

La qualité *aussi*,  
s'externalise.



## Une assistance clientèle de premier choix à un tarif compétitif.

Notre équipe de techniciens est formée pour communiquer clairement et efficacement en français avec les utilisateurs, offrant des solutions adaptées et évolutives. Notre rôle va au-delà de la résolution des problèmes immédiats, nous contribuons également à l'amélioration continue de l'expérience utilisateur. Tous nos agents sont des français basés Siem-Reap et à Phnom-Penh au Cambodge.

### Coûts réduits

Collaborer avec KSO SERVICES vous aide à diminuer vos coûts grâce à nos contrats de travail locaux particulièrement compétitifs. En outre, nous avons la capacité de mutualiser nos ressources expertes entre plusieurs clients.

### Sécurité

KSO SERVICES dispose de la certification ISO 27001 et adhère aux standards internationaux éprouvés de sécurisation de l'information. Nous appliquons l'ensemble des dispositifs nécessaires pour assurer la protection des informations de notre clientèle.

### Disponibilité continue

Nos techniciens sont flexibles et peuvent opérer conformément à plusieurs plages horaires, permettant ainsi d'offrir un service continu et optimal à vos clients, disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### Adaptabilité

Nos groupes de spécialistes sont aguerris à se conformer avec célérité aux environnements inédits, aux structures organisationnelles variées et aux infrastructures diverses, tout en étant compétents dans l'utilisation de multiples instruments et technologies.

## Périmètre Technique

- ▶ Opérateur de Clouds sécurisés (AWS, Azure)
- ▶ Architecture & sécurité des plateformes de Cloud
- ▶ Hébergeur de données de santé, services DevOps, SecOps & FinOps
- ▶ Infrastructures de virtualisation Vmware, HyperV
- ▶ Architecture sur-mesure sécurisée grâce aux meilleures pratiques (DevSecOps, Security by Design, etc.)
- ▶ Infrastructures réseaux

## Services Applicatifs

KSO intervient lors de dys-fonctionnements liés à un produit et gère le suivi des incidents signalés par les utilisateurs. Notre expertise permet d'accompagner nos clients dans :

- ▶ L'installation et le paramétrage
- ▶ L'élaboration de supports de formation des solutions logicielles en télé-distance
- ▶ L'optimisation de leurs environnements
- ▶ La prise en charge des incidents et des demandes utilisateurs

## Support utilisateurs

niveaux 1 & 2

Vos utilisateurs ont des métiers différents, impliquant des usages, des attentes et des exigences variées. Ils attendent du système d'information qu'il propose une expérience réussie et personnalisée, en lien avec leur métier et les applications qu'ils utilisent. KSO s'engage dans une démarche centrée sur l'utilisateur et se différencie dans la qualité apportée à :

- ▶ La prise en charge des appels
- ▶ La qualification et le diagnostic
- ▶ La résolution à distance
- ▶ La prise en charge des tickets des utilisateurs
- ▶ L'assurance du suivi et la bonne résolution des tickets au sein de l'outil de support utilisé
- ▶ La participation à l'évolution de l'environnement technologique et fonctionnel
- ▶ Le respect des procédures de traitement des incidents et demandes

## Services d'infrastructures

KSO réalise les opérations de maintenance préventive et curative :

- ▶ Superviser et maintenir les systèmes d'information en condition opérationnelle et de sécurité
- ▶ Gérer l'administration des systèmes
- ▶ Monitoring état et ressources
- ▶ Sauvegarde périodique, restauration sur demande
- ▶ Surveillance et historisation
- ▶ Conseiller vos clients, et/ou optimiser leurs environnements
- ▶ Prendre en charge les incidents et les demandes utilisateurs dans notre centre de services
- ▶ Respecter les procédures de traitement des incidents et des demandes
- ▶ Conseil et accompagnement en management organisation et transformation SI



► **Infogérance de votre infrastructure serveur**

Vmware, HyperV, Azure, AWS, XenServer, etc.

► **Infogérance de vos infrastructures réseaux**

Administration et maintenance (Sonicwall, FortiNet, etc.)

► **Infogérance de vos serveurs LAMP**

Linux (Debian RedHat), Apache (Apache, Nginx), Base de données (Mysql, PostgreSQL, Redis, MariaDb, etc.), Framework (Java, Phpn, Jahia, Tomcat ...)

► **Supervision de liens**

Connaissance des procédures d'escalade opérateur (Axione Gigalis, Sfr, etc.)

► **Contrôle du bon déroulement de vos sauvegardes**

Veeam, TimeNavigator, BackUpExec, etc.

► **Infogérance de vos serveurs Windows**

Active Directory, Exchange, Remote Desktop Service, Microsoft SQL Server, Office 365, etc.

18c Street 418

Phnom Penh - Cambodge

[kso-services.com](http://kso-services.com)

Service commercial

+33 (0)9 74 77 14 97

Service RH

+33 (0)9 74 77 14 93

[hartereau@kso-services.com](mailto:hartereau@kso-services.com)



[kso-services.com](http://kso-services.com)

