



Nos formules d'assistance
COLLECTIVITÉS LOCALES ET HABITAT SOCIAL

Parce qu'un service d'assistance ne doit pas seulement répondre à vos besoins face aux événements réglementaires et financiers, **Sage Habitat Social et Collectivités Locales a créé deux nouvelles offres d'assistance, Serenium et Premium qui complètent le contrat de maintenance Classique.**

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

Offre Serenium

● Une intervention à distance :

- Facilité d'échanges à distance avec le Support Sage Collectivités Locales & Habitat Social,
- Réel gain de temps et diminution des recours aux envois de bases,
- Préconisations pour actualiser vos connaissances en fonction des dernières évolutions techniques, réglementaires et financières.

● Un examen annuel de la structure technique de vos bases de données :

- Analyse effectuée sur rendez-vous, vérifiant la structure de vos bases de données Sage,
- Correction de la structure de vos bases en cas d'anomalies (absence de jointure de tables, informations doublonnées,...),
- Recommandations sur l'administration de vos bases de données Sage pour vous prémunir de tous risques de récurrence.

● Un accès à la base de connaissances :

- Accès 24h/24, 7j/7, à une documentation écrite et actualisée via votre Espace Clients,
- Accès aux répertoires des réponses aux questions les plus fréquemment posées au Support Sage Collectivités Locales & Habitat Social,
- Rapidité d'obtention de réponses à vos questions fonctionnelles ou techniques urgentes.

Réactivité, sérénité et priorité sont les maîtres mots de ces prestations d'accompagnement. **Simplifiez la vie de vos collaborateurs avec les services de maintenance Sage Habitat Social et Collectivités Locales.**

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

Offre Premium

- ◆ Un engagement de rappel dans les 4 heures ouvrées après saisie de votre ticket
- ◆ Un traitement prioritaire de votre demande
- ◆ Un 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 et de l'administration de vos bases,
 - ◆ Diagnostic sur votre besoin d'actualiser vos connaissances en fonction des dernières évolutions techniques.
- ◆ Un rendez-vous bilanciel :
 - ◆ Mini-audit fonctionnel sur votre base de données de production* (avec établissement d'un rapport détaillé),
 - ◆ Entretien téléphonique sur rendez-vous avec un consultant expert pour commenter les résultats du mini-audit,
 - ◆ Vérification de l'adéquation entre vos choix de gestion et l'utilisation du progiciel,
 - ◆ Conseils personnalisés sur les actions à entreprendre.

** Sage Financements et Sage Patrimoine*

Sage Assistance se décline en 3 offres

Offre Serenium

Classique



- Prise en main à distance
- Diagnostic de votre base de données
- Accès illimité à la base de connaissances Sage pour visualiser les fiches thématiques

Offre Premium Serenium



- Accès prioritaire avec un délai de prise en charge dans les 4h ouvrées
- Rendez-vous bilanciel annuel
- Audit fonctionnel
- Forfait d'installation

Offre Classique

- Assistance téléphonique
- Appel gratuit via un numéro vert
- Disponibilité des nouvelles versions
- Accès à l'espace client Sage Web Assistance 24h /24 7j/7 pour poser vos questions

Pour en
SAVOIR
PLUS

CONTACTEZ NOTRE PÔLE
" OFFRE MAINTENANCE "

tél. 01 58 21 61 13 / 61 01

ou par email à
plusdeservices@sage.com