

SOLUTION PREMIER SERVICE

SERVICES DE SUPPORT LOGICIEL À L'INTENTION DU CLIENT FINAL PROTECTION, MAINTENANCE ET ÉVOLUTION DE VOS SOLUTIONS

À l'heure actuelle, les entreprises s'appuient essentiellement sur une infrastructure TIC multi-fournisseurs pour mettre en œuvre des processus d'entreprise stratégiques et renforcer leurs succès client. Pour permettre l'adoption de nouvelles technologies et proposer aux utilisateurs des services plus intelligents, les réseaux deviennent chaque jour plus complexes. Assurer la maintenance de ces systèmes représente un véritable défi pour l'ensemble des dirigeants d'entreprise, à l'échelle mondiale.



Alcatel-Lucent propose une gamme complète de services de support logiciel et matériel pour les systèmes Alcatel-Lucent OmniPCX™ et OpenTouch™.

Le service SPS (Solution Premier Service) d'Alcatel-Lucent protège le fonctionnement de votre infrastructure de communication et des applications clés de votre entreprise : des mises à niveau assurent la maintenance corrective et l'évolution continue de vos solutions.

En garantissant des systèmes à jour, équipés des dernières versions logicielles, et une résolution rapide des pannes, le service SPS vous permet d'éliminer tous les coûts de support imprévus. Il assure en outre la continuité de fonctionnement de votre activité, protège l'image et la réputation de votre entreprise.

L'OFFRE

Support complet

- Diagnostic et résolution rapides des problèmes critiques
- Disponibilité immédiate des mises à niveau, mises à jour et correctifs
- Support réactif basé sur les incidents
- Connaissance approfondie de vos solutions et applications Alcatel-Lucent
- Expertise technique complémentaire en cas de nécessité

Coûts prévisibles

- Forfait annuel de support
- Dépenses d'exploitation et paiements annuels amortis pour les mises à niveau
- Prix stables pour toute la durée de vie du système, basé sur la valeur logicielle de la solution

- Remise de prix pour des engagements pluriannuels

Fourniture de service au niveau mondial

- Réseau mondial de Business Partners
- Accords de niveaux de service d'excellence en matière de délais de réponse et de résolution.

Afin de garantir ces niveaux de service, nos partenaires ont accès à l'assistance des Services Professionnels, à des cursus complets de formation et aux certifications, ainsi qu'aux services de support suivants :

- Accès multicanaux, multilingue, 24h/24 et 7j/7 à notre support technique par email, téléphone, fax, Web et chat
- Support à distance, illimité, 24h/24 et 7j/7, des centres d'assistance technique (TAC) et d'expertise technique (TEC) d'Alcatel-Lucent
- Proximité d'expertise terrain en cas de nécessité d'intervention sur site
- Accès illimité à notre base de connaissances techniques
- Outils de suivi d'incidents dédiés
- Notifications de téléchargement de logiciels



Protection

Maintenance

Évolution



LES AVANTAGES

Maîtrisez les coûts

- Anticipez les coûts par une approche orientée dépenses d'exploitation
- Éliminez les frais potentiels par ticket en choisissant un forfait annuel de support
- Réduisez les dépenses liées aux réparations ou dysfonctionnements des solutions

Évitez les risques et les situations de vulnérabilité

- Réduisez le nombre de pannes par l'identification rapide des dysfonctionnements
- Minimisez les pannes logicielles par une approche maîtrisée de la maintenance

Tirez davantage profit des applications existantes

- Renforcez les performances et la stabilité des applications par des solutions équipées des dernières versions
- Prolongez la durée de vie de vos solutions par un processus de maintenance continue
- Profitez de l'amélioration continue de vos solutions par un accès rapide et gratuit aux mises à niveau

Simplifiez vos solutions et renforcez vos connaissances

- Disposez d'un accès permanent aux experts des produits et solutions
- Tirez profit de l'expertise, de l'expérience et des connaissances des fournisseurs clés
- Transférez les problèmes de support particulièrement complexes à votre partenaire et à Alcatel-Lucent

