

Quel est le rôle du helpdesk ?

*Le helpdesk est un service essentiel pour les utilisateurs de portails en ligne (Pro.ONE et My.ONE). Le rôle principal du helpdesk est de **fournir une assistance technique et fonctionnelle aux utilisateur·rices** qui ont besoin d'aide pour utiliser ces portails.*

Les missions du helpdesk sont variées :

Accompagner : Le helpdesk est à l'écoute des utilisateur·rices et les soutient dans l'utilisation du portail. Il répond aux questions et guide les utilisateur·rices pour les aider à comprendre comment utiliser les différentes fonctionnalités du portail. Le but est de rassurer les utilisateur·rices et de les accompagner dans leur utilisation du portail.

Aider à la connexion et la gestion des accès : Le helpdesk aide les utilisateur·rices à se connecter au portail en utilisant une connexion forte et leur expliquer comment fonctionne la gestion des accès.

Assistance à l'encodage des données : Le helpdesk aide les utilisateur·rices dans l'encodage de certaines données, telles que la signalétique du pouvoir organisateur ou du milieu d'accueil, données des équipes, etc. Le but est de faciliter la saisie des données et d'assurer leur qualité.

Relayer vers le service adéquat : Le helpdesk relaye les demandes des utilisateur·rices vers le service approprié.

Relayer les problèmes techniques et propositions d'amélioration : Vous pouvez envoyer des captures d'écran des problèmes techniques que vous rencontrez sur le portail. Le helpdesk peut également recueillir les propositions d'amélioration du portail les relayer au service adéquat.

Former : les nouveaux utilisateur·rices ont la possibilité de faire une demande d'initiation au portail Pro.ONE via le bouton « Aide ».



En cas de questions ou besoin d'accompagnement, le helpdesk de Pro.ONE est disponible par téléphone de 9h à 16h (**02 542 14 45**) et par mail (**pro@one.be**) ou via le formulaire de contact disponible sur le portail.