

# « FOLLOW THE SUN »

## LE SERVICE DESK QUI VOUS ACCOMPAGNE !

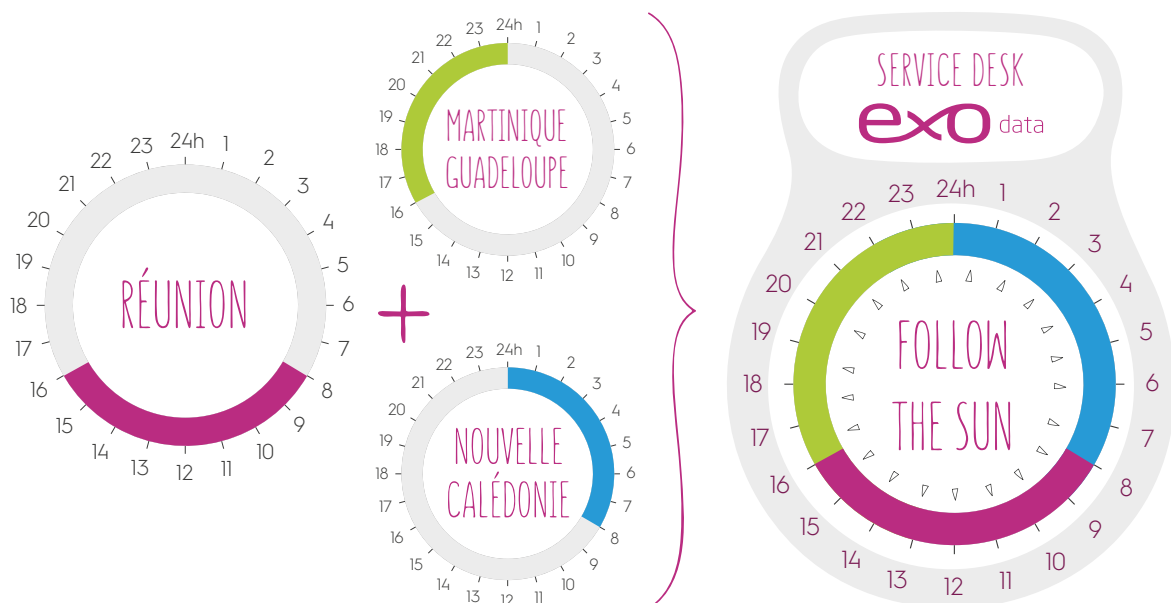


exo data

La Performance-as-a-Service

# LE SERVICE DESK EXO, EN MODE « FOLLOW THE SUN » COMMENT ÇA MARCHE ?

Exodata propose à tous ses clients un service client pouvant aller jusqu'à 24h/24 7j/7.  
Voici comment ce Service Desk fonctionne :



## QUAND POUVEZ-VOUS CONTACTER VOTRE SERVICE DESK EXODATA ?

Selon l'offre à laquelle vous avez souscrite, nos experts du Service Desk vous répondent sur les pages suivantes :

