

Assistance Client, du nouveau !

Synergie Est @rsoe lance un nouveau service d'assistance client

Vous êtes nombreux à rechercher une information sur vos applicatifs, à chercher à résoudre un problème de fonctionnement, à vouloir signaler un bug, à vouloir faire fonctionner cette imprimante qui mange plus de feuilles qu'une vache du foin...

Compter sur un interlocuteur compétent et serviable, c'est votre besoin immédiat.

Afin de vous apporter une solution efficace et professionnelle, Synergie Est @rsoe a réfléchi au meilleur dispositif pour répondre à vos demandes.

Plus de bouteille à la mer !

Il n'y a rien de plus énervant que d'être face à un problème et attendre un retour pour une solution, peut être...un jour...

Pour ne pas vous faire vivre cette situation, Synergie Est @rsoe met en place 3 moyens complémentaires et convergents :

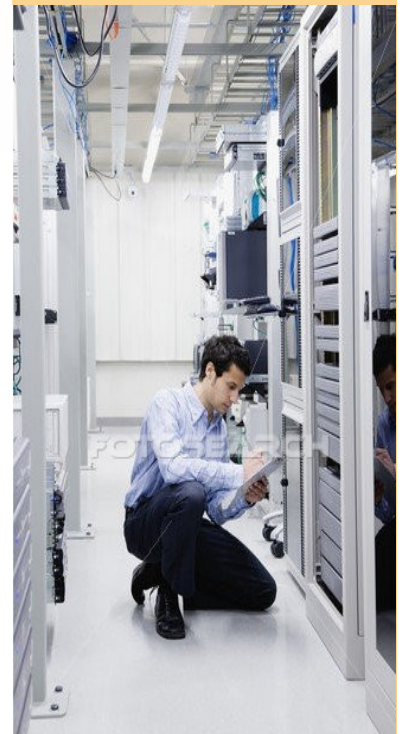
- Un centre d'appel téléphonique
- Un applicatif web de gestion d'incidents
- Une adresse mail unique

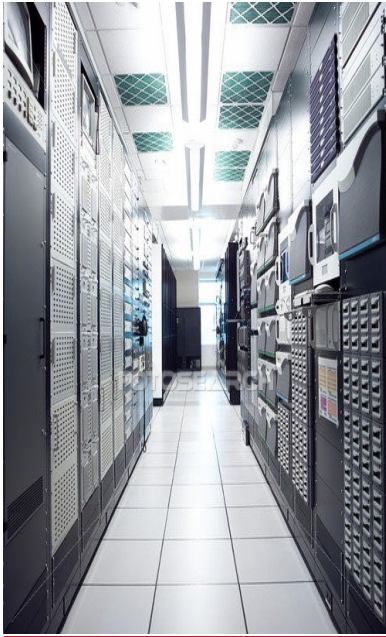
Le service d'assistance

Assistance client, du nouveau	2
Une équipe dédiée	2
Un centre d'appel	3
La gestion des tickets	3
Un mail spécifique	4

news

- Le site marchand
- De nouveaux collaborateurs
- Calendrier du site web





Une équipe dédiée à l'assistance

Pour être disponible et efficace, nous avons choisi d'affecter principalement 2 personnes pour cette activité d'assistance avec l'appui d'interlocuteurs spécialisés dans de nombreux domaines.

Jean-Pierre et Gwendoline, seront vos premiers interlocuteurs pour un appel téléphonique, un ticket GLPI ou un mail.

Ils auront la mission de prendre en compte votre demande et d'y répondre rapidement.

Si le problème est dans leurs cordes et qu'ils peuvent le solutionner en maximum 15 minutes, le dépannage commencera immédiatement. Si votre souci est plus complexe à traiter, il sera, soit confié à une personne disponible, soit traité par

l'assistance au fil de l'eau en fonction de la charge de travail, le but étant d'être toujours disponible pour vous servir.

Toute sollicitation de l'assistance fera l'objet d'une trace écrite et d'un suivi, de manière à nous constituer un historique de travail mais également à mesurer l'efficacité et la pertinence du service.

Ce service d'assistance est à votre disposition pour traiter l'urgence et les dysfonctionnements.

Pour les demandes de devis, les nouveaux projets, merci de continuer à contacter les responsables de services.

« Pour vous aider, un seul numéro : 0 970 80 80 39 »

Synergie Est news

Pour répondre aux nombreuses sollicitations, Synergie Est Services vient de lancer un nouveau site web marchand à destination des éleveurs :

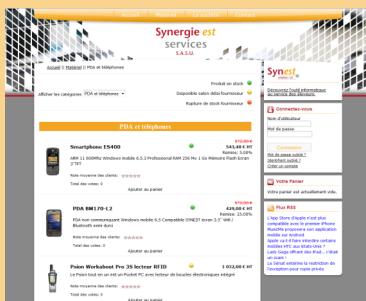
<http://shop.synergie-est.fr>

Vous y trouverez une sélection de matériel testé à prix préférentiel.

Un centre d'appel téléphonique

Pour vous aider, un seul numéro : **0970 80 80 39**. Il s'agit d'un numéro spécial non surtaxé qui nous permet d'organiser le service d'assistance en fonction des disponibilités hommes et sans contrainte géographique.

