Success4U

Quel est le niveau de service qui correspond à votre entreprise ?

Success4U – De quoi s'agit-il ?

Unit4 est une entreprise centrée sur les personnes et notre objectif est d'établir, avec nos clients, un partenariat qui les place au cœur même de notre stratégie. Nous avons examiné notre approche de l'assistance et de l'engagement, nous avons écouté vos commentaires et nous avons développé ces offres en fonction des ambitions, des objectifs et du parcours spécifiques de votre entreprise.

Et c'est justement ce que signifie Success4U – nous proposons des solutions et des services d'assistance adaptés à vos besoins, d'une manière qui fonctionne pour vous, que vous privilégiez une approche en libre-service ou que vous nous considériez comme une extension de votre équipe pour vous aider à gérer votre activité à vos côtés. Nous voulons que vous réussissiez – ce qui veut dire que nous faisons bien les choses, et nous sommes fiers de placer nos clients au cœur de notre façon de travailler.

STANDARD

“ Nous avons besoin d'une assistance discrète et ponctuelle ”

HYBRIDE

“ Nous travaillons aux côtés de votre équipe – une approche hybride du travail ”

PROFESSIONNEL

“ Nous avons besoin d'une expertise proche et proactive. Unit4 est une extension de notre équipe ”

Quel est le niveau adapté à votre entreprise ?

Les trois niveaux différents sont conçus pour vous permettre de définir durablement votre engagement auprès de Unit4. Si votre organisation évolue ou se développe et votre assistance doit évoluer avec elle, vous pouvez réévaluer le niveau choisi à tout moment. Vous pouvez faire votre choix entre les options Standard, Hybride et Professionnel.

Niveaux de service Success4U

Ces différents niveaux de service sont conçus pour vous permettre de définir durablement le degré d'engagement que vous recherchez auprès de Unit4. Vous pouvez également changer de niveau à mesure que votre organisation se développe. Vous trouverez ci-dessous une description de haut niveau des prestations incluses dans chacun des trois niveaux de service. Chaque offre est conçue sur la base d'une autre ; l'offre Hybride comprend donc toutes les prestations incluses dans le forfait Standard, et la suite Professionnel comprend toutes les prestations incluses dans les forfaits Standard et Hybride. Dans les pages suivantes, nous vous présentons les détails de chaque niveau.

Standard

- Assistance numérique en ligne et par chat
- ANS* de réponse
- Accès à Community4U
- Remontée des dossiers critiques
- Ressources d'assistance en libre-service
- Mise en relation avec l'équipe Customer Success, avec :
  - Accès au portail Customer Success Hub (C4U)
  - Engagement via une enquête de satisfaction client

Hybride

Standard+

- Engagements produit
- Assistance à la transformation de l'activité
- ANS de résolution* des dossiers hors défaut
- Intégration par l'équipe Customer Success
- Notifications de lancement
- Évaluations de l'activité
- Évaluation de la feuille de route des produits
- Engagement semestriel avec un consultant en solutions
- Rapports sur les services
- Gestion des connaissances

Professionnel

Hybride+

- Accès direct à l'assistance
- Priorisation de la résolution des dossiers avec défaut
- Service prioritaire de correctifs d'urgence
- Suivi de l'adoption
- Conseil et planification des lancements
- Évaluations du plan Success
- Engagement trimestriel avec un consultant en solutions
- Gestion de la configuration des applications (en fonction des lancements de produit)
- Déploiement et gestion des lancements

* Accord de niveau de service

Standard

“ Nous avons besoin d’une assistance discrète et ponctuelle ”

Offre	Description
Web et chat numérique	Communiquez directement avec un de nos experts Unit4 avec notre option « click-to-chat ». Nous pouvons vous aider rapidement et facilement, et ainsi, réduire les délais de réponse.
ANS* de réponse	Nous répondons aux demandes de clients dans l’ordre de réception (excepté les dossiers critiques).
Accès à Community4U	Participez à notre communauté de clients active. Interagissez avec d’autres professionnels de votre secteur, dont les scénarios d’utilisation et objectifs opérationnels sont similaires aux vôtres, ajoutez des demandes de nouvelles fonctionnalités dans notre forum produits, ouvrez un dossier d’assistance ou consultez l’actualité des produits Unit4 et la documentation des produits.
Remontée des dossiers critiques	Bien que nous nous efforcions de toujours traiter vos problèmes dans les meilleurs délais, vous avez la possibilité de demander la remontée d’un dossier si vous avez besoin d’une réponse plus rapide.
Ressources d’assistance en libre-service	Nous investissons considérablement dans la production de contenus dédiés à la gestion des connaissances et dans l’automatisation des services afin que, dans la mesure du possible, nos clients puissent gérer leurs demandes et résoudre leurs problèmes sans devoir ouvrir un dossier.
Customer Success	Le service Customer Success de notre offre Standard inclut un accueil au format numérique au sein de Unit4. Notre communauté de clients et les e-mails sont le principal mécanisme de fourniture de formations, d’assistance et de conseils à vos équipes. Community4U accueille également notre portail Customer Success Hub, qui présente les meilleures pratiques et des informations détaillées pour une intégration rapide, afin de vous aider à commencer votre parcours. Deux fois par an, nous réaliserons une enquête auprès de nos clients afin d’évaluer leur satisfaction générale, et nous donnerons suite à ces réponses au travers de mesures prises au sein de notre communauté.

