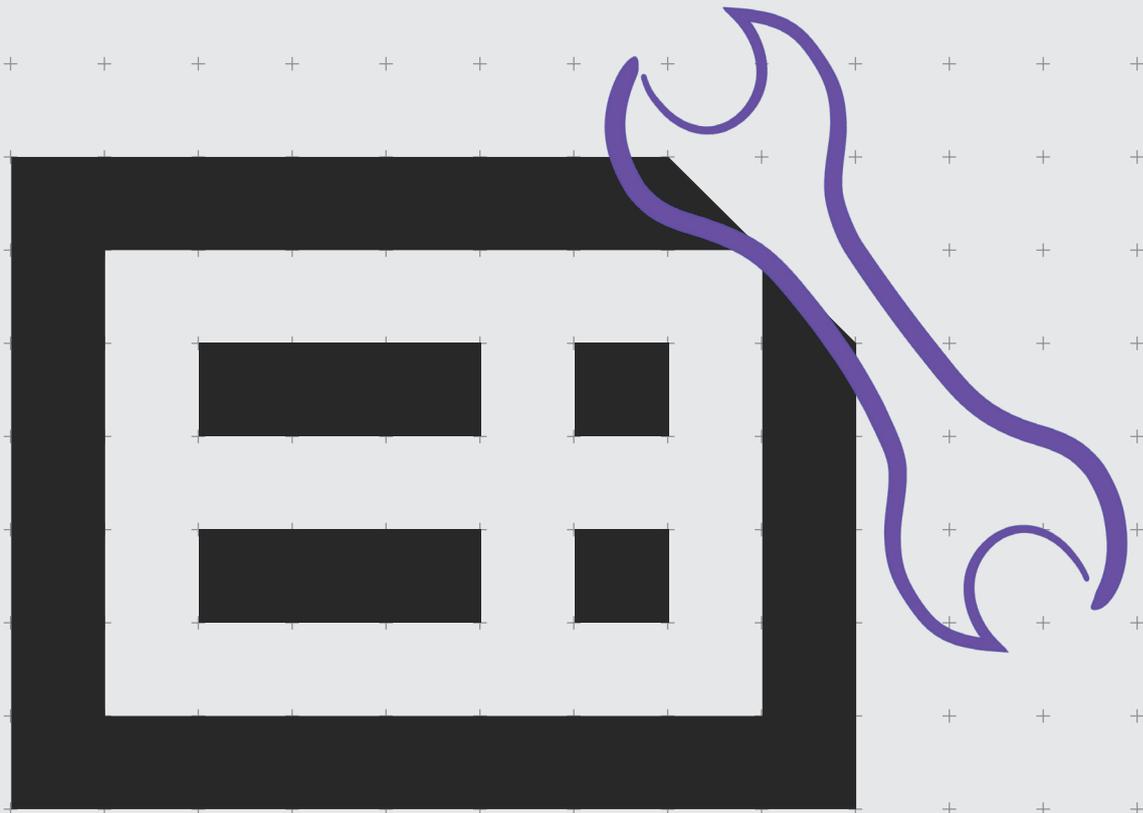


KYOCERA Software Support

Tirez le meilleur de votre logiciel documentaire en toutes circonstances.



KYOCERA Software Support, votre garantie pour des processus documentaires au mieux de leur forme.

Avec sa vaste gamme de logiciels de gestion documentaire axés sur le résultat, KYOCERA Document Solutions est le partenaire qui vous permet d'optimiser votre productivité et de réduire vos coûts au maximum. La numérisation des flux de documents contribue en effet au succès de votre gestion quotidienne. Ceci implique que vous devez pouvoir compter sur votre logiciel de gestion de documents — en toutes circonstances.

Avec le KYOCERA Software Support, non seulement vous avez l'assurance de bénéficier d'un service optimal pour votre logiciel de gestion documentaire KYOCERA, mais vous garantisiez aussi la continuité des activités d'appui de l'entreprise.

