

Our Solutions / CX Platforms / CX Process

CX Process

to support complex application environments, enabling you to model and measure male

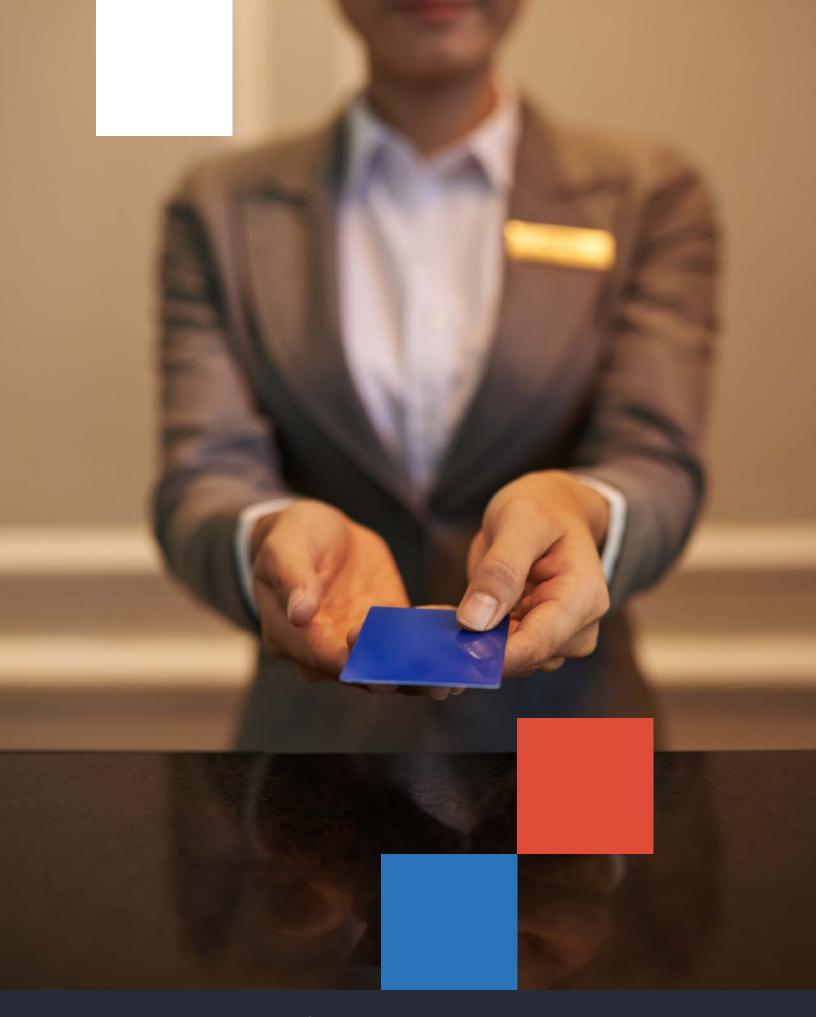
Build better cross-channel experiences —

You're transforming the energy industry.

Simplify and Centralize Producer and

Notre offre d'assistance et de services exclusifs –générant jusqu'à 10 fois plus d'économies.





Vous voulez en savoir plus sur les bénéfices que vous apporte Platinum ? E-mail sales@aurea.com.













Inspiré du meilleur service au monde

Imaginez un traitement prioritaire de vos questions – et la possibilité de disposer d'une assistance toujours disponible.

Imaginez la tranquillité d'esprit de savoir que le trafic et l'utilisation indésirables sur le cloud sont rapidement détectés et arrêtés.

Imaginez une utilisation immédiate des dernières versions, sans les inconvénients générés par les mises à niveau – parce que nous le faisons pour vous.

Et imaginez une optimisation de la performance et un audit de santé régulier de vos applications, vous assurant une productivité maximum pour l'atteinte de vos objectifs commerciaux.

Voici Aurea Platinum. Vous bénéficiez d'un service et d'une attention et assistance de classe mondiale – et de ressources précieuses conçues pour accélérer votre réussite et profiter au maximum de votre investissement chez Aurea.

Il s'agit de notre offre la plus exclusive jamais conçue. Pour l'imaginer, nous nous sommes inspirés des meilleures expériences client au monde – et avons demandé à des managers de haut niveau quels étaient leurs plus grands défis techniques et commerciaux. Le résultat est une expérience inégalée pour les leaders informatiques et métiers les plus pragmatiques.



Bénéficiez de l'assistance et du service dont vous avez besoin pour tous vos produits Aurea à tout moment

Adieu à la file d'attente au support. Avec Platinum, vous avez accès en plusieurs langues à une équipe dédiée d'ingénieurs d'assistance technique 24h/24, 7 j/7 par téléphone et internet. De plus, notre équipe d'ingénierie produit priorise vos requêtes par rapport à toutes les autres.

