

# MES SERVICES DE SUPPORT



## CONTRAT MAINTENANCE LOGICIELLE



## CONTRAT SUPPORT AVANTAGE

### ASSISTANCE UTILISATEUR

Optimisez votre investissement logiciel en bénéficiant de l'accompagnement de nos experts et des dernières technologies :

- > Support FEALINX dédié avec la plateforme Efixia pour déclarer, consulter et suivre les demandes liées :
  - + Aux bugs et demande d'amélioration du logiciel
  - + A la gestion des licences
  - + Aux mises à jour
  - + Aux questions fonctionnelles pour les utilisateurs formés
- > Accès aux patches corrigeant les bugs
- > Maintenance des paramétrages et développements pour les solutions logicielles éditées par FEALINX.



### MISES A JOUR LOGICIELLES

Accélérez vos performances en disposant toujours des versions logicielles dotées des dernières technologies et fonctionnalités conçues pour améliorer votre utilisation et gagner en innovation.

L'équipe, les outils et la technologie composent un système soigneusement coordonné qui aide votre entreprise à travailler au maximum de ses capacités, réduit les interruptions et garantit la rentabilité de votre investissement :

- > Mise à disposition des patches
- > Mise à disposition version mineure & majeure logicielle
- > Contrat de support / SAV Editeur

### UN SUPPORT ÉTENDU

Le Service Avantage est un contrat de support vous permettant de bénéficier de services et de prestations complémentaires non inclus dans notre service de Maintenance logicielle.

Ce service vous aide à intégrer des aspects non spécifiés dans le cadre de votre projet initial. Il vous apporte un accompagnement étendu de nos experts.

Bénéficiez du support Avantage FEALINX pour vos besoins de :

- > Formation ponctuelle à l'utilisation d'une commande
- > Perfectionnez vos études grâce à nos aides méthodologiques sur l'utilisation de fonctions avancées
- > Investigation en vous aidant à réaliser vos projets
- > Réservation de créneaux prioritaires avec nos experts produits
- > Aide à l'installation logiciels

Gagnez un temps précieux avec le support de nos experts techniques expérimentés certifiés éditeurs tout en perfectionnant votre expérience utilisateur.





## J'AI UNE DEMANDE, QUE DOIS-JE FAIRE ?

#CHOIX 1



Connectez-vous à  
<https://www.efixia.com>

A l'aide de votre login et mot de passe

#CHOIX 2



Ecrivez à  
[assistance@fealinx.com](mailto:assistance@fealinx.com)

#CHOIX 3



Appelez le  
**0806 079 970**

8h30-12h30 & 13h30-17h30 | Du lundi au vendredi

### MAINTENANCE LOGICIELLE

VOUS RENCONTREZ UNE ANOMALIE ET AVEZ UN CONTRAT DE MAINTENANCE ACTIF ?

- > Diagnostic de la demande :
  - + Nous résolvons votre demande (fonctionnelle ou de licence)
  - + Nous escaladons la demande chez l'éditeur (remontée de bug et/ou demande d'amélioration)

### SUPPORT AVANTAGE

VOUS AVEZ UNE QUESTION CONCERNANT UN DES POINTS CI-DESSOUS ET AVEZ UN CONTRAT DE SUPPORT AVANTAGE ?

- > Formation utilisation d'une commande
- > Aide à l'installation
- > Investigation
- > Evolution



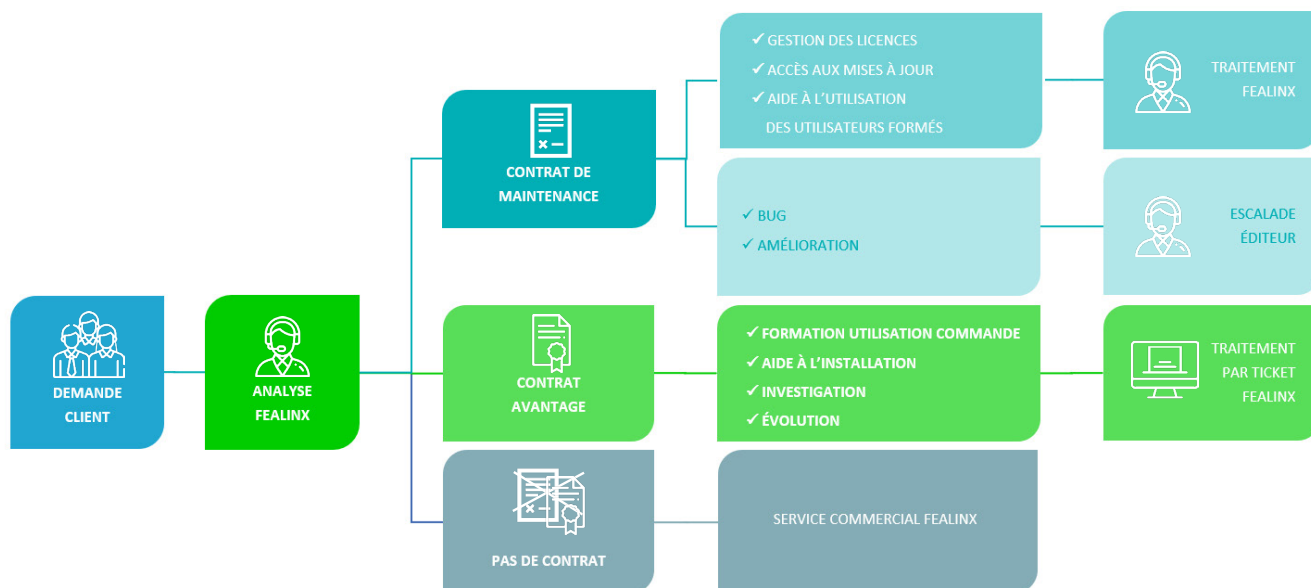
TICKET SUIVI



TICKET AVANTAGE



## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES



FEALINX | SIÈGE SOCIAL  
313, avenue Marcel Mérier  
69530 BRIGNAIS



[www.fealinx-distribution.com](http://www.fealinx-distribution.com)