

HELP DESK

Notre offre de support utilisateur à valeur ajoutée pour une meilleure productivité

Aujourd'hui plus que jamais, vous devez pouvoir répondre aux exigences de compétitivité et de productivité pour votre organisation. Avec Proximity Managed Services, améliorez la performance des utilisateurs en optimisant l'usage de vos postes de travail.

Besoins des DSI

Les DSI doivent s'appuyer sur des services professionnels et standardisés pour apporter un fort soutien aux utilisateurs dans le but de :

- Libérer les talents et leur permettre de se concentrer sur le cœur de leurs business
- Augmenter la productivité de leurs équipes
- Accroître la disponibilité des infrastructures
- Réduire les coûts de fonctionnement

Les Contraintes des utilisateurs internes

Les utilisateurs se voient de plus en plus passer du temps à essayer de résoudre par eux-mêmes des problématiques liées au poste de travail ceci engendre :

- Une productivité dégradée par une utilisation déficiente des outils informatiques
- Un support interne défaillant et pas toujours disponible : insatisfaction des utilisateurs
- Une augmentation du « Coût total de possession », un « TCO » élevé induisant des coûts cachés liés à la perte de productivité.



Notre offre Proximity Managed Services for Users

Une solution de **Services Desk/ Help Desk**, externalisée et personnalisée, reposant sur des compétences techniques formées sur les environnements utilisateurs les plus courants du marché mais aussi sur les environnements spécifiques de nos clients

- Ⓞ Une Equipe d'ingénieurs et de techniciens formés et certifiés sur les technologies de nos clients
- Ⓞ Un accès à un service personnalisé pour la soumission d'incident support : via un Portail Internet, par Mail ou Téléphone
- Ⓞ Une prise en main à distance pour accélérer les résolutions
- Ⓞ Une Escalade auprès de nos partenaires technologiques
- Ⓞ Un suivi des incidents et de l'état de résolution aussi bien pour les utilisateurs que la DSI
- Ⓞ Des processus respectant les standards ITSM
- Ⓞ Des Certifications ISO 9001 v2015 et ISO 27001 v. 2013





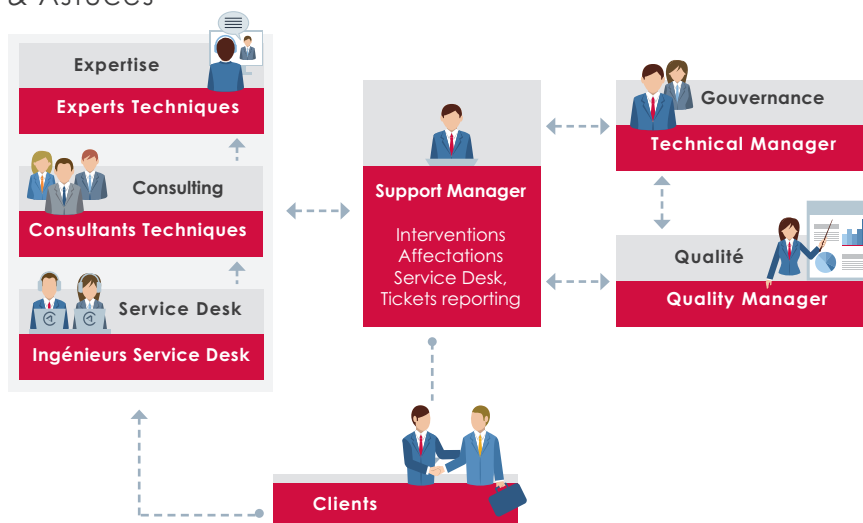
Avantages de Proximity Managed Services for Users

Pour la DSI :

- Concentration des Équipes Internes sur l'essentiel
- Réduction du temps passé par les équipes internes à assurer le support
- Diminution du temps d'indisponibilité du poste de travail
- Reporting détaillé sur l'activité des Équipes par : Direction, Service, Région et Profils Utilisateurs
- Gains financiers pour l'entreprise

Pour les utilisateurs:

- Disponibilité Immédiate d'Ingénieurs et de techniciens Support pour la soumission d'incidents
- Résolution de Questions et Traitement d'Incidents Support
- Réduction du temps passé par l'utilisateur à essayer de faire son propre support
- Augmentation de la productivité des utilisateurs
- Transfert de savoir: meilleure utilisation et productivité
- F.A.Q et Trucs & Astuces



Accréditations

Afin d'assurer le support du poste de travail, Advancia Téléservices s'est faite certifiée sur les technologies Microsoft et particulièrement sur le segment des TPE/PME - signe de reconnaissance dans la maîtrise de l'environnement de travail de l'utilisateur Microsoft Windows.



Gold Cloud Productivity
Silver Cloud Platform
Silver Datacenter
Silver Messaging
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions



Pour plus d'information :

Merci de contacter notre service commercial ou consulter notre site
Tél : +33 1 76 77 95 05 Email: commercial@advancia-teleservices.com
www.advancia-teleservices.com