Support Renforcé

Associé dédié à la réussite	 Support manager dédié pour une gestion de compte et une résolution des problèmes proactives
Incident de Sévérité niveau 1 Délai de réponse	 Accès immédiat par téléphone Délai de réponse d'une heure d'un expert produit via le portail support
Portail Support en ligne	 Accès à toutes les ressources support y compris la communauté clients, le suivi des incidents, l'accès à la base de connaissance, le cycle de vie du produit et la documentation
Hotline tél. VIP	 Accès par internet et, pour Platinum seulement, par téléphone aux ingénieurs du support technique 24x7
Correctifs et mises à jour des versions	 Accès au support pour les dernières versions majeures ou mineures Accès à tous les services pack ou hot-fixes pour mises à jour de votre version
Priorité à la résolution des problèmes	L'ingénierie produit priorise vos requêtes
Support Étendu	 Support pour versions anciennes remontant jusqu'à 3 ans



Bénéficiez d'une performance parfaitement ajustée — optimisée pourvos objectifs commerciaux

Pour bénéficier de la meilleure performance possible, les techniciens d'Aurea mettent à disposition de chaque client Platinum des études d'architecture et de conception exclusives. Vous recevez un bilan de santé trimestriel, et des recommandations détaillées pour optimiser votre système. Nous effectuons également des contrôles de réactivité pour assurer que vos déploiements soient réalisés, avec un minimum de risques.

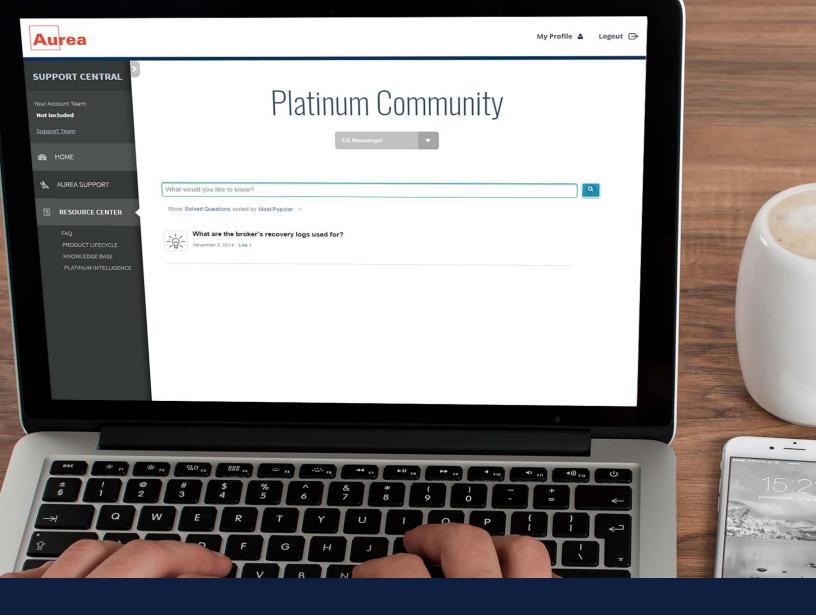
Gestion de L'application

développement

illimitées

Audit d'utilisation	 Audit complet pour une visibilité et un aperçu ainsi qu'un benchmarking d'utilisation du trafic sur le cloud Livrable: Tableaux de bord pour une visibilité des activités et de la performance opérationnelle
Audit d'architectur et de conception	 Audit de la correspondance de votre architecture avec les objectifs stratégiques métier et vos besoins opérationnels Livrable: rrapport d'évaluation avec des recommandations spécifiques personnalisées portant sur des corrections/ améliorations
Vérification de l'environnement de production	 Etude de la configuration de votre environnement de production en tenant compte de votre planning de déploiement, de votre organisation et de vos procédures d'exploitation Livrable : certificat de conformité ou analyse des écarts avec ecommandations
Audit de Santé	 Trimestriel: Etude de la stabilité et de l'utilité, contrôle de maintenance préventive Annuel: Etude de la capacité et de montée en charge et statistiques au niveau de l'OS (CPU, mémoire) en plus de des éléments spécifiés ci-dessus Livrable: Rapport pointant les domaines qui nécessitent des améliorations et recommandations
Licences de	 Accès illimité aux licences pour tous vos besoins de développement

et d'assurance qualité



Disposez des dernières versions, sans effort

Avec Platinum, vous n'avez pas besoin d'attendre des années pour profiter des avantages offerts par les dernières versions de nos produits. Nous effectuons et testons pour vous une montée de niveau complète vers les versions les plus récentes – que vous soyez en mode d'hébergement interne sur vos serveurs ou hébergés en mode SaaS.

