



Charte Service Client



Les équipes MISMO s'engagent pour vous !



1- Respecter les délais

- Prise en charge de votre incident par notre Centre de Services
- Intervention technique sur site possible dans les 2 heures suivant votre incident
- Livraison en 48 heures de vos commandes passées sur notre site www.mismo-boutique.fr
- Respect des engagements : votre projet finalisé dans les délais prévus grâce au (PE)² (Plan Projet Engagement Efficacité)



2- Etre à vos côtés

- Des équipes qualifiées et dédiées vous accompagnent
- Un service de proximité assuré par nos agences régionales depuis près de 20 ans
- Nos experts techniques du Centre de Services à votre écoute au N° unique 02.40.72.90.20
- Extranet Client et Boutique en ligne 7j/7 et 24h/24
- Une relation partenariale basée sur la durée et la confiance



3- Garantir la qualité

- Plus de 20 agréments et certifications constructeurs et éditeurs
- Produits testés et validés par nos experts techniques
- Formation de nos collaborateurs : 2 100 heures / an
- Audit interne continu de nos process
- Mise en application des bonnes pratiques ITIL
- Evaluation régulière des compétences de nos collaborateurs pour garantir des prestations de qualité



4- Créer de la performance

- Diagnostic et conseil personnalisés pour faire de votre système d'information un créateur de valeur
- Veille technologique pour sélectionner les produits et les systèmes les plus performants
- Adaptation à l'évolution de votre entreprise au travers de notre offre globale
- MISMO Informatique, vitrine de ses produits : nous utilisons les logiciels et matériels proposés dans notre catalogue



5- Protéger l'environnement

- Préconisation de solutions informatiques pour réduire votre consommation d'énergie et vos coûts
- Objectif Bilan Carbone MISMO : réduire de 5% par an nos émissions de CO²
- Formation de nos collaborateurs à l'éco-conduite
- Prestations et formations à distance, visio-conférence pour réduire les déplacements
- Tri et recyclage des déchets électroniques et papiers / cartons