



# ALCATEL-LUCENT SOLUTION PREMIER SERVICE

Protection, maintenance et évolution  
de vos solutions de communication

.....  
AT THE SPEED OF IDEAS™

Alcatel·Lucent  
Enterprise



# MAXIMISEZ L'UTILISATION DE VOTRE INFRASTRUCTURE DE COMMUNICATIONS

Votre activité repose sur des infrastructures technologiques complexes qui vous fournissent des services complets allant des communications voix et de la messagerie électronique jusqu'aux applications de relations clients et d'analyse de rentabilité.

En cas de dysfonctionnement du réseau ou des applications, votre productivité est mise à mal.

Vous devez alors trouver une solution efficace aussi rapidement que possible afin de minimiser les pertes et de permettre la reprise de l'activité.

# OPTIMISEZ VOS PERFORMANCES, OUVREZ LA VOIE À L'INNOVATION

Pour maximiser les performances de votre infrastructure de communications et éviter les problèmes d'instabilité et d'insécurité, la meilleure solution est de garantir la maintenance régulière de votre infrastructure et la mise à jour systématique des versions logicielles. Avec une infrastructure équipée des dernières versions, vous pouvez à loisir ajouter de nouveaux services ou applications innovants et améliorer ainsi votre productivité, tout en tenant compte de l'évolution de vos besoins.



## FAIRE PLUS AVEC MOINS

Solution Premier Service d'Alcatel-Lucent est un contrat de support unique et complet fourni par notre réseau mondial de partenaires, qui garantit votre tranquillité d'esprit. Votre partenaire dispose d'un accès illimité aux technologies de dernière génération, à la meilleure expertise sur les solutions et à l'expérience étendue d'Alcatel-Lucent, où qu'il se trouve et à tout moment. En période de limitation des budgets et des ressources, le service SPS permet de garantir les performances et la disponibilité de votre infrastructure de communications, avec des coûts prévisibles planifiés en tant que dépenses d'exploitation.

### Quels sont les risques d'un support insuffisant ?

- Au lieu de servir vos objectifs commerciaux, votre temps est consacré au support de l'infrastructure.
- Les coûts liés aux dysfonctionnements, pannes ou incidents de réseau sont imprévisibles et rendent la planification du budget difficile.
- Le manque de cohérence dans la gestion des correctifs risque de vulnérabiliser l'infrastructure.
- Parce qu'il fonctionne avec des versions de logiciel ou de firmware obsolètes, le système peut subir de l'instabilité et devenir indisponible.
- L'ensemble du support manque de cohérence parce qu'il est difficile de gérer un réseau impliquant de multiples fournisseurs, systèmes et localisations.

DIAGNOSTIC ET CORRECTION D'INCIDENTS  
ACCORDS DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) D'EXCELLENCE\*

CORRECTIFS LOGICIELS ET VERSIONS DE MAINTENANCE PROACTIFS

ACCÈS IMMÉDIAT AUX AMÉLIORATIONS PRODUIT ET AUX VERSIONS MAJEURES ET MINEURES



Protection



Maintenance



Croissance

\* OBJECTIFS DE RÉPONSE ET DE RÉOLUTION GARANTIS POUR NOS PARTENAIRES

SUPPORT TECHNIQUE À DISTANCE EN ANGLAIS 24H/24, 7J/7, TOUTE L'ANNÉE  
HEURES OUVRABLES EN ALLEMAND, FRANÇAIS, ESPAGNOL.

ACCÈS MULTI-CANAL AU SUPPORT TECHNIQUE POUR LES PARTENAIRES :  
EMAIL, TÉLÉPHONE, FAX, WEB, CHAT

ACCÈS POUR LES PARTENAIRES À LA BASE TECHNIQUE COMPLÈTE (DOCUMENTATION ET INCIDENTS)

## Protégez vos systèmes et applications avec le service SPS d'Alcatel-Lucent

Solution Premier Service d'Alcatel-Lucent est un contrat de support complet assurant la protection et l'évolution de vos systèmes et applications Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises. Il offre les services de maintenance logicielle essentiels et l'accès aux dernières mises à jour et garantit ainsi que votre système fonctionne au maximum de son efficacité et de ses capacités. Les éventuels problèmes sont diagnostiqués et corrigés conformément aux SLA les plus exigeants conclus avec votre partenaire, ce qui garantit que le niveau de service approprié vous est délivré à tout moment, où que vous soyez.

