

Services de conseil et de support aux différents applicatifs informatiques



Services logiciels multiéditeurs

Les composants logiciels du S.I. sont de plus en plus nombreux, hétérogènes et complexes. Leur gestion et leur support impliquent toujours plus d'expertises et de compétences. Pour répondre aux besoins des entreprises qui recherchent un service flexible et adapté à leur environnement informatique, tout en maîtrisant leur coût, Bull propose une offre complète et personnalisée de services logiciels multiéditeurs.

Maîtriser l'ensemble des technologies du S.I. passe par une gestion rigoureuse des solutions de support.

Pour les organisations, cela signifie :

- maîtriser des budgets souvent contraints ;
- accéder immédiatement à des experts pluridisciplinaires de haut niveau ;
- accéder à des services répondant à des impératifs incontournables (réactivité, horaires, langues, ...) ;
- être informé et conseillé sur les évolutions technologiques permanentes du marché.

Bull, une expérience forte du support des logiciels commerciaux et libres

Grâce à son expérience d'intégrateur et à ses partenariats avec les principaux éditeurs du marché, Bull offre des solutions flexibles de gestion des logiciels et des contrats qui y sont associés, adaptées à chaque environnement informatique et aux contraintes spécifiques des organisations.

L'accès à des expertises de haut niveau

Bull donne accès à des expertises de haut niveau, à travers des offres très flexibles. Elles permettent aux organisations de bénéficier :

- d'un point d'entrée unique pour l'ensemble des environnements matériels et logiciels, multiéditeurs et multiconstructeurs ;
- d'une relation personnalisée pilotée par un interlocuteur privilégié (Responsable de Suivi Technique) et par des outils dédiés (portail, bases de connaissance) ;
- d'engagements forts sur la qualité de service (suivi des dossiers, bilan des actions, indicateurs, satisfaction) ;
- d'un suivi interactif des demandes, par un échange direct et permanent avec l'expert en charge des dossiers ;
- d'une réelle maîtrise des coûts de maintenance et de support grâce à une gestion de parc rigoureuse et des processus industriels de suivi ;
- d'un service de support industriel accessible 24h/24 et 7j/7.

SUPPORT LOGICIEL



Architect of an Open World™

Une offre complète de services logiciels multiéditeurs

Pour plus d'informations

srv.btsinfo@bull.net

Nos engagements

- rappel dans l'heure dans 95% des cas ;
- 100% des dossiers traités ;
- 100% des dossiers clos avec l'accord du client ;
- diminution des coûts de maintenance de 3 à 4% par an ;
- reporting mensuel (SLA, finances).

Vos bénéfices

- maîtrise et diminution des coûts de possession logiciels ;
- amélioration de la qualité du support et de la sécurité de fonctionnement des applications ;
- simplification des processus grâce à un partenaire unique ;
- visibilité globale de votre activité et des services.

Suivi personnalisé

- 20 ans d'expérience dans le domaine du support et du conseil autour des logiciels multi-éditeurs et Open Source ;
- un savoir-faire dans la gestion des contrats de licence et de maintenance logiciel ;
- un service reconnu par plus de 7 000 clients ;
- des partenariats de support avec les éditeurs majeurs du marché : Microsoft, Business Object, BEA, Oracle, Informatica...
- La certification et la formation continue de nos experts réalisées chez les éditeurs partenaires
- des centres de service industriels dédiés : supportés par des processus efficaces et des outils

performants, nos experts vous apportent le conseil, l'assistance à la mise en œuvre et le support de l'ensemble de vos logiciels multiéditeurs.

Les niveaux de service

- Les horaires des prestations de support seront établis en fonction du type de contrat choisi, les prestations peuvent être assurées jusqu'à 24h sur 24, 7 jours sur 7. En standard, la couverture est assurée de 8h à 18h, du lundi au vendredi hors jours fériés.
- Le délai de rappel est de 1 heure au maximum pendant les horaires d'ouverture du service.

Audit et conseil

- audit et étude préalable : identification des besoins et des services à déployer
- conseil et assistance : choix de composants, interopérabilité des produits et des technologies, installation, configuration, administration, utilisation

Support

- diagnostic
- validation de la solution
- escalade vers les éditeurs pour anomalies non répertoriées
- actions correctives
- assistance à la mise en œuvre
- suivi du dossier de bout-en bout
- clôture sur accord client

Logiciels éditeurs et Open Source

Gestion de la relation éditeurs

- gestion centralisée du parc logiciel et des contrats de maintenance associés
- gestion des factures éditeurs
- cohérence avec le parc « actif » par recoupement avec les demandes de support
- fourniture des éléments de renégociation et préconisations de renouvellements

Suivi personnalisé

- un seul contrat pour l'ensemble des logiciels
- un point d'entrée unique avec un numéro d'appel dédié, 7j/7, 24h/24
- un Responsable de Suivi Technique dédié pilotant l'ensemble des services logiciels
- portail personnalisé donnant accès à l'ensemble des informations projet

©Bull SAS – mai 2008 - RCS Versailles B 642 058 739 - Toutes les marques citées dans ce document sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Bull se réserve le droit de modifier ce document à tout moment et sans préavis. Certaines offres ou composants d'offres décrits dans ce document peuvent ne pas être disponibles localement. Veuillez prendre contact avec votre correspondant Bull local pour prendre connaissance des offres disponibles dans votre pays. Ce document ne saurait faire l'objet d'un engagement contractuel.

Bull – Rue Jean Jaurès - 78340 Les Clayes sous Bois – France