

Zoho Desk - Comparatif des offres

	GRATUIT	STANDARD	PROFESSIONNEL	ENTREPRISE
	S'INSCRIRE	COMMENCER L'ESSAI GRATUIT	COMMENCER L'ESSAI GRATUIT	COMMENCER L'ESSAI GRATUIT
Prix				
Facturation annuelle	Gratuit	€ 14/agent/mois	€ 23/agent/mois	€ 40/agent/mois
Facturation mensuelle	Gratuit	€ 20/agent/mois	€ 35/agent/mois	€ 50/agent/mois
Nombre limite d'agents	3 agents gratuits	Illimité	Illimité	Illimité
Agent léger	-	€ 5.75/agent léger/mois	€ 5.75/agent léger/mois	50 agents légers gratuits (Extension € 5.75/agent léger/mois)
GESTION DES TICKETS				
Envoi de tickets par e-mail	Oui	Oui	Oui	Oui
Commentaire dans le ticket	Oui	Oui	Oui	Oui
Tickets indésirables	Oui	Oui	Oui	Oui
Historique des tickets	Oui	Oui	Oui	Oui
Note de résolution de ticket	Oui	Oui	Oui	Oui
Balises de tickets	10 balises/ticket	20 balises/ticket	30 balises/ticket	50 balises/ticket
Suivi des tickets en fonction du produit	-	Oui	Oui	Oui
Ajout de la résolution en article de la base de connaissances	-	Oui	Oui	Oui
Abonnés	-	Oui	Oui	Oui
Évaluation de la satisfaction client	-	Oui	Oui	Oui
Articles suggérés	-	Oui	Oui	Oui
Fusion de tickets	-	Oui	Oui	Oui
Division de tickets	-	Oui	Oui	Oui
Clonage de ticket	-	Oui	Oui	Oui
Chronologie des tickets	-	Oui	Oui	Oui
Entrée d'heure	-	Oui	Oui	Oui
Approbations	-	-	Oui	Oui
Propriété de l'équipe	-	-	Oui	Oui
Partage de tickets	-	-	Oui	Oui
Envoi en tant qu'e-mail	-	-	Oui	Oui
PRODUCTIVITÉ DES AGENTS				
Affichage Ticket rapide (Aperçu)	Oui	Oui	Oui	Oui

Éditeur de réponse avec prise en charge du texte enrichi	Oui	Oui	Oui	Oui
Recherche avancée	Oui	Oui	Oui	Oui
Brouillon de réponse	Oui	Oui	Oui	Oui
Affichage Tableau	-	Oui	Oui	Oui
Facette de recherche	-	Oui	Oui	Oui
Extraits pour une réponse plus rapide	-	Oui	Oui	Oui
Modèles d'e-mails dans l'éditeur de réponse	-	Oui	Oui	Oui
Modes de travail	-	Oui	Oui	Oui
Raccourcis clavier	-	Oui	Oui	Oui
Examen des réponses aux tickets	-	-	Oui	Oui
COLLABORATION EN TEMPS RÉEL				
Mises à jour en temps réel dans la liste des tickets et la vue détaillée	-	Oui	Oui	Oui
Nombre de tickets en temps réel dans les affichages marqués d'une étoile	-	Oui	Oui	Oui
Flux d'équipes	-	Oui	Oui	Oui
Détection de collision d'agents	-	-	Oui	Oui
Tchat en cas de collision d'agents	-	-	Oui	Oui
Prévention de réponse en cas de collision d'agent	-	-	Oui	Oui
CANAUX D'ASSISTANCE CLIENT				
Canal de messagerie	1	5	10	100
Centre d'assistance	Oui	Oui	Oui	Oui
Formulaire « Web-to-Ticket » (Web vers ticket)	1	5	10	20
Twitter	-	1 marque	1 marque	2 marques (dans le cas d'une multimarque une marque pour chaque service)
Facebook	-	1 marque	1 marque	2 marques (dans le cas d'une multimarque une marque pour chaque service)
Forums communautaires	-	Oui	Oui	Oui
Téléphonie	-	-	Oui	Oui
Tchat en direct	-	-	-	Oui
AUTOMATISATION DU SUPPORT TECHNIQUE				
Règles de notification	Oui	Oui	Oui	Oui
Macros	2	5	15/service	30/service
Supervision : règles basées sur le temps	-	5	15/service	30/service
Règles de workflow	-	5/module	15/service/module	30/service/module

