

ManageEngine
SupportCenter Plus

ManageEngine

Une division de Zoho Corporation, une entreprise indépendante, privée et profitable.



+18 ans d'expertise en solutions de gestion informatique



+180.000 clients



+2.500 employés



+90 produits et outils gratuits pour la gestion informatique



190+ pays



Les défis

rencontrés par les équipes
d'assistance



Suivi inadéquat des tickets clients



Absence de collaboration entre les agents



Des lacunes accrues en matière de communication



Manque d'informations sur les opérations du centre d'assistance



Productivité sous-optimale des agents



Violations des accords de niveau de service (SLA)



Suivi du temps et facturation inexacts

Le résultat

Une expérience d'assistance sous-optimale
pour les clients et les agents, ce qui entraîne
*le mécontentement des clients et la perte
d'activité.*



Quelques
informations sur
SupportCenter Plus

- **SupportCenter Plus** est une solution Web de soutien à la clientèle qui permet aux organisations de gérer efficacement les tickets des clients, les comptes clients et les contrats de service afin de favoriser une expérience client supérieure.
- Il est utilisé dans de nombreux secteurs tels que l'hôtellerie, les établissements de santé, les organismes gouvernementaux, les ONG, le secteur du matériel informatique, etc.
- **SupportCenter Plus** peut gérer jusqu'à 750 représentants de service, 50.000 contacts et 1.000 demandes par jour.



**Pourquoi
SupportCenter Plus?**



Mise en œuvre des
meilleures pratiques dès
le départ



Une interface simple et
facile à utiliser



Hautement
personnalisable pour
s'adapter aux flux de
travail de l'entreprise



Capacité d'analyse
complète



Intégrations avec des
applications tierces populaires
comme Jira, Salesforce et
Twitter



Prise en charge de
plusieurs canaux
d'assistance



Les huit façons dont
SupportCenter Plus
**révolutionne votre
expérience de support
client**

1 Établir et gérer facilement les relations avec les clients

The screenshot displays the 'Add Account' form in the Zylker Enterprise application. The form is organized into several sections: Account Information, ACCOUNT ATTRIBUTES, ADDRESS, and CONTACT INFORMATION. The 'Account Name' field is filled with 'ManageEngine'. The 'Industry' dropdown is set to 'Computers and Internet'. The 'Time Zone' is set to '(GMT+5:30) India Standard Time(Asia/Calcutta)'. The 'Annual Revenue' is set to '1500000000'. The 'Best time to reach' is set to '17 Aug 2020, 10:00:00'. The 'Customer Type' is set to 'hot'. The 'Address' section includes fields for 'Address', 'Postal Code', 'State', 'Country/Region', and 'Landmark'. The 'Address' field is filled with 'Plot No. 140 & 151, GST Road, Vallancherry Village, Chengalpattu Taluk'. The 'Postal Code' is '603202'. The 'State' is 'Tamil Nadu'. The 'Country/Region' is 'India'. The 'Landmark' is 'Estancia IT Park'. The 'CONTACT INFORMATION' section includes fields for 'E-mail ID' and 'Fax No.'. The 'E-mail ID' is 'hello@manageengine.com'. The 'Fax No.' is '123456456'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Add', 'Save and Add New', and 'Cancel'.

Account Information

- Account Name: ManageEngine
- Domain Name: [Empty]
- Description: ManageEngine offers enterprise IT management software for service management, operations management, Active Directory, and security needs.
- Industry: Computers and Internet
- Time Zone: (GMT+5:30) India Standard Time(Asia/Calcutta)
- Annual Revenue: 1500000000

ACCOUNT ATTRIBUTES

- Best time to reach: 17 Aug 2020, 10:00:00
- Customer Type: hot

ADDRESS

- Address: Plot No. 140 & 151, GST Road, Vallancherry Village, Chengalpattu Taluk
- Postal Code: 603202
- State: Tamil Nadu
- Country/Region: India
- Landmark: Estancia IT Park

CONTACT INFORMATION

- E-mail ID: hello@manageengine.com
- Fax No.: 123456456

Buttons: Add, Save and Add New, Cancel

2 Gérer les interactions avec les clients en un seul endroit

The screenshot displays the Zoho Creator App interface for managing customer requests. The top navigation bar includes links for Requests, Solutions, Accounts, Contracts, Contacts, Products, Admin, Billing, and Global Settings. The main content area is divided into two sections: a list of requests on the left and a detailed view of a selected request on the right.