Les défis de l'entreprise

+ Les processus documentaires de mon organisation sont spécifiques, de même que les avantages que nous souhaitons en retirer – pouvez-vous me garantir que votre support y sera parfaitement adapté?

+ Je veux être certain que mes demandes de prestations de service relatives au logiciel de gestion documentaire KYOCERA recevront des réponses rapides et correctes – le KYOCERA Software Support apporte-t-il cette certitude?

+ Je souhaite réduire les coûts et accroître la productivité de façon structurelle – quel bénéfice puis-je retirer du KYOCERA Software Support?

Vos avantages

+ KYOCERA apprend à connaître son client à partir de l'analyse de ses besoins initiaux. Naturellement, KYOCERA tient compte des changements qui interviennent dans la gestion de votre entreprise, par exemple, via des extensions ou des adaptations du logiciel de gestion documentaire initialement installé.

+ Le KYOCERA Software Support nous permet de suivre l'évolution de votre solution KYOCERA grâce à notre collaboration, à la personnalisation de la solution et à ses mises à niveau. Vos besoins constituent donc toujours le point de départ de nos prestations de service.

+ KYOCERA Software Support vous offre des services à la fois réactifs et proactifs, assurés par des spécialistes expérimentés et bien formés. Ceux-ci recourent aux technologies les plus modernes pour effectuer une analyse 'à distance', ce qui garantit une réponse correcte à votre question.

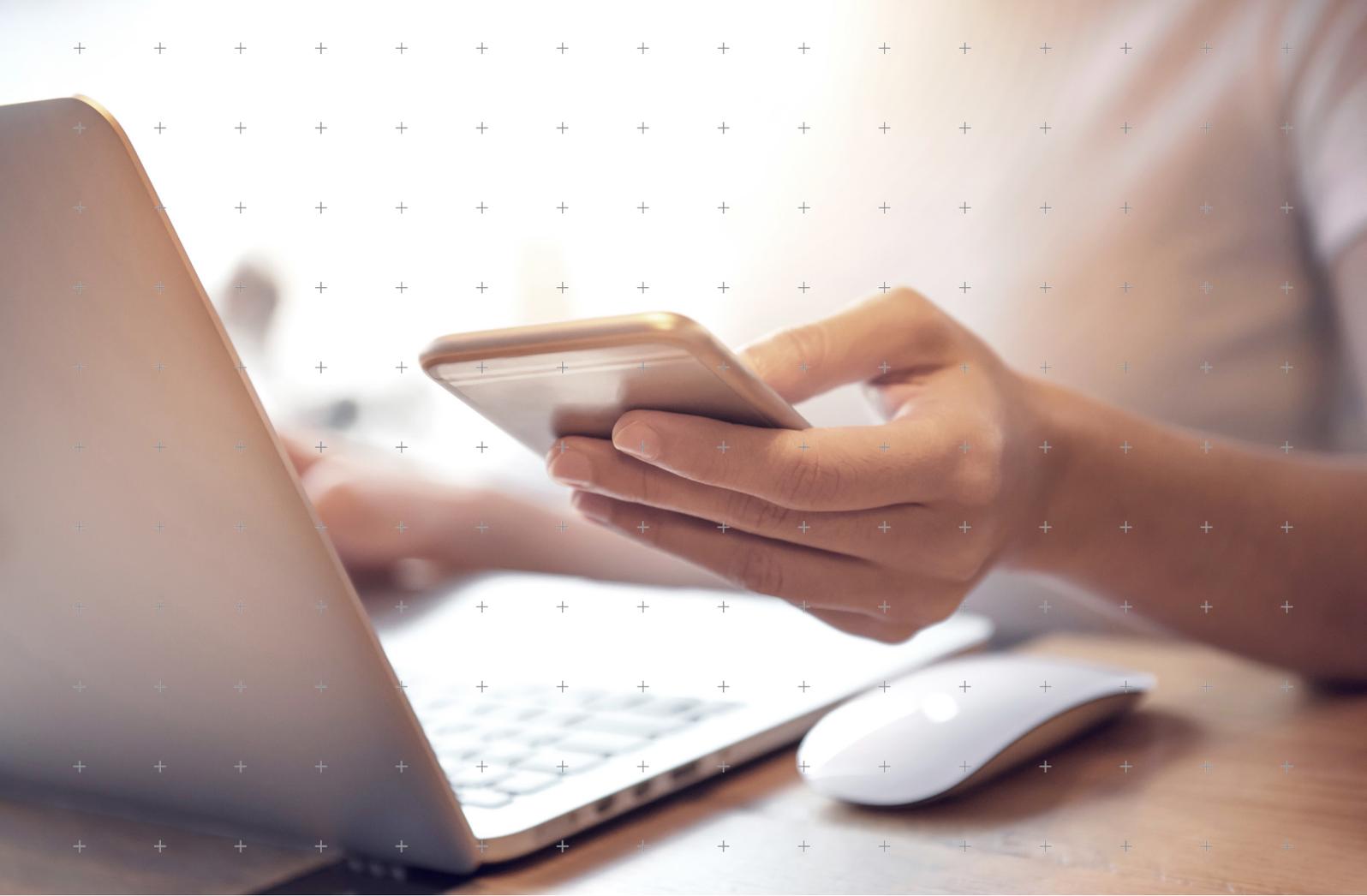
+ Acquérir vous-même les connaissances nécessaires et assurer vous-même une maintenance régulière vous coûte beaucoup plus d'argent et de temps qu'une souscription au KYOCERA Software Support. Les sous-traitants extérieurs ne disposent pas non plus des connaissances spécifiques que possèdent nos techniciens de service. Le soin qu'apporte KYOCERA à la mise à jour du logiciel de gestion documentaire et aux services qui y sont liés vous garantit un résultat optimal.

