

## Offre Logicielle

*Help Desk*

La gestion de vos tickets d'anomalie !



Powered by thém-is

## 1 Présentation générale

**Help Desk** est un logiciel développé par thém-is pour aider les entreprises à gérer leurs interventions techniques internes, tant dans le domaine de l'informatique que pour des aspects de maintenance et, d'une manière plus générale, dans tout domaine pour lequel les utilisateurs sont amenés à signaler une anomalie à une équipe technique.

## 2 Présentation détaillée

L'outil permet aux utilisateurs de formuler de nouvelles demandes sous forme de « tickets » et de suivre leur évolution, échanger avec l'équipe technique et être informé des dernières actions réalisées.

Il permet aux équipes techniques d'être plus réactives et de partager les informations au sein d'un système unique et sécurisé, évitant ainsi d'échanger directement par messagerie avec les utilisateurs.

La base **Help Desk** s'articule résolument autour de quelques grands axes simples qui lui confèrent une qualité optimisée :

- Consultation élargie, grâce à des accès contrôlés par authentification au niveau de Lotus Notes.

- Navigation souple, sur la base des normes ergonomiques en vigueur.
- Recherche documentaire élargie, grâce à de nombreux critères d'accès et à un moteur de recherche simultanément plein texte et multicritères.
- Paramétrage étendu, au niveau de la définition des catégories, des critères d'accès (vues), du vocabulaire utilisé, des listes de choix, etc.

### 3 Fonctions clés

- **Simplicité :**  
Un portail d'entrée unique accessible depuis un client Lotus Notes.
- **Réactivité :**  
Un interfaçage avec la messagerie.
- **Interactivité :**  
Plusieurs intervenants peuvent travailler sur un même ticket et échanger des informations avec les utilisateurs.
- **Sécurité :**  
Une gestion des droits basée sur l'environnement Domino.

### 4 Environnement technique

SMILE s'appuie sur Domino™ de Lotus™, et bénéficie donc des avancées technologiques les plus récentes liées à cet environnement.

### 5 Tarification

Pour connaître les conditions tarifaires de l'offre logicielle **Help Desk**, veuillez contacter notre service commercial.

### 6 Votre contact commercial

Pour toute question technique, fonctionnelle ou commerciale concernant cette offre logicielle, veuillez contacter :



Interface personnalisable



Outil paramétrable

themis

13-15 bld Joffre - Bât. B - 54000 NANCY  
Tél. 03 83 38 00 00 puis #201  
marketplace@them-is.fr  
www.them-is.fr

Retrouvez l'ensemble de nos offres logicielles sur [www.them-is.fr](http://www.them-is.fr)