Comment cela fonctionne-t-il ? C'est simple, nous mettons en place un "arbre de routage" qui détermine sur quel poste téléphonique votre appel va arriver et si ce dernier ne répond pas au bout de 5 sonneries, vers quel autre poste nous allons diriger l'appel pour arriver en 3ème choix vers le standard de Synergie Est @rsoe. Ainsi, sans changer de numéro de téléphone, nous pouvons faire évoluer notre organisation et faire prendre en charge votre appel sur le site de Villers-Semeuse ou Roulans. Seul l'accent pourra nous trahir !



Pour les utilisateurs de Windows Vista ou Seven (7), Synergie Est a développé un gadget windows que vous pouvez installer sur votre bureau. Il permet de synthétiser toutes les informations pratiques pour la hotline mais également d'avoir un lien pour la prise en main à distance.

Ce gadget est disponible en téléchargement sur la page d'accueil de notre site web.

Presentation Références Intranet Contact

Synergie est
@rsoe

Union de coopératives
de services aux organismes d'élevage
et d'exploitation des données

Accueil » Intranet » Assistance

Assistance




ASSISTANCE ADHERENTS : 0970 80 80 39
Du lundi au jeudi de 8h00 à 12h15 et de 13h15 à 17h00
Le Vendredi de 8h00 à 12h15 et de 13h15 à 16h00

ASTREINTE : 06 08 27 37 82
Pour tout problème **grave et urgent** en dehors des heures d'ouvertures

Accès à vos applicatifs AS400
Cliquez sur l'image

Conception Synergie Est © Copyright 2010-2011
Plan du site - Mentions légales - Graphisme Agence Révélateur



W3C XHTML 1.0

Accès aux informations d'assistance depuis notre site web rubrique « Intranet »

La gestion des tickets

Vous informer que nous avons bien reçu votre demande, qu'elle est en cours de traitement, que nous avons besoin d'informations complémentaires... autant de besoins qui nécessitent la mise en place d'une solution de "helpdesk" performante et efficace.

Pour cela, nous avons choisi de mettre en place la solution GLPI. Ce logiciel, issu du monde libre, est une référence en la matière et nous permet de consigner vos demandes et nos suivis, d'affecter des tâches à des ressources (homme ou matériel) et si vous le souhaitez de vous informer en retour et à chaque évolution du ticket.



Vous pouvez accéder à GLPI via :

- Le lien sur le gadget windows
- Le lien "dépose d'incident" dans la rubrique intranet de notre site web
- <https://assistance.synergie-est.fr>

L'identification se fait par vos profil et mot de passe de votre messagerie. Vous accédez alors à un environnement de gestion et suivi de tickets qui vous est propre (vous permettant ainsi de suivre l'historique de vos demandes).

Synergie Est news

L'équipe de développement de Synergie Est @rsoe vient d'accueillir 2 nouveaux collaborateurs :

Isabelle JACOUTOT, 33 ans, chef de projet. Après une expérience de 12 ans chez IBM, Isabelle nous apporte une connaissance de nouvelles technologies jusqu'ici non utilisées dans nos solutions.

Rémi HUBERT, 28 ans, analyste programmeur. Avec 7 années d'expériences dans le développement d'applicatifs, Rémi renforce notre équipe de développement micro.



Synergie Est news

N'oubliez pas de consulter notre site web sur <http://www.synergie-est.fr>.

Vous y trouverez toutes les informations génériques mais également un calendrier à jour des dates importantes pour les OPA. Une façon de vérifier que les dates de réunions que vous fixez ne sont pas déjà prises par un autre évènement !

AGENDA

[Tout l'agenda]

<< < décembre 2011 > >>

lu	ma	me	je	ve	sa	di
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Une adresse mail spécifique pour l'assistance

assistance@synergie-est.fr, c'est désormais l'adresse mail qu'il faudra utiliser pour toutes vos demandes d'assistance. Ce mail aura pour effet de créer automatiquement un ticket GLPI et vous recevrez un mail d'accusé de réception dans les 5 minutes. Les pièces jointes de type "images", fichiers "word" et "Excel" seront incluses à votre ticket.

Attention, le ticket ainsi créé est fixé par défaut à une urgence moyenne.

Entité racine

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Tous

Vos tickets à valider			
Vos tickets à clore			
Vos tickets en cours			
ID	Demandeur	Matériel	Description
875	Pinet Sébastien	Général	Valorisé troupeau ne fonctionne pas sur le site vitrine de synest (0-0)

Tickets à traiter

Tickets à traiter (En attente)

Les demandes de requêtes, de devis ou de développement ne doivent pas passer par l'assistance mais toujours par l'adresse commune d'Eric et Fabien (responsables.projets@synergie-est.fr)

SYNERGIE EST @RSOE

4 rue des Epicéas
25640 ROULANS

Téléphone : 03.81.63.29.10
Télécopie : 03.81.55.54.19
Messagerie : contact@synergie-est.fr
Web : <http://www.synergie-est.fr>

Solutions Informatiques de l'Elevage

