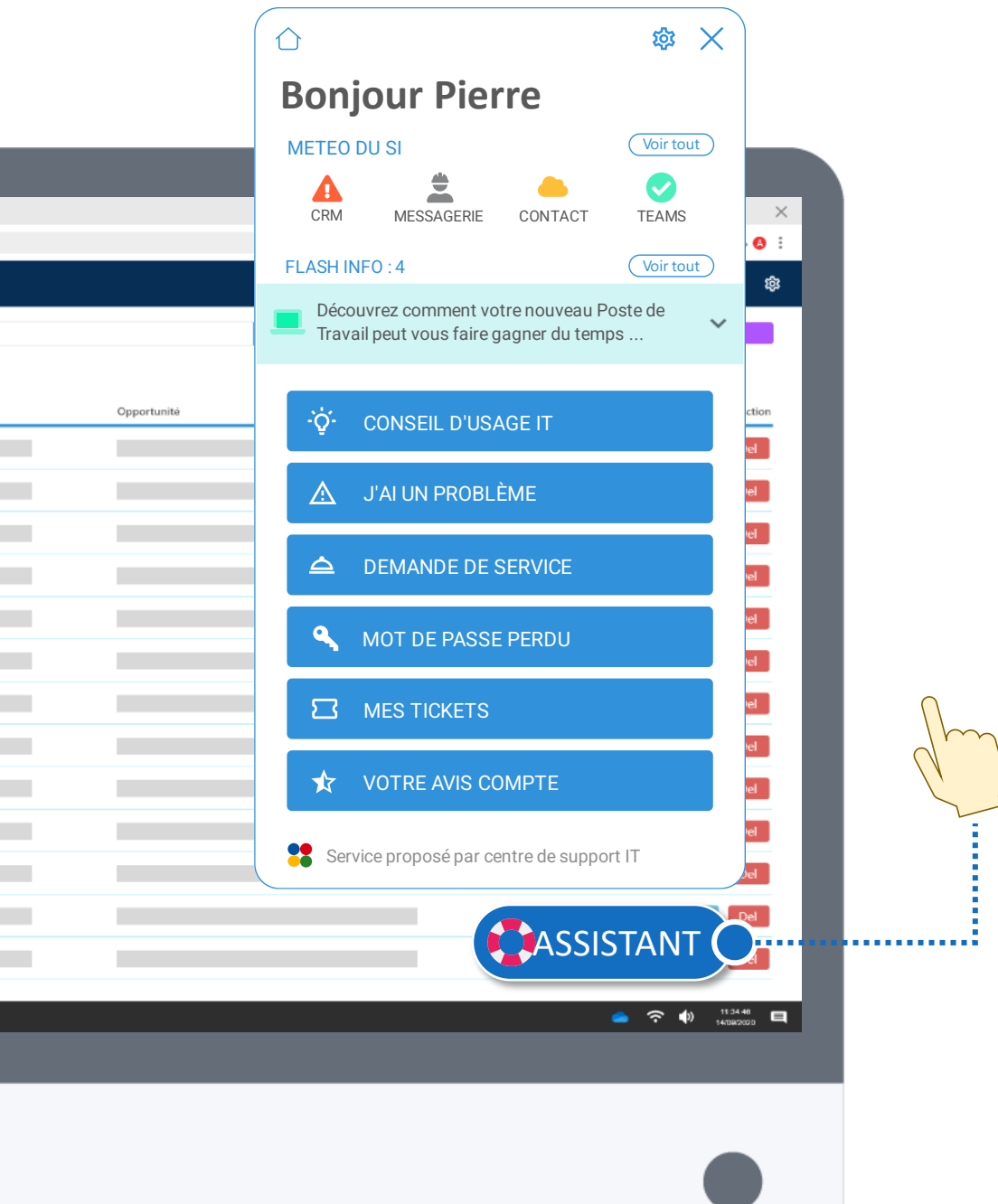
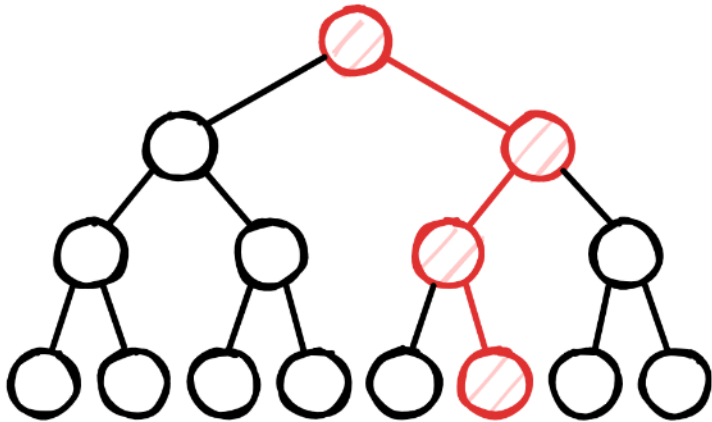




