



## Survol du soutien bureautique

Le soutien bureautique CoverIT vise à minimiser l'impact des problèmes de bureautique par la rapidité de la réponse, du diagnostic et de la résolution du problème. Les requêtes administratives move-add-change (MAC) sont traitées rapidement afin de répondre aux besoins de votre organisation qui évoluent sans cesse. La gestion TI est simplifiée grâce au point d'accès unique pour la gestion des fournisseurs TI tiers et des ententes. Vous pouvez compter sur le personnel CoverIT qui, à coût réduit comparativement au personnel interne, offre un soutien bureautique efficace, par des compétences spécialisées, des outils et des processus complémentaires.

## Défis du soutien bureautique

Les importants défis d'une dotation en personnel de soutien bureautique peuvent avoir une incidence majeure sur la productivité de votre entreprise. La répartition des tâches du soutien bureautique avec les autres tâches d'administration TI peut être compliquée, compte tenu des coûts prohibitifs que présente le chapelet de technologies qui ne cesse de s'allonger. Coordonner de nombreux fournisseurs TI tiers pour résoudre les problèmes met indûment en péril vos niveaux de service TI. Pour satisfaire les besoins de votre entreprise, vous avez besoin d'un soutien dynamique, afin d'assurer la rapidité de la récupération des incidents TI et de la résolution des requêtes de changement.

## Avantages pour votre organisation

Le soutien bureautique prolonge la durée de votre investissement en matériel informatique, en évitant les dépenses d'investissement au moment où vous essayez de faire plus avec moins. Avec des coûts de soutien prévisibles, vous pouvez mieux gérer votre budget TI; et avec des niveaux de service alignés pour répondre aux besoins de votre entreprise, vous payez seulement

pour le niveau de réponse qui satisfait à vos exigences. Grâce aux liens étroits qu'elle entretient avec les principaux fournisseurs, Compugen est en mesure de soutenir l'inventaire intégral de votre système informatique, quelle qu'en soit la complexité..

## Caractéristiques du service

Le soutien bureautique inclut des éléments à distance et sur place afin de traiter rapidement les incidents et requêtes de service :

### Soutien sur place

- Soutien de 9 h à 17 h sur tous les fuseaux horaires canadiens pour les requêtes informatiques, les incidents et les MAC
- Services bilingues
- Soumission des requêtes de service par téléphone, sur le portail Web ou par courriel, avec compte rendu complet du dossier de service
- Point d'accès unique pour la gestion de la résolution d'incident et de l'escalade
- Heures prolongées du Service d'assistance : tous les jours, 24 heures par jour
- Gestion intégrée des requêtes de soutien et d'entretien de tiers

### Gestion des incidents et des demandes

- Résolution dynamique des incidents par des ingénieurs de systèmes agréés chevronnés
- Implémentation des MAC d'ordre administratif par des administrateurs de systèmes qualifiés
- Gestion de l'escalade fournisseur et coordination de résolution intégrées
- Analyse postincidente de la cause profonde des pannes importantes
- Réponse aux incidents tous les jours, 24 heures par jour



### Soutien sur place

- De 9 h à 17 h, répartition pour soutien sur place, réparations des bris et MAC
- En cas d'urgence, déploiement d'un technicien mobile, tous les jours, 24 heures par jour
- Répartition des urgences critiques de systèmes, tous les jours, 24 heures par jour
- Prévission d'un technicien mobile sur place pour soutien et MAC

### Gestion du niveau de service

Votre directeur de services s'occupe des questions techniques de compte, des escalades et des changements de contrat, et effectue des révisions périodiques pour s'assurer que les niveaux de service CoverIT répondent à vos besoins.

	Assister	Soutenir	Gérer	Planifier une stratégie
Ordinateurs de bureau et autres appareils	Service d'assistance	Soutien bureautique	Gestion bureautique	Conseiller sur qui vous pouvez compter
Serveurs et Applications	Systèmes de vérification de l'état d'avancement	Systèmes de soutien	Systèmes de gestion	
Stockage et sauvegarde				
Infrastructure des communications				
Virtualisation				
Sécurité de l'entreprise	Vérification de la gestion de la sécurité	Soutien de la sécurité	Gestion de la sécurité	
Gestion de la production	Vérification de la gestion de l'impression		Gestion de l'impression	

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.