Fonctions personnalisées dans des workflows	-	-	-	Oui
Surveillance des champs : déclenchement en cas de mises à jour de champs spécifiques	-	-	-	Oui
RÈGLES D'ATTRIBUTION DE TICKETS				
Attribution directe à des agents et à des équipes	-	5	15	30
Attribution circulaire d'un ticket par équilibrage de charge	-	-	10/service	15/service
GESTION AVANCÉE DES PROCESSUS : BLUEPRINTS				
Blueprints actifs	-	-	1/service	20/service
Transitions par Blueprint	-	-	10	50
Transitions communes par Blueprint	-	-	1	5
Champs et actions par transition	-	-	10	30
SLA et remontées hiérarchiques au niveau de l'état	-	-	Oui	Oui
Fonctions personnalisées dans les Blueprints	-	-	-	Oui
CONTRATS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)				
Nombre de SLA	SLA défini en fonction des priorités par défaut	4	10/service	20/service
Arrêt de l'horloge SLA (état En attente)	Valeur par défaut pour l'état En attente (non personnalisable)	Oui	Oui	Oui
Remontées hiérarchiques multiniveaux	-	Oui	Oui	Oui
SLA basé sur le client	-	-	Oui	Oui
Gestion des contrats dans les SLA	-	-	-	Oui
HEURES DE TRAVAIL DU SUPPORT TECHNIQUE				
Heures d'ouverture	-	1	1	Illimité
Liste des jours fériés	-	1	1	Illimité
PERSONNALISATION DU SUPPORT TECHNIQUE				
Modèles d'e-mail personnalisés	Modèles par défaut	Oui	Oui	Oui
Personnalisation des onglets	Oui	Oui	Oui	Oui
Vues personnalisées	-	Oui	Oui	Oui
Personnalisation des champs du formulaire	Oui	Oui	Oui	Oui
Champs personnalisés	-	50 champs/module	150 champs/module	230 champs/module
Personnalisation de l'état du ticket et regroupement d'états	-	Oui	Oui	Oui
Dépendances de champs	-	Oui	Oui	Oui
Équipes	-	-	Oui	Oui

Modèles de tickets	-	-	Oui	Oui
Mise en page spécifique au service	-	-	Oui	Oui
INTELLIGENCE ARTIFICIELLE				
Assistant de réponse	-	-	-	Oui
Prédictions de sentiments	-	-	-	Oui
Marquage automatique des tickets	-	-	-	Oui
Notifications d'anomalies	-	-	-	Oui
Assistant de conversation de la base de connaissances/ASAP	-	-	-	Oui
Voix et concepteur de compétences de Zia	-	-	-	Oui
CHANGEMENT D'IMAGE				
Plusieurs langues disponibles	Oui	Oui	Oui	Oui
Mappage de domaine personnalisé	-	Oui	Oui	Oui
Authentification à distance	-	-	Oui	Oui
MULTISERVICES				
Suivi de l'assistance de plusieurs services	-	-	10	Illimité
Affichage des tickets pour tous les services	-	-	Oui	Oui
Signatures basées sur le service	-	-	Oui	Oui
Traitement de produits spécifiques au service	-	-	Oui	Oui
CENTRE D'ASSISTANCE				
Base de connaissances privée pour les agents	Oui	Oui	Oui	Oui
Base de connaissances publique	-	Oui	Oui	Oui
Tableaux de bord de la base de connaissances	-	Oui	Oui	Oui
Communauté	-	Oui	Oui	Oui
Tableau de bord de la communauté	-	Oui	Oui	Oui
Contrôle de version d'articles	Oui	Oui	Oui	Oui
Redirection 301	-	-	Oui	Oui
ASAP	-	Oui	Oui	Oui
Robot de réponse dans ASAP	-	-	-	Oui
Tchat en direct dans ASAP	-	-	-	Oui
Intégration de Google Analytics	-	-	Oui	Oui
Galerie de thèmes	-	Oui	Oui	Oui

