



5 raisons de choisir Freshservice ITSM

[Freshservice](#) est une solution facile à utiliser, moderne et particulièrement efficace grâce à ses capacités ITSM et ITOM parfaitement intégrées, le tout à un coût très abordable. Son évolutivité et son infrastructure de support robuste en font un choix d'exception pour les entreprises, quels que soient leur secteur, leur taille ou leur présence dans le monde.



Une interface utilisateur intuitive, configurable simplement

L'interface utilisateur moderne de Freshservice propose aux utilisateurs un outil ergonomique et interactif. Elle est compatible avec les navigateurs les plus récents et les appareils mobiles, ce qui permet des personnalisations complexes, y-compris pour des populations non techniques. A l'inverse, d'autres interfaces manquent d'indications pour l'utilisateur et nécessitent un minimum de compétences SQL, ce qui conduit à une expérience collaborateur laborieuse.



Une roadmap produit et une stratégie de livraison qui ont fait leurs preuves

Freshservice dispose d'un processus de développement rigoureux et d'une roadmap stratégique solide, dont les importants investissements permettent de rester pertinent en regard des besoins clients et de l'évolution des demandes des différents secteurs. Ses cycles de lancement sont cohérents et minutieusement planifiés.

Choisir une autre solution vous expose au manque d'une vision produit et d'une stratégie de plateforme matures, en particulier dans les domaines autres que l'informatique.



Des canaux de support étendus et fiables

L'infrastructure de support multicanal et robuste de Freshservice garantit aux utilisateurs toute l'aide dont ils ont besoin pour démarrer, progresser et performer avec la solution. Son portail client leur permet d'accéder aux catalogues de services les plus récents, aux articles de la base de connaissance et aux vidéos de support.



Une collaboration robuste avec les solutions leaders du marché

Freshservice supporte des intégrations exhaustives avec les outils externes comme MS Teams, Slack, Zoom, Workday, WhatsApp pour des collaborations multi-niveaux en temps réel afin de proposer aux utilisateurs une expérience de service unifiée.

A l'inverse, d'autres solutions sur le marché supportent très peu d'intégrations disruptives : les processus restent cloisonnés et, pour les utilisateurs, la prise en main est abrupte.



La présence internationale d'un acteur de l'IA générative

Freshservice opère sur un plan international auprès de clients de toutes tailles et de tous secteurs. Freshservice a été particulièrement agile dans l'intégration de l'IA générative pour aider les collaborateurs à proposer aux agents un support plus collaboratif.

A contrario, certains compétiteurs ne proposent aucune fonctionnalité à base d'IA générative à destination de ses utilisateurs finaux et disposent d'un écosystème limité de clients et de partenaires en dehors de l'Europe de l'Ouest et de l'Amérique du Nord.



© Freshworks Inc. Tous droits réservés

Same easy software.
New AI superpowers.

