

A050 - Zendesk

Informations générales

Code: A050

Titre: Zendesk

Description: Helpdesk multi-canal.

Catégorie: SaaS

Entité responsable: ENT34 - Domaine Artist Experience (Interne)

Statut cycle de vie: Actif

Date cycle de vie: 2017-02-01 00:00:00

Cycles de vie

Date	Statut
2017-02-01 00:00:00	Actif

Indicateurs

Indicateur	Valeur	Titre
INDIC5 - Confidentialité	4	Non critique
INDIC3 - Disponibilité	2	Significatif
INDIC4 - Intégrité	2	Significatif
INDIC6 - Traçabilité	2	Significatif
INDIC7 - TIME	1	Invest

Caractéristiques

Caractéristique	Nature	Valeur
CARAC7 - Mode acquisition (Enumeration)	Propriété	Buy
CARAC3 - Nombre utilisateurs (Enumeration)	Propriété	Plusieurs directions(201-1000)
CARAC2 - RPO (Entier)	Propriété	4
CARAC1 - RTO (Entier)	Propriété	8
CARAC5 - Impact NIS2 (Enumeration)	Tag	Non

CARAC4 - Présence DCP (Enumeration)	Tag	Oui
CARAC6 - Usage IA (Enumeration)	Tag	Non

Entités associées

Code	Titre	Utilisation	Type
------	-------	-------------	------

Processus associés

Processus

Couverture fonctionnelle

Capacité	Composant logiciel	Service
CAP74 - Animer la communauté	None	None
CAP71 - Exposer le portail Backstage	None	None
CAP77 - Facturer les clients	None	None
CAP75 - Former les artistes	None	None
CAP76 - Mesurer la satisfaction	None	None
CAP72 - Offrir le self-service TuneCore	None	None
CAP73 - Supporter en helpdesk	None	None

Composants logiciels

Composant logiciel
A050-CL01 - Zendesk Tenant (Zendesk)

Projets associés

Projet	Scénario	Statut
--------	----------	--------

Revision #1

Created 15 June 2026 14:23:14 by Technical User

Updated 15 June 2026 14:23:14 by Technical User