

Workday Support

Des experts disponibles pour vous aider quand vous en avez besoin

Chez Workday, nous proposons une assistance qui sort de l'ordinaire et nous vous laissons définir vous-même le degré d'assistance dont vous avez besoin. Vous pouvez vous appuyer sur l'aide de la Communauté Workday ou nous transmettre votre requête et son niveau d'importance pour obtenir l'avis d'un expert.

Vous souhaitez nous parler directement ? Nous vous appelons. Vous préférez gérer ça en ligne ? Aucun problème ! Nous reviendrons vers vous rapidement. Nous ne considérerons l'incident résolu que lorsque vous l'aurez décidé.

Avec Workday Support, lorsqu'un sujet est réglé pour un client, il est résolu pour tous, car tous les clients Workday utilisent la même version. Cela rend la résolution des incidents plus rapide et plus intéressante pour tous les clients.

Pour nous, la réussite dépend de la satisfaction des clients et non du nombre de cas résolus. Workday Support est un modèle de prestation SaaS disponible 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, avec un manager disponible à tout moment. Et comme tout est en ligne, plus besoin de passer par un centre d'appels.

Pour répondre aux besoins de nos clients aux quatre coins du globe, Workday Support offre une couverture mondiale. Nous disposons de trois principaux centres d'assistance implantés à Pleasanton (Californie), Dublin (Irlande) et Auckland (Nouvelle-Zélande).

« Notre expérience avec Workday Support a été excellente. J'ai travaillé avec de nombreux fournisseurs et leur assistance souffre difficilement la comparaison avec Workday. »

—Hitesh Patel, Responsable SIRH, Guidewire Software, Inc.

Nous sommes plus performants ensemble : Workday Community

Rejoignez la Communauté Workday pour collaborer, discuter et trouver des idées avec d'autres clients, partenaires et experts. Accédez à des options en libre-service pour trouver vous-même les solutions à vos questions, à une bibliothèque de documentation et à des informations sur les nouvelles fonctionnalités, corrections et mises à jour.

Si nous découvrons l'existence d'un incident, nous vous en informerons. Dans le cas où votre utilisation de Workday est concernée, nous ouvrirons un ticket pour vous de manière proactive.

Pour en savoir plus, accédez à la [Communauté Workday](#).

Les avantages

- Une assistance mondiale disponible 24h/24, 7j/7 et 365 j/an
- Une solution trouvée pour un client bénéficie à tous
- Un seul espace pour transmettre et suivre les incidents
- Des corrections et améliorations de produits influencées par l'analyse des questions posées à notre support
- Des conseils et une assistance basés sur votre environnement Workday
- Les cas ne sont clôturés que lorsque vous êtes satisfait des résultats

Principe de fonctionnement

1. Le client se connecte au [portail du service client](#).
2. Il transmet un incident et indique son niveau de gravité.
3. Le centre d'assistance transmet directement la demande à un expert.
 - > Les problèmes de niveau 1 sont automatiquement traités en priorité et reçoivent une réponse dans les 60 minutes, bien que le temps de réponse moyen soit de 13 minutes.
4. L'expert Workday contacte le client et travaille avec lui.
5. Le workflow est documenté jusqu'à ce que le client indique que le problème est résolu.

Pour répondre aux besoins de nos clients aux quatre coins du globe, Workday Support offre une couverture mondiale. Nous disposons de trois principaux centres d'assistance implantés à Pleasanton (Californie), Dublin (Irlande) et Auckland (Nouvelle-Zélande).