Left Panel: All Requests (26)

- #100000007 Inverter is not picki...
DueBy Date: -
Contact: Jack
- #100000006 The door quality is ...
DueBy Date: Jul 23, 2020 02:25 AM
Contact: Luis
- #100000005 Stabilizer unable to ...
DueBy Date: -
Contact: Nancy
- #100000004 Need stand for my ...
DueBy Date: -
Contact: Shailesh
- #100000003 Door got stuck in th...
DueBy Date: -
Contact: Mani
- #100000002 Refrigerators c...
DueBy Date: -
Contact: Stewart
- #100000001 AC purchased has d...

Right Panel: #100000006 The door quality is poor.

by Luis on Jul 21, 2020 02:25 AM | DueBy: Jul 23, 2020 02:25 AM (Delay by 29 days)
Contract: 012 (Active) Billable: Yes

Status: Open
Priority: High
Tasks: 2 (0 completed)
Response DueBy Time: Jul 22, 2020 02:25 AM (30 days ago)
Support Rep: demo
Group: Not Assigned
Account: Yash technologies

Description:
[No Description]
[Browse Files or Drag files here \[Max size: 10 MB.\]](#)

Conversations: ☒ E-mail ☐ System Notifications ☒ Notes [Add Notes](#)

Properties: [Edit](#)

Share: [Share Request](#)

Tags: No tags added

User Profile: Luis Yash technologies, luis@ya.com, Requests

Account: Yash technologies
Phone: -
Customer: -

3 Personnaliser le type de plan, le cycle de facturation, l'allocation et l'utilisation pour chaque client avec des plans d'assistance uniques

The screenshot shows the 'Billing - Contract Billing for' interface in the ManageEngine software. The top navigation bar includes 'Zoho' and various menu items like 'Requests', 'Solutions', 'Accounts', 'Contracts', 'Contacts', 'Products', 'Admin', 'Billing', and 'Global Settings'. Below the navigation bar, there's a search bar and a 'Quick Actions' dropdown. The main content area is titled 'Billing - Contract Billing for' and contains a 'Contract Billing' section. An information message states: 'INFO: Requests created after the contract's created date or start date whichever is later will be considered for billing'. The 'Contract Details' section includes fields for 'Account' (a dropdown menu), 'Support Plan' (a dropdown menu with a search bar), 'Contract Number' (a text field), 'Contract Name' (a text field), and 'Description' (a text field). Below these fields are 'Start Date' and 'Expiry Date' (both with calendar icons). A checkbox labeled 'Apply Contract to All Requests raised by this account.' is checked. The 'Contract Expiry Notification Details' section includes a 'Notify before' field, a 'Days' field, and a 'Choose a template (not, Enter Email ID)' dropdown. At the bottom right, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

4

Augmenter la
productivité
en réduisant
les reprises

Zyler Enterprises

Requests Solutions Accounts Contracts Contacts Products Admin Billing

Request Catalog Quick Actions Zoho Creator App Recent Items

Topics Topic Groups

All Solutions

- AC issues
- Fridge
- General
- Washing machine

Edit Solution

Title: My washer won't drain!

Content: Resetting your washing machine and unlogging the drain hose will do the trick.

Attachments: Attach file

Topic: Washing machine

Keywords:

Solution Owner: Select Support Rep(s)

Review Date: Not available

Save Save And Approve Cancel

5 | Maintenir des entrées de temps et des dépenses précises

New Time Entry

Owner

Heather Graham

Start Time

7 Aug 2020, 18:00:00

Time Taken To Resolve

45 Hours 0 Minutes

End Time

17 Aug 2020, 3:38:00

☐ Include non operational hours

Other Charge (\$)

Time Entry Type

----- None -----

Description

Is Billable?

☒ Yes ☐ No

☐ Consider Time entry addition as first response

Save

Save and Add New

Cancel

6

Respecter les accords de niveau de service (SLA)

The screenshot shows the 'Service Level Agreements' configuration page in SupportCenter Plus. The left sidebar contains a navigation menu with options like Main Settings, Mail Configuration, Notification Rules, Business Rules, Service Level Agreements (highlighted), Helpdesk Settings, Account Settings, Contract Settings, User and Related Settings, and User Survey Settings. The main content area is titled 'Service Level Agreements' and includes a toggle for 'All SLA based mail escalations' set to 'ENABLED'. Below this is an 'SLA List' table with columns for SLA Name, Resolution Time, and Support Plan. The table lists three SLAs: 'SLA For High Priority' (0Days 1Hrs 0Mins), 'SLA For Normal Priority' (0Days 2Hrs 0Mins), and 'SLA For Low Priority' (0Days 4Hrs 0Mins), all associated with the 'Default Support Plan'. A 'Help card' at the bottom provides instructions on how to configure SLAs, including details on naming, descriptions, support plans, and rules.

