visiativ

CATALOGUE SERVICES SUPPORT

© 2022 VISIATIV | TOUS DROITS RÉSERVÉS

CATALOGUE SERVICE SUPPORT

Nos Offres de Service Support

	Contrat de maintenance	Assistance Horaire Technique	Contrat TMA	Prestations	Assistance aux utilisateurs	SAMU service infogérance
Mise à disposition des mises à jour logiciel	●					
Réalisation d'installation		●	●	●		●
Réalisation de mise à jour		●	●	●		
Assistance lors d'erreur logiciel	●				●	
Assistance à l'utilisation du logiciel		●	●	●	●	
Paramétrages de l'application		●	●	●		
Développement spécifiques		●	●	●		
Maintien de votre environnement de test			●			
Analyse préventive des risques			●			
Comités de suivi et de pilotage			●			
Formation				●		
Infogérance						●

● **Contrat de maintenance** : la Pérennité

L'évolution de vos produits et la résolution des problèmes avec vos utilisateurs référents

● **Assistance Horaire Technique** : la Flexibilité

L'offre de service à la carte, comprenant un nombre d'heures de prestations à distance utilisables selon vos besoins

● **Contrat TMA** : la Sérénité

Le pilotage et le maintien en conditions opérationnelles de votre application par des interlocuteurs identifiés et formés à vos spécificités

● **Prestation** *La réalisation de vos projets par notre équipe de consultants experts*

● **Assistance aux utilisateurs** *(Visiativ Force de Vente uniquement)*

L'assistance des utilisateurs du logiciel

● **SAMU** service infogérance *(Visiativ Force de Vente uniquement)*

Gestion , préparation et remplacement de matériel des utilisateurs itinérants du logiciel

