

Always on HelpDesk

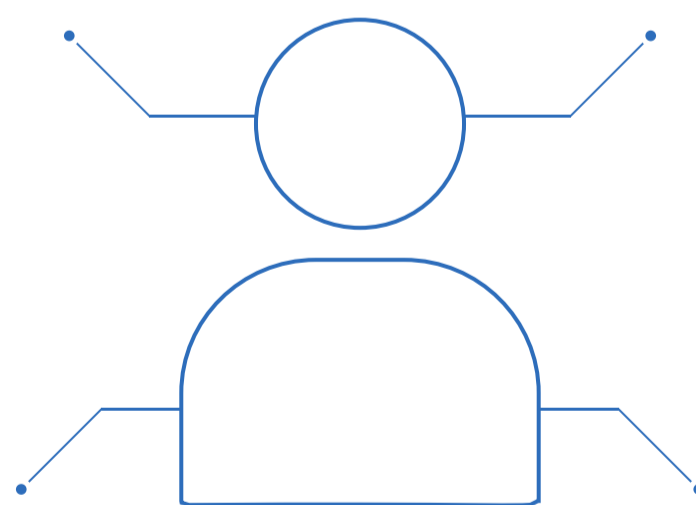
Un unique point de contact pour un support de proximité multipoints

La diversification, la complexification ou l'hybridation des écosystèmes numériques des entreprises obligent leurs **supports utilisateurs** à devoir maîtriser toujours plus de technologies différentes et à faire face à un nombre de demandes croissant.

Pour vous affranchir du casse-tête que peut représenter le support utilisateurs, Cyllene a développé « **Always on HelpDesk** », une offre permettant d'externaliser tout ou partie de votre support.

Cyllene devient alors **le point unique de contact** pour toutes les sollicitations, tant de la DSI que des utilisateurs. Nos équipes garantissent une escalade rapide de votre requête si elle ne peut pas être traitée directement.

Support infrastructure :
system d'exploitation,
troubleshooting, diagnostique



Support utilisateurs :
bureautique et windows

Accompagnement de proximité

Intervention sur site

Notre solution, résolument orientée sur l'utilisateur, permet **une gestion centralisée** du support permettant **une haute disponibilité** de vos systèmes et de votre parc informatique.



Service de proximité

Le service de proximité Cyllene est habitué aux contextes VIP et VOP. Il prend en charge les demandes de proximité ou les prises de rendez-vous, réalise les diagnostics, traite les demandes ou escalade au groupe compétent. Il peut également réaliser des visites de prévention auprès des VIP sur demande.



Kiosque IT

Cyllene vous propose d'installer sur votre site un Kiosque IT, véritable vitrine de la DSI. Ce kiosque accueille et oriente vos employés dans leur besoin quotidien : assistance et accompagnement de proximité, mise à disposition de petits matériels, relais des communications et politique de votre DSI, gestion d'événements en lien avec l'accompagnement au changement.



Service DESK

Cyllene met en place un unique point de contact IT pour la prise en compte des sollicitations de vos utilisateurs, localement et à distance. Cela englobe la qualification des demandes, le diagnostic, la résolution directe ou l'escalade au groupe compétent.



Gestion du changement

Cyllene met en œuvre les bonnes pratiques et vous accompagne dans l'atteinte de vos objectifs budgétaires. Nos équipes pilotent par exemple la mise en œuvre des workflows adaptés pour la gestion des incidents, des demandes ou des problèmes.

Envie d'aller
plus loin ?

Un de **nos experts** sera ravi d'échanger avec vous pour mieux **comprendre votre besoin**.

Contact : contact@groupe-cyllene.com