SLA Name	Resolution Time	Support Plan
☒ SLA For High Priority	0Days 1Hrs 0Mins	Default Support Plan
☒ SLA For Normal Priority	0Days 2Hrs 0Mins	Default Support Plan
☒ SLA For Low Priority	0Days 4Hrs 0Mins	Default Support Plan

Help card

Service Level Agreements (SLA) help evaluating the efficiency, effectiveness and responsiveness of your support team. You can configure SLAs for each Support Plan and based on the services offered, the response and resolution time for requests can be set accordingly. To add a new SLA, click **Add New SLA** link on the right hand side corner of the SLA List table.

Add New SLA

The SLA form has two blocks of information, namely SLA Details and SLA Rules

Under **SLA details block**, enter a unique **Name** to identify the SLA

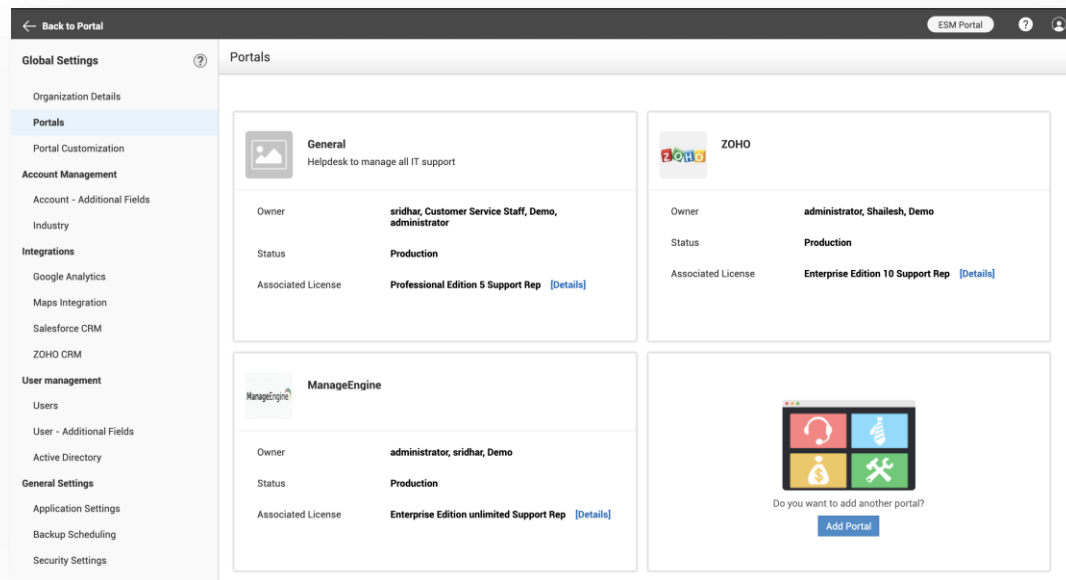
Provide a brief description about the SLA in the **Description** field.

Select the **Support Plan** from the drop down for which the service level agreement should be applied.

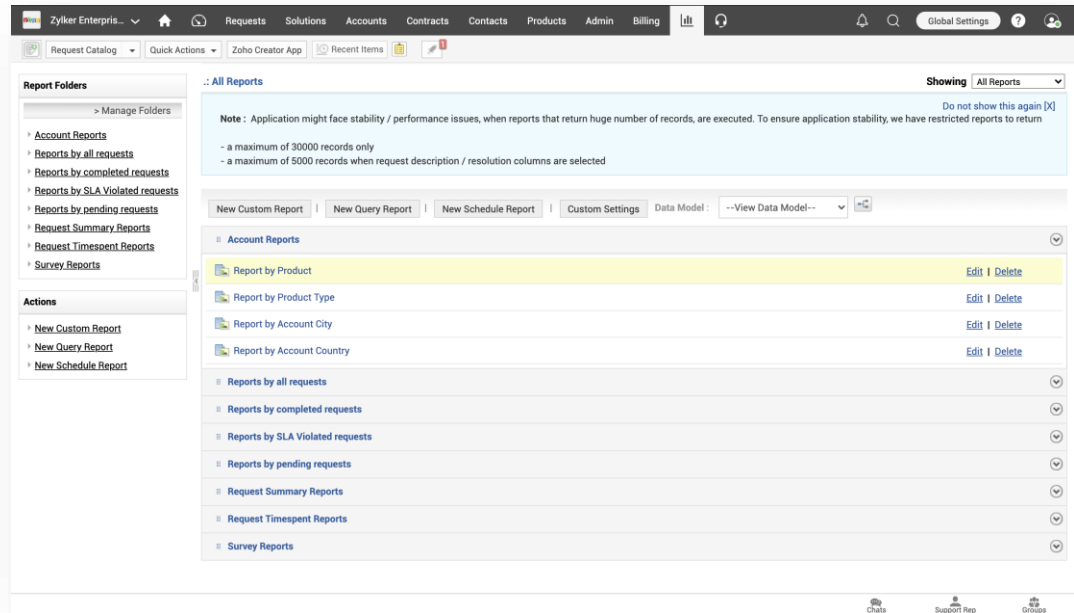
In the **SLA Rules** block, choose to **match all the criteria** set or **match any of them** by selecting the corresponding radio button.