Un Assistant Digital accessible en un clic

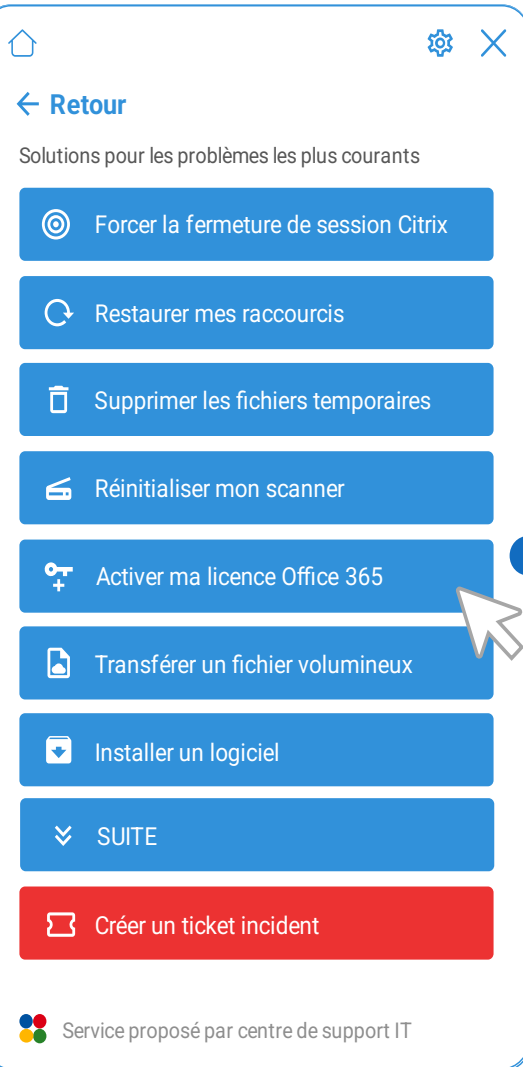


- Accès au support simple et immédiat
- Interface utilisateur réactive et simple à utiliser
- Gestion différenciée par population
- Arbre de diagnostic pour des réponses contextuelles adaptées aux besoins de l'utilisateur (Self Help, Self Care, création de tickets contextualisés)
- Automatisation des actions du support
- Solution no-code pour une mise en place et une évolution simple et rapide



- easyOptima Assistant utilise un arbre de diagnostic simple et performant pour cerner les besoins utilisateurs
- Il pose les bonnes questions, identifie les causes spécifiques des dysfonctionnements et guide les utilisateurs vers des solutions adaptées
- Facilement personnalisable, il offre une maintenance à faible coût

