Services infogérés

Réduisez vos coûts et reprenez rapidement vos activités habituelles

La gamme de services Flooid vous permet d'assurer une transition fluide de la phase projet jusqu'à une exploitation sans souci.

Notre solution gérée et hébergée sur le Cloud est adaptée à la gamme d'applications Flooid et bénéficie de l'assistance des experts Flooid à chaque étape, depuis la gestion des appels et des incidents par le service d'assistance, la gestion et la surveillance des terminaux distants, afin de fournir des alertes rapides en cas de problèmes imminents, jusqu'à la gestion des capacités, l'administration des bases de données, la maintenance et le déploiement de correctifs par l'équipe de services infogérés, le tout supervisé par votre Service Delivery Manager. Ce dernier est vos yeux, vos oreilles et votre voix au sein de Flooid.

Services proposés :

- Service d'assistance et gestion des incidents
- Environnement géré hébergé sur le Cloud
- Surveillance et gestion des terminaux distants
- Gestion de la prestation de services

flooid
a GLORY company

Service d'assistance et gestion des incidents

Flooid peut fournir une solution complète de gestion des appels et des incidents

- 1ère ligne
- 2e ligne
- 3e ligne
- Gestion des problèmes
- Réponse aux demandes de services informatiques
- Gestion des tiers
- Transition des services
- IMAC
- Niveaux d'assistance de base/standard/premium
- Norme ITIL V3

Surveillance et gestion des terminaux distants

Flooid surveille et gère votre parc à distance, en gérant les mises à jour Flooid et tierces, les alertes matérielles et la configuration à distance

- PoS Linux géré
- Flooid Edge géré
- Serveur de magasin géré (le cas échéant)
- Appareil mobile géré (Linux/Android/iOS)
- PoS Windows surveillé

Environnement géré hébergé sur le Cloud

- Instance gérée et hébergée de Flooid Core
- Disponibilité garantie
- Évolutivité en fonction des changements de votre parc
- Mises à niveau de logiciels (de Flooid et de tiers)
- Points d'intégration gérés (par exemple) :
- OMS
- Fidélité
- Paiements
- Etc.

Reporting – Tableau de bord mensuel des performances Certification ISO27001

Gestion de la prestation de services

- Service Manager dédié
- Défend les intérêts du client au sein de l'organisation de services Flooid
- Améliorations :
  - Communication avec les clients
  - Ensembles de rapports mensuels
  - Évaluations des services
  - Gestion des défauts
  - Gestion des tiers
  - Point d'escalade unique dédié



15 Rue des Vieilles Vignes
B.P.87 Croissy Beaubourg
77314 Marne La Vallée

+33 1 64 61 62 83
marketing@flooid.com
flooid.com

© Flooid. Tous droits réservés

flooid
a GLORY company