Specify a **Criteria** from the drop down, click **Choose** button to select the specific values. Click **Add to Rules** button to add the rules to the **Rules Set**.

7 | Gérer toutes vos unités opérationnelles à partir d'un seul endroit



8 Rester au courant de toutes les informations et statistiques relatives à vos opérations de support





Des capacités de support client optimales

- Assistance multicanaux
- Gestion des requêtes
- Gestion des connaissances
- Gestion des accords de niveau de service
- Gestion des comptes et des contacts
- Suivi du temps et facturation
- Gestion du cycle de vie des demandes
- Portail libre-service
- Chat en direct
- Rapports, tableaux de bord et indicateurs clés de performance (KPI)
- Gestion des services sur le terrain
- Intégrations complètes

Éditions

Standard



Suivi des requêtes

Base de connaissances

Tâches

Rapports du centre d'assistance

Gestion des accords de niveau de service

Gestion des comptes et des contacts

Le kit de démarrage idéal pour le support client.

Professionnel



Gestion du centre d'assistance

Portail client

Contrats de facturation

Catalogue de produits

Intégration d'Active Directory

Tableaux de bord

Enquête

L'offre idéale pour un service d'assistance client complet.

Entreprise



Gestion du centre d'assistance

Portail client

Contrats de facturation

Catalogue de produits

Intégration d'Active Directory

Tableaux de bord

Enquête

API

Kit complet de support client avec des fonctionnalités avancées pour le soutien à la clientèle.

Bases de données, navigateurs et systèmes d'exploitation pris en charge



Windows Server 2012-2016
Windows 7/8/10
RHEL 8 et plus
Ubuntu 14.0 et plus



MSSQL 2017, 2016, 2014
MSSQL 2012, 2010, 2008
PostgreSQL



Internet Explorer: IE11, IE Edge
Firefox
Google Chrome



Assistance 24x5 par courriel,
téléphone, forum et sessions
à distance en direct pour tous
nos clients payants.

Clients





“Témoignages de clients

“En tant que solution CRM basée sur le web, il n'y a pas plus simple.”

La possibilité de suivre et de gérer les e-mails des clients comme des tickets facilite d'autant plus la gestion de vos appels. Les rapports que nous pouvons produire en fonction du technicien, de l'utilisateur ou du problème sont phénoménaux.

Directeur de l'infrastructure informatique | 201-500 employés | Utilise le logiciel depuis :
Moins de 6 mois



“Témoignages de clients

“Beaucoup de fonctionnalités.”

C'est une solution super chargée pour les entreprises de toute taille.
Portail libre-service, base de connaissances, indicateurs de performance,
rapports et tableaux de bord. Facile à mettre en œuvre.

Consultant en informatique | A utilisé le logiciel pendant : 6-12 mois

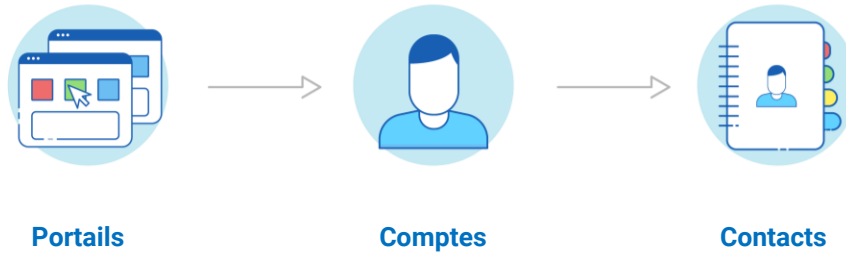


Comment
SupportCenter Plus
vous aide à mettre en œuvre
les meilleures pratiques en
matière de support client.



