

# Help Desk N1/N2 Assistance à la Migration de Google vers Microsoft 365

## CONTEXTE

- Migration de 4 000 utilisateurs vers Microsoft 365 dans les délais impartis, avec un support utilisateur dédié et multilingue pour en garantir la continuité.

## PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

- Planification de l'intervention technique
- Installation du portail Microsoft Entreprise, activation et configuration initiale (MFA, mot de passe)
- Assistance au changement de mot de passe selon la politique sécurité du client
- Enrôlement des terminaux dans Microsoft Intune

## KPIs

- FCR > 85%
- CSAT > 85%
- SLA > 90%

## ENJEUX


- Migration de 4000 utilisateurs dans un deadlines serré
- Manque de compétences et d 'effectif pour la réalisation du projet

## APPROCHE SUR MESURE

- 1 Agilité et Adaptation aux contraintes de délais
- 2 Bonne maîtrise de la relation client pour palier à la résistance des utilisateurs au changement
- 3 Parfaite expertise Technique et Maitrise de la procédure



 [www.advancia-teleservices.com](http://www.advancia-teleservices.com)

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

