

MONTICKET

Suivi et gestion des demandes des agents



Moon Ticket est proche, dans son fonctionnement, des outils de ticketing souvent utilisés par les services informatiques, pour traiter les demandes de support technique ou d'anomalies constatées par les utilisateurs de logiciels ou de matériels informatiques.



Fonctionnement de Moon Ticket

- Chaque agent est inscrit sur la plateforme Moon Ticket et il peut agir en fonction de droits accordés par l'administrateur du système (le service RH).

- Pour chaque demande l'agent émet un ticket horodaté à destination du service RH. Ce Ticket se compose de zones de texte et offre à l'agent la possibilité de joindre tout document (par téléchargement) venant compléter sa demande.

Fonctionnement de **Moon Ticket**

- Cette demande est alors historisée puis traitée par le service RH ou la personne concernée (N+1 ou autre), l'agent est alors informé du suivi et de la conclusion apportée à sa requête.

- Sur son espace, l'agent pourra consulter toutes ses demandes émises et accéder à tous les documents qui ont pu lui être transmis.

- La phase finale étant la fermeture du ticket lorsque la réponse à la demande a été formalisée.



Avantages de Moon Ticket

- Intégration possible d'une base RH du personnel en intégrant la hiérarchie.
- Logiciel entièrement paramétrable par le service RH.
- Le suivi des demandes se fait sur un même canal, ce qui évite une gestion plus compliquée par mail.

- Historisation des demandes et des documents transmis.
- Mise en place d'une base de connaissance pour répondre plus vite aux agents sur des demandes récurrentes.
- Possibilité de consultation de la base de connaissance par les agents pour éviter de poser certaines questions déjà traitées.



Avantages de Moon Ticket

- Implication possible des managers pour traiter certaines demandes.
- L'agent peut informer, sa hiérarchie de sa demande faite au service RH.



- Le service RH peut informer le manager d'une réponse faite à un agent de son équipe.
- Un bureau virtuel ouvert sur de plus grandes amplitudes horaires pour les agents.
- Une organisation du travail plus efficace.



Avantages de Moon Ticket

- Mise en place d'indicateurs de temps de traitement des demandes et autres statistiques.
- Possibilité à terme de création de Chatbot, pour traiter certaines demandes.

Moon Ticket peut être un réel avantage lors de travail en distanciel et également, une issue de secours, en cas de blocage du service informatique suite à des attaques de type Ransomware.



Suivi et gestion des demandes des agents

Contact : **Philippe BARRUEL**

Site Internet : <http://www.synacom.fr>

E-mail : philippe@synacom.fr

Tél : 01 43 66 46 50

Adresse : 23 rue des Lombards. 75004 Paris



**Entretien annuel d'évaluation
professionnelle**



**La gestion des fiches de
fonction**



**La gestion du recrutement
simplifiée**



**MSI : Le baromètre de climat
social**

*Nos applications sont proposées uniquement en mode SaaS, les
données sont hébergées en France sur les serveurs de SYNACOM.*

