

# 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 (Réel)                        | Propriété | None                           |
| CARAC10 - Test Tag String (Texte)          | Propriété | None                           |
| CARAC17 - Hosting (Enumeration)            | Tag       | None                           |

|                                     |     |     |
|-------------------------------------|-----|-----|
| 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 26 July 2026 06:14:57 by API Service  
Updated 26 July 2026 06:14:57 by API Service