Gestion des comptes

Structure de gestion des comptes



Les meilleures pratiques de gestion des comptes avec SupportCenter Plus



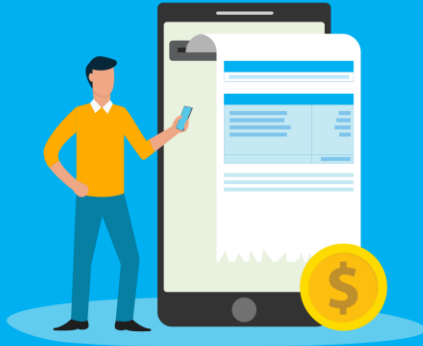
*Fournir des services
personnalisés*

Portail libre-service



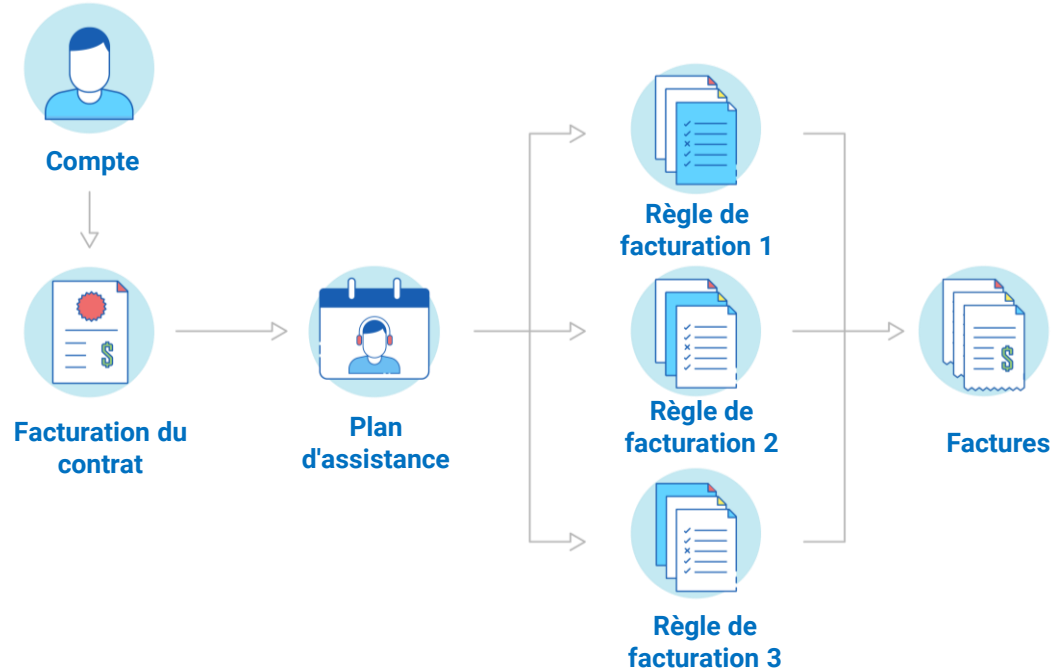
*Améliorer la productivité de l'équipe
du service d'assistance grâce à
l'automatisation des processus*

Règles de gestion | SLAs



Gestion de la facturation et des contrats

Workflow de facturation



Les meilleures pratiques de facturation avec SupportCenter Plus



***Facturer de manière flexible
différents clients en fonction
des services fournis***

Règles de facturation



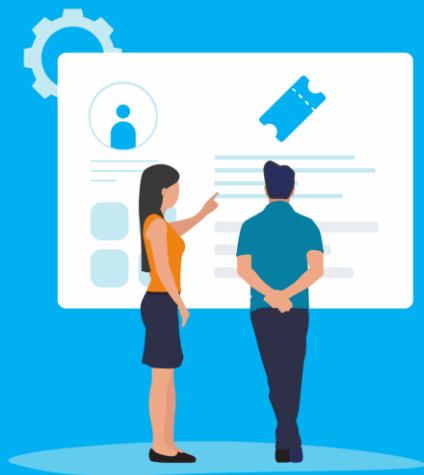
***Créer des plans de
service personnalisés
pour vos comptes***

Créez des plans
d'assistance prépayés et
post-payés | Cycles de
facturation/période |
Frais de base



