



### MONITORING - ALARMES TECHNIQUES (TECHALARM)



#### LE PROFIL DU CLIENT

L'entreprise est un des leaders mondiaux de support et d'hébergement informatique.

Equipée de technologie de pointe, elle offre un service de maintenance d'infrastructures techniques.



#### LA SITUATION

L'entreprise a constaté l'importance de fournir un support pour :

- Traiter rapidement les alarmes automatiques des systèmes (monitoring).
- Garantir un suivi professionnel pour chaque intervention dans un intervalle de temps défini (SLA)



#### LA SOLUTION

**La solution proposée :**

Mise en place d'un **service TECHALARM opérationnel 24h/24.**

Formation intensive des Agents Customer Care. Un script préétabli permet au Team Customer Care de **gérer rapidement les alertes automatiques** et d'assurer leur suivi.

**Procédure :**

Lorsqu'une alarme technique se déclenche, le Team Customer Care reçoit par e-mail une alerte contenant

le texte de l'alarme qu'il doit **transférer instantanément** sur 5 adresses e-mail différentes de l'entreprise. La personne d'astreinte doit quitter aux Agents dans les 10 min.

Dans le cas contraire, **une procédure de quittance** est engagée par l'Agent Customer Care, qui appelle les numéros communiqués, jusqu'à ce que **le service de piquet confirme son intervention.**



#### LES RÉSULTATS

L'entreprise a pu atteindre 3 objectifs essentiels :

1

Réponse professionnelle pour chaque demande.

3

Collaborateurs entièrement satisfaits du service.

2

Des interventions garanties 24h/24, sans que du personnel sur place soit nécessaire.

## SCRIPT D'APPELS

Un script entièrement personnalisé est établi grâce à notre Logiciel CRM multifonctionnel.  
Il est modifiable en tout temps afin d'assurer une qualité de service optimale.  
(Cet exemple n'est pas exhaustif et peut bien entendu être adapté selon les besoins du client)

