



L'INFOGÉRANCE ERP



 SYXPERIANE

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification




3 OFFRES D'INFOGÉRANCE

Inclus dans
votre contrat support/hotline



- ❖ **Livraison de correctifs** suite aux dysfonctionnements du logiciel standard (en relation avec l'éditeur)
- ❖ **Traitement des anomalies** de paramétrages du logiciel, modules et développements spécifiques indiqués au contrat
 - ❖ **En période de garantie*** : analyse, proposition et mise en place d'une solution
 - ❖ **En dehors de la période de garantie** : analyse et proposition d'une solution
- ❖ **Conseil dans l'utilisation fonctionnelle et courante** du logiciel

Offres complémentaires d'infogérance
pour le traitement de toute demande
sortant du périmètre de votre contrat



BASIC
Prestations au devis

MEDIUM
Carnet d'heures

ADVANCED
TMA

**période pendant laquelle le support prend en charge les demandes faisant suite à la mise en production d'un projet. En dehors de cette période, celles-ci sont exclues du contrat de support/hotline. La durée de la période de garantie est définie dans l'offre commerciale.*

3 OFFRES D'INFOGÉRANCE

TYPE DE PRESTATIONS DEMANDÉES

- Installation de nouvelles versions
 - Ajout de paramétrage
 - Réalisation d'états complémentaires
 - Formation
 - Mise en place de nouvelles fonctionnalités
 - Développements complémentaires
 - Intervention sur site
-
- Traitements de tous les incidents sans condition
 - Planification d'opérations de maintenance
 - Etude et cadrage des évolutions

FORMULES PROPOSÉES

BASIC
Prestations au devis

MEDIUM
Carnet d'heures

ADVANCED
TMA

AVANTAGES

- Sans engagement
 - Idéal pour les besoins ponctuels
 - Evaluation rapide du coût de l'intervention
-
- Taux d'intervention à prix préférentiel
 - Décompte à l'heure pour les interventions hors site
 - Validité de 12 mois
-
- Montant forfaitaire
 - Dispositif dédié
 - Pilotage par un chef de projet
 - Convention de service personnalisée

Devis unitaires pour traiter les demandes sortant du périmètre support/hotline

- ∴ Installation de nouvelles versions
- ∴ Mise en place de nouvelles fonctionnalités
- ∴ Ajout de paramétrage
- ∴ Développements complémentaires
- ∴ Réalisation d'états complémentaires
- ∴ Formation
- ∴ Intervention sur site
- ∴ Travaux sortant du cadre support/hotline

AVANTAGES

- ∴ **Sans engagement**
- ∴ Idéal pour les **besoins ponctuels**
- ∴ **Évaluation rapide du coût** de l'intervention

CONDITIONS

- ∴ Réalisation sur devis signé
- ∴ Facturation minimum de ½ journée pour toute intervention
- ∴ Frais de déplacement au réel



Crédit d'heures pour traiter les demandes sortant du périmètre du support/hotline

- ⋆ Installation de nouvelles versions
- ⋆ Mise en place de nouvelles fonctionnalités
- ⋆ Ajout de paramétrage
- ⋆ Développements complémentaires
- ⋆ Réalisation d'états complémentaires
- ⋆ Formation
- ⋆ Intervention sur site
- ⋆ Travaux sortant du cadre du support/hotline standard

AVANTAGES

- ⋆ Taux d'intervention à **prix préférentiel**
- ⋆ **Décompte à l'heure** pour les interventions hors site
- ⋆ **Validité de 12 mois**

CONDITIONS

- ⋆ Décompte minimum de ½ journée pour les interventions sur site
- ⋆ Exclu les travaux d'une durée unitaire supérieure à 1 journée (7 h)
- ⋆ Demandes qui ne nécessitent pas de gestion de projet

La prestation personnalisée pour un accompagnement sur-mesure

- ∴ **Maintenance corrective** : tous les incidents quelle qu'en soit l'origine et le temps nécessaire de résolution
- ∴ **Maintenance préventive** : opération de maintenance planifiée à intervalles réguliers
- ∴ **Maintenance évolutive** : étude et cadrage des évolutions

AVANTAGES

- ∴ **Montant forfaitaire**
- ∴ Dispositif dédié
- ∴ Pilotage par un chef de projet
- ∴ Convention de service personnalisée

CONDITIONS

- ∴ Contrat annuel



TICK&HELP, NOTRE OUTIL DE GESTION DE TICKETS

Le Service Support de SYXPERIANE met à votre disposition un outil dédié à l'enregistrement et au suivi de vos demandes de support : **Tick&Help**

PARCOURS DE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES



Saisie de votre ticket
de 7h à 23h



Prise en charge
par un technicien



Résolution de
votre demande

SUIVI DU TRAITEMENT DE VOS DEMANDES



Confirmation de la
création de votre ticket
par email



Espace commentaire
pour échanger avec
le technicien



Confirmation de la
résolution de votre
demande par email