visiativ

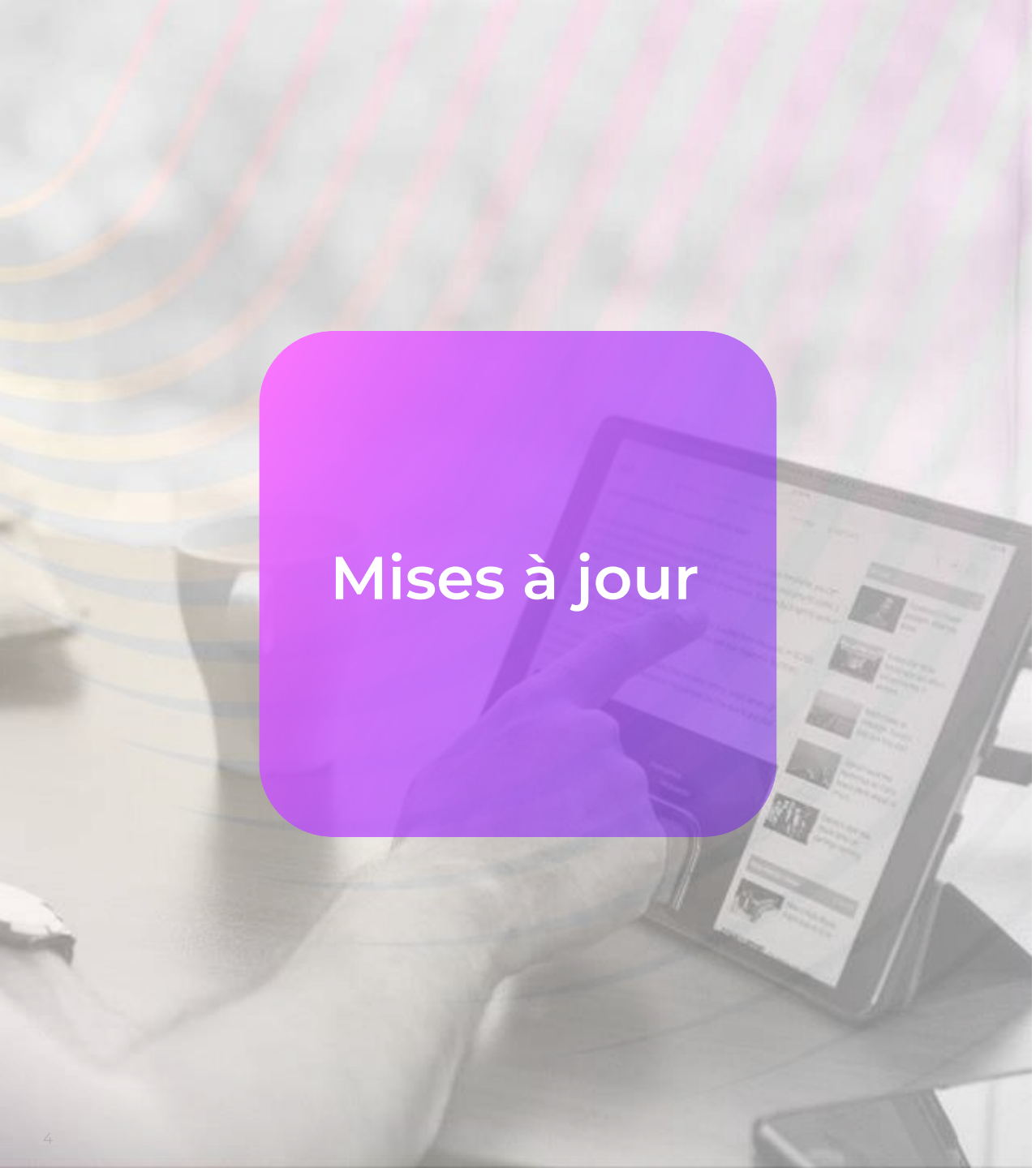
Installations

–

	Contrat de maintenance	Assistance Horaire Technique	Contrat TMA	Prestations	Assistance aux utilisateurs	SAMU service infogérance
Avant installation : Conseils	●				●	●
Avant installation : Fourniture de documentation standard	●				●	●
Avant installation : Communication des prérequis (et vérifications*)	●				●	●
Assistance à l'installation : Analyse et aide à la résolution des problèmes résultant d'une installation effectuée par le client*		●	●	●		●
Installation des pré requis*		●	●	●		●
Installation du logiciel*		●	●	●		●
Réinstallation sur nouvelle machine ou machine réinitialisée*		●	●	●		●
Installation de logiciels tiers						●

* Produits DASSAULT SYSTEMES uniquement

visiativ



Mises à jour

Mises à jour

–

	Contrat de maintenance	Assistance Horaire Technique	Contrat TMA	Prestations	Assistance aux utilisateurs	SAMU service infogérance
Mise à disposition des mises à jour logicielles (lien de téléchargement)	●					
Avant mise à jour : Conseils et mise en garde	●				●	
Avant mise à jour : Fourniture de documentation standard	●				●	
Avant mise à jour : Communication des prérequis (et vérifications*)	●				●	
Assistance à la mise à jour : Analyse et aide à la résolution des problèmes résultant d'une mise à jour effectuée par le client*		●	●	●		
Installation ou mise à jour des pré requis*		●	●	●		
Mise à jour des logiciels*		●	●	●		
Mise à jour des développements spécifiques*		●	●	●		
Restauration de données perdues ou endommagées*		●	●	●		

* Produits DASSAULT SYSTEMES uniquement

visiativ

Assistance lors d’erreur logiciel

–

	Contrat de maintenance	Assistance Horaire Technique	Contrat TMA	Prestations	Assistance aux utilisateurs	SAMU service infogérance
Collecte des éléments de criticité (fréquence, impacts…)*	●				●	
Aide à la définition d’un scenario unitaire de reproduction de l’incident*	●				●	
Analyse technique du problème*	●				●	
Enregistrement et suivi d’un dossier de demande de correction*	●				●	
S’il existe : fourniture d’un correctif*	●				●	
Si elle existe : fourniture d’une solution de contournement*	●				●	
Analyse du problème sur environnement de test*		●	●	●		
Analyse du problème dans le cas où l’application contient une part spécifique potentiellement impliquée dans le dysfonctionnement*		●	●	●		
Correction des développements spécifiques		●	●	●		

*Sur environnement de production uniquement

visiativ

CATALOGUE SERVICE SUPPORT

Assistance à l'utilisation

–

	Contrat de maintenance	Assistance Horaire Technique	Contrat TMA	Prestations	Assistance aux utilisateurs	SAMU service infogérance
Conseils d'utilisation*	●		●		●	
Fourniture de la documentation standard logiciel	●		●			
Fourniture de documentation adaptée aux besoins client		●	●	●	●	
Réponse aux questions d'utilisation		●	●	●	●	
Réponse aux questions d'utilisation des développements spécifiques		●	●	●		
Analyse détaillée des paramétrages / aide à la conception		●	●	●		
Assistance à l'utilisation des développements spécifiques		●	●	●		
Formation utilisateur				●		

*Sur environnement de production uniquement

visiativ

Infogérance

–

	Contrat de maintenance	Assistance Horaire Technique	Contrat TMA	Prestations	Assistance aux utilisateurs	SAMU service infogérance
Gestion du stock* (inventaire, mouvement, stockage sécurisé…)						●
Installation et configuration du logiciel sur matériel		●	●	●		●
Gestion des SAV en garantie avec le constructeur						●
Personnalisation du matériel (messagerie, VPN, Windows, logiciels tiers…) suivant procédure						●
Assistance téléphonique à la réception du matériel						●
Envoi du matériel par transporteur (relais colis / siège client)				●		●
Réalisation d'un master et de la procédure d'installation				●		

* Stock de matériel acheté par le client et permettant la rotation des postes utilisateurs

visiativ

Nous contacter

PRODUITS VISIATIV SOLUTION

https://www.mymoovapps.net

VISIATIV FORCE DE VENTE

aquarelle@mymoovapps.net 04 75 81 81 33

VISIATIV PLM

https://extranet.audros.fr/support

PRODUITS DASSAULT SYSTEMES

https://www.lynkoa.com/

92% de clients satisfaits !

Notre service client reste à votre disposition

du lundi au vendredi,
de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

au 09 69 322 223

© 2022 VISIATIV | TOUS DROITS RÉSERVÉS