



Défis de l'entretien

Si aujourd'hui votre entreprise ressemble à beaucoup d'autres, la simple maintenance de votre infrastructure technologique actuelle monopolise une part croissante du temps de votre personnel et de votre budget TI. Avec les multiples fournisseurs à gérer et un éventail complexe d'options pour la couverture de maintenance TI, trouver l'option la plus rentable devient un réel casse-tête. Privée de services de maintenance TI de haut niveau, la productivité de vos employés stagne alors que ces derniers attendent que les réparations soient effectuées. Ce problème est amplifié lorsque des difficultés d'ordre technologique empoisonnent vos effectifs dispersés sur plusieurs sites. Selon votre emplacement et votre volume de transactions, des contrats traditionnels de maintenance sur place pourraient ne pas convenir.

Survol du bureau des services de maintenance

Compugen offre des services de maintenance et de soutien flexibles et dynamiques dans ses huit bureaux de maintenance au Canada. Nos installations sont certifiées ISO 9001:2008 pour fournir la qualité la plus élevée à des prix compétitifs. Nous acceptons les dépôts ou les livraisons par messenger et gérons pour vous toute la logistique d'expédition. Nous pouvons même organiser des rendez-vous pour du soutien libre-service.

Tous les techniciens au bureau des services de maintenance de Compugen sont certifiés par le fabricant et ont accès aux outils de diagnostic les plus polyvalents. Nos relations avec tous les principaux fournisseurs TI garantissent une réponse rapide lorsqu'un problème ne peut être résolu immédiatement par notre technicien.

Selon votre situation, nous pouvons gérer des réparations spécialisées ou des stocks de pièces de rechange afin de réduire le délai d'exécution tout en optimisant les coûts.

Avec près de 30 années d'expérience et la capacité de régler plus de 400 000 incidents de service par année, Compugen est reconnue par Service800 comme un chef de file en matière de qualité de service.

Avantages pour votre organisation

Grâce au bureau des services de maintenance de Compugen, vous bénéficierez d'un délai d'exécution rapide pour toute réparation TI. Vous pouvez être certain qu'elles seront bien exécutées – dès la première fois – **et vous verrez immédiatement plusieurs avantages pour votre entreprise :**

- Point d'accès unique pour toute maintenance d'ordre technologique
- Combinaison flexible de maintenance et de soutien
- Niveaux de service garantis pour répondre aux besoins de votre entreprise
- Comptes rendus intelligents pour optimiser les actifs et prévoir les pannes

Caractéristiques des services de maintenance

Gestion du niveau de service personnalisé

- Coordonne tous les besoins de service client
- Veille au respect de tous les Accords sur les niveaux de service (ANS)
- Gère les ressources de Compugen et des fournisseurs afin de résoudre tous les problèmes du client
- Procède à des examens périodiques du service de Compugen comparant les performances aux niveaux de service

Customized Service Level Management

- Plans de gestion des niveaux de service personnalisés
- ANS pour les temps de réponse et de résolution, fondés sur la géographie et la priorité de la requête de service
- Comptes rendus détaillés sur le niveau de service



Couverture des réparations au bureau de service

- Service de réception (dépôts ou livraisons par messenger) à un établissement de Compugen, de 17 h à 9 h
- Services de maintenance sur rendez-vous
- Huit bureaux de maintenance au Canada
- Coordination de la logistique inverse pour les retours
- Expédition des marchandises, avec configuration préalable
- Garantie de service et de réparation autorisée du fabricant
- Services de maintenance et de réparation en dehors de la garantie
- Autres tâches de maintenance et de service, incluant la détection et l'élimination des virus, la récupération de données sur disques, l'image logicielle, l'effacement et la destruction de disques, l'installation et les mises à jour de pilotes.

Comptes rendus détaillés

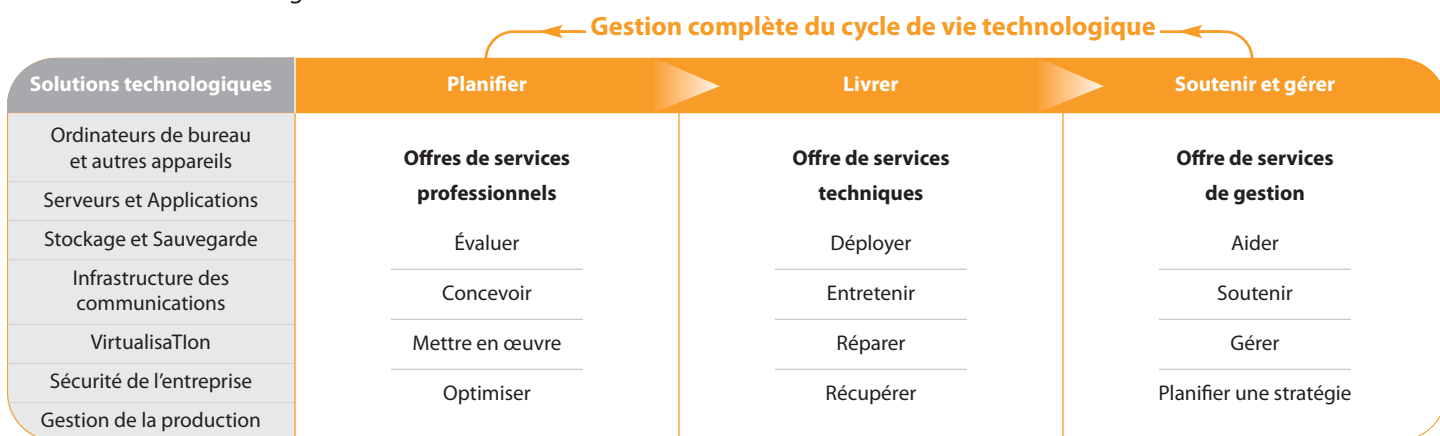
- Historique des relevés de maintenance pour détecter la fréquence des pannes
- Comptes rendus avancés pour les décisions intelligentes en matière de technologie

Centre de service client national

- Centre de service client national servant de point d'accès unique pour toutes vos requêtes de maintenance et de soutien
- Conseillers du service – techniciens qualifiés capables de diagnostiquer avec précision les problèmes informatiques des clients
- Saisie des requêtes de service sur le Web et portail pour l'état du dossier
- Systèmes de gestion des escalades en temps réel assurant le respect des ANS
- Conseillers de services bilingues disponibles tous les jours, 24 heures par jour

Entreposage de pièces de rechange

- Gestion intelligente des pièces de rechange sur place pour un taux élevé de réponse immédiate
- Accès direct au stock des fabricants et des distributeurs pour une exécution le lendemain



Technologies Covered

Grâce à de solides partenariats et alliances stratégiques au sein de l'industrie TI, les services de déploiement de Compugen couvrent vos ordinateurs de bureau et portatifs, vos appareils mobiles, vos imprimantes et vos applications bureautiques.

Avec 15 bureaux dans tout le pays, nous pouvons répondre à vos besoins pour la gestion complète du cycle de vie de la technologie à une échelle locale ou nationale. Contactez-nous pour mieux comprendre comment les services gérés CoverIT de Compugen peuvent permettre à votre environnement TI de tourner rond, tout en réduisant vos coûts et libérant votre personnel.

