



VOTRE ATOUT EFFICACITÉ

EXTERNALISEZ VOTRE ASSISTANCE UTILISATEURS



VOS BÉNÉFICES

- Assistance utilisateurs immédiate et continue
Point d'entrée unique et prise en charge des demandes entrantes qui avoisine les 100%.⁽¹⁾
- Économie et gain en efficacité
Vos équipes techniques gagnent du temps et peuvent se consacrer à des projets plus structurants et proches de votre cœur de métier.
- Assurance d'une haute qualité de services, grâce au support d'une équipe formée et dédiée.
➔ Plus de 1800 tickets résolus / mois.

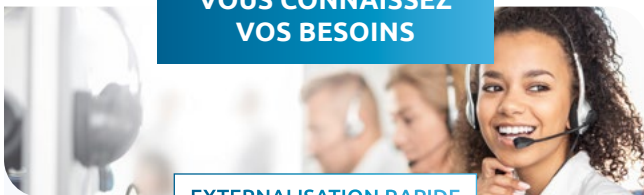


NOS ENGAGEMENTS

- Gestion complète de votre support utilisateurs
 - ➔ Traitement des incidents de niveau 1, correspondant aux problèmes d'utilisation.
 - ➔ Qualification et préparation des incidents qui nécessitent une escalade :
 - vers vos équipes techniques,
 - vers nos experts dans le cadre d'un contrat d'infogérance,
 - vers des tiers intervenants (éditeurs par exemple).
- Délai de prise en charge garanti par 4 niveaux de priorité définis selon l'impact et l'urgence.⁽²⁾

2 TYPES D'ACCOMPAGNEMENT

VOUS CONNAISSEZ VOS BESOINS



EXTERNALISATION RAPIDE

PRISE EN CHARGE EN FONCTION DU PÉRIMÈTRE DÉFINI

- Vous nous fournissez les éléments d'aide à l'externalisation : liste des utilisateurs, des postes de travail, le nombre de tickets/an, etc,
 - Vos incidents sont escaladés vers les bons interlocuteurs,
 - Phase de transition et d'observation,
- Réajustements et gestion des imprévus si besoin,
 - Reporting mensuel.

VOUS AVEZ BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT



EXTERNALISATION ÉTAPE PAR ÉTAPE

FEUILLE DE ROUTE ADAPTÉE À VOTRE RÉALITÉ

- Analyse de vos procédures et incidents actuels,
- Identification et priorisation de vos besoins,
- Recommandation avec estimation des gains,
- Assistance déléguée à notre centre de service, avec une phase de transition et d'observation,
- Réajustements et gestion des imprévus si besoin,
 - Reporting mensuel.

POURQUOI EXTERNALISER VOTRE SUPPORT UTILISATEURS À UN PROFESSIONNEL ?



BÉNÉFICIER D'UNE ASSISTANTE CONTINUE

- Ne perdez plus de temps à chercher le bon interlocuteur grâce à un point d'entrée unique omnicanal (téléphone, email ou extranet).
- Équipe qualifiée et réactive. Disponible du lundi au vendredi 8h30 -12h30 et 13h30 -17h30.
- Délai de prise en charge garanti par 4 niveaux de priorité selon l'impact et l'urgence⁽²⁾.



VOUS RECENTRER SUR VOTRE CŒUR DE MÉTIER

- Vos collaborateurs passent moins de temps à résoudre les problèmes techniques de niveau 1 et plus de temps sur des missions en lien à vos enjeux métiers.
- Vous vous appuyez sur des compétences externes techniques, dont c'est le métier.
- Résoudre les problèmes utilisateurs est notre priorité et non la vôtre.



MAÎTRISER VOS COÛTS RÉALISER DES ÉCONOMIES À TERME

- L'externalisation, une solution modulable et flexible.
- Support continu et immédiat, 5jr/7, toute l'année.
 - Coût modéré avec un large éventail de compétences métiers.
- Source d'optimisation de vos process à terme.



FACILITER LE QUOTIDIEN DE VOS ÉQUIPES

- Assurer une haute qualité de service avec une équipe formée et disponible en permanence.
- Prise en main à distance sur l'équipement concerné par l'incident de niveau 1.
- Possibilité d'un numéro de téléphone personnalisé.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

“ En externalisant le support utilisateurs à INFORSUD Technologies, le Conseil départemental a pu lancer des projets structurants et améliorer la satisfaction de ses utilisateurs avec une réponse rapide et adaptée à leurs besoins. Nous travaillons en confiance avec INFORSUD Technologies, partenaire historique de proximité. ”



Karim M'RABET
Responsable du service Infrastructure
Conseil départemental de l'Aveyron

NOTRE SAVOIR FAIRE

- ➔ Équipe basée en Occitanie avec le soutien d'experts
- ➔ Intégrateur informatique depuis 35 ans.
- ➔ Prestations d'infogérance et d'externalisation d'assistance utilisateurs
- ➔ Réactivité de notre centre de services
1 800 tickets résolus en moyenne/mois
Avec un taux de satisfaction de 95% (2020 et 2021)

COORDONNÉES

Agence Haute-Garonne
2, rue Maryse Hilsz
31500 Toulouse

Agence Tarn
Impasse des Crins
81990 Le Sequestre

Siège Social
Causse Comtal
12340 Bozouls

NOUS CONTACTER : 0 811 349 609

[inforsud-technologies.com](https://www.inforsud-technologies.com)