

SERVICE ENTREPRISE DE SOTI

UN SERVICE PERSONNALISÉ LORSQUE VOUS EN AVEZ BESOIN POUR
LES ENTREPRISES AYANT DÉPLOYÉ 501 APPAREILS OU PLUS

La mobilité est essentielle à la réussite des entreprises car les temps d'arrêt ne sont pas envisageables. Lorsque des appareils ne répondent pas ou que des applications ne sont pas performantes, le service entreprise de SOTI est là pour minimiser les perturbations et maximiser la disponibilité des appareils mobiles.

Ayez l'esprit tranquille en sachant que votre technologie mobile reste productive et rentable.

TROIS ÉLÉMENTS DE SERVICE

Le service entreprise de SOTI est divisé en trois éléments qui fournissent un service de classe mondiale, une assistance technique et un soutien en matière de bonnes pratiques.



CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Accès à des experts et à des ressources pour maximiser le temps de fonctionnement de vos déploiements mobiles



COMPOSANT DE SERVICES LOGICIELS

Technologie et outils conçus pour aider votre entreprise à économiser du temps et de l'argent



COMPOSANT DES SERVICES DE SOUTIEN

Des conseils personnalisés qui renforcent l'impact de vos déploiements mobiles





UNE ASSISTANCE MULTILINGUE 24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7, 365 JOURS PAR AN ET DES TEMPS DE RÉPONSE OPTIMAUX

Tôt le matin, au milieu de la nuit ou le week-end, le service entreprise de SOTI fournit l'assistance technique dont votre entreprise a besoin en sept langues¹, avec des temps de réponse fiables et prédictifs basés sur la sévérité de votre problème :

- Critique (sévérité 1) : 30 minutes ou moins, disponibilité 24 h/24, 7 j/7
- Majeure (sévérité 2) ou Mineure : 60 minutes ou moins, disponibilité 24 h/24, 7 j/7
- Mineure (sévérité 3) : un jour ouvrable
- Cosmétique (sévérité 4) : deux jours ouvrables

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE ENTREPRISE DE SOTI

Pour obtenir la liste complète, examinez le tableau comparatif à la fin de ce document.

	RESPONSABLE TECHNIQUE DE COMPTE Un expert chevronné de la mobilité d'entreprise, désigné et dévoué à la compréhension et à la résolution de vos problèmes ainsi qu'à la défense de vos intérêts.
	PORTAIL CLIENT Accès à tout moment à des informations détaillées sur vos produits et droits SOTI. Envoyez de nouveaux dossiers d'assistance ou consultez et modifiez les dossiers en cours.
	ÉQUIPE D'ASSISTANCE AVANCÉE Évitez la file d'attente de l'assistance de niveau 1 et recevez l'assistance de niveaux 2 et 3 des ingénieurs de l'assistance technique. ²
	ANALYSE DE LA CAUSE PROFONDE (SUR DEMANDE) Les ingénieurs de l'assistance technique étudieront et analyseront la cause profonde des problèmes cruciaux (sévérité 1) que vous rencontrez au niveau des appareils ou des serveurs et vous indiqueront comment empêcher qu'ils se reproduisent.

CARACTÉRISTIQUES DES COMPOSANTS DES SERVICES LOGICIELS PROACTIFS

	TECHNOLOGIE SOTI MOBICONTROL XTREME HUB³ SOTI XTreme Hub est conçu pour les connexions à faible bande passante et optimise jusqu'à 10 fois le temps et la charge nécessaires pour distribuer de grandes quantités d'applications et de données. ⁴
	TABLEAU DE BORD DE L'ÉTAT DU SYSTÈME SOTI MOBICONTROL⁵ Analyses en temps réel et sur les 48 heures précédentes : longueur des files d'attente, délais de traitement, performances des CPU et des bases de données et intégrité opérationnelle des serveurs.
	AUTHENTIFICATION À PLUSIEURS FACTEURS (MFA) SOTI IDENTITY⁶ Les administrateurs de SOTI Identity peuvent configurer l'authentification MFA pour renforcer la sécurité des utilisateurs. SOTI Identity propose l'authentification MFA via un mot de passe à usage unique (OTP) par e-mail ou par l'intermédiaire des fournisseurs MFA Google Authenticator et Duo Security.
	ACCÈS AUX SERVICES DE SIMULATION ET DE TEST DES APPAREILS Utilisez le logiciel de simulation d'appareils de SOTI pour simuler les charges et la distribution des applications afin de tester les nouvelles versions de SOTI MobiControl et d'avoir l'esprit tranquille avant les migrations et les mises à niveau.

