



SÉRÉNITHYM



Contrat de support SÉRÉNITHYM



Le contrat Sérénithym vous propose un **accompagnement sur mesure** pour la formalisation de vos besoins, le pilotage et suivi du déploiement ainsi que pour l'exploitation de vos projets télécom et IT. Avec ce support, vous bénéficiez des compétences techniques de nos experts pour **maintenir en conditions opérationnelles** vos installations et assurer la **continuité de votre travail** avec une prise en main à distance ou sur site **dans les plus brefs délais**.



POURQUOI ADOPTER LE CONTRAT DE SUPPORT SÉRÉNITHYM



Accompagnement

Support et maintenance pour une sérénité maximale



Qualité de service

Temps de prise en charge réduit (15s par téléphone et 15min par mail)



Gestion simplifiée

Guichet unique avec mail et numéro de téléphone dédiés



Qualification

Experts certifiés pour répondre à tous vos besoins (TPE, ETI, PME, GE)

PROFITEZ DE L'EXPERTISE THYM BUSINESS !

Partenaire agréé **Platinum SFR BUSINESS**, nos ingénieurs assurent une **intégration sur-mesure**. La maîtrise de ces technologies permet de répondre pleinement à vos besoins et d'**adapter** cette solution **à vos usages**. Nos **experts certifiés** sont à vos côtés pour vous **conseiller** et vous garantir un **support** durant toute la durée d'exploitation de vos services.

1/2

ESPACE PLATINUM

SFR BUSINESS

**Des entreprises connectées
à leurs collaborateurs, à leur écosystème, à leur avenir**

Tél. : 04 78 00 07 07 | Email : contact@thymbusiness.fr

www.thymbusiness.fr



Document non contractuel



SÉRÉNITHYM



Contrat de support SÉRÉNITHYM

LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE



Joignabilité et disponibilité

Guichet unique (du lundi au vendredi 8h-18h), mail et numéro de téléphone dédiés (temps de prise en charge : 15 secondes par téléphone et 15 minutes par mail), interface entre le client et les partenaires (opérateur, constructeur, éditeur).



Contrat et échéance

Suivi des périodes de fin de contrat, suivi des licences matériels et logiciels, archivage des contrats et des avenants, inventaire des actifs.



Support d'exploitation

Expertise et conseil, maintenance des matériels, intervention sur site et à distance, gestion du parc équipements, proactivité et supervision, assistance à l'exploitation de l'extranet client.



Ticketing

Engagement de prise en charge, priorisation sur la criticité, suivi de résolution des dossiers, archivage de toute la correspondance relative à un dossier, comité de pilotage, statistiques d'incidents et de résolutions de dossiers.



Infogérance

Maintien en conditions opérationnelles des postes de travail, sauvegarde et restauration, analyse et diagnostic antivirus, contrôle des équipements, mise à jour des logiciels, rapports statistiques, fourniture de postes de travail.



Services mobiles et terminaux

Optimisation de la flotte mobile, suivi de la consommation ligne par ligne, assistance portail opérateur (analyse facture), réparation, SAV, service mobile et prêt de terminaux.



Reporting

Suivi des engagements, synthèse d'exploitation, inventaire et état de parc.



Accompagnement et suivi de déploiement

Chefferie de projet Thym Business, pilotage et coordination de projet avec l'opérateur, collecte d'informations et configuration, fourniture de livrables, communication sur l'avancement du projet, formation.

Les solutions et services THYM BUSINESS associés



Pack SÉCU SÉRÉNITHYM

Systèmes de protection optimaux pour l'ensemble de votre Système Informatique



Pack LAN SÉRÉNITHYM

Équipements réseaux et protections électriques pour échanger des données en toute fluidité et sérénité



Pack WIFI SÉRÉNITHYM

Accès internet sans fil sécurisé, rapide et fiable pour étendre la connectivité pc-portable et portable

