

# Help Desk N1/N2 Applications Métier

## DOMAINE D'ACTIVITÉ : BTP



France, Belgique, Luxembourg,  
Irlande, Danemark, Hollande,  
Suisse, Allemagne, Maroc



**3 500 à 4 000**  
incidents par mois  
**7 500** Utilisateurs



Du lundi au samedi  
De **07h à 19h**

## PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION:



Gestion des  
passwords



Administration  
Microsoft Exchange



Administration  
Office 365



Lotus  
Notes



150 applications  
métier supportées  
dont 10 critiques

## SÉCURITÉS:



Accès VPN au Système  
d'Information du Client

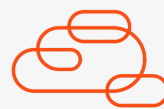


Authentification  
Multi-facteurs

## SYSTÈMES UTILISÉS:

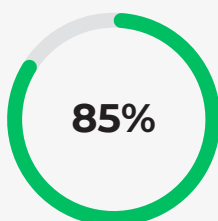
**servicenow**

Servicenow

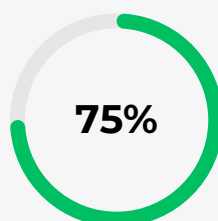


Genesys PureCloud

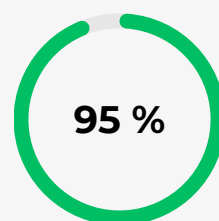
## ENGAGEMENTS DE SERVICES:



SLA < 30S



First Call  
Resolution



Taux de  
résolution