



## Assistance personnalisée : Premium Support

Dans le cadre d'applications SAS critiques dans leur fonctionnement opérationnel, nos clients attendent une réactivité toujours plus grande et une forte implication de SAS pour répondre à leurs contraintes. Cette offre propose d'y répondre par la présence et la proximité d'un Responsable Technique de Compte ainsi que par le bénéfice d'une assistance sur site.

Vous profitez contractuellement d'un support téléphonique vous permettant, en cas d'incident, de disposer d'un soutien pour :

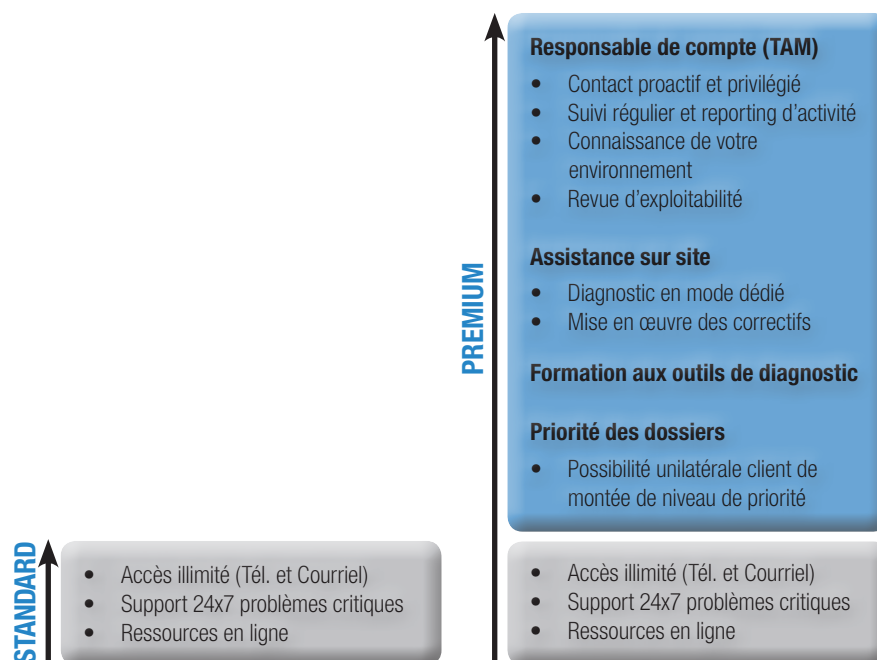
- Identifier la cause de l'incident,
- Qualifier l'incident,
- Proposer l'application de correctifs ou de contournements,
- Assurer le suivi des tickets d'incidents et l'escalade vers la R&D le cas échéant.

Le fonctionnement des applications SAS revêt un aspect stratégique et critique pour certaines entreprises.

Pour soutenir cet enjeu, s'assurer du bon usage des solutions SAS et rentabiliser l'investissement effectué, une nouvelle offre est disponible.

Le Premium Support vient en effet compléter l'offre support existante proposée à l'ensemble de nos clients.

### LE PREMIUM SUPPORT : EXTENSION DU SUPPORT CLIENT STANDARD



### Le Responsable Technique de Compte/TAM

Le TAM est un interlocuteur dédié à vos intérêts. Proactif, disponible, réactif, il a la connaissance de votre environnement et anticipera les difficultés potentielles.

Il est un élément clé pour favoriser l'adoption et faciliter le déploiement des technologies et solutions SAS au sein de votre organisation.



## Suivi et contrôle

Les interventions du Responsable Technique de Compte ou des experts sont accompagnés de différents livrables :

- Dossier d'impact sur l'application des correctifs SAS
- Revue d'exploitabilité et de paramétrage (cohérence)
- Cartographie du système d'information SAS mis en place
- Best-practices (configuration)
- Rapport d'activité et plan d'action
- Compte-rendu d'intervention

Le TAM a autorité et la capacité à déclencher et à mobiliser les ressources ad-hoc pour répondre à vos contraintes.

## Missions et tâches du TAM

Pro-activité :

- Planification et organisation des activités
- Validation des environnements et recommandation de mises à niveaux
- Veille technologique
- Transfert de connaissance à vos équipes
- Présentation des roadmaps (évolutions, versions)

Support dédié et gestion des incidents :

- Point d'entrée dédié pour toute problématique technique dans le cadre du Premium Support
- Accélération de la résolution d'incidents, par sa présence régulière sur site
- Escalade des dossiers
- Mise en place de plan d'action
- Possibilité de changer la priorité d'un dossier

Formation aux outils de diagnostic :

L'offre Premium Support propose une formation sous forme d'un atelier. Les sujets abordés concernent les services en ligne disponibles et la démarche à adopter pour optimiser l'ouverture d'un incident. L'accent est mis sur la compréhension des outils de diagnostic, afin de vous permettre de rechercher des solutions potentielles avant l'ouverture de l'incident.

## Assistance sur site

Le déplacement sur site permet d'accélérer la résolution d'incident et de travailler en mode dédié en collaboration au côté de vos équipes :

- Gestion des incidents : diagnostic, identification et aide à la mise en place des solutions/contournements
- Installation de plate-formes, composants, correctifs

Ces interventions sont pilotées par votre Responsable Technique de Compte. Le délai d'intervention est lié à la priorité de l'incident (24h au plus tard pour les plus critiques) où à la nature de l'intervention.

## UNE OFFRE DIMENSIONNÉE À VOS BESOINS

En fonction de votre offre Premium, vous acquérez un crédit d'interventions, qui vous permettra de faire intervenir des consultants sur site, en complément des services fournis par le TAM.

	Starter	Intermediate	Advanced
<b>Présence du TAM</b>	24	48	80
<b>Montées de priorités</b>	5	10	20
<b>Assistance sur site</b> (jour/homme)	16	32	60

Chaque formule peut être adaptée et étendue selon vos besoins, y compris pour répondre à des problématiques spécifiques non couvertes par l'offre.

Pour toute demande d'information, contactez-nous au **08 20 20 30 59** (numéro indigo : 0,11 € ttc/min).