Personnalisation CSS	-	-	Oui	Oui
Widgets personnalisés	-	-	Oui	Oui
Centre d'assistance multimarque	-	-	-	Oui
Personnalisation HTML	-	-	-	Oui
GESTION DES CLIENTS				
Gestion des informations de contact et de comptes	Oui	Oui	Oui	Oui
Notes privées pour les contacts et les comptes	Oui	Oui	Oui	Oui
Propriétaires dédiés pour les contacts et les comptes	Oui	Oui	Oui	Oui
Informations sur les contacts et les comptes	-	Oui	Oui	Oui
Déduplication des contacts et des comptes	-	Oui	Oui	Oui
Champs personnalisés pour les contacts et les comptes	-	50 champs	150 champs	230 champs
Fusion de contacts	-	Oui	Oui	Oui
Fusion de comptes	-	Oui	Oui	Oui
Suivi des contacts et des comptes	-	Oui	Oui	Oui
Association entre contacts et produits	-	Oui	Oui	Oui
Affichages personnalisés des clients	-	Oui	Oui	Oui
Contact secondaire (Cc)	-	-	Oui	Oui
ACTIVITÉ				
Tâches	-	Oui	Oui	Oui
Événements	-	-	Oui	Oui
Appels	-	-	Oui	Oui
SUIVI DU TEMPS				
Suivi manuel de la durée d'un ticket	-	Oui	Oui	Oui
Suivi automatique de la durée des tickets	-	-	Oui	Oui
Suivi du temps des activités	-	-	Oui	Oui
Préférences de facturation	-	-	Oui	Oui
PRODUITS				
Suivi des tickets en fonction du produit	-	Oui	Oui	Oui
Association entre produits et contacts	-	Oui	Oui	Oui
Association entre produits et comptes	-	Oui	Oui	Oui

Responsable dédié pour les produits	-	Oui	Oui	Oui
Champs personnalisés pour les produits	-	50 champs	150 champs	230 champs
Affichages personnalisés pour les produits	-	Oui	Oui	Oui
ANALYSES				
Rapports standard	-	Oui	Oui	Oui
Rapports préremplis	-	Oui	Oui	Oui
Rapports personnalisés	-	50	Oui	Oui
Exportation des rapports aux formats CSV XLS ou PDF	-	Oui	Oui	Oui
Tableaux de bord personnalisés	-	10	Oui	Oui
Tableau de bord de synthèse des tickets	-	Oui	Oui	Oui
Tableau de bord de la direction	-	Oui	Oui	Oui
Tableaux de bord de réponse résolution et FCR	-	Oui	Oui	Oui
Tableau de bord de l'état des tickets	-	Oui	Oui	Oui
Tableau de bord de la satisfaction client	-	Oui	Oui	Oui
Tableau de bord de base de connaissances	-	Oui	Oui	Oui
Tableau de bord de la communauté	-	Oui	Oui	Oui
Rapports et tableaux de bord des appels	-	-	Oui	Oui
Tableaux de bord SLA	-	-	Oui	Oui
Disponibilité des agents par téléphone	-	-	Oui	Oui
Planification de rapports	-	-	-	100
Tableau de bord des Blueprints	-	-	-	Oui
Tableau de bord de ZIA	-	-	-	Oui
Analyses de tous les services (rapports et tableaux de bord globaux)	-	-	-	Oui
TÉLÉPHONIE				
Notifications d'appel produit	-	-	Oui	Oui
Conversion appel-ticket	-	-	Oui	Oui
Réponse sur le Web	-	-	Oui	Oui
Réponse par téléphone	-	-	Oui	Oui
Journalisation des appels	-	-	Oui	Oui
Transfert d'appel	-	-	Oui	Oui