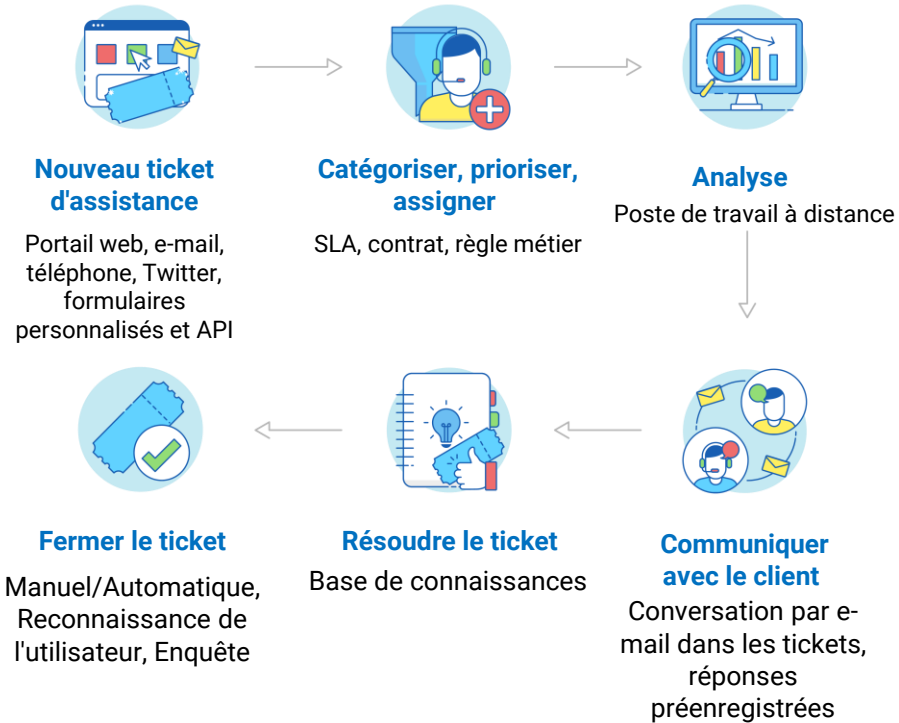
***Fournir une
facturation précise
et sans tracas***

Entrées de temps |
Facturation par
contrat



Gestion du cycle de vie des tickets

Workflow du cycle de vie des tickets



Les meilleures pratiques de gestion du cycle de vie des tickets avec SupportCenter Plus



Plusieurs canaux pour signaler les problèmes

Plusieurs modes de création de tickets via l'e-mail, le téléphone, le portail en libre-service, les formulaires personnalisés et l'API.



Collecte d'informations complètes sur le problème pendant l'enregistrement du ticket

Modèles de requête personnalisables



Catégorisation, hiérarchisation et affectation automatisées

Règles métier



Passage à un modèle shift-left pour les tickets L1

Portail libre-service | Base de connaissances

Les meilleures pratiques de gestion du cycle de vie des tickets avec SupportCenter Plus



Minimiser les temps de résolution

Base de connaissances
intégrée - Partage des requêtes
et collaboration



Communiquer rapidement aux clients l'état d'avancement du ticket

Règles de notification |
Réponses préétablies | Notes



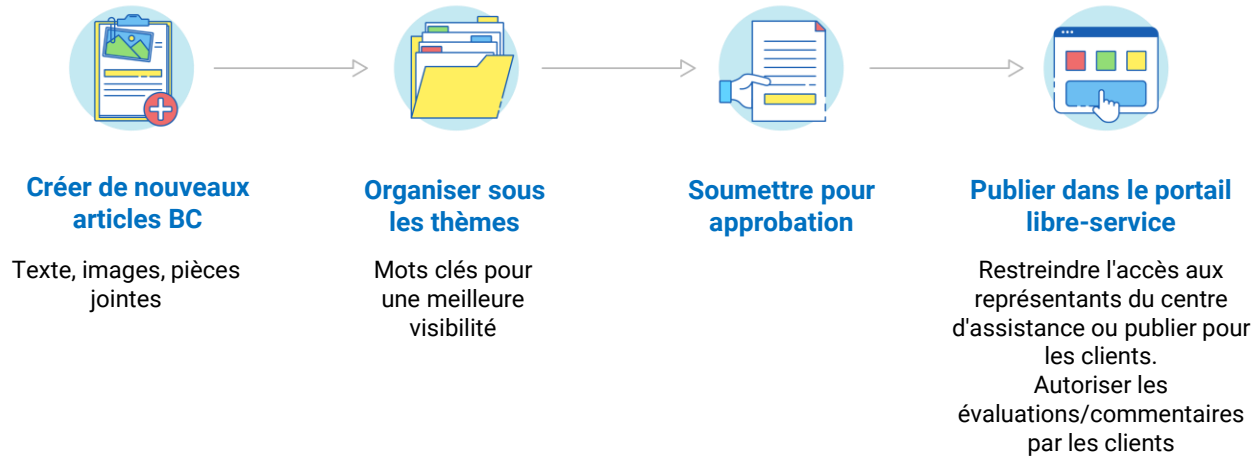
Maximiser les niveaux de satisfaction des clients