Self Help

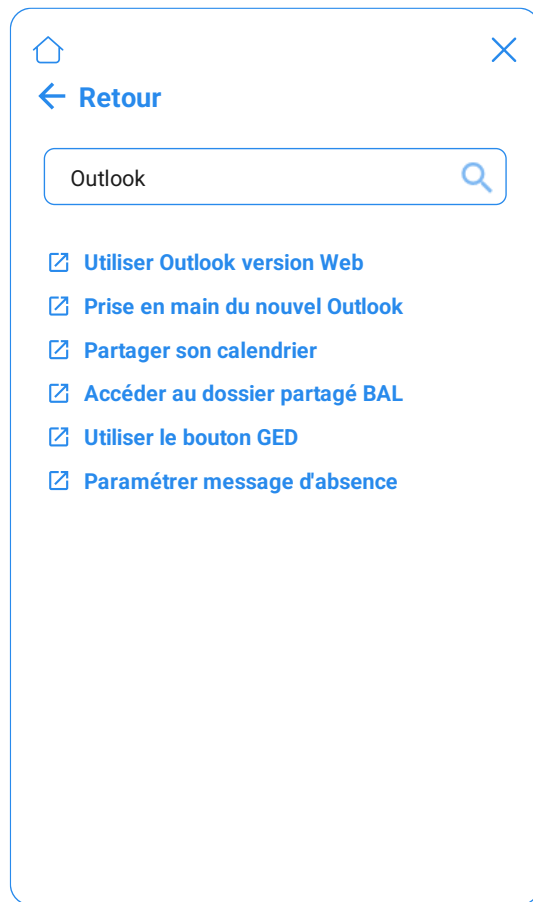


Aide l'utilisateur à résoudre des problèmes simples et récurrents de manière rapide et autonome

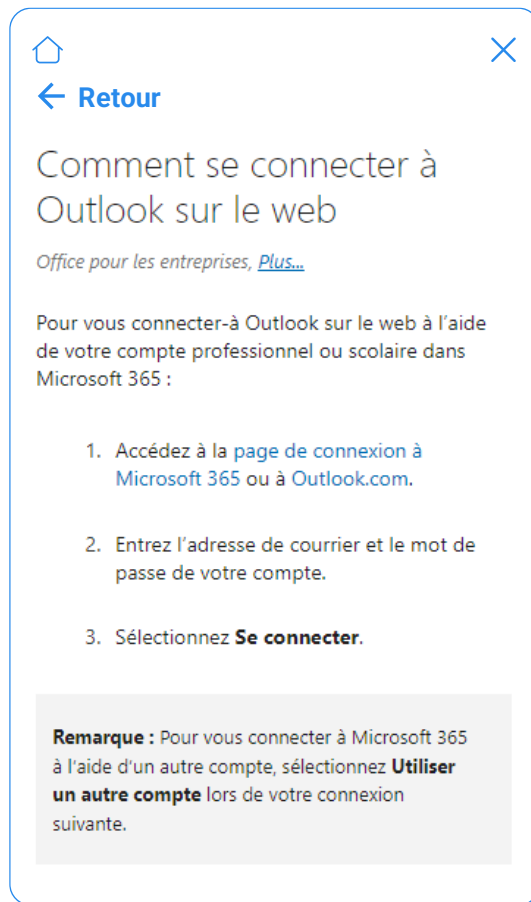
Par exemple

- Gestion des accès et des droits
- Aide sur l'utilisation d'un outil numérique
- Partager une ressource

