



## Nos offres de support

Pour vous, nous avons créé différents packs de support, le **pack Assistance téléphonique**, le **pack Maintenance** et le **pack Support**. Si nos packs ne sont pas complètement en accord avec vos besoins, nous sommes en mesure de les adapter afin que notre offre réponde au plus proche à votre demande. Les contrats sur mesure nous permettent d'intégrer les contrats de support des éditeurs et des fabricants de vos équipements. Vous n'avez plus ainsi à gérer une multitude de contrats, nous le faisons à votre place.



### Pack Assistance téléphonique

Le pack Assistance téléphonique vous permet d'avoir en priorité un de nos ingénieurs au téléphone. Suivant le niveau de service demandé nous pouvons vous garantir une prise en charge en moins de 30 minutes.



### Pack Maintenance

Le pack Maintenance vous permet de vous assurer du suivi de votre parc de matériel. Ainsi vous avez l'assurance d'optimiser le maintien opérationnel de vos équipements.



### Pack Support

Le pack Support réunit les deux précédents packs. Il permet à vos équipes d'exploitation de bénéficier d'un support tout en ayant un maintien opérationnel de vos installations.



## Nos engagements

### 1 REACTIVITE

Suivant le niveau de réactivité souscrit au contrat notre service technique est disponible au téléphone en moins de 30 minutes et se déplace sur site H+2 ou H+4. Nous utilisons un logiciel de helpdesk pour la traçabilité de vos tickets. Suivant votre contrat un portail qui vous est dédié vous permet d'accéder à votre espace sur notre helpdesk.

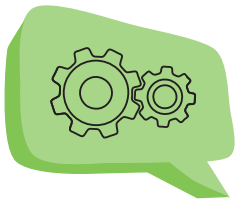
### 2 EXPERTISE

L'équipe technique pluridisciplinaire de SAV vous offre un éventail complet de compétences pour répondre à toutes les problématiques (techniciens d'assistance téléphonique, techniciens d'intervention, ingénieurs vidéo, ingénieurs SI, ingénieurs réseaux et architectes cloud). Nos collaborateurs formés aux dernières technologies sont un gage de notre expertise.

### 3 DISPONIBILITE

Grâce aux offres SAV, vous serez prioritaires. Disponible 24h/24 et 7j/7, notre équipe s'engage à respecter des délais toujours inférieurs à ceux pour lesquels nous nous sommes engagés.





## Nos moyens



### L'assistance téléphonique 24/24

Notre support technique est à votre disposition pour tous incidents ou demandes de votre part. Selon votre contrat, vous disposez d'un espace client en ligne pour créer vos demandes, d'une ligne directe pour joindre nos conseillers techniques et d'un mail dédié. Vous êtes mis en contact directement avec notre équipe d'ingénieurs ou vous êtes recontactés dans les délais contractuels.



### Prise en main à distance

Si vos infrastructures le permettent notre équipe technique peut prendre en main vos installations en télégestion éliminant ainsi tout délai de transport. Notre équipe technique dispose de moyens de télécommunication lui permettant d'intervenir 24h/24 7j/7.



### L'équipe SAV

Plus de 10 techniciens et ingénieurs qualifiés, diplômés et formés sont à votre disposition. Leurs compétences vont de la vidéo traditionnelle aux Télécom en passant par l'infrastructure informatique et le cloud.



### Interventions sur site

Nos ingénieurs peuvent se déplacer directement sur votre site si l'incident ne peut être résolu à distance. Vous n'êtes ainsi plus jamais bloqués dans votre travail. Dans le cadre de nos contrats de service, nous intervenons sur tous types d'équipements. Toute votre infrastructure est prise en charge. Suivant le contrat souscrit nous intervenons H+4 ou H+2, 5j/7 ou 7j/7.