



Défis de la maintenance

Si aujourd'hui votre entreprise ressemble à beaucoup d'autres, la simple maintenance de votre infrastructure technologique actuelle monopolise une part toujours croissante du temps de votre personnel et de votre budget TI. Avec les multiples fournisseurs à gérer et un éventail complexe d'options de garantie et de maintenance, fournir du soutien de maintenance TI rapide et dynamique 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. Les dépenses élevées que vous encourez pour la protection moins adéquate que vous recevez aujourd'hui aggravent cette situation.

Survol de la maintenance sur place

Le service personnalisé de maintenance sur place de Compugen offre une protection étendue et approfondie afin de répondre à vos besoins uniques. Avec près de 30 années de capacité de service et un demi-million d'appareils couverts, nous avons l'expérience dont vous avez besoin pour maintenir la productivité de vos employés en dépit de problèmes de TI.

Tous les techniciens de Compugen sont certifiés par le fabricant. Ils ont accès aux outils de diagnostic les plus polyvalents qui leur permettent d'isoler et de résoudre rapidement les problèmes. Nos relations avec tous les principaux fournisseurs TI, comme HP, IBM, Lenovo et Microsoft, garantissent une réponse rapide lorsqu'un problème ne peut être résolu immédiatement par notre technicien.

Nos techniciens mobiles sont déployés et gérés par notre Centre national de service client qui est votre point

d'accès unique pour tous vos problèmes de maintenance. Régulant 400 000 incidents de service et effectuant 60 000 transactions de pièces par année, Compugen est reconnue par Service800 comme un chef de file pour la qualité de son service.

Avantages pour votre organisation

Grâce aux services dynamiques de maintenance sur place de Compugen, vos systèmes seront maintenus efficacement afin de minimiser l'incidence sur vos opérations d'affaires.

Vous verrez immédiatement plusieurs avantages pour votre entreprise :

- Point d'accès unique pour toutes les requêtes de maintenance
- 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 de prévoir les pannes

Caractéristiques du service de maintenance sur place

Directeur de service de Compugen

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

Gestion de niveau de service personnalisé

- 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



Centre national de service client

- Centre national de service client 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 du client
- Saisie des requêtes de service sur le Web et portail pour l'état du dossier
- Systèmes de gestion de la répartition et de l'escalade en temps réel assurant la résolution rapide des problèmes sur le lieu du travail
- Conseillers de service bilingues disponibles tous les jours, 24 heures par jour

Entreposage des pièces de rechange

- 104 entrepôts partout au Canada assurant un taux élevé de « réponse immédiate »
- Accès direct au stock des fabricants et des distributeurs pour une exécution le lendemain
- Stratégies de réparation et de remplacement particulières au client

Capacités de maintenance sur place

- Techniciens certifiés par le fabricant disponibles pour être déployés à plus de 14 000 endroits au Canada
- Déploiement d'un technicien pour diagnostic et résolution de panne, incluant la réparation ou le remplacement du système après une panne
- Service de restauration du fonctionnement normal après le remplacement d'une pièce, incluant l'installation de l'image ou de l'application et la configuration du système
- Réponse aux requêtes de maintenance sur place tous les jours, 24 heures par jour dans tous les grands centres de service

Comptes rendus complets

- Rapports d'activité tous les jours
- Banque de données chronologique du maintien du matériel technique pour détecter la fréquence des pannes
- Comptes rendus avancés pour les décisions intelligentes en matière de technologie

Gestion complète du cycle de vie technologique

| Solutions technologiques | Planifier | Livrer | Soutenir et gérer |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Ordinateurs de bureau et autres appareils | Offres de services professionnels | Offre de services techniques | Offre de services de gestion |
| Serveurs et Applications | Évaluer | Déployer | Aider |
| Stockage et Sauvegarde | Concevoir | Entretenir | Soutenir |
| Infrastructure des communications | Mettre en œuvre | Réparer | Gérer |
| VirtualisaTion | Optimiser | Récupérer | Planifier une stratégie |
| Sécurité de l'entreprise | | | |
| Gestion de la production | | | |

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.



Compugen Inc. 1.800.387.5045
www.compugen.com