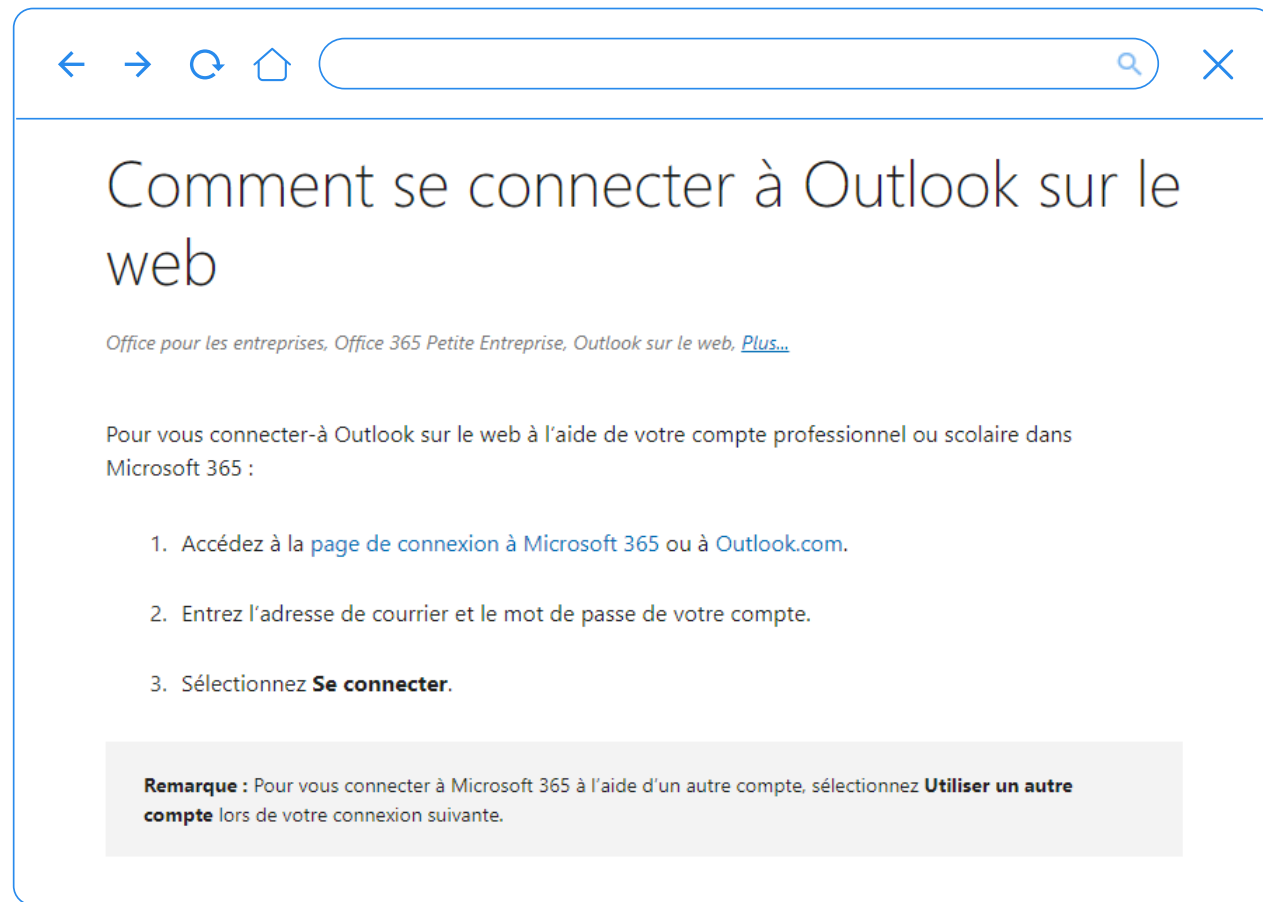
Self Help



Accès par menu ou
recherche simplifiée

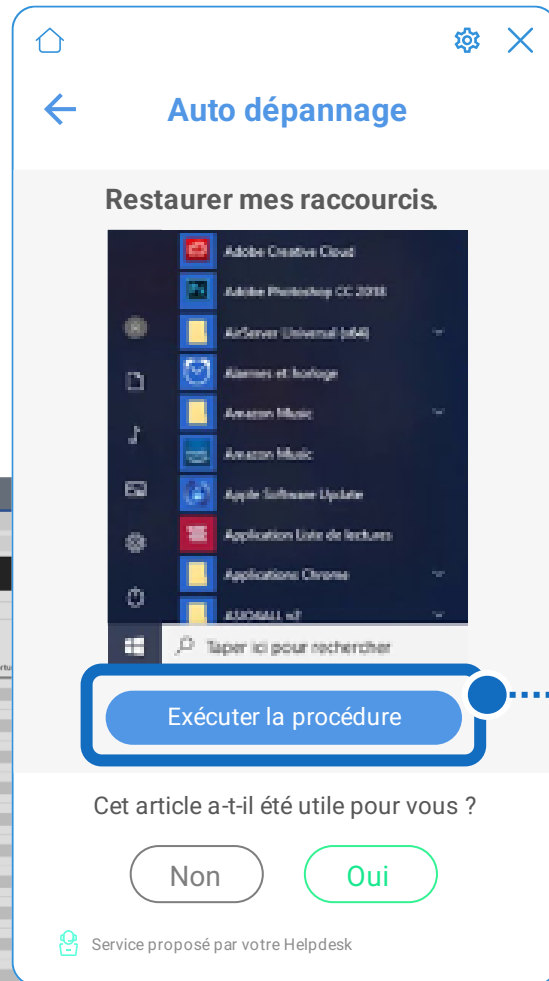


Affichage du document
en mode « intégré »