Le support qui répond parfaitement à vos besoins en matière de gestion documentaire.

Afin d'être en mesure de satisfaire les besoins de nature diverse de ses clients, le KYOCERA Software Support propose deux formules différentes, Smart Support et Full Support.

Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble des différents services qu'offre chaque formule.

KYOCERA SOFTWARE SUPPORT	SMART SUPPORT	FULL SUPPORT
REMOTE DIAGNOSTICS Examen à distance du problème logiciel signalé par le client, afin de parvenir à la bonne solution	v	v
TELEPHONE ASSISTANCE Support téléphonique – combiné au support à distance – pour résoudre un problème logiciel éventuel	v	v
REMOTE SUPPORT Lorsque c'est possible, fourniture 'à distance' d'une solution à un problème logiciel enregistré	v	v
ON SITE SUPPORT Résolution sur place, chez le client, de problèmes logiciels auxquels il n'est pas possible de trouver une solution à distance		v
INSTALL UPDATES / UPGRADES / BUGFIXES Configuration et installation de mises à jour, de mises à niveau et de corrections de bogues, dans un délai raisonnable	Le client ou KYOCERA	KYOCERA
COACH & ASSIST KEY USERS Réponse à distance ou téléphonique aux questions de 'key users' au sujet de l'utilisation correcte du logiciel		v
PRO ACTIVE MONITORING SOFTWARE Surveillance proactive permanente du logiciel sur base d'"alertes", qui conduit à une solution à distance ou à une prise de contact avec le client pour proposer une solution		v
RESPONSE TIME DURING OFFICE HOURS Délai dans lequel KYOCERA contacte le client, via une connexion à distance, suite au signalement d'un problème logiciel	Next Business Day	< 4 office hours
CUSTOMER SPECIFIC DOCUMENTATION Actualisation permanente de la documentation relative à un logiciel installé, y compris les mises à jour, les extensions, les personnalisations ultérieures, ...		v
SUPPORT ON ADDED & NEW FUNCTIONALITIES Support de fonctionnalités ajoutées ultérieurement ou de nouvelles fonctionnalités	v	v