Enregistrement des appels	-	-	Oui	Oui
Mise en attente des appels	-	-	Oui	Oui
Désactivation du son des appels	-	-	Oui	Oui
Configuration des heures d'ouverture	-	-	Oui	Oui
Gestion des appels hors heures d'ouverture	-	-	Oui	Oui
Gestion de la file d'attente d'appels	-	-	Oui	Oui
Appels sortants	-	-	Oui	Oui
Gestion des appels manqués	-	-	Oui	Oui
Configuration d'un message d'accueil personnalisé	-	-	Oui	Oui
Routage des appels (séquentiel et simultané)	-	-	Oui	Oui
Message de mise en attente des appels	-	-	Oui	Oui
Historique des appelants	-	-	Oui	Oui
Messagerie vocale	-	-	Oui	Oui
Disponibilité des agents en temps réel	-	-	Oui	Oui
Rapports et tableaux de bord des appels	-	-	Oui	Oui
IVR multiniveau	-	-	-	Oui
AGENTS ET AUTORISATIONS				
Profils	Par défaut (non modifiable)	6	25	50
Rôles	Par défaut (non modifiable)	5	25	250
Contrôle d'accès au niveau des champs	-	-	Oui	Oui
Partage de données basé sur les rôles	-	-	-	Oui
Agents légers	-	Extension € 5.75/agent léger/mois	Extension € 5.75/agent léger/mois	50 gratuits (Extension - € 5.75/agent léger/mois)
EXTENSIONS ET INTÉGRATION				
Zoho CRM	-	Oui	Oui	Oui
Zoho Analytics	-	Oui	Oui	Oui
Zoho Bug Tracker	-	Oui	Oui	Oui
G Suite	Oui	Oui	Oui	Oui
Extension SMS	-	Oui	Oui	Oui
Zoho PhoneBridge pour centres d'appels	-	Oui	Gratuit	Gratuit
Zoho Assist	1 utilisateur gratuit	1 utilisateur gratuit	1 utilisateur gratuit	1 utilisateur gratuit
Zoho Cliq	-	Oui	Oui	Oui
Zoho SalesIQ	-	Oui	Oui	Oui

Atlassian Jira	-	Oui	Oui	Oui
Slack	-	Oui	Oui	Oui
Zoho Books/Invoice	-	Oui	Oui	Oui
Salesforce	-	Oui	Oui	Oui
Zapier	-	Oui	Oui	Oui
Office 365	-	Oui	Oui	Oui
MS Teams	-	Oui	Oui	Oui
Zoho PageSense	-	Oui	Oui	Oui
ZOHO MARKETPLACE POUR ZOHO DESK				
Extensions publiques	-	Oui	Oui	Oui
Extensions privées	-	-	Oui	Oui
APPLICATIONS MOBILES				
Application de radar pour Zoho Desk	Oui	Oui	Oui	Oui
Application Zoho Desk	Oui	Oui	Oui	Oui
OUTILS DE DÉVELOPPEUR				
SDK mobile	-	-	Oui	Oui
API	Oui	Oui	Oui	Oui
ADMINISTRATION DES DONNÉES				
Exportation de données	oui	Oui	Oui	Oui
Importation de données	-	Oui	Oui	Oui
Historique d'importation	-	Oui	Oui	Oui
MIGRATION DES DONNÉES				
Migration à partir d'un autre support technique	-	Oui	Oui	Oui
SUPPORT (24 h/24 5 j/7)				
Assistance par e-mail	Oui	Oui	Oui	Oui
Assistance par téléphone	-	Oui	Oui	Oui
Assistance par tchat	-	-	Oui	Oui