



LE SUPPORT TECHNIQUE

— A l'écoute avec attention, réactivité et précision —

CONTACTER NOTRE SUPPORT TECHNIQUE



- > Par notre plateforme en ligne, avec création d'un compte utilisateur :
- <https://www.esii.com/fr/page/support>



- > Par email :
- support@esii.com

Pour les clients ayant souscrit un **contrat de maintenance**



- > Par téléphone :
- de 8h à 18h30 (GMT+1) du lundi au vendredi

avec un code d'accès unique

France Métropolitaine

Sous contrat :

04 999 22 999

Hors France

Métropolitaine

+33 4 999 22 808

Support en Français, Anglais et Espagnol

Possibilité d'astreintes sur demande : week-ends, fériés et HNO

INTERVENTIONS SUR SITE

> Après une phase de diagnostic, si un matériel est défectueux, nous procédons à des échanges standards(*). Un technicien ESII, ou un de nos installateurs agréés, interviendra sur site.

> Les techniciens ESII

- 2 basés au siège, **Lavérune (34)**
- 3 basés à **Créteil (94)**
- 1 basé à **Vitré (35)**
- 1 basé à **Toulouse (31)**

> Le réseau d'intervenants en France et à l'international

- 10 entreprises partenaires **sur toute la France**
- Présent dans **+ de 50 pays**
- Un réseau de vente et de services dans le monde
- Forte **réactivité et capacité d'adaptation** aux besoins locaux

(*) si vous avez souscrit un contrat de maintenance tout est inclus, sinon cette opération est faite après validation d'un devis.

EN 2022 :

- > Temps de réponse moyen **20''5**
- > **3,72%** d'appels abandonnés
- > **7 630 tickets** de support

- > **465 interventions** sur sites
- > **966 matériels échangés** dans le cadre du SAV
- > **643 matériels dépannés en atelier**

