

# Customer Care

Avec Customer Care, nous vous offrons, à vous et vos collaborateurs, un point de contact centralisé pour toutes vos demandes TIC. Nos services sont adaptés à vos besoins de façon modulable.

Misez sur une assistance TIC rapidement disponible pour intervenir en cas de perturbations éventuelles, 24 heures sur 24 si nécessaire, au niveau national et international. Nous vous proposons une offre globale ou sous forme de modules élaborés en fonction de votre organisation et de vos besoins. Avec Customer Care, vous privilégiez votre activité principale. Vous allégez les tâches de vos collaborateurs. Vous réduisez les interruptions d'activité. Et vous garantisiez le bon fonctionnement de votre entreprise. Pour le plus grand plaisir de vos clients.

### Assistance TIC complète

Grâce à Customer Care, vos collaborateurs bénéficient d'une assistance professionnelle rapide pour toutes les questions concernant leur infrastructure TIC. Des questions les plus simples concernant l'utilisation d'un produit aux problèmes complexes de configuration, nos spécialistes sont à votre disposition.

### Un point de contact pour toutes les questions

Un Service Desk TIC unique centralise toutes les demandes et veille à ce qu'elles soient traitées ou

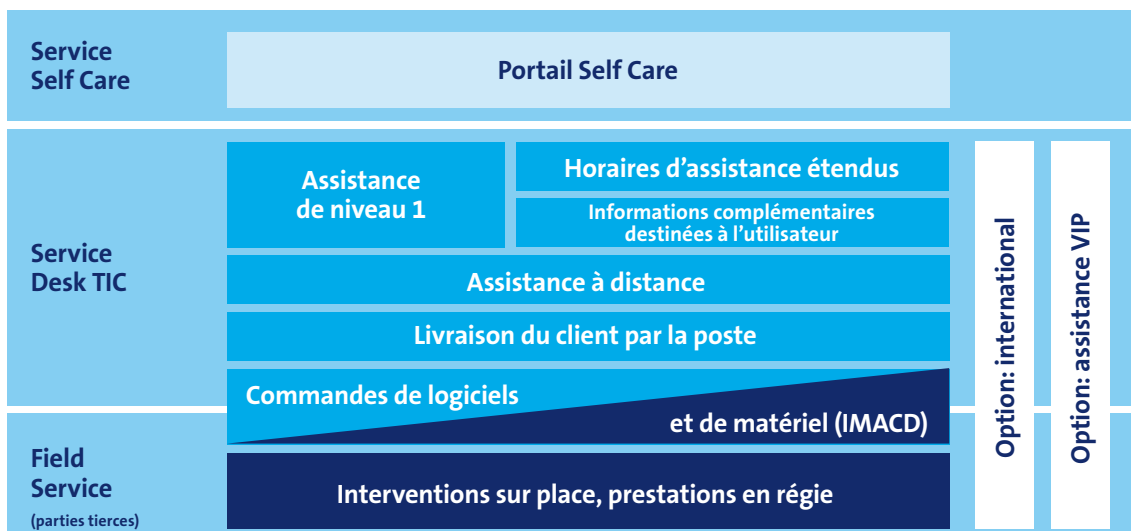
transmises immédiatement. Vous déterminez vous-même si ce point de contact centralisé doit être disponible 24 heures sur 24 ou à des horaires spécifiques que vous aurez définis.

### De l'assistance à distance à l'intervention sur site

L'assistance s'effectue par téléphone et, le cas échéant, par des interventions sur site dans le monde entier. Vous pouvez compléter nos prestations de base Customer Care par d'autres prestations personnalisées en fonction de vos besoins, ou même nous confier l'ensemble de votre assistance TIC dans le cadre d'un pack sérénité tout compris.

### Nos prestations en un coup d'œil

- > **Réception.** Un point de contact centralisé pour toutes les demandes. 24 heures sur 24 ou en fonction des besoins. Multilingue et international.
- > **Solution.** Votre demande est traitée ou transmise rapidement. Vous bénéficiez d'un accompagnement et d'une assistance jusqu'à ce qu'une solution soit apportée. Le contrôle qualité est inclus.
- > **Intervention.** Des techniciens de service compétents interviennent sur place. Dans le monde entier. Avec une qualité de service garantie.



## Faits et chiffres

### Nos prestations en détail

Customer Care est une offre modulable qui vous permet d'utiliser nos services de manière optimale – en fonction des besoins de votre organisation. Trois niveaux sont disponibles avec des modules combinables au choix.

- > **(1) Portail Self Care.** Dans un premier temps, vos collaborateurs trouvent eux-mêmes des réponses à leurs questions. Le portail Self Care est attractif et son utilisation est intuitive. Le catalogue des solutions est actualisé en permanence avec les messages entrants. La démarche autonome de vos collaborateurs permet de réduire les coûts.
- > **(2) Service Desk TIC.** Vous pouvez joindre notre assistance par l'intermédiaire d'un point de contact centralisé. Vous fixez le cadre de l'assistance en termes de délais et de contenu. Nous garantissons une qualité de service élevée et constante. Au niveau national et international.
- > **(3) Field Service.** A l'étranger également, nous vous apportons notre soutien sur place avec toutes nos prestations d'assistance technique dédiées à votre infrastructure TIC, notamment lors de l'installation de nouveaux postes de travail, de déménagement en cas de changement de site, d'extension ou de modification du matériel informatique et des logiciels ou de recyclage écologique des appareils. Nous garantissons la productivité de vos collaborateurs grâce à l'intervention rapide de nos services.

### Notre offre de prestations

#### Portail Self Care

##### Service Desk TIC

- > Point de service centralisé
- > Extension des horaires d'assistance
- > Extension des informations utilisateur
- > Assistance utilisateur à distance
- > Livraison client par courrier

##### Field Service

- > Assistance
- > Installation
- > Déménagement
- > Extensions et modifications
- > Démontage et recyclage

##### Service VIP

- > Numéros de téléphone individuels pour traitement prioritaire
- > Spécialistes très qualifiés
- > Interventions sur site

### Vos avantages

- > **Axé sur les solutions.** Vos collaborateurs savent à qui s'adresser en cas de besoin. Le portail Self Care et le Service Desk TIC centralisé garantissent la sécurité et fournissent des solutions.
- > **Economique.** Vos collaborateurs peuvent s'adresser à tout moment à un point de contact compétent; ainsi, les durées d'indisponibilité sont évitées, ce qui permet de réduire à la fois les coûts et les frustrations.
- > **Ciblé.** L'externalisation de l'assistance TIC permet de décharger vos collaborateurs de certaines tâches ou d'optimiser leur intervention. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur votre activité principale.
- > **Sûr.** Vous pouvez compter sur un Service Level, disponible si nécessaire 24 heures sur 24, adapté de manière optimale à vos besoins et garanti contractuellement.