

# Soutien autour de l'heure

## Contrat de soutien

Un aspect clé de la réussite de tout projet est l'accessibilité au support, comme et quand vous en avez besoin. À cette fin, Conlog a développé une gamme de contrats de support qui vous permettent de choisir le meilleur forfait pour vos besoins.



### Les avantages clés

- > Accès à des experts, quand vous en avez besoin
- > 24 heures Centre de soutien technique
- > Base de connaissances de web
- > Réseau des techniciens de service



Nous voyons un monde où nous pouvons tous accomplir plus en utilisant moins



Nous aidons les utilités de maximiser leur prestation de services



Nous produisons, solutions et services sont simples, efficaces et novateurs

# Pour vous aider à chaque étape de votre chemin



Les contrats de support de Conlog offrent la tranquillité d'esprit que chaque paquet fournit l'accès à des experts techniques dans le terrain de prépaieement, ainsi que notre centre de soutien technique de 24 heures qui peut être attient par téléphone, email et web.

Les clients ont également l'accès à notre forum auto-service et base de connaissance, une solution basée sur le web qui a une variété d'outils, documentation et information techniques, et elle est disponible gratuitement aux clients de soutien du Conlog.

En outre, les services publics sont assurés d'un service garanti, étant donné que chaque accord reprend défini temps de réponse aux questions critiques et non critiques, afin d'assurer que, dans une crise, vous savez que vous êtes la priorité.

En plus, un grand bénéfice des contrats de support de Conlog est l'inclusion des mises à jour de logiciel dans la durée du contrat. Cela signifie que les services publics sont assurés d'avoir les derniers logiciels, avec toutes les caractéristiques et les fonctionnalités associées.

## Résumé des contrats de soutien

Ce qui suit donne un bref aperçu sur les programmes de soutiens principaux offerts par Conlog :

- > Bleu : Conçue pour les petits sites qui comprend les mises à jour de produit et le soutien à distance.
- > Argent: Conçue pour les sites petits et moyens. Comprend des mises à jour du produit ; demandes de soutien illimité ; et l'accès au forum auto-service et base de connaissance.
- > Or : Conçue pour les sites de taille moyenne, cela inclut les mises à jour du produit ; les demandes de soutien illimité ; 12x5 accès au soutien; et l'accès au forum auto-service et la base de connaissance.
- > Platine : Conçu pour les grands chantiers. Comprend des mises à jour du produit ; les demandes de soutien illimité ; l'accès aux ingénieurs de projet ; 24x7 accès au soutien ; profilage de priorité des problèmes ; l'accès au forum auto-service et la base de connaissance; adhésion au forum d'utilisateur du Conlog.

## Conlog

P O Box 2332, Durban, 4000, South Africa  
Tel +27 (31) 268-1111 Fax +27 (31) 268-1500  
<http://www.conlog.co.za>  
[info@conlog.co.za](mailto:info@conlog.co.za)