### **GARANTIE DE PROTECTION 24H/24, 7J/7 ET D'ÉVOLUTION DES SOLUTIONS OFFERTES PAR NOS PARTENAIRES**

- Support offert par nos partenaires, assistés par les meilleurs experts techniques des Centres d'assistance technique (TAC) et Centres d'expertise technique (TEC) d'Alcatel-Lucent.
- Services de diagnostic et de correction rapides des incidents, qu'Alcatel-Lucent assure à ses partenaires selon un SLA et des temps de réponse et de résolution ultra-performants.
- Notification des partenaires lors de la publication de nouveaux correctifs logiciels et versions de maintenance.
- Accès immédiat à l'ensemble des améliorations de produits et versions logicielles majeures et mineures.
- Support des partenaires, 24h/24 et 7j/7 : ces derniers disposent d'un accès illimité au support de niveau 3 d'Alcatel-Lucent (conformément aux SLA) et d'un accès à la base complète de documentation et d'incidents d'Alcatel-Lucent.



## La garantie d'une couverture complète et de coûts prévisibles

Le service SPS minimise vos tâches administratives : un seul contrat, avec un paiement unique, protège vos applications et votre système de communications Alcatel-Lucent.

Parce qu'il est basé sur des frais de services annuels prévisibles pour les mises à niveau et le support, le contrat SPS garantit des dépenses d'exploitation fixes. Son prix est stable sur plusieurs années, avec des coûts de renouvellement de contrat fixes. Ainsi, le service SPS permet de générer des économies à deux chiffres sur les frais de mise à niveau logicielle.

En transformant vos dépenses d'investissements dans les évolutions logicielles en dépenses d'exploitation planifiées, vous prévoyez un amortissement des coûts étalé sur l'ensemble de la durée de vie de votre solution de communications.

## PROFITEZ DE NOTRE RÉSEAU MONDIAL DE PARTENAIRES

Le service SPS d'Alcatel-Lucent est assuré par une communauté mondiale de partenaires comprenant plus de 2 200 revendeurs et d'intégrateurs systèmes, répartis dans 130 pays. Tous nos partenaires suivent une formation multidisciplinaire complète et un processus de certification qui font d'eux des experts dans les domaines de la vente, du déploiement et du support des solutions Alcatel-Lucent Enterprise.

Avec un contrat SPS, votre partenaire dispose d'un accès illimité aux ressources produits les plus adaptées ; il bénéficie de la très grande expertise du constructeur, profite de l'expérience et des meilleures pratiques d'Alcatel-Lucent en matière d'assistance technique à l'échelle internationale et bénéficie de SLA ultra-performants qui lui garantissent des réponses rapides et adaptées.

Les partenaires d'Alcatel-Lucent qui gèrent des réseaux protégés par SPS offrent donc les avantages suivants :

- Connaissance approfondie des systèmes et des applications Alcatel-Lucent
- Diagnostic et résolution rapides des problèmes critiques
- Mises à jour, mises à niveau et correctifs instantanés, sans frais supplémentaires
- Support réactif basé sur les incidents
- Expertise technique et assistance complémentaires apportées par Alcatel-Lucent lorsque nécessaire



## Des services et un support de classe mondiale

Des niveaux de service et un taux de satisfaction d'excellence :

- Le contrat de support garantit que le service fourni à votre partenaire par Alcatel-Lucent respecte de stricts accords de niveaux de service.
- Le taux de satisfaction des partenaires Alcatel-Lucent en 2011 était excellent (entre 90 et 95 %).
- Tous nos partenaires s'engagent à respecter les termes du Contrat de distribution d'Alcatel-Lucent Enterprise en matière de capacités de service (disponibilité du Centre d'accueil, réponse initiale, suivi des incidents) et de niveaux de service. Vous trouverez davantage d'informations sur nos niveaux de service auprès de vos partenaires. Alcatel-Lucent vérifie continuellement que ces capacités de service sont maintenues.
- Certification ISO 9001.

### **SERVICE DE SUPPORT LOCAL D'ALCATEL-LUCENT - LA GARANTIE D'UNE INFRASTRUCTURE SOLIDE ET D'UNE EXPERTISE DE POINTE**

- Les responsables du support technique et les experts de terrain d'Alcatel-Lucent sont à la disposition de vos partenaires 24h/24, 7j/7 et leur assurent un accès permanent au support, quelle que soit leur localisation.
- Les experts Alcatel-Lucent du Support Technique et des Services Professionnels travaillent en étroite collaboration avec vos partenaires afin de garantir la résolution des incidents réseau ou système et la gestion des projets complexes dans les meilleurs délais possibles.
- 16 Centres d'expertise technique et Centres d'assistance technique en Europe, Amérique et Asie-Pacifique.
- 10 000m<sup>2</sup> de laboratoires de test.