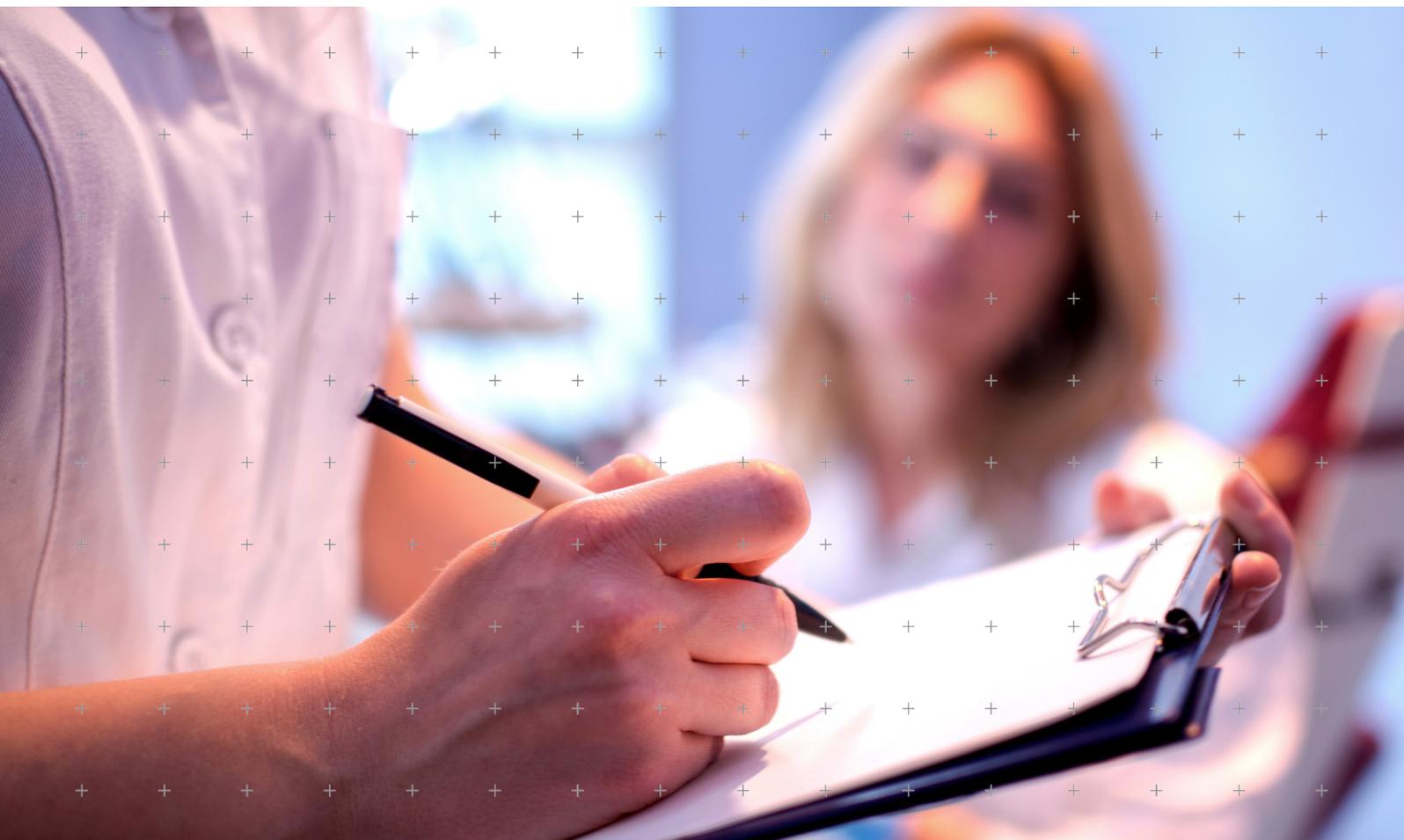
Important

Le KYOCERA Software Support garantit un service 'after sales' de qualité pour votre logiciel de gestion documentaire KYOCERA. Il est disponible en option si vous disposez d'une licence logicielle valide incluant la maintenance. Via cette licence, vous avez le droit d'utiliser le logiciel et de recevoir sous forme numérique des mises à niveau, des mises à jour et des corrections de bogues. De manière générale, le client doit utiliser le logiciel de gestion documentaire KYOCERA comme expliqué et décrit pendant l'installation et les formations.

Un engagement mutuel

KYOCERA Document Solutions ...

- + ... offre le Software Support dès que l'installation du nouveau logiciel de gestion documentaire KYOCERA est terminée et acceptée par vous.
- + ... garantit le même Software Support pour répondre à vos questions relatives aux adaptations et extensions ultérieures de votre logiciel de gestion documentaire et ce, à partir de l'installation de l'adaptation ou de l'extension. (Les installations proprement dites, avec les formations et les prestations de conseil correspondantes, ne font pas partie du KYOCERA Software Support.)
- + ... documente, pendant l'installation, le logiciel de gestion documentaire implémenté. Le Software Support fourni est basé sur cette documentation.
- + ... met à disposition un système de 'service ticket' convivial, qui vous permet d'enregistrer rapidement et simplement toutes vos questions au sujet de votre logiciel de gestion documentaire KYOCERA.
- + ...initie toujours la solution à toutes vos demandes de support via une technologie à distance, pendant les heures de bureau. Si cette technologie à distance ne suffit pas à répondre à votre question, KYOCERA peut proposer une visite 'on site'.
- + ... fournit des Support Services assurés par des Software Engineers expérimentés et formés.
- + ... communique avec votre entreprise - via les 'key users' que vous nous avez désignés - pour :
