

Services de support Platinum

Le support Platinum fourni par allentis, c'est la garantie pour tous nos clients de bénéficier d'un service de prise de main à distance pour les assister dans l'exécution des tâches d'exploitation

Points forts

- Externalisation ponctuelle des tâches d'exploitation des solutions déployées

Toutes les solutions déployées par allentis sont techniquement parfaitement maîtrisées par nos équipes de support. Avec Platinum, nous vous proposons de nous connecter sur vos environnements afin d'effectuer, pour votre compte, les opérations liées à leur utilisation. Que ce soit à des fins de paramétrage ou pour des tâches d'exploitation, nos équipes exécutent ces opérations.

- Réponse en moins d'une heure

Prise de main à distance

De 8h30 à 18h00, en français ou en anglais, vos interlocuteurs techniques allentis sont disponibles. Un compte mail spécifique est dédié à Platinum. A réception de votre demande d'assistance sur ce compte, nous nous engageons à vous rappeler dans l'heure afin d'initier avec vous une connexion via VPN ou webbex pour prendre la main sur les solutions objets du contrat. Après avoir discuté de vos besoins, nous réalisons les opérations nécessaires adaptées.

- En français ou en anglais

- Des experts disponibles pour des services d'assistance avancée

Externalisation ponctuelle de l'exploitation des systèmes déployés

Ce service est proposé aux clients souhaitant ponctuellement externaliser des tâches liées à l'utilisation au quotidien des solutions déployées. Cela concerne toutes les divisions d'allentis pour les différentes gammes de produits. Ainsi, le service Platinum adresse les utilisateurs de notre hyperviseur corrélateur temps réel Qualevent, de nos sondes de la gamme QE et de la gamme ExtraHop, ainsi que des agrégateurs Arista mis en œuvre dans les architectures d'acquisition de données.

Les clients sous contrat Platinum accèdent au service de 8h30 à 18h00.

De la configuration des systèmes à l'expertise des données

Platinum est utilisé par nos clients pour répondre à des besoins d'exploitation variés sur les systèmes déployés dans leur environnement. Pour les problématiques liées aux configurations logicielles, cela adresse principalement les mises à jour et le paramétrage des solutions et des matrices d'agrégation. Pour ce qui concerne les besoins d'assistance à l'analyse, nos équipes de support se connectent à vos plateformes pour vous fournir notre expertise sur les éléments du SI et les échanges monitorés. Pour répondre à des demandes de reporting spécifiques, c'est à distance que nous construisons pour vous les rapports adaptés.

allentis

140bis, rue de Rennes
75006 Paris—France
Tél. : +33 1 70 38 25 45
Fax. : +33 1 70 38 23 00
info@allentis.eu
www.allentis.com