Comment cela marche: Gestion Platinum de mises a niveau



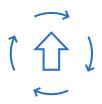
ÉTAPE 1: ANALYSE

Nous analysons votre configuration existante – et créons un rapport global de votre configuration actuelle pour une mise à niveau optimale.



ÉTAPE 1: DISCUSSION SUR LES FONCTIONNALITÉS

Discussion sur les fonctionnalités Notre équipe de mise à niveau vous forme sur les fonctionnalités les plus récentes, vous offre des recommandations, et recueille vos commentaires pour choisir les options de configuration à activer lors de la mise à jour.



ÉTAPE 3: TEST DE LA MISE À NIVEAU

Nous effectuons d'abord la mise à niveau dans un environnement de test en suivant un processus parallèle de migration et de validation. Nous la testons ensuite minutieusement.



ÉTAPE 4: CONFIGURATION

Notre équipe configure les fonctionnalités de base que vous demandées dans la dernière version.



ÉTAPE 5: DÉPLOIEMENT EN PRODUCTION

Après avoir validé et validé la mise à niveau effectuée dans l'environnement de test, notre équipe reste disponible pour vous apporter une assistance et un dépannage pendant la mise en production de l'environnement. Enfin, nous testons le nouveau déploiement et certifions son bon déroulement.



Kickstart : vos avantages Aurea Prime

En tant que client d'Aurea, vous êtes membre d'Aurea Prime – un programme révolutionnaire qui vous donne un accès gratuit et permanent à tous nos logiciels pour une valeur estimée à plusieurs dizaines de millions d'euros.

Les clients Platinum peuvent faire des économies encore plus rapidement, avec Kickstart. Aurea effectuera et testera pour vous l'installation d'un produit éligible à Prime chaque année – et vous offrira la formation dont vous avez besoin pour bien démarrer.

Services Evolutifs

Gestion des
montées
de versions

- Aurea réalise et teste une montée de version applicative vers la dernière version
- Livrable: Une instance mise à jour disponible dans votre environnement de test ou dans l'environnement cloud d'Aurea

Optimisation de la performance de la solution

- Pour les clients Entreprise seulement : optimisation selon les meilleures pratiques d'Aurea
- Semestriel : tests de performance selon les critères cibles et nouvelle optimisation si nécessaire
- Livrable : rapport sur les résultats d'optimisation et environnement optimisé

Prime Kickstart

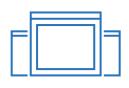
- Un fois par an : Aurea réalise et teste l'installation d'un produit éligible à Prime
- Livrable : installation d'une configuration standard avec documents de formation et documents génériques relatifs à la mise en oeuvre



Vous voulez en savoir plus sur les bénéfices que vous apporte Platinum ? E-mail sales@aurea.com.

L'expérience Platinum

En tant que client Platinum, Aurea vous offre une communication simplifiée, rationalisée et orientée succès. Vous disposez d'un ensemble exclusif d'outils et de ressources conçus pour offrir une performance, une productivité et une valeur supérieures à chaque étape.



LE PORTAIL CLIENT PLATINUM

est le coeur de votre expérience Platinum. Vous pourrez ouvrir des discussions d'assistance VIP 24h/24, 7j/7, suivre la résolution des tickets, télécharger des documents, et accéder à notre base de connaissances complète.



VOTRE ASSOCIE PLATINUM SUCCESS

Se focalise chaque jour sur la gestion et la résolution de vos problèmes de manière proactive.



DES MANAGERS D'AUREA

sont affectés à chaque client Platinum – et vous rencontrent deux fois par an pour garantir votre succès.



Vous voulez en savoir plus sur les bénéfices que vous apporte Platinum ? E-mail sales@aurea.com.

Assistance Améliorée	STANDARD	PLATINUM
Horaires d'assistance	Selon les Heures d'ouverture	24h/24 et 7j/7
Réponse SLA en 60 minutes	-	
Envoi de vos demandes via le portail ou par téléphone	Portail uniquement	•
Publications des patches et des mises à jour		
Hotline Platinum téléphonique	-	
Résolution des problèmes prioritaires	-	
Assistance pour les anciennes versions (pendant 3 ans)	-	•
Gestion de L'application		
Audit de conception et d'architecture	-	
Vérifications de disponibilité de production	-	
Contrôles de Santé réguliers pour la stabilité, la convivialité et l'entretien préventif	-	Trimestriels
Licences de développement incluses	Aucun	Illimité
Services Liés à Évolution		
Gestion des mises à niveau	-	1 par an
Optimisation de la performance des applications	-	
Prime Kickstart	-	1 par an
Autres Ressources		
Associé dédié Platinum Success	-	

