



Support Administrateurs Office 365

REF.: Support_002_Adm_O365



Objectifs

Bénéficier de solutions SaaS dans le Cloud n'est pas suffisant pour vous « libérer » à 100% de votre informatique : il faut les administrer. Grâce aux services de supports de BeWe, concentrez vous sur votre activité et vos équipes, nous nous chargeons du reste !



Prestation



Nous prenons en charge le Support des Administrateurs d'Office 365 sur l'ensemble du périmètre de la solution.

Nous garantissons un SLA équivalent à celui assuré par Microsoft.

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

Déroulé

Cette prestation de Support Administrateurs inclus :

- Un outils de suivi des incidents est mis à vore disposition (temps de réponse, ouverture du ticket, suivi,...) ; La solution sur laquelle BeWe s'appuie est ZENDESK, solution de service client reconnue mondialement pour son efficacité
- Les canaux pour échanger avec les administrateurs (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'administrateur 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
- Un support 7/7 et 24/24 pour les problèmes critiques de niveau A



www.bewe.eu

www.office365-france.com