

Service d'assistance technique aux utilisateurs

En tant qu'acteur majeur dans le traitement des données sensibles, et spécialiste des supports techniques, nos solutions vous offre une infogérance de votre parc informatique associée à un support utilisateurs performant.



Solution *multi-tâches, flexible et évolutive*

permettant de gérer tous types des demandes d'utilisateurs N1/N2/N3, dans un environnement répondant à de haut niveau de sécurité et de protection de données

NOS COLLABORATEURS

- ✓ Equipe d'assistance multilingue dédiée
- ✓ Flexible et disponible 24/7
- ✓ + de 48 000 tickets gérés par an
- ✓ + de 30 000 appels entrants gérés par an

NOTRE DISPOSITIF

- ✓ Intervention sur les outils clients
- ✓ Questions liées à l'utilisation du matériel informatique
- ✓ Service Desk multicanal
- ✓ Maîtrise et gestion d'outils de ticketing
- ✓ Supervision, contrôle et intervention sur les infrastructures techniques

NOTRE PERIMETRE

Niveau 1 et Niveau 2

- ❖ Administration Système
 - Active Directory et partages réseau
 - Citrix Xenapp 6.5 / 7.X / RDS
 - Exchange et Exchange Online (Office 365)
- ❖ Virtualisation et stockage
- ❖ Supervision et Morning-check

Niveau 3

- ❖ Migration d'environnement système

NOTRE ENVIRONNEMENT

Données hébergées en France dans nos propres datacenters et/ou dans notre cloud 100% souverain

Enjeux



Dégager du temps pour les équipes IT internes pour gérer des tâches plus complexes



Avoir un service opérationnel en continu flexible



Eviter les temps d'arrêts liés aux problèmes informatiques



Un environnement technique ultra-sécurisé

Certifications et normes



eIDAS-compliant

Vous souhaitez en savoir plus sur nos solutions d'assistance technique ?

Rendez-vous sur notre site internet

<https://www.be-ys-outsourcing-services.com/index.php/service-help-desk/>

