allentis

Services de support

Accompagner nos clients dans l'exploitation au quotidien des solutions déployées

Optimisation permanente des solutions chez les clients pour leur utilisation avancée

Accompagnement fort par des experts

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 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.

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 Platinium (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.

Points forts

- Grande proximité avec les clients
- Disponibles aux heures habituellement travaillées
- En français ou en Anglais
- Des personnes expertes 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

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

Votre réseau, plus **performant**
et plus **sûr** au quotidien

© Allentis / Services de support v26-2-A