Enquêtes auprès des utilisateurs



Gestion des connaissances

Workflow de la gestion des connaissances



Les meilleures pratiques de gestion des connaissances avec SupportCenter Plus



Organiser et structurer la base de connaissances

Thèmes et sous-thèmes
| Recherche par mots-clés



Mettre en place un processus de révision et d'approbation

Révision et approbation des solutions
| Expiration de la solution



Assurer la transparence avec les informations sur l'auteur et la version

Propriétaire de la solution
| Historique



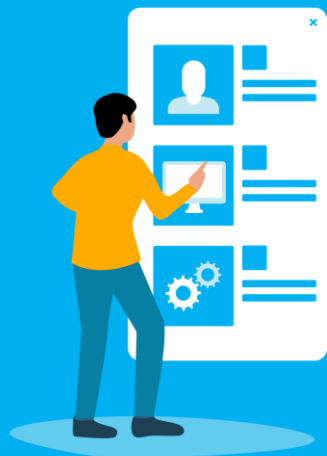
Définir les autorisations d'accès

Prise en charge des rôles de représentant



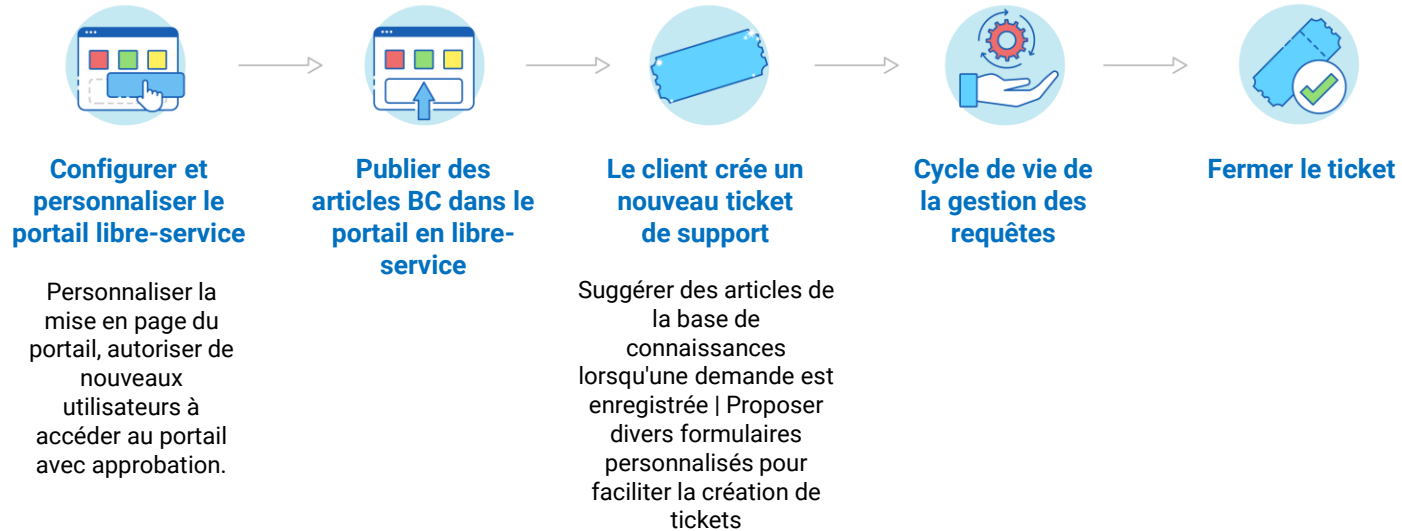
Ajouter des solutions à la base de connaissances à partir de tickets

Convertir les résolutions en articles de la base de connaissances



Portail
libre-service

Workflow du portail en libre-service



Les meilleures pratiques du portail libre-service dans SupportCenter Plus



Offrir une expérience utilisateur personnalisée

Personnaliser la présentation
du portail pour les clients |
Automatiser les tâches de
routine, notamment la
réinitialisation des mots de
passe



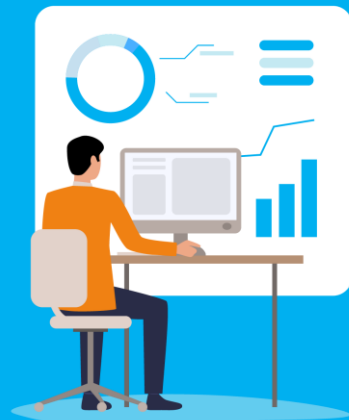
Prévenir la création de tickets en donnant accès à la base de connaissances (BC).

