



La Différence Platinum

En affaire, le temps est votre atout le plus précieux. Vous voulez un rendement élevé de votre investissement? **Aurea Platinum Support vous permet de retourner au travail plus vite.**

Plus que jamais vos employés et clients dépendent de vos produits et de vos services, ce qui veut dire que vous devez maximiser la durée de fonctionnement et résoudre les problèmes plus rapidement que jamais. Aurea Platinum Support fournit aux clients un accès étendu aux ressources support nécessaires aux dirigeants IT d'aujourd'hui, orientés vers les résultats.

AUREA PLATINUM SUPPORT COMPREND:

Un Support amélioré : oubliez les files d'attente support. Avec Platinum Support, Vous avez accès 24h sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an à une équipe support dédiée. Pour vos problèmes les plus graves, Platinum Support vous garantit le temps de réponse SLA le plus rapide (60 minutes) et vos problèmes et requêtes sont traités par un expert produit qualifié et passent en priorité devant tous les autres. Platinum Support travaille pour recevoir et résoudre de manière proactive les questions affectant vos activités et votre technologie.

Customer Success Manager: Pour les clients aux installations de produit plus complexes et aux solutions critiques, les Customer Success Managers (CSM) du programme Platinum procurent un niveau supplémentaire de support. Les CSM peuvent tout faire, depuis l'accélération des escalades aux appels trimestriels voire hebdomadaires pour faire le point. Il s'agit là du niveau de service de type conciergerie requis par nos clients aux missions les plus critiques.

Maintenance étendue : un projet de migration de version est délicat. Avec les déploiements complexes et les intégrations poussées des systèmes, ce n'est pas toujours aussi simple que de télécharger la dernière version. Avec l'option Maintenance Étendue de Platinum Support, vous obtenez une année de maintenance complémentaire pour vous aider dans cette montée de version. Si vous n'êtes pas en mesure de passer à la nouvelle version après votre première année de Maintenance Étendue, vous pouvez continuer à recevoir les améliorations en matière de sécurité ainsi que les patches critiques pendant deux ans encore.

CHOISISSEZ PLATINUM



Support 24h sur 24, 7 jours sur 7.

En cas de questions urgentes, vous pouvez contacter les ingénieurs support nuit et jour via notre hotline platinum dédiée.



Des temps de réponses beaucoup plus rapides.

Plutôt que d'attendre de 24 à 72 heures, nous pouvons prendre des mesures dans un délai aussi court que 60 minutes en fonction de la gravité du problème.



Résolution prioritaire des problèmes.

En tant que client Platinum Support, vos problèmes passent au premier plan.

Payez une fois seulement et obtenez le support Platinum pour TOUS vos produits Aurea.

	STANDARD	PLATINUM
▪ Accès aux ingénieurs support via le portail Support	Heures de bureau, 8h-18h, basées sur les fuseaux horaires	24h sur 24, 7 jours sur 7 pour les incidents urgents (bloquants) et à la priorité élevée
▪ Assistance avec contournements immédiats pour continuer à utiliser le logiciel	Heures de bureau, 8h-18h, basées sur les fuseaux horaires	24h sur 24, 7 jours sur 7
▪ Accès 24x7 à l'Auto-assistance en ligne (Base de données), documentation et aux communautés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Hotline téléphonique (en anglais) pour les problèmes urgents (bloquants) et à la priorité élevée	–	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Résolution des questions prioritaires	–	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Un an de maintenance étendue	--	<input checked="" type="checkbox"/>
SERVICE SLA'S		
Bloquant	4 heures ouvrables	60 minutes
Elevé	en un jour ouvrable	4 heures
Moyen	en deux jours ouvrables	jour ouvrable suivant
Faible	en une semaine	en deux jours ouvrables
SERVICES EN OPTION		
▪ Customer Success Manager	-	<input checked="" type="checkbox"/>
▪ Extensions de la maintenance étendue (un ou deux ans)	-	<input checked="" type="checkbox"/>

Prêt à passer à Platinum?

Pour obtenir davantage d'informations sur Aurea Platinum Support, n'hésitez pas à contacter votre Aurea Account Executive.

En savoir plus >