

Services de support

L'optimisation de l'exploitation des solutions déployées sur le SI passe par un accompagnement fort. Le support allentis assure à nos clients la proximité de personnes expertes dans nos domaines pour les assister au quotidien.

Points forts

- Disponibles aux heures habituellement travaillées
- En français ou en anglais
- Des personnes seniors reconnues pour leur compétence dans les domaines de la supervision et de la métrologie
- Par mail mais aussi par téléphone pour répondre en direct aux clients
- Bonne connaissance des environnements propres à chaque client

Chaque solution proposée par allentis implique des connaissances pointues par nos équipes de support. Il s'agit non seulement de la maîtrise des solutions elles-mêmes et de leurs fonctionnalités, même les plus avancées, mais aussi de leurs applications fonctionnelles dans le traitement de problématiques métier concrètes.

Connaissance des environnements de nos clients

Les solutions déployées font l'objet de dossiers de déploiement et d'architecture lors de leur mise en place. Pour garantir une plus grande efficacité dans les opérations de support, nous proposons systématiquement la signature d'un accord de confidentialité pour partager ces documents avec nos équipes. Nous accompagnons alors encore plus efficacement les utilisateurs de nos solutions par des échanges réguliers avec nos experts. Nous faisons évoluer avec eux ces dossiers d'architecture tout au long de la vie de la solution et les faisons bénéficier de notre retour d'expérience acquis auprès de l'ensemble de nos clients.

Disponibilité du support pour un contact direct avec les utilisateurs

Il est nécessaire d'assurer à nos utilisateurs un contact direct par téléphone pour garantir une efficacité toujours plus grande. Notre disponibilité et la compétence de vos interlocuteurs allentis dans les réponses aux demandes caractérisent notre support.

Les clients sous contrat peuvent discuter avec nos équipes de 8h30 à 18h00. Des moyens de prise de main à distance peuvent être mis en œuvre notamment dans le cadre des contrats de support avancé Platinum (ce service spécifique est décrit dans une brochure dédiée accessible sur notre site web). Au quotidien, nous assistons ainsi nos utilisateurs dans l'exploitation des solutions déployées pour leur permettre de les utiliser au mieux.

Les niveaux de support

Les différents niveaux de support sont résumés ci-dessous. Ils dépendent du choix de nos clients lors de la souscription des contrats de maintenance et d'utilisation.

Service / type de contrat	Garantie	Standard	Platinum
Fourniture des correctifs	✓	✓	✓
Support et assistance techniques		✓	✓
Fourniture des nouvelles versions		✓	✓
Prise de main distante pour télé-exploitation			✓

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