



Bureau de service

Le bureau de service est un centre d'assistance aux utilisateurs pour répondre à des demandes suite à un incident, de service ou de changement. Nos spécialistes techniques répondent à la demande soit à distance, en prenant le contrôle du poste de l'utilisateur, en référant l'utilisateur à la base de connaissance, par téléphone ou encore sur place. Une fois l'intervention terminée, nous documentons l'intervention, une confirmation de fermeture et une demande de compléter notre sondage de satisfaction. Chaque demande est classée et triée selon quatre degrés de sévérité pour une réponse adaptée aux niveaux de service requis.

Pour les interventions suivantes :

- Un incident (interruption de service ou dégradation)
- Une demande de service (informer, conseiller, soutenir)
- De changement (changement de la configuration matérielle ou logicielle ou dans les procédures).



La clientèle peut avoir accès à deux niveaux de services. Le niveau 1 dessert les utilisateurs des postes de travail pour les applications Windows ou verticales prédéfinies, de connexions et des périphériques. Le niveau 2, la réinitialisation des mots de passe, gestion des utilisateurs dans Active Directory et les accès à distance, les services Exchange et de courriels.

Nous utilisons des outils pour mesurer les niveaux de service que reçoit votre personnel, des rapports statistiques sur la nature des requêtes dont nous discutons lors des revues de compte.