

Présentation

Avec MyBEECY, notre objectif est de fournir aux petites et moyennes entreprises, villes et communes, un accès à la meilleure solution de gestion de services, ServiceNow®.

Cependant, la mise en place et la gestion de ServiceNow® peut être gourmand en temps et en énergie, et de ce fait, générer d'importants travaux de configuration et de maintenance. MyBEECY se concentre sur les principales fonctionnalités standards du produit et vous fournit un moyen facile d'y accéder avec un onboarding efficient.

MyBEECY est une plateforme de Gestion des Services Informatiques (ITSM) / Gestion des Services Clients (CSM) tout-en-un qui peut aussi être utilisée pour la Gestion des Citoyens (eGovernment) et des projets en mode AGILE. Elle est faite pour améliorer l'efficacité des services sur un modèle de données unifiées, et exécuter des flux de travail automatisés (Workflow) pour augmenter la productivité de vos équipes et fournir de meilleurs services.

Un des leaders du marché, ServiceNow® est utilisé par plus de 6'500 clients dans le monde, et vous pouvez maintenant profiter de cette solution.

Avantages de MyBEECY

Une plateforme partagée à un coût maîtrisé hébergée en Suisse. La solution MyBEECY se concentre sur les principales fonctionnalités de ServiceNow® pour les rendre accessibles à tous grâce à la technologie de séparation par domaines.

Une solution clé en main, mise à jour pour vous avec les dernières fonctionnalités dès qu'elles sont disponibles. Nous nous occupons de l'intégration, de la maintenance et du support. Vous avez besoin d'une nouvelle application sur mesure pour répondre à un besoin métier ? Nous sommes aussi là pour vous !

Vous voulez en savoir plus sur la puissance de MyBEECY et comment elle peut vous aider à résoudre les différentes problématiques de vos services ? Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales fonctionnalités.

IT Service Management

Vous en avez assez de maintenir plusieurs outils de Workflow et de tâches ? Pourquoi ne pas les centraliser sur une seule plateforme qui suit les meilleures pratiques ITIL et leur permettre de communiquer ensemble nativement ?

Gestion des incidents

Restaurez les services plus rapidement, collaborez sur des problèmes, tenez les gens informés

Gestion des problèmes

Identifiez la cause des problèmes, prévenez les futures perturbations, améliorez votre proactivité

Gestion des changements et des versions

Accélérez le changement au sein de votre l'entreprise, automatisez les demandes d'approbations, et gardez le contrôle du changement

“

Consolidez vos outils informatiques dans un modèle de données unique et automatisez votre travail pour améliorer votre productivité.

”

Gestion des demandes

Un portail libre-service et intuitif pour les employés, accessible depuis tous les appareils

Gestion des coûts et des actifs

Gardez vos coûts, les contrats pour le matériel et les actifs virtuels sous contrôle

Expérience Walk-Up

Pour créer et gérer un lieu d'accueil avec une expérience d'assistance informatique en face à face

Agent Workspace

Une interface de travail unique et conviviale pour les agents, conçue pour faciliter la résolution

Now Mobile

Une application mobile native où trouver des réponses, recevoir de l'aide ou générer des demandes

Mobile Agent

Une application mobile pour les agents, où trier, adresser et résoudre des demandes

Gestion de la connaissance

Partagez vos connaissances, trouvez des réponses facilement quand vous en avez besoin, améliorez l'efficacité

Gestion des configurations

Maintenez la continuité des services, en traquant les dépendances et les relations entre les éléments de configuration supportés

Rapports et tableaux de bords

Générez des rapports et des tableaux de bords avec les informations dont vous avez besoin en temps réel

Gestion du niveau de service

Priorisez, réassignez, escaladez les tâches pour respecter les engagements de services

Sondage et évaluation

Créez des sondages, améliorez vos services grâce aux résultats des évaluations directement sur la plateforme

“

Lorsque appliqué efficacement, ITIL contribue à améliorer la productivité, tout en assurant une grande satisfaction des employés.

”



Customer Service Management

Automatisez vos flux de travail pour gagner en efficacité et améliorer les délais de résolution. Cela conduit à une meilleure expérience client et à plus de satisfaction ! Vous avez besoin d'outils pour gérer votre service clientèle ? Voici quelques fonctionnalités offertes par MyBEECY

Agent Workspace

Un espace de travail avec une résolution guidée, multitâche, et une vue configurable pour les agents afin de booster la productivité

Gestion de cas

Soutiens des services externalisés, gestion des interactions et des accords de niveau de service (SLA)

Omni-Channel

Support des clients par téléphone, web, courriel ou messagerie

Flux de travail visuel et automatisation

Créez votre flux de travail facilement grâce à Flow Designer, automatisez les processus et les tâches des services, ou connecter des applications tierces

