

Synexsys



Synexsys 4.0
Gestion des services
et des processus

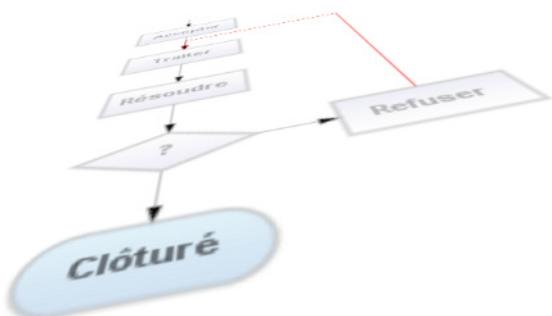
Enregistré ► Traité ► Terminé !

Vous gérez des services, vos activités sont basées sur des flux plus ou moins complexes, vos résultats dépendent du travail de plusieurs personnes, le temps vous est compté ?

Synexsys vous permet de créer autant flux de traitement que vous le souhaitez. Qu'il s'agisse de gérer l'arrivée d'un nouvel employé, de fournir du support technique aux clients ou de gérer des demandes d'acquisition, avec Synexsys, il ne vous faudra que quelques heures pour « booster » vos performances et votre organisation.

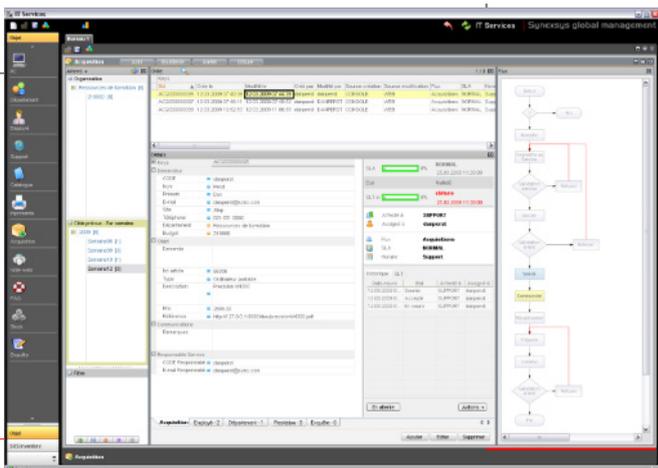
Respecter ses contrats

Avec des processus clairs et des règles bien définies, la fluidité des traitements est garantie et le client, interne ou externe, est servi à temps. Votre contrat est respecté !



Maîtriser les imprévus

Dans Synexsys, chaque étape du processus peut être assortie d'un temps-cible à respecter. Il est ainsi aisé de repérer les ralentissements avant qu'ils ne deviennent critiques et de trouver des solutions pour éviter les retards.



Améliorer les performances & l'image de marque

La centralisation des informations concernant une demande est le premier pas vers des performances accrues et une qualité de résultat élevée. La réduction des délais de traitement réduit considérablement les coûts et l'optimisation qualitative améliore votre image de marque.



Rapidement à pied-d'œuvre

Un processus est une suite logique d'actions prédéfinies qui visent à traiter une demande ou un besoin de manière efficace et qui doivent en général se dérouler dans un temps imparti. Synexsys vous permet de définir très simplement vos processus et de les mettre en production rapidement. Quelle que soit leur complexité.

Des flux impliquant plusieurs acteurs

Avec Synexsys, il est très simple de mettre en œuvre des flux de traitement qui impliquent les tâches et validations successives de plusieurs personnes. L'automatisation des notifications fluidifie les traitements. Les différentes interfaces (console, web, mail), vous permettent de filtrer précisément les accès et les diagrammes visuels vous garantissent une parfaite maîtrise des événements.

Communication vers le demandeur

Un processus est souvent déclenché suite à une demande et le demandeur s'attend légitimement à être informé de l'état de son traitement. Synexsys offre de nombreuses possibilités d'informer votre client. Les notifications par e-mail, conditionnelles, manuelles ou encore « à la demande » ainsi que l'interface web paramétrable en font partie d'office.

Communication vers l'équipe de traitement

Les intervenants et leurs responsables ont également besoin d'être informés en fonction du contexte ainsi que de différents critères d'alertes. Afin de garantir l'efficacité du déroulement des processus, Synexsys peut être paramétré pour générer des notifications automatiques telles que l'envoi d'e-mail ou le déclenchement de SMS par exemple.

Multi-horaires

Tous les processus de l'entreprise ne sont pas soumis aux mêmes contraintes temporelles. Certains traitements peuvent se réaliser pendant les heures d'ouverture des bureaux alors que d'autres nécessitent des réponses dans une plage horaire plus étendue, voire continue (7/7 – 24/24). C'est pourquoi Synexsys permet de définir des horaires spécifiques à vos besoins. Ces horaires tiennent notamment compte des samedis et dimanches ainsi que des jours fériés.

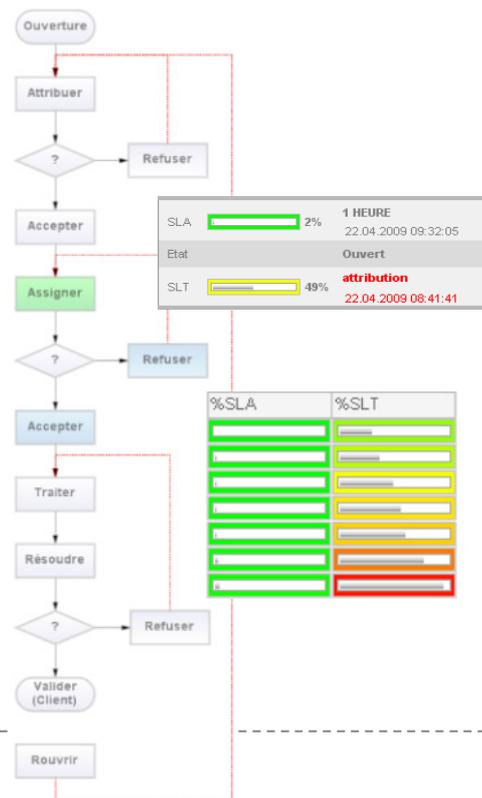


Multi-SLA

Les SLA (Service Level Agreements ou Niveaux de Service), font partie intégrante de Synexsys. Ils permettent notamment de fixer les temps impartis aux processus et à chacune de leurs étapes et de définir les règles d'alerte et d'escalade à appliquer en cas de retard. Afin de tenir compte de tous les cas de figure, Synexsys donne la possibilité de créer un nombre de SLAs illimité.

La notion du temps qui passe...

Parce qu'il est impossible d'avoir une véritable notion du temps qui passe en visualisant une liste de chiffres, Synexsys propose de nombreux indicateurs visuels qui vous informent en un coup d'œil de l'état d'avancement de vos processus.



Points forts



Votre Partenaire Synexsys Agréé

Simple
Puissant
Efficace



Synexsys
global management

www.synexsys.ch