

## Nos services de support IT

- Support technique après-vente (Niveau 1 et 2)
- Relation directe avec l'éditeur (Niveau 3)
- Support avant-vente
- Organisation de formations
- Transfert de compétences
- Organisation de certifications
- Possibilité de support 24/7
- Gestion et vente de ticket unitaire



## Une offre multicanal

- Centre d'appels
- Traitement des emails
- Live-chat
- Webcam-chat
- Interactive chat
- Prise en main à distance
- Enquêtes de satisfaction interactives

## 16 ans d'expertise à votre service

Filiale du groupe, Athena Global Services, AUXILIANCE est le fruit de 16 années d'acquisition d'expertise dans le monde de l'IT. Fort de très nombreuses et prestigieuses références spécialisées dans les outils, utilitaires, consoles d'administration, logiciels de sécurité mais aussi dans le hardware dont nous avons géré le service client intégralement en France, nous disposons de larges compétences pour assurer le support technique pour le grand public aussi bien que pour les professionnels de toutes les technologies de l'IT.

AUXILIANCE propose également un ensemble de solution d'externalisation de votre relation client, du recouvrement au helpdesk pour faire de votre service client un réel vecteur de réussite.

## Nos engagements

- Adaptabilité a votre organisation
- Qualité optimale de service
- Confidentialité absolue
- Reportings d'activité complets et transparents
- Une infrastructure ultra-sécurisée avec contrôle d'accès au site, contrôle au recrutement et application DLP anti fuite de données

## Une offre sur mesure

Auxiliance vous permet de personnaliser votre support IT selon votre besoin sur :

- Les canaux de communications à couvrir
- Les différents services de support technique
- Les équipes territoriales
- La durée et le volume de service (flux permanents, flux hétérogène, flux saisonniers ou périodique)
- La gestion au ticket, à la position ou par équipe dédiée



# Pourquoi Auxiliance ?



- 1 En nous choisissant, votre **organisation est simplifiée, légère et souple**. Vous pouvez vous concentrer sur ce qui fait votre succès, votre cœur de métier.
- 2 Votre **image est valorisée** grâce à des équipes à très forte technicité et grâce à une **réactivité exemplaire**. Vos clients n'attendent plus sur une boîte vocale et sont accompagnés tout au long de leurs besoins.
- 3 Grâce à la souplesse de notre offre, vous disposez d'un **réel service sur mesure, du support par chat en direct au service téléphonique ou au support avant-vente**.
- 4 Vous recevez régulièrement un **reporting complet et transparent** grâce notamment à la soumission automatique de **questionnaire de satisfaction** qui vous permet de récolter des informations indispensables à l'amélioration de vos produits et services et de contrôler le niveau
- 5 Vous êtes assuré de la qualité de nos services grâce à une **politique de ressources humaines comme levier de qualité**, de réactivité, de performance et de productivité. Nous mettons un point d'honneur dans la **recherche et la sélection de nouveaux talents** pour vous proposer les meilleurs services de support client.
- 6 L'infrastructure de nos liaisons réseaux couplée à l'équipement hardware et à nos systèmes applicatifs nous permet d'obtenir un **taux de disponibilité record** et un atout majeur de traitement des demandes avec la **possibilité de prise en main à distance, de protection juridique, de livechat ou encore d'installation de plateforme virtuelle dédiée pour le client**.

## DES ÉQUIPES FRANÇAISES DE TRÈS HAUTS NIVEAUX TECHNIQUES AUX ÉQUIPES EXTRATERRITORIALES D'ENVERGURES FIAIBLES ET ÉCONOMIQUES

Pour proposer l'offre la plus complète et évolutive et ainsi répondre à tous vos besoins, AUXILIANCE vous propose de complètement personnaliser pour vous différentes options de traitement de vos relations clients, en **100% délocalisé**, en **100% français** ou alors en **combinant à votre guise les deux possibilités**.



### Made in France

Auxiliance propose depuis 15 ans et toujours de manière permanente, une **équipe de support et de relation client basée en Région Parisienne**. Cette équipe de très haut niveau technique répond parfaitement aux besoins de nos clients cherchant proximité, expertise technique et support national.



### Extraterritorial

Auxiliance propose l'**externalisation internationale de services de grande envergure** dans les domaines de l'informatique et de la relation client pour offrir un **service de relation client et de support technique multilingue de haute qualité**. Cette équipe répond aux clients cherchant efficacité, qualité humaine de la relation client, bon niveau technique et économie financière substantielle.

Copyright © 2013 ATHENA Global Services. Tous droits réservés.  
Les produits et marques cités appartiennent à leurs propriétaires respectifs.



**auxiliance.fr**

20, allée Louis Calmanovic  
93320 Les Pavillons sous Bois

01.55.89.09.47

contact@auxiliance.fr