¹ Langues garanties : anglais, allemand, français, espagnol, japonais simplifié.

En fonction de la disponibilité des ressources : chinois simplifié, italien

² N2 et N3 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an

^{3, 5, 6} Disponible uniquement avec le service entreprise Plus de SOTI,

offre supplémentaire fournie avec le service entreprise de SOTI

⁴ La technologie SOTI MobiControl XTreme Hub est intégrée à SOTI MobiControl, ce n'est pas un produit distinct

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU COMPOSANT DES SERVICES DE SOUTIEN

Pour obtenir la liste complète, examinez le tableau comparatif à la fin de ce document.

	RAPPORT TRIMESTRIEL D'ACTIVITÉ Examen et rapport trimestriels des performances de votre environnement de production SOTI, dossiers d'assistance et recommandations d'amélioration.
	CONTRÔLE ANNUEL DE L'ÉTAT Examen annuel approfondi de votre environnement de production SOTI et rapport sur les suggestions émises pour améliorer les performances de vos logiciels SOTI.
	ACCÈS À LA PLATEFORME SOTI ONE À TITRE D'ESSAI PENDANT SIX MOIS Profitez de six mois d'utilisation gratuite de tous les produits de la plateforme SOTI ONE.
	ENTRÉES À PRIX RÉDUIT POUR LA CONFÉRENCE SOTI SYNC Bénéficiez d'une réduction de 15 % pour un maximum de cinq entrées à SOTI SYNC, la conférence annuelle des utilisateurs et partenaires SOTI.

TABLEAU COMPARATIF DÉTAILLÉ

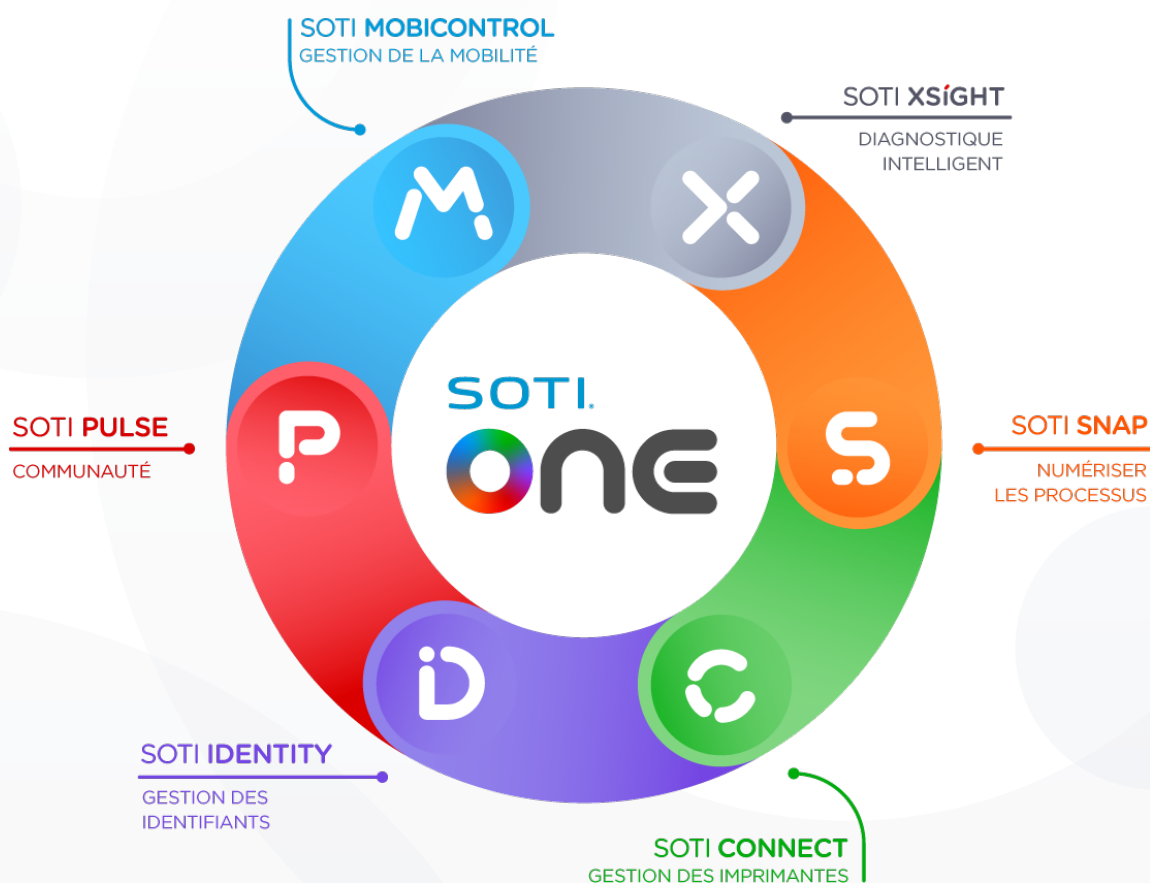
Tableau récapitulatif des caractéristiques de SOTI Services

