



Le contrat boutiques

1. Une hotline optimisée

Notre service est organisé pour que les appels soient réglés à 80 % en moins de 10 minutes !
Quand une boutique appelle le numéro dédié à la hotline, une coordinatrice technique lui répond.
Elle l'identifie, évalue l'importance et qualifie l'incident.
⇒ Dans 80 % des cas le problème est connu. La résolution est donc rapide et définitive.

2. Une équipe de techniciens Supports qualifiés et « réactifs »

Nos techniciens sont réactifs et possèdent une connaissance technique fonctionnelle de 1^{er} niveau rendant « quasi-immédiate » la résolution de 80 % des incidents. Nos techniciens sont formés régulièrement sur les matériels déployés, ainsi que sur les environnements Windows. Grâce aux problématiques récurrentes et renseignées dans notre base de connaissance, le technicien a la connaissance des process pour effectuer une résolution rapide, pérenne et sécurisée de l'incident.

3. Des techniciens fonctionnels qui connaissent les process de l'entreprise

Nos techniciens connaissent les process utilisés dans votre entreprise, les équipements installés, mais aussi les logiciels du secteur « Retail ». Ils sont régulièrement formés et certifiés par les sociétés éditrices. Une des règles appliquées par nos équipes : avoir une solution dans tous les cas pour ne pas bloquer l'encaissement.

4. Un guichet unique, un relai avec les tiers

Quand une boutique nous appelle, quel que soit le souci, celui-ci doit être réglé rapidement.
Même si la problématique est hors périmètre, nous identifions le problème, le qualifions et prenons le relai pour gérer avec le tiers directement (quand nous en avons la prérogative) le rétablissement du non-fonctionnement.

5. Des dépannages sur site contrôlés, une escalade maîtrisée, un rendu compte continu au client

La plus grande partie des interventions est réglée par téléphone ou télémaintenance. Quand une intervention est nécessaire sur le site, Acs2i fait appel à ses techniciens itinérants ou à ses partenaires de maintenance. L'intervention sur site est, dans tous les cas, validée par le client et contrôlée par Acs2i : identification, engagement sur un délai, intervention, rapport, clôture. Le client, grâce aux outils Acs2i de reporting, a accès en continu, au rendu compte.

6. Couverture horaire

Notre hotline est ouverte du Lundi au Vendredi de 9 H à 19 H
En option, les Samedis, Dimanches et jours fériés peuvent être couverts.

7. Mise en place du contrat

Lors de la mise en place du Contrat, un audit de votre parc est effectué :

- Sécurité des accès serveurs, des connexions, des procédures de backups,
- Matériels, Matériels périphériques et complémentaires, logiciels utilisés, garanties.

Fonction des process de l'entreprise, et des impératifs de continuité de l'exploitation, un ajustement (upgrade ou mise à jour) des infrastructures est alors proposé.

Un accord de fonctionnement est mis en place : le client doit avoir l'information, la synthèse des incidents et des résolutions en cours.