* Accord de niveau de service

Hybride

“ Nous travaillons aux côtés de votre équipe – une approche hybride du travail ”

Offre	Description
Engagements produit	Nous coordonnerons des sessions avec nos équipes produit pour examiner les éléments de la feuille de route et les sujets spécifiques qui peuvent être bénéfiques à votre activité et pour vous permettre de partager vos idées concernant les améliorations futures.
Assistance à la transformation de l’activité	Si vous envisagez d’effectuer un changement au sein de votre entreprise qui pourrait affecter votre utilisation de notre logiciel, nous serons heureux de discuter de votre approche et de réfléchir au meilleur modèle.
ANS de résolution* (dossiers hors défaut)	Nous nous efforçons de vous fournir une solution ou une solution palliative viable à votre problème conformément à un ANS convenu*, en fonction de la priorité de l’incident. Ceci ne s’applique pas aux défauts suite auxquels nous devons réaliser des tests de régression, créer une documentation et lancer ponctuellement une version.
Intégration par l’équipe Customer Success	Votre Customer Success Manager organisera une réunion de bienvenue avec votre chef de projet, afin d’examiner votre programme. Vous bénéficierez d’une intégration au sein de notre communauté de clients (Community4U), où vous pourrez commencer à communiquer avec d’autres professionnels de votre secteur, dont les scénarios d’utilisation et les objectifs opérationnels sont similaires aux vôtres. Vous pourrez également ajouter des demandes de nouvelles fonctionnalités dans nos forums produits, ouvrir un dossier d’assistance ou consulter l’actualité des produits Unit4 et les succès clients. Avant la mise en ligne de votre déploiement, vous serez conviés à une réunion de lancement, afin d’examiner la programmation future.
Notification de lancements	Communications de votre Customer Success Manager concernant les futures versions/ mises à jour.
Évaluations de l’activité	Examen semestriel des priorités essentielles et des progrès accomplis en tant qu’équipe chargée de votre compte.
Évaluation de la feuille de route des produits	En complément des évaluations de l’activité ou sous forme de session séparée d’examen de la feuille de route publiée pour les prochains trimestres.
Engagement semestriel avec un consultant en solutions	Nous vous affecterons un responsable de la prestation de services, ainsi qu’une équipe de consultants en solutions expérimentés maîtrisant les défis et les processus spécifiques à votre entreprise, votre solution, son environnement, ses personnalisations et ses intégrations.
Rapports sur les services	Des rapports seront établis pour assurer la transparence et présenter des données analytiques concernant l’utilisation des services dans le cadre de notre prestation de conseil dédiée aux solutions.
Gestion des connaissances	Ce service a pour objectif le partage de connaissances par le biais d’ateliers, de guides pratiques et de « trucs et astuces ». Il permet ainsi aux utilisateurs finaux de bénéficier d’une meilleure expérience utilisateur.

* Accord de niveau de service

Professionnel

“ Nous avons besoin d’une expertise proche et proactive. Unit4 est une extension de notre équipe ”

Offre	Description
Assistance de niveau 3	Pour les clients expérimentés, nous pouvons proposer un accès immédiat à nos spécialistes, et ainsi, éliminer les phases de triage et accélérer le processus de résolution.
Priorisation de la résolution des dossiers avec défaut	Le défaut signalé est traité avec un niveau de priorité plus élevé, en collaboration avec nos équipes de développement, en fonction des priorités de notre portefeuille de clients. Nous nous efforçons de résoudre les défauts dont la correction bénéficiera à de nombreux clients, parallèlement aux priorités de notre entreprise.
Service prioritaire de correctifs d’urgence	Dans la mesure du possible, nous accorderons la priorité aux correctifs corrigeant des défauts connus des clients qui ont acheté ce niveau de service. Au début de chaque sprint visant à résoudre un défaut, la capacité sera affectée aux clients de niveau Professionnel ; les défauts affectant la « population générale » seront traités ensuite.
Suivi de l’adoption**	Conçu pour déterminer si vous tirez le meilleur parti de la profondeur et l’étendue des solutions et des scénarios d’utilisation de nos produits, et si des postes/licences supplémentaires sont nécessaires.
Conseil et planification des lancements	Communications de votre Customer Success Manager concernant les futurs lancements/mises à jour, et planification de la production en collaboration avec vos consultants en solutions.
Évaluations du plan Success	Les évaluations du plan Success peuvent être ajoutées aux évaluations de l’activité (réalisées chaque trimestre à ce niveau). L’objectif est de comprendre votre situation par rapport aux objectifs essentiels de votre organisation, afin de générer une valeur et une adoption maximales de nos produits et solutions.
Engagement trimestriel avec un consultant en solutions	Nous vous affecterons un responsable de la prestation de services, ainsi qu’une équipe de consultants en solutions expérimentés maîtrisant les défis et les processus spécifiques à votre entreprise, votre solution, son environnement, ses personnalisations et ses intégration
Gestion de la configuration des applications	L’objectif principal de ce service est d’offrir une assistance aux activités d’administration du système ERP et de fournir la capacité de gérer les modifications mineures de la configuration.
Gestion de la configuration des applications	The main purpose of this service is to support on ERP system administration activities, and provide the capacity to address minor changes in configuration.
Déploiement et gestion des lancements	Collabore avec le Customer Success Manager après avoir partagé des informations détaillées concernant les prochains lancements, avec une planification de la prise en charge de l’assistance à la configuration ou au développement entre environnements.

** Pour les clients cloud

Copyright © Unit4 N.V.
Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document sont destinées à des fins d’information générale uniquement, étant donné qu’elles sont synthétiques et sujettes à modification. Tous les noms de marques et/ou marques déposées de tiers auxquels il est fait référence sont des marques déposées ou non déposées de leurs propriétaires respectifs. FC220421FR

In business for people