

Offre Classique

- Assistance téléphonique
- Appel gratuit via un numéro vert
- Disponibilité des nouvelles versions

Offre Serenium

- Prise en main à distance
- État trimestriel des appels au Support
- Accès illimité à la base de connaissances

Classique

Serenium

Premium

Offre Premium

- Engagement de rappel dans les 4 heures
- Traitement prioritaire de votre demande
- Point mensuel sur les appels hotline (1h/mois)
- Rendez-vous bilanciel annuel (3 heures)
- Installation des versions mineures correctives

SALVIA

DEVELOPPEMENT

SALVIA

DEVELOPPEMENT

Nos formules d'assistance

Salvia Gr'Immo

Pour en
SAVOIR
PLUS

CONTACTEZ NOTRE PÔLE

“CLIENTS & MAINTENANCE”

tél. 01 58 21 61 13 / 61 01

ou par email à

plusdeservices@salviadeveloppement.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



Pour vous accompagner au quotidien dans l'utilisation de nos offres.

Offre Classique

Une assistance technique et fonctionnelle

- Appel gratuit via un numéro vert
- Demandes d'assistance 24h/24 et 7j/7 via l'Espace Clients

Un Espace Clients dédié

- Mise à disposition des nouvelles versions
- Téléchargement des documentations techniques et fonctionnelles

CONSEIL PRATIQUE

La Web attitude !

Priorité aux demandes d'assistance saisies via le Web !

Parce qu'un service d'assistance ne doit pas seulement répondre à vos attentes classiques, Salvia Développement a fait évoluer ses offres d'assistance Serenium et Premium.

EN PLUS des bénéfices de l'offre Classique

Offre Serenium

Intervention à distance

- Facilité d'échanges avec nos consultants Support
- Réel gain de temps pour comprendre les manipulations à effectuer

État trimestriel de vos demandes à la hotline

Accès à la base de connaissances

- 24h/24, 7j/7 une documentation écrite et actualisée à votre disposition via votre Espace Clients
- Accès aux réponses pour les questions les plus fréquemment posées

Réactivité, sérénité et priorité sont les maîtres mots de cette offre. Simplifiez-vous la vie grâce aux services de maintenance Salvia Développement.

EN PLUS des bénéfices de l'offre Serenium

Offre Premium

Engagement de rappel dans les 4 heures ouvrées après saisie de votre ticket

Traitement prioritaire de votre demande

Point mensuel sur les appels hotline (1h/mois)

- Analyse de vos demandes remontées par la hotline
- Préconisations techniques sur votre environnement
- Définition d'un plan d'action
- Conseils personnalisés sur les actions à entreprendre

Rendez-vous bilanciel (3 heures)

- Audit fonctionnel de votre base de données de production
- Rendez-vous téléphonique avec un consultant expert pour commenter les résultats de l'audit
- Vérification de l'adéquation entre vos choix de gestion et l'utilisation du progiciel
- Conseils personnalisés sur les actions à entreprendre

Installation des nouvelles versions mineures correctives

Salvia Gr'Immo Assistance se décline en 3 offres