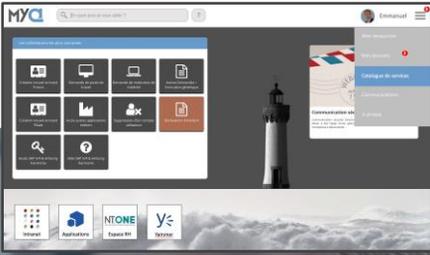


## Le Service Desk Digitalisé



Nécessité d'explications techniques  
Délai de réponse important

Coût élevé du support

Métier vieillissant et peu innovant

KPI du support  $\neq$  attentes des utilisateurs



Appropriation des usages

Instantanéité de l'assistance

Une expérience « user centric »

Baisse du coût du support

Une image innovante de la DSI

### Ils nous font confiance

#### BANQUE

Faire converger et simplifier la relation entre employés et informatique



La **satisfaction utilisateurs** passe de 50% à **85%**

#### LABO PHARMA

Accompagner la transition digitale notamment autour de la prestation de service desk



Digitalisation de **45% des sollicitations**

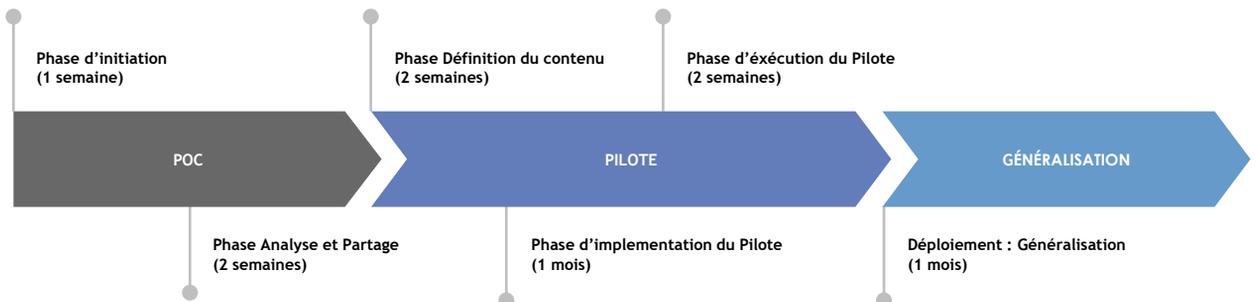
#### TELECOMMUNICATION

Fédérer employés et métiers autour d'un poste de travail convergent et engager une politique partagée de digitalisation des processus



**Diminution des coûts** de support de plus de **30%** en moins de 2 ans

### Une démarche itérative, co-construite avec nos clients

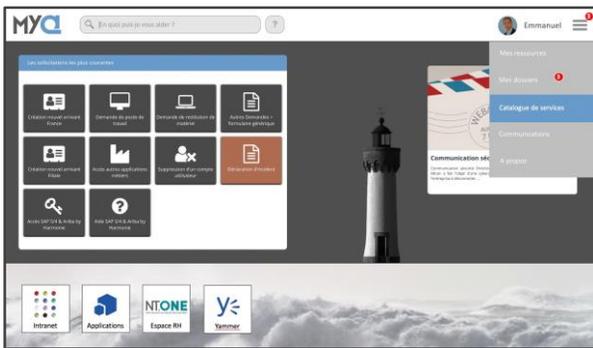
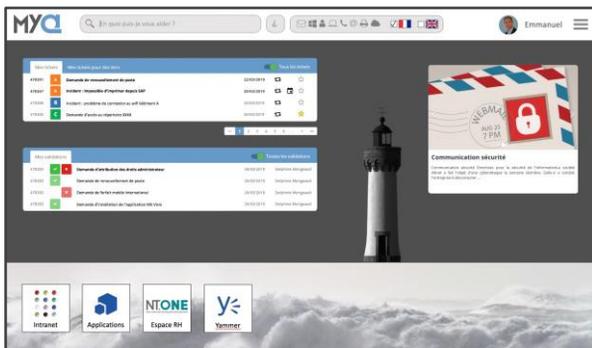


**Consommation de départ par projet : 10k de Microsoft Azure**

# MYQ

## Le Service Desk Digitalisé

Un portail de support aux utilisateurs  
Innovant, intuitif et convergent



- Self-care par moteur d'analyse sémantique et robot chat langage naturel
- Self-action (déclenchement d'actes techniques automatisés)
- Synthèse des tickets utilisateur
- Synthèse des ressources utilisateur
- Catalogue de services
- Outil de prise de rendez-vous
- Module de chat technicien
- Module de communication
- Module d'alerte
- Gestion de la satisfaction
- Version mobile
- Multi-langue (FR, AN, AL, ES)