NOTRE FONCTIONNEMENT

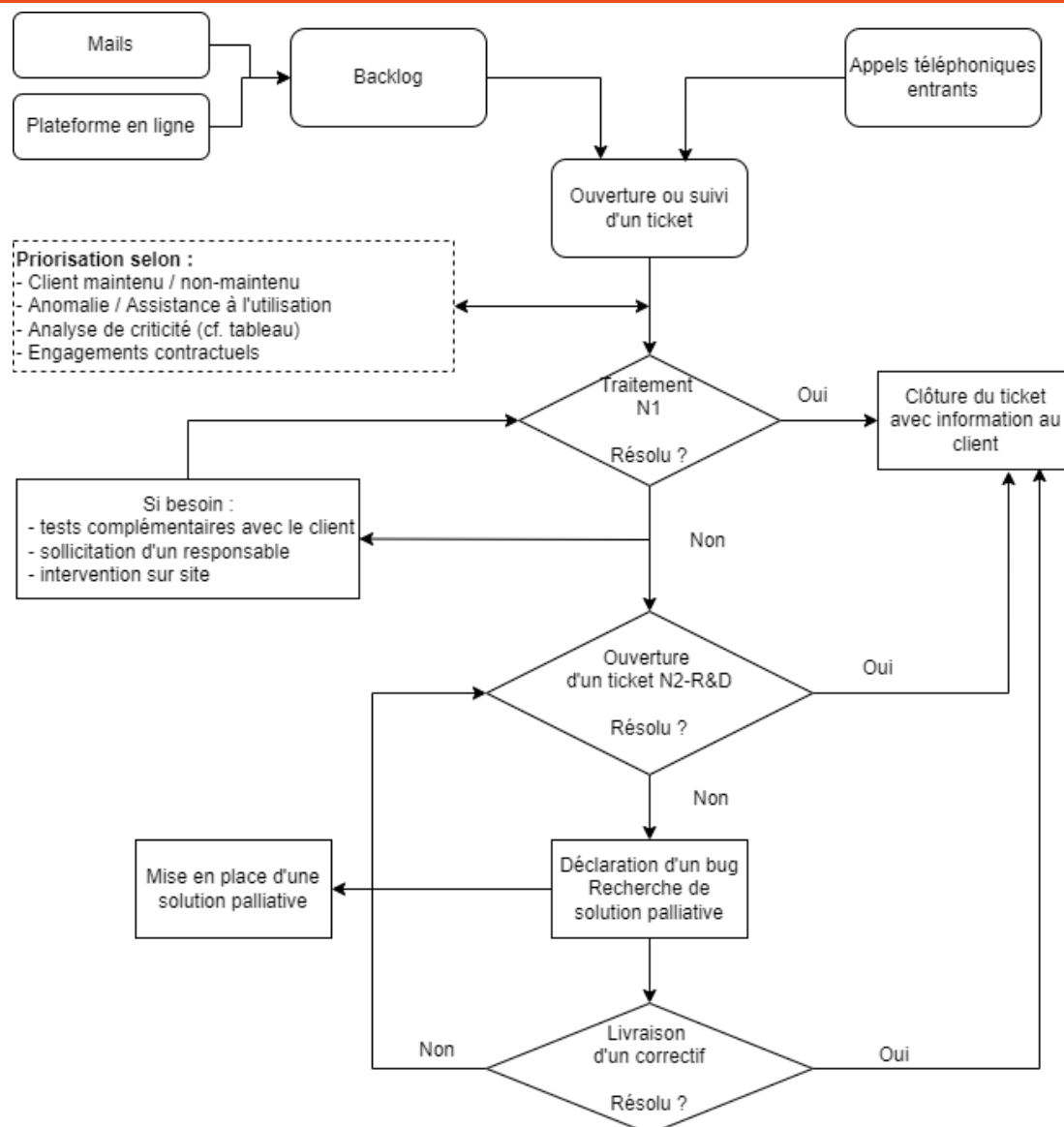


Tableau de criticité des anomalies

CRITICITÉ DE L'ANOMALIE	DESCRIPTION	PRIORITÉ
Bloquante	Anomalie entraînant une interruption de service totale du système en production, ou de sévères restrictions d'utilisation, de façon rédhitoire et non contournable.	5
Majeure	Anomalie dont les conséquences ne bloquent pas l'utilisation même dégradée du système, mais qui entraîne une gêne significative dans l'utilisation de celui-ci.	3
Mineure	Anomalie minime dont les conséquences n'ont pas d'incidence sur l'utilisation du logiciel ou sur les résultats fournis.	1

Nos engagements pour les clients sous contrat de maintenance* :



- Prise en charge en 4h
- Intervention sur site en 16h ouvrées
- Main d'œuvre, pièces et frais de déplacements inclus
- SLA pour les systèmes hébergés : 99,6 %

*Cf notre contrat de maintenance pour les conditions précises

NOTRE ÉQUIPE SUPPORT TECHNIQUE



Yohan ALLIX
Responsable



Emilie Sevestre
Adjointe



Eric Blanc
Technicien
support



Dan Sava
Technicien
support



Luis Fidalgo
Technicien
support



Alexandre LEBAUT
Technicien
support



Kévin NELSON
Technicien
support



Karine Huissoux
Gestion
administrative
Suivi interventions
Débordement

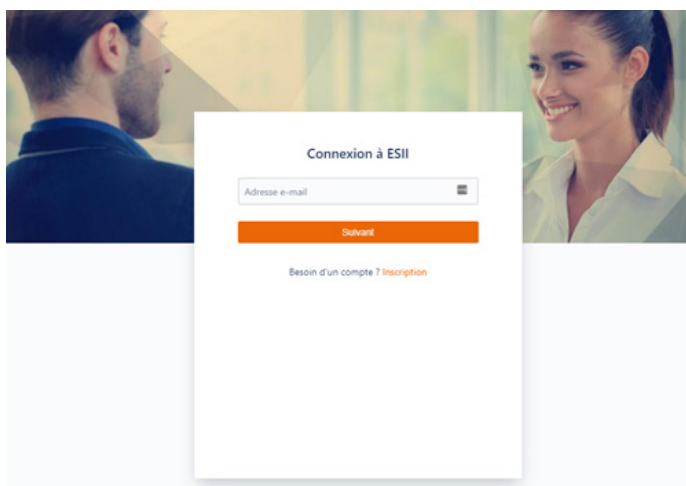


Sabine Terme
Débordement



Stéphane Lacombe
Technicien de
dépannage

LES OUTILS



La plateforme téléphonique est gérée par un système **Avaya IP Office**.

Notre plateforme d'ouverture/suivi des tickets en ligne est gérée avec **Jira Service Desk**.

Toute l'activité du support technique est tracée dans notre **ERP Divalto Infinity**.

Serveurs virtualisés **VMWare** pour reproduire les environnements de nos clients.

Nous utilisons plusieurs outils de prise en main à distance : **TeamViewer, Anydesk, ...** ou les **accès VPN sécurisés** de nos clients.

LastPass est utilisé comme coffre-fort numérique.

Toute la gestion des bugs et l'escalade vers la R&D est gérée avec **Jira**.