Self-Service

Un portail libre-service avec un catalogue de connaissances et de services, où poser des questions à la communauté

Gestion de la connaissance

Les clients ou les agents peuvent accéder rapidement à du contenu relevant, des articles ou des documentations

Expérience Walk-up

Pour gérer une expérience de service en face-à-face efficace

Gestion des services pour résolution des problèmes

Identifiez, assignez et résolvez plus rapidement les problèmes des clients

Mobile Agent

Une application mobile pour les agents où trier, adresser et résoudre des demandes

Assignment de tâches visuelles

Assignez les demandes des clients, ou des tâches à d'autres départements depuis un tableau visuel

Sondage

Mesurez la satisfaction des clients grâce à des sondages, recevez les rapports directement sur la plateforme.

Rapports et tableaux de bord

Générez des rapports et des tableaux de bords avec les informations dont vous avez besoin en temps réel

Engagement Messenger

Un point d'entrée intégré à votre site web, permettant aux clients d'accéder à vos services

“

Avec MyBEECY,
en tant que
plateforme cloud,
tous les flux de
travail de notre
service clientèle
sont intégrés et
gérés de manière
simple et
proactive.

”



EGouvernement – Gestion des services citoyens

Vous souhaitez offrir des services à vos citoyens sur un portail de services simple et intuitif, où ils peuvent garder un œil sur l'avancement de leur demande ? Ou automatiser les demandes que vous recevez en back-office pour améliorer le temps de résolution et la satisfaction de vos citoyens ?

Gestion des citoyens et des entreprises

Gérez les données des citoyens, des entreprises et organisations locales

Portail eGovernment

Tenez les citoyens informés grâce à un portail simple et intuitif

Catalogue de services

Les citoyens peuvent accéder aux services et contrôler l'avancement de leur demande au travers d'un catalogue de services uniques

Gestion de cas

Gérez les demandes, tenez les citoyens informer et gardez une vue d'ensemble des demandes reçues

Communauté (FAQ, Forum)

Les citoyens ou les employé(e)s peuvent poser des questions aux autres, vous pouvez leur répondre directement dans le FAQ ou le forum

Intégration sur votre site web

Personnalisez MyBEECY pour l'intégrer à votre site web avec une redirection transparente vers la plateforme

Communication ciblée et sondage

Communiquez et informez les citoyens avec des communications ciblées, ou mesurez leur satisfaction grâce à des sondages

Interface mobile

Une interface mobile, pour tous les appareils, depuis laquelle les citoyens accèdent à vos services

Gestion des niveaux de services

Priorisez, réassignez ou escaladez les tâches pour maintenir vos engagements de niveau de service

Authentification

Basé sur des registres externes comme SwissID, MobileID ou l'annuaire de la ville, plusieurs types d'authentification sont disponibles

Gestion des heures

Un espace pour gérer les heures de travail des employés

Gestion de la connaissance

Votre propre base de connaissances, où publier des articles, des conseils ou répondre aux questions fréquemment posées

Rapports et tableaux de bord

Générez des rapports et des tableaux de bords avec les informations dont vous avez besoin en temps réel

“

Avec MyBEECY, en tant que plateforme cloud, toutes les prestations des citoyens sont intégrées et gérées de manière simple et proactive.

”



Module Agile pour la gestion de projet

La méthodologie Agile vous est déjà familière ? Commencez à gérer vos projets avec une interface simple, depuis laquelle suivre vos sprints, stories et vos produits. Obtenez tous les outils pour un projet réussi avec le module Agile de MyBEECY.

Travail en équipe

Les groupes d'affectations sont utilisés pour assigner une stories ou un sprint à une des équipes impliquées dans le projet

Expérience mobile

Mettez à jour le statut de vos stories depuis un appareil mobile, en utilisant l'application mobile Agile. Suivez vos projets depuis n'importe où !

Backlog unifié

Gagnez du temps en conservant les enregistrements des défauts, des problèmes, des tâches d'incident ou des stories à un seul endroit. Facilitez la priorisation des différents types de tâches

Tableau de bord Agile

Un tableau de bord permettant de visualiser les tendances, l'état d'avancement et les détails du travail de l'équipe SCRUM

Suivi des sprints

Gardez un œil sur vos stories et vos sprints, grâce à un tableau visuel et interactif

Planification de l'équipe Agile

Simplifiez la gestion des équipes Agile en synchronisant les éléments de travail avec l'ensemble des outils de développement

Rapports et tableaux de bord

Générez des rapports et des tableaux de bords avec les informations dont vous avez besoin en temps réel

“
Vous gardez le
contrôle de
votre projet et
avez toujours
une vue sur les
tâches
restantes dans
le module
Agile.
”

