



Use Case Infogérance : gestion de l'infrastructure d'un centre de recherche partagée et de formation de dernière génération

Contexte

Notre client est un **hub de recherche et de formation et business center** situé à Charleroi hébergeant des équipes d'innovation technologique de grandes entreprises wallonnes et des centres de formation IT. Le hub se doit d'offrir une expérience first class à ses locataires. Chaque jour, plus de 200 de personnes sont accueillies avec des besoins IT très variés.

Solution : **activation de notre service infogérance**

Nous avons mis en place une infrastructure résiliente, complète et sécurisée monitorée par notre service desk accessible pour ce client de 8h à 18h par téléphone, par mail ou par agent(*).

(*) un agent de type RMM est installé sur tous les pc ou serveurs de nos clients de façon à communiquer instantanément vers nos équipes et leurs outils.

En complément et selon le besoin de nos clients, nous offrons un complément de support en heures étendues jusqu'à 20h ou en garde 24/7. À partir d'Avril 2025, notre Service Desk sera capable de répondre à nos clients oralement dans toutes les langues européennes.

Objectifs recherchés

Grâce à la combinaison parfaite entre des collaborateurs compétents, des outils performants et des processus clairs, notre service d'infogérance résout 80% des tickets au premier contact et en moins d'une heure.

Intéressé ?

Contactez-nous et nous nous ferons un plaisir de vous rencontrer et de discuter de vos projets : sales@uniwan.be

Avec un CA annuel de 2,6m€, Uniwan est un prestataire de services informatiques établis à Fleurs. 17 collaborateurs passionnés servent chaque jour plus de 300 clients et leur permettent de se concentrer sur leur business.