 - o la fourniture de mises à jour, de mises à niveau, et de corrections de bogues
 - o l'approfondissement de questions auxquelles il n'est pas possible de répondre à distance
 - o la documentation numérique du logiciel de gestion documentaire KYOCERA installé
 - o l'organisation de l'exécution d'activités préparatoires, nécessaires au support
 - o les demandes d'accès à vos bâtiments et systèmes IT, pour la fourniture du support





Vous, en tant que client ...

- + ... disposez d'une licence logicielle valide incluant la maintenance (qui donne droit à la réception, sous forme numérique, de mises à jour, de mises à niveau et de corrections de bogues).
- + ... nous communiquez les noms de vos 'key users', qui sont formés par KYOCERA à l'utilisation du logiciel de gestion documentaire, et qui utiliseront le système de 'service ticket' pour signaler en temps opportun les demandes de support.
- + ... vous concertez avec KYOCERA si vous avez des demandes de prestations de service qui nécessitent une intervention en dehors des heures normales de bureau ou qui exigent un temps de réponse exceptionnellement court.
- + ... utilisez le logiciel KYOCERA comme expliqué lors des formations et pendant l'installation, et conformément à la documentation de l'installation établie par KYOCERA. Vos 'key users' peuvent toujours discuter préalablement d'interventions avec KYOCERA, pour résoudre d'éventuelles questions logicielles.

KYOCERA Document Solutions est un acteur majeur en matière des technologies innovantes depuis 1934. Nous permettons à nos clients de convertir de l'information en connaissance. Avec une expertise professionnelle et une culture de partenariat empathique, nous aidons les organisations à utiliser cette connaissance pour conduire le changement.

KYOCERA Document Solutions Belgium N.V.
Sint-Martinusweg 199-201, BE-1930 Zaventem
Tel +32 (0)2 720 92 70
info@dbe.kyocera.com



kyoceradocumentsolutions.be