Caractéristique	Standard Support	Service Premium	Service Premium Plus	Service entreprise	Service entreprise Plus
Nombre d'appareils	S/O	Jusqu'à 500	Jusqu'à 500	501 et plus	501 et plus
Quantité minimale de commande	10 licences	10 licences	10 licences	10 licences	10 licences
Responsable technique de compte	Non	Non	Non	Oui	Oui
Équipe d'assistance avancée	Non	N2/N3 L-V 9 h à 17 h (heure locale) N1 après les heures de travail	N2/N3 L-V 9 h à 17 h (heure locale) N1 après les heures de travail	N2 et N3 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	N2 et N3 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
Horaires d'ouverture	9 h 00 à 17 h 00 heure locale	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
Portail client	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre maximal de contacts techniques	5	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité
Analyse de la cause profonde	Non	Non	Non	Sur demande	Sur demande
Composant des services logiciels					
Accès aux services de simulation et de test des appareils	Non	Non	Non	Oui*	Oui*
Technologie SOTI MobiControl XTreme Hub	Non	Non	Oui	Non	Oui
Tableau de bord de l'état du système SOTI MobiControl	Non	Non	Oui	Non	Oui
Authentification à plusieurs facteurs (MFA) SOTI Identity	Non	Non	Oui	Non	Oui
Composant des services de soutien					
Rapport trimestriel d'activité	Non	Non	Non	Oui	Oui
Formation en ligne	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Visites sur site	Aucune	Aucune	Aucune	Annuelle (facultative)	Annuelle (facultative)
Accès gratuit à d'autres produits	Non	SOTI ONE (essai de 3 mois)	SOTI ONE (essai de 3 mois)	SOTI ONE (essai de 6 mois)	SOTI ONE (essai de 6 mois)
Assistance pour la mise à niveau des produits	Aucune	Aucune	Aucune	Oui	Oui
Environnement de test compris	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Contrôle de l'état du système	Aucune	Aucune	Aucune	Annuel	Annuel
Webcasts	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Entrées à la conférence SOTI SYNC	Non	15 % de réduction (jusqu'à 5)	15 % de réduction (jusqu'à 5)	15 % de réduction (jusqu'à 5)	15 % de réduction (jusqu'à 5)

* Frais d'assistance supplémentaires

SOTI ONE SIMPLIFIE LA MOBILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

La **plateforme SOTI ONE** est une solution de gestion innovante et intégrée qui maximise le retour sur investissement des appareils mobiles et imprimantes indispensables à votre entreprise. Elle réduit le coût, la complexité et les temps d'arrêt de vos opérations mobiles et fournit des informations exploitables qui vous aident à prendre des décisions fondées sur des données. Vos collaborateurs sont plus efficaces parce que les appareils sont plus fiables et qu'ils contiennent les outils, les données et les applications nécessaires pour effectuer le travail rapidement. Gérez intégralement vos imprimantes et vos appareils mobiles essentiels et augmentez l'efficacité de vos opérations mobiles avec la plateforme SOTI ONE.



POUR EN SAVOIR PLUS :

Visitez soti.fr/one ou contactez-nous pour toute question.

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier la mobilité et les solutions IoT des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. SOTI aide les entreprises du monde entier à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.

© 2023, SOTI Inc. Tous droits réservés. Tous les noms de produits et d'entreprises sont des marques (™) ou des marques déposées (®) de leurs propriétaires respectifs. L'utilisation de ces marques n'implique aucune affiliation avec SOTI ni aucune validation par le propriétaire de la marque. Les offres peuvent être modifiées ou annulées sans préavis. SOTI se réserve le droit de modifier les produits, les services ou les tarifs à tout moment. Les informations sont fournies « TELLES QUELLES », sans aucune garantie. Les produits et les services sont régis par les conditions générales applicables.