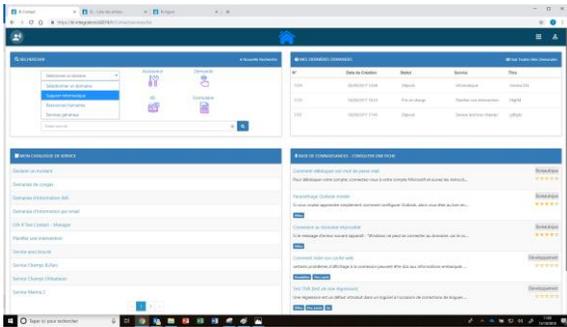


Clichy, le 29 octobre 2018



## R11, la nouvelle version du logiciel de Helpdesk BusinessLine

La nouvelle interface du logiciel BusinessLine améliore l'expérience des utilisateurs en optimisant la recherche dans son portail de service.

**BusinessLine est une solution de Service Management qui propose l'ensemble des fonctionnalités utiles à la gestion des centres de service client et de support de petites, moyennes et grandes entreprises.**

**Depuis 1997, BusinessLine accompagne les entreprises dans la mise en place de leur stratégie de service en digitalisant les échanges entre les directions fonctionnelles, opérationnelles, leurs collaborateurs ou leurs clients.**

**Cette nouvelle version est dédiée à l'amélioration de l'interface des utilisateurs, créant des tickets utiles pour faciliter leurs demandes ou leurs déclarations d'incidents.**

### Une amélioration des fonctions de recherche

La box de recherche, située au dessus du catalogue de services et de la base connaissance, permet d'affiner la recherche par type et ou domaine. L'entreprise peut ainsi proposer aux utilisateurs autant de types de critères que souhaité et jusqu'à 5 domaines :

- Par exemple, un utilisateur pourra rechercher dans le domaine « RGPD », toutes les réponses dans le type « article dans la base de connaissance » avec un complément par mot-clés comme « CNIL ». Ou encore dans le domaine « Réseaux », une réponse du type « demande d'assistance » et le mot clé « wifi ».

Cette nouvelle interface représente une avancée importante, notamment pour les services support souhaitant proposer beaucoup d'entrées dans leur portail de services.

Elle a été aussi pensée pour les entreprises souhaitant déployer leur portail pour d'autres directions, en offrant ainsi des réponses dans d'autres domaines que celui de l'informatique, comme les RH, la Direction Juridique, la Direction Financière, les Services Généraux...

La possibilité d'enrichir ainsi le portail tout en simplifiant son utilisation favorise la mise en place d'une stratégie de service unifiée, cohérente, respectueuse des procédures de l'entreprise et de la norme ITIL, quelques soient les domaines concernés.

### Une navigation optimisée dans la solution

Cette nouvelle interface donne aussi à l'utilisateur une vision directe de ses demandes ou déclarations d'incidents en cours.

Sans avoir à faire un click de plus pour accéder à l'écran dédié, il peut d'un coup d'œil suivre l'avancement de ses tickets en ayant une visibilité sur leurs statuts.

BusinessLine simplifie ainsi la vision des services offerts par le portail.



### **Modalités d'accès à cette nouvelle version**

Cette version, proposée aux nouveaux clients dès le mois de novembre, est comprise dans la maintenance évolutive de la solution, sans surcoût pour les clients existants.

La migration pour les anciens clients est transparente. Un paramétrage par défaut mappe leur base installée avant qu'ils ne procèdent à l'indexation du contenu avec les domaines et types choisis.

Il suffit pour cela de poser un simple tag sur les services et articles pour les rendre accessibles dans l'interface via les critères de recherche.

---

### **A propos de BusinessLine**

BusinessLine est une société internationale spécialisée depuis 1997 dans l'édition d'une solution ITSM de Service Management pour toutes les directions des entreprises. Elle accompagne les entreprises pour transformer leur service client avec une solution de helpdesk fiable, puissante et simple à déployer.

BusinessLine fait partie du groupe Global Technologies, spécialisé dans la conception, l'installation, l'exploitation et l'entretien des infrastructures et des systèmes techniques critiques. Le groupe travaille pour des entreprises et des organisations dans des environnements où la continuité de service est essentielle au succès des opérations telles que la Défense, l'Industrie, les Télécommunications et la Banque.

### **A propos de BL2016**

BL2016 est un logiciel de Helpdesk qui permet de déployer un portail de service IT pour les DSI et toutes les directions métiers (RH, juridique...). La solution comprend différents modules : outil de ticketing pour gérer les demandes, catalogue de service, base de connaissance pour promouvoir l'auto-résolution, outil de modélisation graphique des processus, dashboard...

Disponible en version SaaS ou On Premise, BL2016 est 100% codeless, paramétrable de manière simple et rapide par les administrateurs métiers de la solution.

**Si vous désirez des informations supplémentaires, assister à une démonstration ou tester notre progiciel, n'hésitez pas à nous contacter.**

#### **Contact Médias**

Sixtine Viellard - BUSINESSLINE

[sixtine.viellard@global.fr](mailto:sixtine.viellard@global.fr)

01 81 93 88 45

[www.businessline.fr](http://www.businessline.fr)

[www.linkedin.com/company/business-line](http://www.linkedin.com/company/business-line)