Accès des utilisateurs en
fonction de leur rôle |
Groupes d'utilisateurs



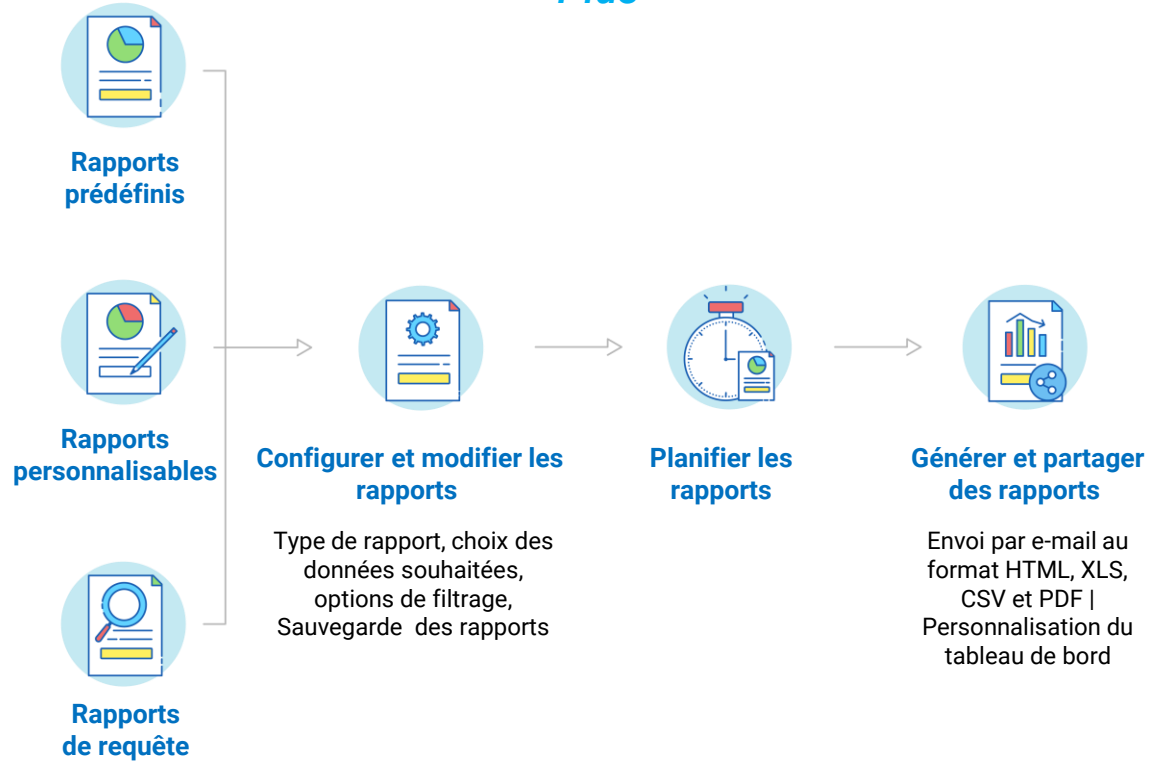
Renforcer la transparence avec les clients

Partager des rapports
spécifiques avec les
clients dans leur portail |
Exporter les rapports au
format PDF, HTML, CSV,
XLS, etc.



Les rapports dans SupportCenter Plus

Les rapports dans SupportCenter Plus



Les meilleures pratiques de reporting dans SupportCenter Plus



Suivez les indicateurs essentiels du service d'assistance

Rapports prêts à l'emploi |
Widgets de tableau de
bord personnalisés |
Extraction d'informations
en temps réel



Gardez les parties prenantes importantes au courant

Rapports planifiés
| Envoi automatique des
rapports par e-mail
| Exportation des
rapports sous forme de
fichiers HTML, PDF, XLS
et CSV.



Obtenez une vue d'ensemble des diverses opérations commerciales

Compartimentez les
rapports pour chaque
portail



Intégrations

Intégrations dans SupportCenter Plus

ManageEngine
Analytics Plus
(on-premise) +  **Zoho Analytics**
(cloud)

Analyses avancées
Meilleure visibilité de
vos opérations de support client



Suivi des bogues
Cartographie et suivi des
bogues ou des problèmes



ManageEngine
ServiceDesk Plus

Gestion des services informatiques
Enregistrement automatique des tickets



Gestion de la relation client
Importation automatique des comptes
et des contacts depuis Zoho et Salesforce CRM



 **Assist**  **zoom**

Assistance à distance
Assistance à distance
à la demande, basée sur le Web



Capacités
supplémentaires

Capacités de personnalisation avancées dans SupportCenter Plus



Création de formulaires dynamiques

Configurez des règles de champ et de formulaire pour rendre vos formulaires dynamiques et contextuels.



Privilèges d'accès personnalisés

Créez des rôles de représentants de l'assistance personnalisés



Gérez facilement différents produits et services.

Créez et administrez des unités opérationnelles pour différentes divisions en un seul endroit.



Travaillez en fonction de la langue de votre choix

SupportCenter Plus est disponible en 37 langues différentes.

Merci!

<https://www.pgsoftware.fr/itsm-esm/supportcenter-plus>
commercial@pgsoftware.fr