

Help Desk N1/N2 pour une entreprise de location d'engins pour BTP

CONTEXTE

- Externalisation des services de support IT pour optimiser les coûts tout en garantissant un haut niveau de qualité de service.

PÉRIMÈTRE OPÉRATIONNEL

- Support utilisateurs niveau 1,2 et 3, gestion des incidents et des demandes, escalade vers les équipes métiers et techniques hors périmètre.
- Support multicanal (mails, appels, MS Teams) et enrichissement continu de la base de connaissance pour optimiser la résolution.
- Supervision de l'infrastructure IT : gestion du parc, déploiement logiciel, administration des serveurs.

KPIs

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

ENJEUX

- Turnover élevé et coûts de recrutement élevés en local

APPROCHE SUR MESURE

- 1 Équipe Help Desk qualifiée dédiée au support utilisateur
- 2 Service Delivery Manager certifié ITIL pour piloter la qualité et les engagements
- 3 Offre d'externalisation à coût compétitif, alliant performance et maîtrise budgétaire