Renforcez votre agilité en matière de fourniture de services

- Accords de niveaux de service (SLA) ultra-performants
- Niveaux de service constants et homogènes à l'échelle internationale
- Délais de réponse et de résolution rapides garantis à nos partenaires

Améliorez la constance et la qualité du support informatique

- Meilleure qualité de support informatique grâce à des niveaux de service homogènes et constants
- Traitement rapide et correction des problèmes grâce aux délais de réponse et de résolution garantis à nos partenaires

Concentrez vos efforts sur les processus métier et l'innovation stratégique

- Concentrez vos efforts sur les processus métier et non sur la technologie
- Privilégiez les initiatives en matière d'innovation stratégique aux opérations de maintenance



POURQUOI LE SUPPORT EST-IL ESSENTIEL ?

Le support Alcatel-Lucent ne se contente pas de protéger votre activité et de réduire les risques de dysfonctionnement des solutions ou d'instabilité du système. Il vous permet également d'améliorer la rentabilité de vos solutions de communication existantes et de maîtriser les coûts et les risques. Le service SPS d'Alcatel-Lucent combine maintenance et évolution dans un contrat unique pour chaque solution : il vous protège des risques et des interruptions d'activité tout en vous permettant de favoriser la croissance et l'innovation.

SERVICE SPS : PARLEZ-EN À VOS PARTENAIRES

Pour protéger vos solutions à l'aide du service SPS, effectuez votre commande auprès de votre Business Partner local et tirez profit de tous les avantages offerts par le support Alcatel-Lucent. Identifiez votre partenaire local à l'aide de l'outil de localisation de partenaires [Partner Locator](#).

Pour en savoir plus sur les services de support d'Alcatel-Lucent, rendez-vous sur notre [site Web](#) ou contactez-nous par e-mail à l'adresse suivante : support.services@alcatel-lucent.com.

SUPPORT DE NIVEAU MONDIAL

Une communauté de partenaires à l'échelle mondiale : 2 200 partenaires à travers le monde (dont les revendeurs, intégrateurs système, fournisseurs d'équipement matériel et fournisseurs indépendants d'équipements logiciels) répartis dans 130 pays assurent la fourniture de nos services de support.

Un succès garanti grâce à des cursus complets de certification et de formation : notre programme partenaires garantit l'expertise de nos partenaires et leur succès dans la vente, le déploiement et le support des solutions Alcatel-Lucent Enterprise.

Nos partenaires ont accès à des formations multidisciplinaires sur les produits pour les vendeurs, les ingénieurs avant-vente et

après-vente. Le processus de certification atteste des connaissances et compétences acquises.

L'assistance de nos meilleurs experts :

nos partenaires disposent en permanence de l'assistance du Support Technique, de nos équipes de Services Professionnels, de Recherche et Développement Alcatel-Lucent, et des Bell Labs dans le monde entier.

NIVEAUX DE SERVICE ET TAUX DE SATISFACTION LEADERS DU MARCHÉ

Les services de support fournis à nos partenaires respectent les délais de réponse et de résolution garantis.

Tous nos partenaires s'engagent en matière de fourniture de services à travers leur Contrat de Distribution avec Alcatel-Lucent Enterprise. Alcatel-Lucent se charge de contrôler le respect permanent de ces engagements contractuels.

Avec plus de 10 000 m² de laboratoires de tests, des compétences techniques expertes, un service de proximité disponible partout dans le monde et multilingue, le Support Technique d'Alcatel-Lucent bénéficie d'un taux de satisfaction client nettement supérieur à la moyenne : de 90 à 95 % selon une étude de satisfaction client réalisée en 2011.

EN SAVOIR PLUS SUR LES SERVICES ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

Avec son offre complète de services, Alcatel-Lucent garantit aux entreprises une infrastructure de communication sûre et ultra-performante tout au long de son cycle de vie. Notre écosystème partenaire mondial et des méthodologies de gestion de projet éprouvées nous permettent de vous proposer un service local de très grande qualité.