

onedesk



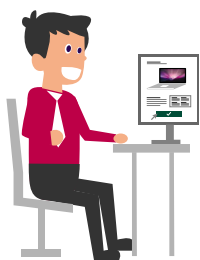
le support utilisateurs nouvelle génération

Parce que les exigences de vos collaborateurs changent, et que leurs usages personnels sont de plus en plus transférés dans la sphère professionnelle, vous devez leur offrir un nouveau mode de consommation des services qui réponde à leur demande croissante d'autonomie.

Nous vous faisons entrer dans le support utilisateurs nouvelle génération, qui offre une expérience adaptée à chaque profil, plus simple, plus naturelle quel que soit le canal utilisé.

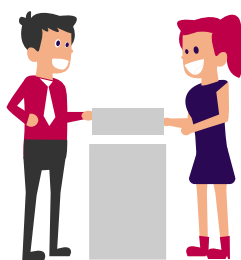
Avec OneDesk, vos collaborateurs bénéficient d'un guichet unique pour résoudre toutes leurs questions, demandes et incidents sur leur environnement de travail, qu'il soit informatique (terminaux, applications) ou non (conciergerie, gestion de véhicules de fonction, commande de cartes de visites...).

ONEDESK : SIMPLIFIER LE PARCOURS UTILISATEUR POUR GÉNÉRER LA SATISFACTION



Easy to choose

une plate-forme self-service reliée à un catalogue de matériels et un workflow d'approbations, pour permettre la commande en 2 clics.



Easy to get

une distribution rapide et fluide, avec un suivi constant par le collaborateur via son portail.



Easy to use

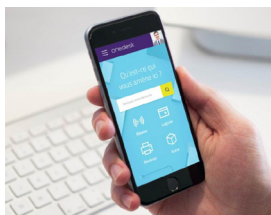
des catalogues de services et applicatifs aisément accessibles par un dispositif de self-care. Des tutos vidéo et formations pour faciliter la prise en main.



Easy to solve

un portail largement documenté, muni de dispositifs de Self-help, et reliés à un service support en back-office, prenant le relais si la résolution par le collaborateur lui-même se révélerait trop complexe.

NOS SERVICES



OneDesk est né de notre expérience de plus de 20 ans dans le support aux utilisateurs, de nos partenariats technologiques forts avec des éditeurs innovants, et d'une démarche d'UX design, centrée sur les utilisateurs, pour réinventer le service que vous leur offrez.

OneDesk se compose de différents modules, pouvant être mis en place indépendamment les uns des autres, et de manière progressive, au regard de la maturité et des objectifs de chaque organisation.

Un portail et une app pour accéder à son support en 24/7 avec un parcours utilisateur unique

- Tchat
- Avatar
- SelfHelp
- SelfCare
- Self reset password
- Personnalisation de la home aux profils

Des services de support garantissant l'excellence opérationnelle

- Service Desk
- Catalogue de services
- Catalogue applicatif
- Catalogue de matériel
- ITSM

Des services de proximité réinventés, transformant l'image de la DSI

- Kiosque IT
- Support VIP
- Support de proximité

Un back office industrialisé pour une qualité de service de bout-en-bout

- Approvisionnement, Stockage
- Préparation, intégration
- Réparation
- Logistique, transport

ECONOCOM ET LE SUPPORT UTILISATEURS

1,5 M
d'assets opérés

n°2
du support utilisateurs
en France avec près de 12%
du marché (PAC 2016)

5 M
d'appels traités par an

9
centres de services et
3200 collaborateurs

LE GROUPE ECONOCOM

réaliser aujourd'hui les promesses du digital



+ de 2,5 Md€
de chiffre d'affaires en 2016



10 000
collaborateurs



19 pays couverts