

Help Desk N1/N2 Applications Métier

Support

CONTEXTE

- Un acteur majeur du BTP, présent dans 9 pays, a externalisé son support utilisateur pour gérer 3 500 à 4 000 incidents mensuels. L'objectif : assurer une assistance multilingue et disponible sur un périmètre de 7 500 utilisateurs et 150 applications métier.

KPIs

- Backlog : 0%
- FCR > 75%
- CSAT > 80%
- SLA: > 90%

PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

- Support Help Desk N1 et N2 de 07h à 19h, du lundi au samedi
- Support de 150 applications métier, dont 10 critiques
- Support Microsoft Exchange / Office 365
- Support Notes / Lotus
- Assistance aux mises à jour et au paramétrage mobile
- Traitement des incidents liés à la télétransmission, à la sauvegarde des données et à la sécurité
- Authentification VPN & multi-facteurs


ENJEUX


- Assurer une prise en charge rapide (< 30 secondes) et une résolution dès le premier appel
- Offrir un service conforme aux exigences de sécurité et de confidentialité du client
- Maintenir un haut niveau de disponibilité du support sur une large plage horaire
- Centraliser les demandes via une plateforme ITSM performant

APPROCHE SUR MESURE

- 1 Recrutement de profils expérimentés et bilingues pour couvrir l'ensemble des zones géographique
- 2 Mise en place d'un environnement de travail sécurisé avec VPN et MFA
- 3 Adaptation aux outils et procédures internes du client
- 4 Formation continue sur les 150 applications métier



 www.advancia-teleservices.com

 26, rue Socrate - ZAC Khéreddine -
Le Kram 2015 - Tunis - Tunisie