



s a t o m
IT & Learning Solutions



Satom IT & Learning Solutions

Pourquoi nous ?

Satom IT accompagne les entreprises dans la transformation numérique en proposant des solutions innovantes, alignées sur leurs besoins, pour renforcer leur efficacité et leur sécurité.

Coordonnées



www.satom.ch



servicesit@satom.ch



+41 22 757 66 86



Quai du Seujet 10, 1201 Geneva



Support IT

Un support IT réactif et humain à votre service

Satom IT met à disposition des entreprises un service complet de support IT à distance, conçu pour répondre rapidement et efficacement à toutes vos demandes techniques.

Ce service est assuré par nos étudiants IT opérationnels, encadrés par nos chefs de projet et experts, afin de garantir une prise en charge professionnelle et une résolution rapide.

Notre objectif : vous offrir une assistance de qualité, tout en permettant à nos talents en formation d'acquérir une expérience terrain concrète et valorisante.



Vos avantages

- Réponse rapide et encadrée, prise en charge dans les 4h.
- Large périmètre d'intervention, couvrant tous les aspects IT courants.
- Équipe polyvalente et flexible, capable de s'adapter à vos outils et contraintes.
- Expérience humaine et pédagogique, favorisant l'apprentissage et l'excellence de nos talents

Disponibilité et réactivité

- Horaires d'intervention: du lundi au samedi, de 8h à 18h.
- Délai de prise en charge SLA: chaque demande est traitée dans un délai maximal de 4h après l'ouverture du ticket.

Domaines d'intervention à distance

Nos équipes peuvent prendre en charge une large variété de demandes, notamment :

- Support matériel (hardware)
 - Diagnostic à distance (pannes, dysfonctionnements)
 - Assistance sur l'installation ou le remplacement de composants
 - Aide au paramétrage d'équipements périphériques (imprimantes, scanners, etc.)
- Support logiciel (software)
 - Assistance sur systèmes Windows, macOS et Linux
 - Résolution de problèmes liés aux logiciels métiers ou bureautiques
 - Mise à jour ou configuration d'applications
- Support réseau
 - Dépannage des connexions VPN ou réseau local
 - Aide à la configuration des routeurs, switches, points d'accès
 - Analyse des problèmes de lenteur ou de coupure
- Support cloud & messagerie
 - Assistance sur Office 365, Google Workspace
 - Configuration d'adresses e-mail, partages, signatures
 - Gestion des permissions et accès
- Sécurité & accès
 - Déblocage ou réinitialisation d'accès
 - Conseils sur les bonnes pratiques de sécurité
 - Configuration MFA (authentification multi-facteurs)
- Applications métiers & solutions collaboratives
 - Aide à l'installation ou à la prise en main
 - Dépannage de bugs ou erreurs d'usage
 - Paramétrage et personnalisation
- Support sur outils de monitoring ou ERP/CRM
 - Assistance dans la lecture et l'interprétation des dashboards
 - Correction de configurations erronées
 - Suivi de performances applicatives