

# Help Desk: Support IT pour un Éditeur de Logiciels domaine médical et paramédical

## CONTEXTE

- Éditeur avec clientèle d'infirmiers, orthopédistes et kinésithérapeutes
- Utilisation de Salesforce

## PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

- Installation des mises à jour des logiciels & paramétrage mobile
- Gestion des problèmes de facturation et de télétransmission
- Installation / Support du lecteur de carte.
- Traitement des rejets (de la part de la caisse et autre).
- Sauvegarde de données clients et assistance en ligne.

## KPIs

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

## ENJEUX


- Manque de ressources internes pour gérer le support utilisateurs

## APPROCHE SUR MESURE

- 1 Engagement d'une équipe dédiée en moins d'un mois, avec un onboarding structuré et une montée en compétence, appréciée du client
- 2 Mise en place d'une équipe Help Desk externalisé (N1-N2)
- 3 Résolution via Salesforce: + 3000 chats traités par mois



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

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

