

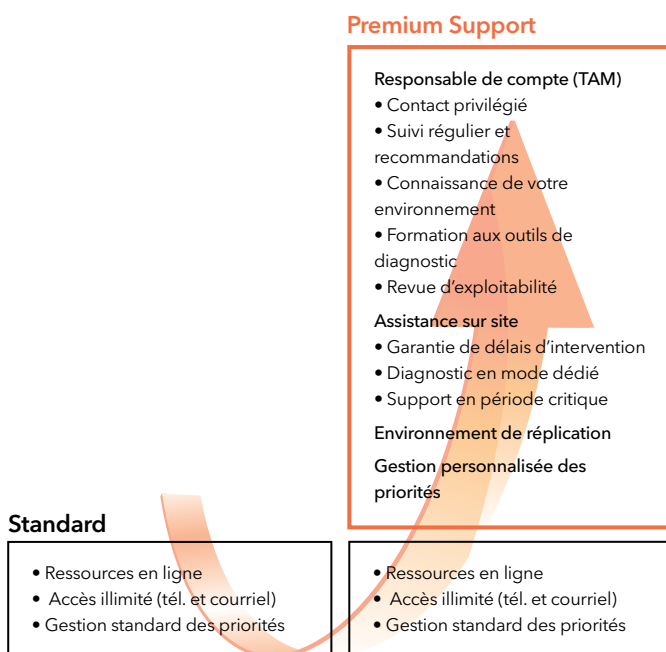
Assistance personnalisée : Premium Support

Dans votre métier, le fonctionnement opérationnel des applications SAS revêt un aspect stratégique et critique pour vous. Vous attendez une réactivité toujours plus grande et une forte implication de SAS pour répondre à vos contraintes. Pour soutenir cet enjeu, une offre à forte valeur ajoutée a été créée, le Premium Support.

Elle vise à fournir un accompagnement optimal de vos équipes en charge du maintien en conditions opérationnelles des logiciels SAS déployés dans vos environnements.

Vous bénéficiez actuellement d'un support technique, accessible par téléphone et par courriel pour qualifier, quantifier, identifier les incidents et y apporter les solutions.

L'offre Premium Support complète l'offre support existante en y ajoutant la présence d'un Responsable Technique de Compte et d'une assistance sur site.



Le Premium Support : extension du support client standard

Un service proactif via Le Responsable Technique de Compte

Le Responsable Technique de Compte 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.

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

Ses missions et responsabilités

Support des problématiques SAS

- Point d'entrée privilégié
- Accélération de la résolution d'incidents par sa présence régulière sur site
- Déclenchement de l'assistance des consultants du Support Clients SAS, experts dans leurs domaines

Suivi proactif des environnements

- Planification et organisation des réunions de suivi et des chantiers identifiés
- Validation des environnements et recommandations de mises à niveaux
- Transfert de connaissances aux équipes en charge de l'administration de la plate-forme SAS

Gestion des incidents

- Escalade des incidents
- Mise en place des plans d'actions
- Coordination des interventions dans le cadre de l'assistance
- Reporting sur les dossiers en cours

Efficacité opérationnelle

- Animation de l'atelier Plate-forme, visant à faire mieux connaître à vos équipes la plate-forme installée. L'accent est mis sur la compréhension des composants de la plate-forme et des diagnostics à effectuer.

Une réactivité accrue par l'assistance sur site

Le déplacement sur site ou l'utilisation d'outils de prise en main à distance permet d'accélérer la résolution d'incident et de travailler en mode dédié aux côtés de vos équipes :

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

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

L'environnement de réplication mis en place au Support Clients SAS a pour objectif de contribuer à la rapidité du diagnostic. Bâti en fonction des logiciels SAS dont vous avez acquis le droit d'usage, il reprend la version, maintenance et niveaux de correctifs installés dans votre environnement SAS.

Le service de changement de priorité vous permet enfin d'adapter finement à vos contraintes opérationnelles la réponse du service Support Clients.

	Starter	Intermediate	Advanced
Responsable technique de compte	24 j.	48 j.	80 j.
Assistance sur site	10 j.	20 j.	40 j.
Environnement de réplication	1	2	3
Changement de priorité	5	10	20

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
- Etat des lieux du système d'information SAS mis en place
- Best-practices
- Rapport d'activité et plan d'action
- Compte-rendu d'intervention

L'offre Premium Support est disponible sous forme de packages types, fonction de vos besoins en termes de suivi et de réactivité que ce soit au niveau de votre production ou de vos projets stratégiques.

Chaque package peut être adapté et étendu selon vos besoins.

Pour avoir plus de renseignements sur la démarche, contactez le département Services Clients de SAS France :

Par email : services@fra.sas.com

Par téléphone : 0820 20 30 59 (Numéro Indigo, 0,09 € TTC / min)




Restez informé(e)...

Pour recevoir occasionnellement par email des informations ciblées sur vos centres d'intérêt : www.sas.com/emailpreferences/optin.html