

ISS (IBM) ouvre un centre d'assistance européen

Internet Security Systems (ISS), Groupe IBM, est un acteur majeur du marché des solutions de sécurité préventive pour les entreprises. L'annonce de l'ouverture de son centre d'assistance technique à Bruxelles, Belgique, au sein du siège social EMEA d'ISS, renforce la position de l'éditeur en Europe.

Le support technique sera assuré en 6 langues, avec une première phase qui sera axée sur le déploiement de l'assistance linguistique pour tous les clients italiens, allemands et anglais. Puis une seconde phase, qui aura lieu durant le premier trimestre 2007, qui ajoutera l'assistance linguistique espagnole, néerlandaise et française.

Le nouveau centre d'assistance répondra aux besoins de ses clients situés dans la zone EMEA, mais à l'avenir ISS envisage de développer un 'modèle d'assistance continue ajusté aux fuseaux horaires', où le centre d'assistance de Bruxelles servira de centre d'assistance relai destiné aux clients d'Amérique du nord et de la zone Asie-Pacifique en dehors des heures de bureau.

Troisième centre d'assistance ouvert par la société ISS, le centre EMEA est certifié conformément au 'J.D. Power and Associates Certified Technology Service and Support (CTSS) Programme'.

ISS a été la première société sur le marché de la sécurité d'entreprise à obtenir le 'Support Centre Practices (SCP) Certification' pour son centre international d'assistance, et ce, à tous les niveaux d'assistance. Le programme de certification SCP quantifie l'efficacité de l'assistance à la clientèle sur la base de toute une série de normes strictes de performance et représente les pratiques d'excellence dans le secteur de l'assistance à la clientèle.