

● Assistance Technique



NOS METIERS | ○

- Audit / Conseil
Maîtrise d'œuvre
Ingénierie
- Déploiement / Intégration
Installation et paramétrage
Formation et prise en main
- Cabling
Interconnexions de sites
Solutions clients légers
Sécurité
- Solutions applicatives
Web technologie
ERP / Solution de gestion
- **Centre d'Appel**
Assistance technique
Services Après vente
- Externalisation
Financement
Infogérance

Assistance technique : un suivi maîtrisé

Cette assistance permet de diagnostiquer les incidents sur les éléments bureautiques, informatiques et de communication, de déclencher l'intervention de l'équipe de support appropriée, et d'assurer le suivi de la résolution.

Notre hotline s'appuie sur différents niveaux de compétences : du technicien de premier niveau, l'appel est aiguillé jusqu'aux experts réseaux lorsqu'un problème le requiert.

Nous sommes capables de prendre en main à distance l'environnement de travail des utilisateurs, leur fournissant ainsi une aide en ligne instantanée.

Des rapports d'activité à destination des administrateurs du client les aident à identifier les problèmes liés au système d'information et à gérer leur infrastructure informatique et de communication sur le long terme.

Nos clients sont alors libres de tirer le meilleur parti de leur environnement de travail et par conséquent, de focaliser leurs ressources sur leur cœur de métier.



Notre Approche :

Nous sommes organisés pour assurer une assistance technique fiable et rapide. Une base des appels techniques nous permet d'assurer un suivi maîtrisé de tous les problèmes rencontrés et ainsi permettre qu'un appel soit traité dans les meilleurs délais. Si le temps moyen de résolution d'appel est de 4H, le délai maximum de résolution n'a jamais excédé 5 jours ouvrés l'an dernier.

Les avantages pour votre entreprise:

- Résolution, via un point d'entrée unique, de l'ensemble de vos problèmes liés à l'informatique, la bureautique et l'accès Internet, avec un objectif de qualité de service.
- Suivi des interventions des services de support.
- Amélioration de la productivité globale de l'entreprise par l'optimisation de l'usage des ressources bureautiques, informatiques et de communication.
- Réaffectation des ressources de l'entreprise sur les projets directement liés à l'activité de l'entreprise.
- Maîtrise du budget lié à l'assistance à travers une offre de prix fixe par utilisateur.
- Evolution proactive de l'environnement bureautique, informatique et de communication, rendu possible par nos conseils et sur la base de rapports réguliers.



Notre démarche

Qualification de l'appel : Détermination de l'identité de l'utilisateur appelant (société, nom et prénom de l'utilisateur), afin de pouvoir recueillir les données relatives à la configuration.

Analyse d'incidents : Identification de la source du problème rencontré par l'utilisateur: panne matérielle, bogues logiciels, problème réseau, accès Internet ou erreur d'utilisation.

Assistance à la résolution de l'incident : Le client reçoit de l'assistance par téléphone ou via la prise en main à distance du PC pour résoudre les problèmes et paramétrer correctement ces applicatifs. En fonction de l'urgence du problème et de son impact sur l'activité de l'entreprise, un niveau de priorité est attribué à l'appel.

Suivi des interventions: Si un produit ou applicatif défaillant est sous contrat de service, une demande d'intervention est enregistrée et transférée au service après-vente. Si un produit ou applicatif défaillant n'est pas sous contrat de service, nous vous adressons un devis puis une solution adéquate. La trace des appels transférés est conservée. On s'assure que le problème a bien été résolu.

Assistance à l'usage: L'assistance aux utilisateurs sur l'usage de leur environnement bureautique, informatique et de communication consiste à répondre à des questions spécifiques de l'utilisateur, relatives aux caractéristiques des produits et des applicatifs référencés, aux problèmes de réseau, d'accès Internet ou d'impression.

Prise en main à distance: Ce service est soumis à l'approbation du client : dans ce cas, la résolution des incidents et l'assistance utilisateur peut être facilitée grâce à l'emploi d'un outil de prise en main à distance. Travailler de façon interactive avec le client nous permet d'effectuer un diagnostic du problème à distance, ou d'aider l'utilisateur à tirer pleinement bénéfice de ses applications bureautiques et de communication.

La session de prise en main à distance, sous le contrôle du client, est sécurisée et ne nécessite pas de configuration réseau spécifique.

Rapports d'activité sur une base régulière: La dernière étape est la rédaction de rapports d'activité ou d'analyse d'incidents, clairs, complets et facilement interprétables, faisant ressortir les points importants.

Pour en savoir plus sur les solutions Com6, contactez-nous au 0 825 000 136