

# COMMENT CONTACTER VOTRE SERVICE DESK ?

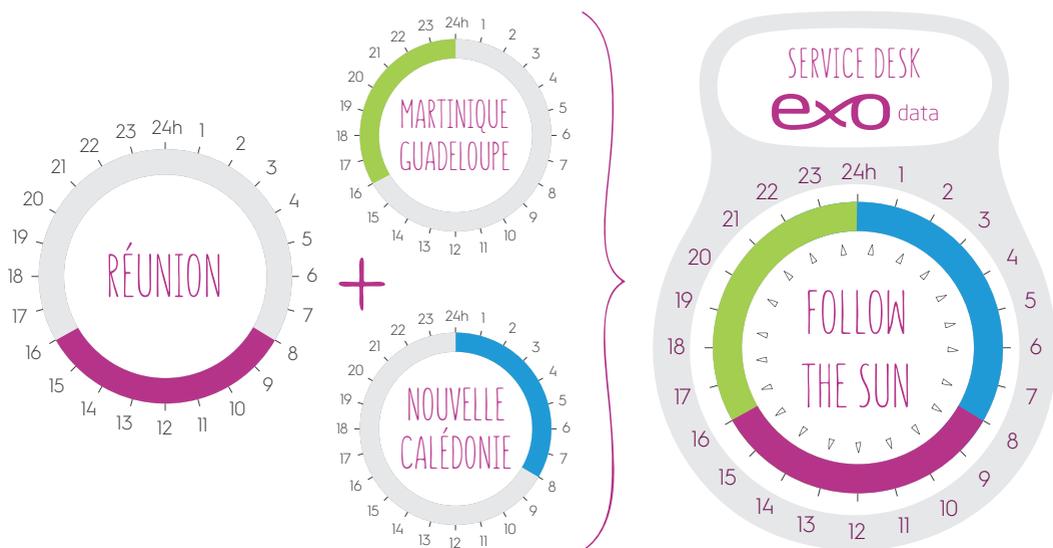


exo data

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 desk avec des horaires étendus.  
Voici comment celui-ci 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 plages suivantes :

1

SERVICE DESK STANDARD

du lundi au vendredi de 8h à minuit

2

BIENTÔT

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 :**

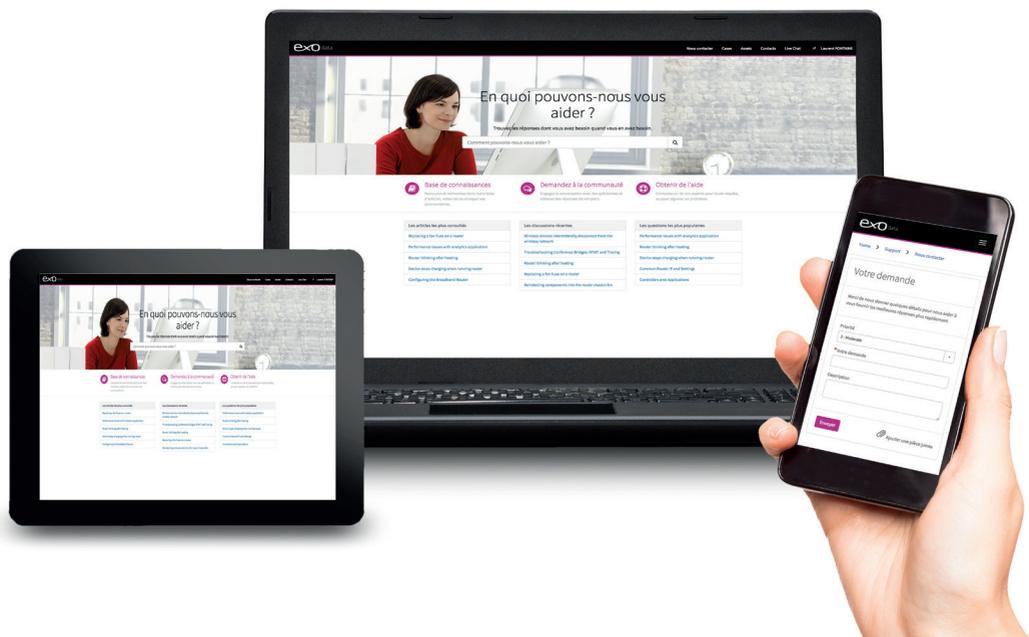
**1** WEB

Via notre portail web :

<https://help.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

## LE SERVICE DESK, POUR QUELS BESOINS ?

**Une requête** : vous souhaitez effectuer une demande de changement ou d'intervention

**Un incident** : vous souhaitez signaler un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

**Une demande d'information** : vous avez une question, ou besoin d'aide pour tirer profit au mieux du service auquel vous avez souscrit.

## 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 heure	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

