



B.P. 42346 - 10, RUE HENRI PICHERIT
44323 NANTES CEDEX 3

Communiqué de presse

Nantes, 30 juin 2009

IMA Technologies : une assistance informatique à dimension humaine

IMA Technologies maintient le cap du développement maîtrisé, malgré la conjoncture. « Contrairement aux hotlines « tout électroniques » très froides et impersonnelles, nous développons un service de qualité, sur mesure, dans lequel la relation humaine directe prime. », commente Loïc Dupé, responsable de la mise en œuvre de la plateforme d'assistance informatique à distance d'IMA Technologies. 20 techniciens recrutés pour ce démarrage et formés cet été seront opérationnels début Septembre.

Prendre en charge et apporter une solution en 10 minutes dans 80 % des cas.

L'objectif d'IMA Technologies est de régler l'incident rapidement pour permettre à l'interlocuteur de reprendre sereinement son travail. « Notre mission est bien sûr de solutionner au plus vite les incidents que l'on nous soumet. Notre domaine d'intervention s'étend du diagnostic d'une panne matérielle à la relation avec le réparateur jusqu'au support des logiciels de bureautique ou des applicatifs métiers spécifiques des clients. », indique Loïc Dupé.

Les techniciens en informatique au téléphone d'IMA Technologies jouent également un rôle prépondérant dans la consignation des incidents et de la solution mise en œuvre. Ce travail fournit une matière précieuse aux clients pour faire évoluer leur matériel, leurs logiciels et les bases de connaissances à disposition des techniciens.

Privilégier le développement régional du service d'assistance informatique à distance

IMA Technologies profite de la mise en place de sa nouvelle structure d'assistance informatique pour la proposer aux entreprises de la région. « Nous souhaitons développer sereinement cette activité porteuse pour laquelle la proximité avec les clients est importante » indique Christophe Collignon, Directeur Opérationnel.

Ce service bénéficie par ailleurs de l'expérience que nous avons dans d'autres domaines d'assistance téléphonique à distance, comme par exemple l'assistance automobile pour les garagistes multimarques ou l'assistance information juridique et vie pratique pour les sociétaires des mutuelles et les collectivités locales. Il prend également appui sur tous nos moyens techniques en termes de planning, gestion RH et support informatique interne. »

IMA Technologies est spécialisée dans le Business Process Outsourcing

IMA Technologies est une filiale à 100% du groupe INTER MUTUELLES ASSISTANCE. Créateur de services packagés de relation à distance et fédérateur de talents, IMA Technologies apporte des réponses d'expert à des questions complexes dans différents domaines : Relation clients, Assistance Technique Automobile, Assistance technique, Information juridique.

L'entreprise compte plus de 280 collaborateurs formés régulièrement par le centre de formation interne agréé (12 000 heures de formation en 2008).