

La solution Teams4IT est désormais disponible sur Microsoft AppSource et Azure Marketplace

Nanterre, le 14 mars 2023 – HELPLINE, expert européen de l'expérience utilisateur et WATS, startup software française experte du Knowledge Sharing en entreprise ont annoncé aujourd'hui la disponibilité de leur application Teams4IT, sur Microsoft AppSource et Azure Marketplace, deux boutiques en ligne fournissant des applications et services à utiliser sur la suite Microsoft Office 365. Les clients de Teams4IT peuvent désormais profiter d'un déploiement en ligne de l'application, pour encore plus de facilité, rapidité et sécurité.

Teams4IT a été développée conjointement par WATS et HELPLINE pour permettre aux collaborateurs d'accéder au support utilisateur à partir d'un point unique : Microsoft Teams. Téléchargeable via Microsoft AppSource ou Azure Marketplace, l'app Teams4IT s'intègre directement dans l'interface Microsoft Teams de chaque utilisateur sous la forme d'une icône et peut être lancée d'un simple clic.

« Microsoft Teams est l'application qu'on ouvre en premier et qu'on ferme en dernier sur la plupart de nos ordinateurs, tablettes et smartphones professionnels. Pour la majorité des collaborateurs, c'est l'un des principaux outils de productivité du quotidien. Avec Teams4IT, il devient désormais un point d'accès central au support IT et la connaissance métier de l'entreprise », commente Nicolas Houel Devienne, Directeur Innovation chez HELPLINE.

Teams4IT : l'accès simplifié au self-help et au support

Teams4IT répond à de nombreux enjeux, tant en termes d'expérience pour les utilisateurs que de gestion des services IT pour la DSI de l'entreprise :

- **Accès à la connaissance et auto-assistance** : la technologie de métamoteur de recherche de WATS permet à chaque collaborateur de faire une recherche dans l'ensemble des bases de connaissance de l'entreprise – qu'il s'agisse de SharePoint, d'applications métier comme des CRM ou du site web de l'entreprise – ainsi que dans des bases externes accessibles par internet.
- **Création et suivi des tickets d'incident** : l'utilisateur peut créer un ticket d'incident et consulter le statut de ses différents dossiers en cours sans avoir besoin de se connecter à l'outil ITSM de l'entreprise.
- **Intégration de l'omnicanal** : Teams4IT permet d'accéder directement aux fonctionnalités des plateformes omnicanal, permettant au collaborateur de contacter le support via le canal de son choix : appel téléphonique, chat ou callback.

Le déploiement de la solution Teams4IT s'effectue en quelques minutes à partir de l'identifiant Microsoft du client. L'interface et les fonctionnalités peuvent être personnalisées selon les préférences de l'entreprise et les besoins des collaborateurs.



« Chez WATS, nous avons très vite compris que le futur du travail serait à l'intégration et à la connectivité entre utilisateurs. C'est pour cela que nous avons mis en place des applications intégrables aux environnements de travail du futur : Microsoft Teams en est le parfait exemple. Grâce à Teams4IT, les collaborateurs peuvent accéder à un hub d'accès à la connaissance et au support IT directement depuis MS Teams. L'offre Teams4IT vient compléter notre solution WATS for Teams déjà disponible sur Microsoft AppSource ou Azure Marketplace », commente **Olivier Jourdan, Directeur Commercial de WATS.**

Jake Zborowski, directeur général Microsoft Azure Platform chez Microsoft Corp, a déclaré : « Grâce à Microsoft AppSource et Azure Marketplace, les clients du monde entier peuvent facilement trouver des solutions de partenaires métier sur mesure qui fonctionnent avec les produits qu'ils utilisent déjà. Nous sommes heureux d'accueillir la solution Teams4IT dans les écosystèmes AppSource et Azure Marketplace en pleine croissance. »

[À propos d'HELPLINE](#)

Leader européen de l'expérience utilisateur, HELPLINE met le Service desk et l'innovation au service des directions IT et métiers en pleine transformation digitale. HELPLINE opère en France, à l'international et dispose de 9 sites en Europe. Avec 200 clients, parmi lesquels elle compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de vingt ans. L'entreprise a réalisé 181 M€ de CA en 2021.

La diversité fait partie de l'ADN de l'entreprise et développer les compétences de ses 3 200 collaborateurs est au cœur du management HELPLINE. Rejoignez-nous et grandissez avec HELPLINE !

www.helpline.fr

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – abillon@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

Christelle ROBIN-VELUT – crobinvelut@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72

[À propos de WATS](#)

WATS propose un environnement de travail qui facilite le partage entre pairs, l'accès rapide à l'information, la capitalisation des savoirs et la valorisation des talents. Les solutions WATS sont déployables en SaaS ou dans Microsoft Teams.

Pour en savoir plus : www.wats.ai