# Avantages du service SPS d'Alcatel-Lucent

Le service SPS d'Alcatel-Lucent fournit une maintenance adaptative, corrective, préventive et perfective.

## AMÉLIOREZ LA DISPONIBILITÉ DE VOTRE SOLUTION DE COMMUNICATIONS

- Diminuez la fréquence et la durée des pannes en identifiant rapidement les dysfonctionnements.
- Réduisez l'indisponibilité de vos applications par une gestion contrôlée des opérations de maintenance.
- Prolongez la durée de vie de votre solution par une maintenance en continu.

## AUGMENTEZ DÈS MAINTENANT VOTRE PRODUCTIVITÉ ET PRÉPAREZ L'AVENIR

- Améliorez les performances et la stabilité de vos applications : vos solutions sont toujours à jour avec les dernières technologies.
- Améliorez constamment votre solution grâce à un accès rapide aux mises à niveau, sans frais supplémentaires.
- Adoptez facilement de nouveaux services, applications ou fonctionnalités en maintenant vos réseaux à jour.

## PLANIFIEZ LES COÛTS

- Bénéficiez de coûts de maintenance et d'évolution prévisibles en adoptant un modèle de dépenses d'exploitation.
- Éliminez les coûteuses interventions ponctuelles (facturées par incident) et optez pour des frais de support annualisés.
- Réduisez les coûts liés aux réparations ou dysfonctionnements des solutions.

## PROTÉGEZ L'IMAGE DE VOTRE ENTREPRISE ET VOS RELATIONS CLIENTS

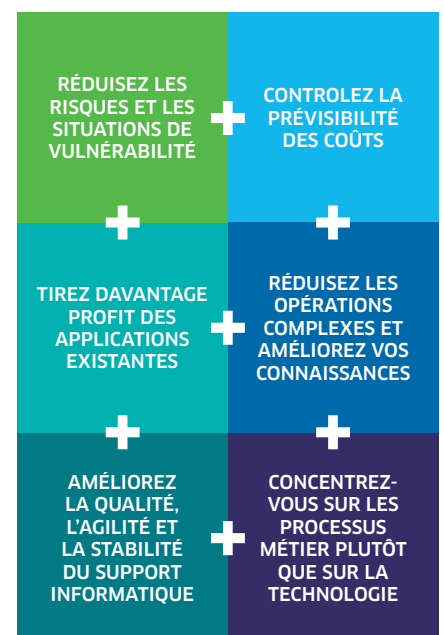
- Garantisiez la disponibilité permanente de vos services.

## DONNEZ LA PRIORITÉ À VOTRE ACTIVITÉ SUR LA TECHNOLOGIE

- Concentrez vos efforts sur les processus métier, plutôt que sur la technologie.
- Privilégiez les initiatives stratégiques innovantes par rapport aux opérations de maintenance.

## TIREZ LE MEILLEUR PARTI DE VOS SOLUTIONS

Le service SPS d'Alcatel-Lucent facilite les opérations visant à maintenir la stabilité et les performances de vos solutions. Des opérations de maintenance en continu et des mises à niveau rapides assurent le fonctionnement optimal des réseaux et applications dont votre activité dépend. En cas d'incident, le service garantit à vos partenaires la mise à disposition des ressources nécessaires pour identifier et résoudre les dysfonctionnements, tout en minimisant le temps d'interruption de service. Il permet de plus à votre réseau d'ajouter les fonctionnalités adaptées à l'évolution de vos besoins. Enfin, le service SPS vous donne la possibilité de prévoir vos coûts et de réduire votre budget administratif.



## EN SAVOIR PLUS SUR LES SERVICES ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

Avec son offre complète de services, Alcatel-Lucent permet aux entreprises de profiter d'une infrastructure de communications sûre et ultra-performante tout au long de son cycle de vie. Notre écosystème mondial de partenaires et des méthodologies de gestion de projet éprouvées garantissent un service de support local de très grande qualité.

## COMMENT PASSER COMMANDE

Contactez votre partenaire pour obtenir le service SPS d'Alcatel-Lucent.

Trouvez un partenaire à l'aide de l'outil de localisation Partner Locator.

**<http://www.partnerlocator.alcatel-lucent.com>**

Ou utilisez les liens suivants :

**EMEA | APAC | CALA | US/CANADA**