



Support Utilisateurs Office 365

REF.: Support_001_User_O365



Objectifs

Lorsque vous souscrivez à un abonnement Office 365, vous disposez d'un support Technique « administrateurs », pas d'un support « Utilisateurs » sur les usages ! Grâce aux services de supports de BeWe, concentrez vous sur votre activité et vos équipes, nous nous chargeons du reste !



Prestation



Nous apportons tout le support nécessaire à vos utilisateurs dans leur utilisation quotidienne de l'environnement Office 365.

Ce service est un véritable "Help desk" personnalisé. Plus qu'un simple service d'assistance, BeWe vous propose un service de support utilisateurs réactif, personnalisé, collaboratif et orienté usages.

Nos Techniciens qui prendront en charge ce support sont tous Certifiés Office 365.

Déroulé

La mise en service de cette prestation de Support Utilisateurs :

- ✓ Vous définissez les utilisateurs pouvant accéder au support
- ✓ Vous choisissez un package de demandes (nombre de d'accès au support – packages de 30 ou 100 demandes)
- ✓ Vous définissez le processus de sollicitation que vous préférez
- ✓ Nous mettons en place le processus de création de demandes (Zendesk + numéro de téléphone)

Le périmètre de cette prestation est :

- ✓ SharePoint : De la publication d'un fichier à la construction et l'administration d'un site
- ✓ OneDrive : Utilisation de OneDrive et synchronisation
- ✓ Office (Word, Excel, PowerPoint, Notes) : tous les usages
- ✓ Yammer : tous les usages
- ✓ Outlook : tous les usages
- ✓ Lync : tous les usages
- ✓ Applications spécifiques : nous pouvons construire un support propre à vos applications personnalisées

Les canaux pour échanger avec les utilisateurs (prendre en charge, répondre et dialoguer) sont les suivants :

- ✓ Email (privilegié) : pour les échanges entrants et sortants
- ✓ Formulaire Web : disponible pour la déclaration des incidents
- ✓ Lync : contacts sortants, discussions, vidéo conférences et prise en main à distance
- ✓ Téléphone : l'utilisateur peut appeler et laisser un message qui est directement intégré dans Zendesk en tant que nouvelle demande et donc horodaté. L'équipe reçoit la notification immédiatement et peut réagir
- Un tableau de bord de nos interventions est mis à jour en temps réel ainsi que des indicateurs de suivi (délai de prise en compte, délai de résolution, taux de résolution)
- Les horaires d'ouverture du support sont 5 J / 7 de 9h00 à 18h00



www.bewe.eu

www.office365-france.com