

Help Desk Solutions Télécoms

Support

CONTEXTE

- Un opérateur télécom B2B a confié à Advancia Téléservices la supervision de 2 200 routeurs Fortinet et le support utilisateurs de 500 entreprises. La mission couvre la supervision des liens, l'ouverture et le suivi de tickets sur les outils opérateur, ainsi que le support Internet, sécurité et téléphonie unifiée.

KPIs

- Backlog : 0%
- FCR > 85%
- CSAT > 95%
- SLA: > 90%

PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

- Supervision proactive des routeurs et liens opérateurs (rupture, lenteur, instabilité)
- Ouverture & suivi de tickets sur les outils ITSM de l'opérateur
- Support utilisateur : Internet, sécurité réseau, communication unifiée
- Accès sécurisé via VPN au système d'information opérateur
- Environnement technique : Routeurs Fortinet, outils de ticketing opérateur

ENJEUX


- Garantir un temps de rétablissement conforme aux GTR
- Offrir un point de contact unique pour les utilisateurs entreprise
- Réduire le temps moyen de résolution
- Maintenir un haut niveau de qualité de service (QS ≥ 95%)
- Suivre et prioriser les tickets en lien avec les SLA de l'opérateur

APPROCHE SUR MESURE

- 1 Mise en place d'une équipe dédiée et formée aux outils spécifiques de l'opérateur
- 2 Déploiement d'un processus structuré de traitement et d'escalade des incidents
- 3 Reporting régulier des KPIs et ajustements en continu
- 4 Intégration complète aux systèmes de ticketing existants



 www.advancia-teleservices.com

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