



Survol du service d'assistance

Le service d'assistance CoverIT offre des réponses et du soutien dynamiques aux demandes d'information TI de vos employés. Le service d'assistance CoverIT offre également une gestion personnelle et une assistance rapides concernant les problèmes d'application, minimisant le temps d'indisponibilité imputable aux problèmes de TI. Nous couvrons une vaste gamme d'applications informatiques et de fournisseurs de matériel, offrant une source unique pour tous vos besoins en service d'assistance.

Défis du service d'assistance

Comment relevez-vous le défi de doter en personnel et de soutenir un service d'assistance TI efficace pour votre organisation? Réussir à suivre les besoins de soutien d'un environnement TI qui évolue sans cesse peut être coûteux et prendre beaucoup de temps; et pourtant, la productivité de vos employés en dépend. Le service d'assistance CoverIT de Compugen fait face à ces défis.

Avantages pour votre organisation

Le service d'assistance CoverIT offre un moyen efficace de réduire les coûts d'administration TI, des opérations et de la gestion du soutien du service d'assistance. Par des économies d'échelle, nous offrons l'expertise, les outils et les processus essentiels à la livraison du soutien efficace du service d'assistance TI à un coût réduit comparativement au personnel interne.

Avantages pour votre personnel

Le service d'assistance CoverIT vous aide à gérer la productivité d'une de vos ressources les plus précieuses, votre personnel. Par le diagnostic et la résolution rapides d'une requête de service, notre équipe du service d'assistance rétablit la pleine production de votre personnel.

Avantages pour vos clients

Nos professionnels chevronnés certifiés TI apportent à votre organisation les meilleures pratiques actuelles de soutien avec le même niveau de réponse que vous accordez à vos clients, et à un rythme qui correspond à celui de vos activités. Nous savons qu'une résolution rapide des problèmes par le service d'assistance TI vous permet de consacrer plus de temps et de ressources à vos clients

Caractéristiques du service

- Service d'assistance défini avec les préférences du client
- Services bilingues
- Soutien de 9 h à 17 h sur tous les fuseaux horaires canadiens
- Soutien pour les problèmes de TI des employés, les questions sur les applications et les MAC d'ordre administratifs
- Capacité de soutien avancé sur Microsoft Office
- Soumission des requêtes de service par téléphone, sur le portail Web ou par courriel
- Point d'accès unique pour la gestion de la résolution de l'incident et de l'escalade
- Compte rendu du dossier de service
- Heures prolongées du Service d'assistance : tous les jours, 24 heures par jour
- Gestion intégrée du soutien de matériel tiers et des demandes de maintenance.

« Les premières inquiétudes de quelques membres du personnel à propos de l'impartition de notre Service d'assistance ont été rapidement apaisées grâce à l'expérience réelle et positive de la capacité de Compugen à offrir invariablement du soutien au moment opportun. »

Malcolm Hopkins

Vice-président, Finance et Systèmes d'information
Hôpital général St. Thomas-Elgin



	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	

Technologies protégées

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.



lenovo