



Assistance adaptée aux clients de taille moyenne qui ont besoin d'un accès plus rapide, proactif et dédié aux services d'assistance

Avantages

- Durée de résolution accélérée
- Contact d'assistance désigné
- Connaissance de votre infrastructure par SWIFT
- Limitation des risques d'indisponibilité

Premium

Assistance plus rapide et préventive pour les infrastructures prioritaires

L'offre d'assistance Premium (premier niveau de notre portefeuille Premium) est particulièrement adaptée aux clients dont les infrastructures nécessitent un accès plus rapide, proactif et dédié aux services d'assistance.

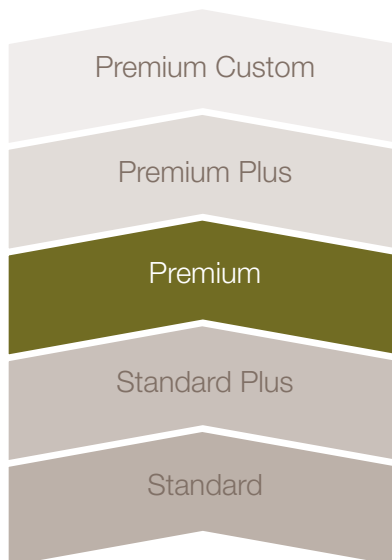
Outre les avantages de l'offre Standard Plus, le niveau Premium permet de bénéficier d'une priorité dans le traitement des appels, d'une escalade de gestion des cas et d'une évaluation annuelle sur site de l'infrastructure SWIFT.

Les clients Premium reçoivent un contact d'assistance désigné comme point de contact unique pour toutes leurs demandes d'assistance, ce qui raccourcit les temps de réponse et facilite la résolution de problèmes.

Pour minimiser les durées d'indisponibilité, les clients bénéficient également d'une formation annuelle consacrée au dépannage.

L'offre Premium constitue la meilleure option pour les clients de taille moyenne qui ont besoin de fonctions d'assistance à plus forte valeur ajoutée pour s'assurer que leur environnement reste entièrement fonctionnel.

Les clients qui recherchent une disponibilité et une fiabilité encore plus élevées peuvent choisir nos offres Premium Plus ou Premium Custom.



Offre

Gestion des appels et des problèmes

- Escalade technique et de gestion plus rapide
Tous les problèmes ayant un impact sur votre flux de messages sont immédiatement traités par un ingénieur spécialisé. L'ingénieur de support technique SWIFT effectue une escalade de gestion dans un délai de 30 minutes, afin de s'assurer que ce problème reçoit une attention maximale en vue de sa résolution.

Prévention

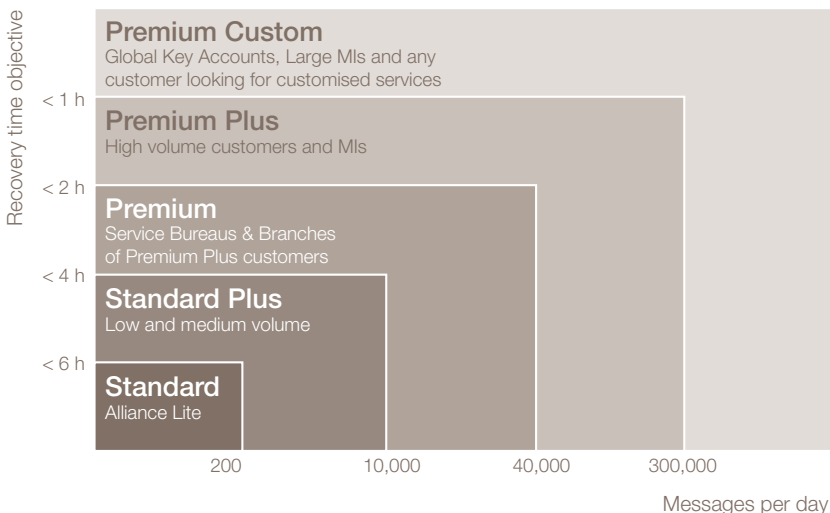
- Vérification de fonctionnement annuelle
SWIFT effectue la vérification de fonctionnement de votre principale infrastructure SWIFT afin d'identifier tout risque potentiel en matière de sécurité, de disponibilité et de performances, et d'émettre des recommandations pour la mise en place des meilleures pratiques.
- Formation consacrée au dépannage
Cette formation annuelle dispense des recommandations et des conseils qui vous permettent d'assurer la maintenance de votre environnement SWIFT, de résoudre les problèmes que vous rencontrez le plus souvent et de fournir des informations de diagnostic lorsque vous signalez un problème. Cette formation est particulièrement utile aux experts techniques.

Gestion opérationnelle des comptes

- Contact d'assistance désigné
Pour assurer la supervision des cas en cours de traitement, SWIFT affectera aux clients une personne désignée, qui sera votre contact personnel chargé de la coordination des problèmes d'assistance que vous rencontrez.
- Etude de cas
Votre contact d'assistance dédié examinera avec vous chaque trimestre la totalité des cas soumis. Cela vous permettra de détecter les domaines d'expertise que vous pouvez optimiser grâce à la formation sur le dépannage.

Pour plus d'informations sur l'offre d'assistance Premium et sur ses avantages, contactez votre gestionnaire de compte SWIFT ou visitez le site www.swift.com/support.

Si l'offre Premium Plus vous intéresse, consultez la fiche d'information détaillée correspondante, disponible sur le site www.swift.com/support.



Si votre activité comporte un facteur d'urgence et que votre objectif consiste à obtenir une récupération en moins de quatre heures après une défaillance de composant, l'offre d'assistance Premium vous apporte les services dont vous avez besoin:

- Fonctions d'assistance préventive garantissant des conditions de fonctionnement optimales de votre infrastructure SWIFT, grâce à l'analyse de tous les composants vitaux et des performances système.
- Gestion accélérée des problèmes afin de garantir une restauration de service plus efficace en cas de problème opérationnel.