



## Service desk

### Comment améliorer la productivité de vos utilisateurs ?

**Rendre l'utilisateur performant** nécessite une gestion rapide et efficace de ses demandes et incidents. Avec des ressources qualifiées, des processus fluides, des outils appropriés, le service desk permet d'augmenter la satisfaction et la productivité de vos utilisateurs.

## Econocom s'appuie sur les meilleures pratiques du marché pour vous assurer un support idéal.

### ➔ **Garantir l'accueil des utilisateurs**

avec un point de contact unique pour l'ensemble de vos demandes de service et de vos incidents

### ➔ **Gérer l'intégralité des processus**

d'escalade vers les groupes de compétences internes ou externes jusqu'à la clôture du dossier de l'utilisateur

### ➔ **Proposer un accompagnement sur mesure**

sur votre site ou chez Econocom

### ➔ **Offrir des leviers de réduction de coûts**

en s'appuyant, selon vos besoins, sur nos équipes et notre infrastructure mutualisées

### ➔ **Assurer une gouvernance forte**

en s'appuyant sur un reporting analytique détaillé et des conseils dans l'amélioration de vos services

### ➔ **Accompagner dans la conception et l'évolution de votre environnement**

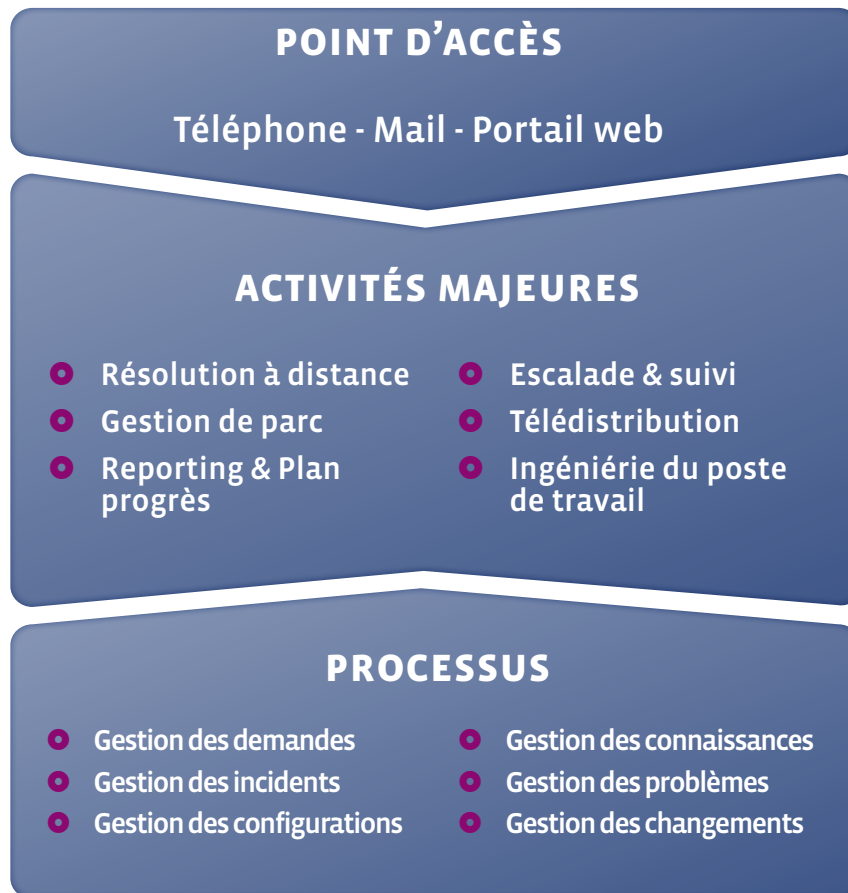
en s'appuyant sur nos expertises en ingénierie du poste de travail (conception de master, packaging applicatif, virtualisation du poste de travail) et en télédistribution (patches, applications et masters)

## Bénéfices

- Des utilisateurs satisfaits avec une productivité accrue
- Réduction de vos coûts
- Gouvernance facilitée par une gestion globale
- Services personnalisés : compétences techniques, horaires, services VIP, confidentiel défense
- Implémentation des meilleures pratiques ITIL et eSCM



Econocom propose un service opérationnel multilingue en 24/7 s'appuyant sur des ressources humaines formées, des processus rodés, une infrastructure technique et logicielle performante.



### Des services flexibles et ouverts sur l'international

- Points de présence en France, Belgique et en near-shore
- 6 langues couvertes en standard : français, anglais, allemand, espagnol, italien et hollandais
- Opérateurs formés aux processus ITIL et travaillant sur des outils communs

### Des processus industriels s'appuyant sur un outil adapté

- Gestion de l'ensemble de vos supports de services grâce à notre outil HP Service Manager
- Mise à disposition de l'outil en mode SaaS

### Une infrastructure technique performante et sécurisée

- Interconnexion haut débit et doublée entre nos centres de service
- Haute disponibilité de notre outil métier, hébergé dans un datacenter sécurisé
- Routage intelligent des appels grâce à notre architecture VoIP



**Plus d'1 million**  
d'appels traités par an

Un outil leader du  
marché, orienté **ITIL v3**

Plus de **200** opérateurs en position dans nos  
centres de services en France et en nearshore



Certification **ISO 9001 V 2008**  
sur l'ensemble de nos métiers et  
agrément avec les plus grands  
éditeurs et constructeurs

**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

**Staff&Line**  
MAKE IT EASY



**symantec**  
Symantec Gold Partner