1

SERVICE DESK STANDARD

du lundi au vendredi de 8h à minuit

2

SERVICE DESK PREMIUM

24h/24, 7j/7

# COMMENT CONTACTER VOTRE SERVICE DESK ?

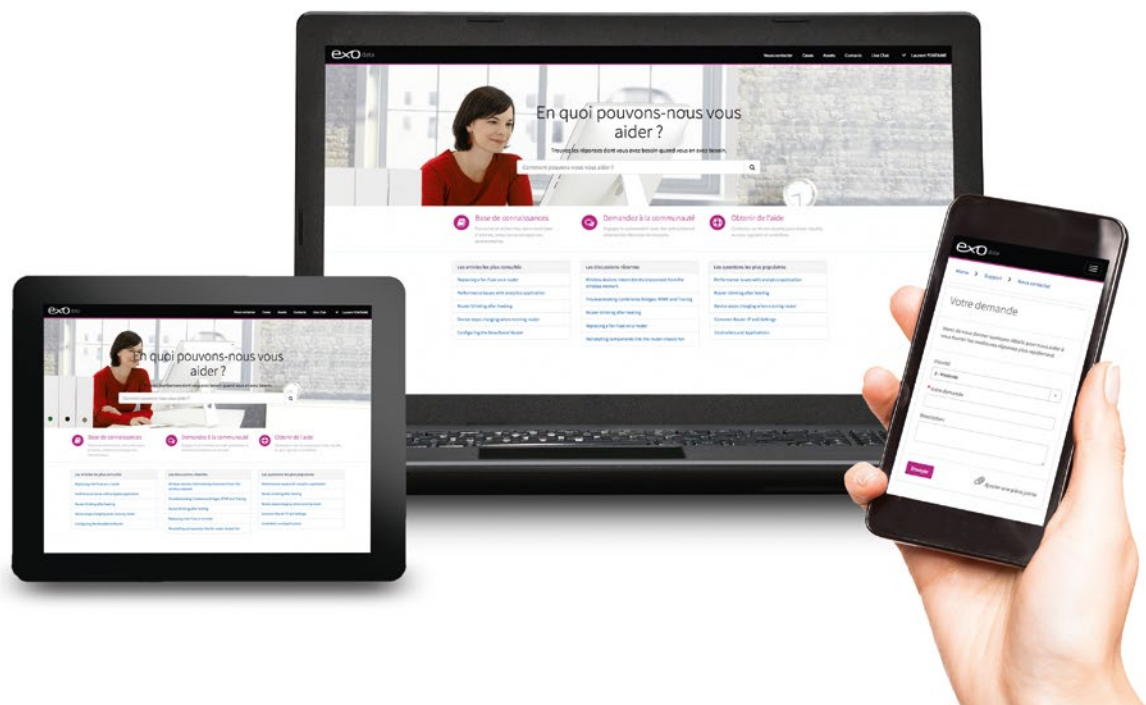
Une question, un incident technique à déclarer, une demande de changement ?  
**Vous pouvez contacter votre Service Desk Exo ainsi :**

**1** WEB

Via notre portail web : <https://support.exodata.fr>

Ce portail constitue le media le plus efficace pour vous permettre de suivre l'évolution de vos demandes ou le statut de vos services. C'est un outil conçu pour vous aider à résoudre les problèmes que vous rencontrez, à consulter notre base de connaissance, et pour collaborer avec nos experts.

Même en déplacement, ou chez vous, vous pouvez accéder à ce portail en libre-service, depuis votre mobile ou votre tablette.



**2** TELEPHONE

**02 62 500 700**

En cas d'urgence, ou si vous ne pouvez pas vous connecter au portail du Service Desk, nos experts sont à votre disposition également par téléphone.

# POUR NOUS AIDER À MIEUX VOUS RÉPONDRE

## QUELLE PRIORITÉ DONNER À VOS DEMANDES ?

À chacune de vos demandes  
vous devez associer une priorité :

**Normale** : L'utilisateur n'est pas bloqué dans son travail.

**Moyenne** : L'utilisateur est bloqué dans son travail,  
mais il existe une solution de contournement pour lui permettre  
de continuer son travail.

**Haute** : L'utilisateur est bloqué dans son travail et il n'y a pas de solution  
de contournement pour lui permettre de continuer son travail.

**Critique** : Plusieurs utilisateurs sont bloqués dans leur travail  
et il n'y a pas de solution de contournement pour leur permettre  
de continuer leur travail.



## QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS DE SERVICES ? ( SLA )

NIVEAU DE PRIORITÉ	GTI	GTR
Normale	1 heures	7 jours
Moyenne	45 minutes	3 jours
Haute	30 minutes	1 jour
Critique	15 minutes	4 heures

### GTI (Intervention)

Temps maximal pour être contacté  
par notre équipe support

### GTR (Résolution)

Temps maximal  
pour résoudre/traiter votre demande

exo data