

Vos attentes

Vous souhaitez déléguer des tâches de support à faible valeur ajoutée et focaliser votre entière énergie sur votre métier?

Vous cherchez à déployer une « Task Force » pour satisfaire un besoin d'évolution urgent ou de correction d'une anomalie sans avoir à payer le prix fort?

Vous en avez assez des échanges interminables avec le support éditeur pour résoudre un problème ou trouver rapidement une solution de contournement?

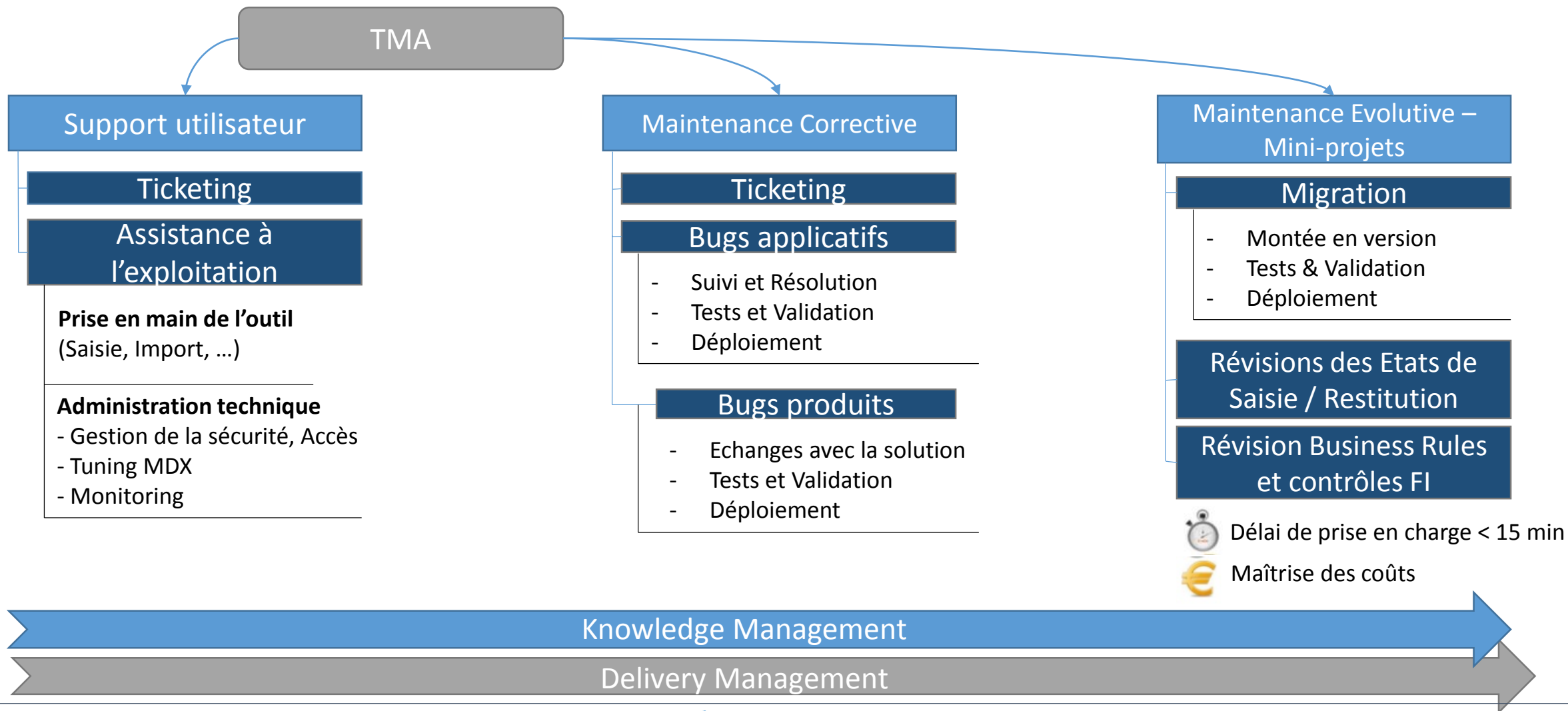
Vous êtes confronté à relever un défi budgétaire nécessitant une rationalisation de vos coûts imputés au support et à la maintenance?



Découvrez notre Offre de TMA

Notre Offre

⇒ Notre expertise: le support et la TMA



Moyens



Un **interlocuteur** unique en la personne d'un chef de projet TMA dédié:

- Doté d'une double casquette technico-fonctionnelle
- Responsable de la gestion du support du chiffrage des besoins (mini-projets)
- Joignable en direct par téléphone et par mail



Une **hotline** joignable via un numéro de téléphone unique. La Hotline est constituée d'experts capables de traiter avec réactivité les incidents et les demandes des utilisateurs.



Des consultants expérimentés prêts à **satisfaire vos demandes d'évolution** et de développement en régie distante ou sur site.



Un portail web pour le suivi en temps réel du traitement des incidents et la mesure des SLAs contractés.

« Remote training »



Faisant suite à une demande de nos clients, nous dispensons des sessions de formation accélérée via Visio-Conférence menée par un expert.

Nos points forts



Assurance Qualité

- Constitution d'un PAQ (Plan d'Assurance Qualité) et d'un Plan de Réversibilité par projet
- Contrôle qualité avec un suivi en temps-réel des KPIs



Réactivité

- Mise en place rapide de nos processus: entre 3 et 6 semaines selon le contexte avec un démarrage par palier

Délai de prise en charge	Délai de Qualification / Résolution	Demande de chiffrage (mini-projets)
< 15 min	Selon besoins	< ½ journée



Facturation selon la formule

Forfait	Régie distante	On-Demand
<ul style="list-style-type: none"> - Vous optez pour une meilleure maîtrise de votre budget - Engagement de résultats 	<ul style="list-style-type: none"> - Formule idéale pour les mini-projets de développement ou la réalisation des tâches courantes (recettes, déploiement, correction de bugs) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne payez que ce que vous consommez - Base de facturation démarrant à l'heure