

Nos formules d'assistance

Salvia Financements
Salvia Patrimoine
Salvia États Réglementaires



Pour vous accompagner
au quotidien dans l'utilisation
de l'offre Salvia Développement

Offre Classique

Assistance technique et fonctionnelle

- Appel gratuit via un numéro vert
- Prise en charge par des consultants experts du service Assistance

Espace Clients dédié

- Mise à disposition des nouvelles versions

Saisie de vos demandes d'assistance

- Demande d'assistance 24h/24 et 7j/7 via l'Espace Clients

**CONSEIL
PRATIQUE**

La Web attitude !

**Priorité
aux demandes d'assistance
saisies via le Web !**

**EN PLUS
des bénéfices
de l'offre
Classique**

Parce qu'un service d'assistance ne doit pas seulement répondre à vos besoins face aux événements réglementaires et financiers, **Salvia Développement a enrichi ses offres d'assistance Serenium et Premium.**

Offre Serenium

Intervention à distance

- Prise en main à distance par des consultants experts du service Assistance
- Diagnostic partagé sur votre environnement

Audit qualitatif de votre base de données

- Mise à disposition d'un outil d'analyse de votre base
- Génération d'un rapport sur les erreurs de saisie

Suivi de vos demandes d'assistance ²⁰¹³

**NOUVEAUTÉ
2013**

- Accéder à tout moment à la liste de vos demandes d'assistance à partir de votre Espace Clients

Accès à la base de connaissances

- Accès 24h/24, 7j/7 à un espace dédié pour obtenir une réponse aux questions d'ordre technique ou fonctionnelle les plus fréquemment posées.

EN PLUS
des bénéfices
de l'offre
Serenium

Réactivité, sérénité et priorité sont les maîtres mots de ces prestations d'accompagnement. **Simplifiez la vie de vos collaborateurs avec les services de maintenance Salvia Développement.**

Offre Premium

- Informations et télédémonstrations en avant-première sur des nouvelles versions
- Priorité d'inscription aux sessions de formation

**CARRÉ
VIP**

Traitement prioritaire de votre demande

- Numéro de téléphone prioritaire
- Engagement de rappel dans les 4 heures ouvrées après saisie de votre demande via la demande d'assistance internet

Forfait de 4 heures pour l'installation de vos nouvelles versions

- Prise en main à distance par nos consultants experts
- Mise à jour et transfert de compétences lors de l'installation de vos logiciels

Engagement de correction de votre base de données

**NOUVEAUTÉ
2013**

- Correction sous 10 jours ouvrés des points bloquants pouvant être résolus par traitement de votre base de données*
- Traitement de votre base de données en nos locaux ou mise à disposition de scripts de mise à jour

Analyse de vos demandes d'assistance

**NOUVEAUTÉ
2013**

- Envoi d'un état récapitulatif de vos demandes d'assistance
- Rapport d'analyse statistique de vos demandes d'assistance (nombre de dossiers ouverts, résolus, par utilisateur...)

Rendez-vous bilanciel

- Entretien téléphonique sur rendez-vous avec un consultant expert pour faire le bilan de vos pratiques
- Vérification de l'adéquation entre vos choix de gestion et l'utilisation du progiciel
- Conseils personnalisés sur les actions à entreprendre.

Salvia Assistance se décline en 3 offres



Conformité aux évolutions légales et techniques			
Mise à disposition de la dernière version du logiciel sur votre espace dédié	✓	✓	✓
Assistance téléphonique performante			
Assistance téléphonique	✓	✓	✓
Appel gratuit via un numéro vert	✓	✓	✓
Accès à l'Espace Clients Salvia Assistance 24h/24 7j/7	✓	✓	✓
Accès à la base de connaissances		✓	✓
Intervention à distance pour un diagnostic partagé		✓	✓
Engagement de rappel dans les 4 heures			✓
Numéro appel prioritaire : 01 58 21 61 50			✓
Accompagnement technique sur mesure			
Assistance téléphonique par des techniciens informatiques	✓	✓	✓
Intervention à distance		✓	✓
Forfait de 4 heures pour les mises à jour téléinstallations			✓
Engagement de correction de votre base de données sous 10 jours ouvrés			✓
Échange et sécurisation			
Accès à la liste des nouveautés en ligne	✓	✓	✓
Information en temps réel sur les évolutions de votre logiciel Salvia avec Salvia News	✓	✓	✓
Accès direct à l'Espace Clients à partir de votre application avec Salvia&Vous	✓	✓	✓
Accès au suivi d'avancement de vos demandes d'assistance en ligne		✓	✓
État d'analyse trimestriel de vos demandes d'assistance			✓
Outil d'audit de votre base de données		✓	✓
Rendez-vous bilanciel annuel			✓
Carré VIP			✓

SALVIA

DEVELOPPEMENT

Pour en
SAVOIR
PLUS

CONTACTEZ NOTRE PÔLE
“CLIENTS & MAINTENANCE”

tél. 01 58 21 61 13 / 61 01

ou par email à

plusdeservices@selviadeveloppement.com

Siège social : Le Millénaire 2 - 35 rue de la Gare
CS 90016, 75935 PARIS Cedex 19

www.salviadeveloppement.fr

📞 +33 (0)1 58 21 61 61

📠 +33 (0)1 58 21 61 00