Affichage dans le navigateur par défaut de l'entreprise

Self Care

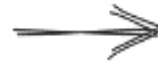
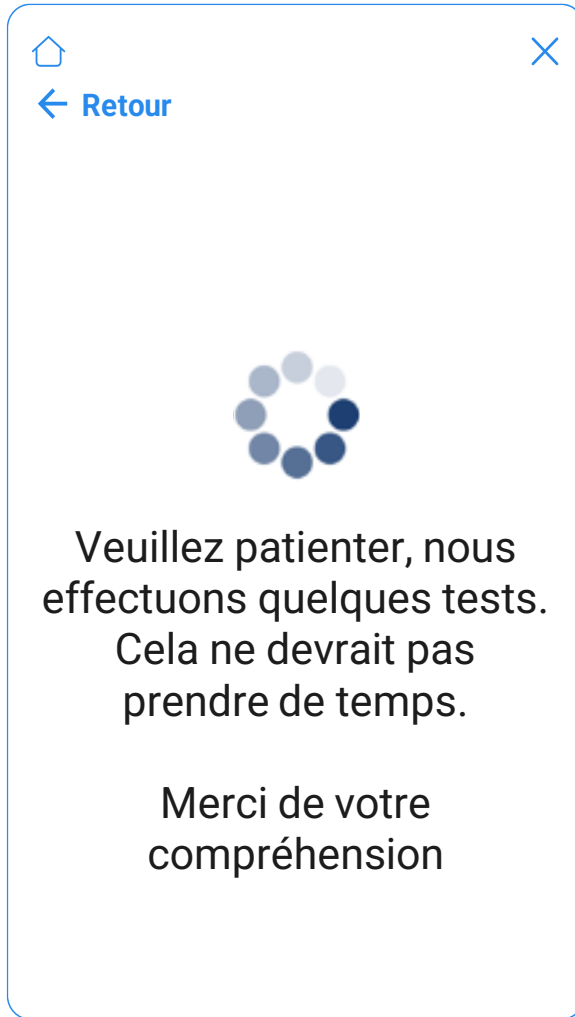


Conscient que vos utilisateurs ne sont pas des experts en informatique, easyOptima Assistant automatise les actions de remédiation pour leur simplifier la vie

Exemples

- Réinitialiser une imprimante
- Vider le cache du navigateur
- Supprimer des fichiers corrompus
- Forcer la mise à jour de règle GPO
- Activer une licence

Self Care : automatiser les tests et les vérifications



Tester de configuration



Tester de connectivité réseau



Tester de qualité Wifi



Tester de débit réseau

Objectifs :

1. Réduire les tâches répétitives
2. Accélérer les délais de diag et de résolution

Création de ticket simple et automatisée

🏠 ⚙️ ✕

← **Déclarer un incident**

Application concernée
Relation Client Pro ▼

Acte métier
Mise en GED ▼

Symptôme
Erreur fonctionnelle bloquante ▼

Copie d'écran 📷

Suivant

👤 Service proposé par votre Helpdesk



Quand il n'y pas de solution de Self Help ou Self Care, l'utilisateur peut créer un ticket dans votre ITSM en quelques clics, enrichi du contexte de l'incident.

En cas d'urgence



L'utilisateur est dirigé vers la bonne équipe selon la nature du problème rencontré

Des tickets avec contexte

Incident - INC3657657

UpdateResolveRemove

NumberINC3657657

UserAlice MARTIN

LocationAgence Puteaux

CategoryApplication

SubcategoryErreur de fonctionnement

Business ServiceRelation Client Pro

Opened2023-03-14 14:43:09

Opened byeasyOptima

Contact typeSelf Service

StateIn progress

Assignment GroupUHD

Assigned toRaphaël DUPONT

Short descriptionCRM - Mise en GED ne fonctionne pas depuis Outlook

Impact1 - HautUrgency2 - MoyenPriority2 - Haut

DescriptionDepuis le début de la semaine, quand je fais une mise en GED depuis Outlook, je ne trouve pas le document scanné dans CRM Pro.

KB SupportKB34525656

Device ConfigurationMore details

QA Support

ScreenshotMore details

Device CheckupMore details

ConcernedMoi

ImpactRelenti mon travail

FrequencyRare

First occurrenceDébut de semaine

Home OfficeOui

Job TitleCommercial Pro

Code Site0324

Client Portfolio23454635

Attachment

OUTLOOK_GED.LOG



Grâce aux informations remontées dans votre ITSM, le Helpdesk peut résoudre plus rapidement les problèmes rencontrés par vos utilisateurs

Un parcours d'assistance qui optimise votre Support Informatique

