



Assistance multi-canaux pour les petites et moyennes entreprises

Avantages

- Assistance internationale permanente
- Assistance 24H/24 avec nos centres d'assistance régionaux implantés dans les régions Europe, Moyen-Orient et Afrique, Asie-Pacifique et Amériques
- Assistance en ligne sur le site www.swift.com
- Assistance illimitée par téléphone, e-mail et Internet
- Reporting et supervision proactive
- Assistance sur site

Standard Plus

Assistance de niveau mondial permanente pour tous les clients de SWIFT

SWIFT propose un large éventail d'offres d'assistance adaptées aux besoins de ses clients.

L'offre Standard Plus s'adresse à tous les clients de SWIFT. Elle assure un accès permanent à l'expertise SWIFT dans nos centres d'assistance régionaux.

Les clients de l'offre Standard Plus bénéficient d'une assistance illimitée par téléphone, par e-mail et par Internet, ainsi que d'une notification proactive en cas de problème de connectivité.

Cette offre d'assistance représente la solution idéale pour les clients ayant un volume de messages faible à moyen.

Les clients qui nécessitent un niveau de service supérieur peuvent opter pour notre offre d'assistance Premium.

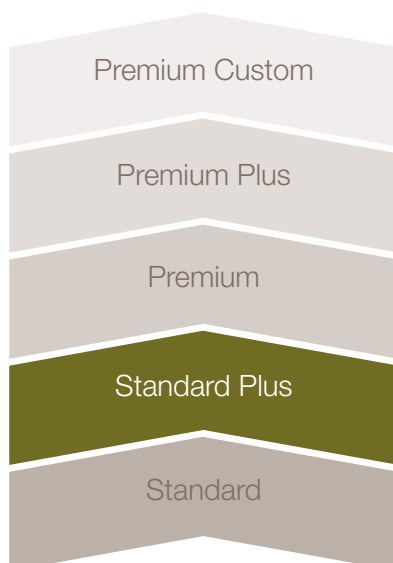
Offre

Gestion des appels et des problèmes

Assistance en ligne

L'offre Standard Plus vous donne accès à un grand nombre de fonctions en libre-service sur le site www.swift.com/support. Ces fonctions comprennent:

- Base de connaissances
Base de données complète grâce à laquelle vous pouvez trouver les réponses à vos questions techniques et obtenir une aide à la résolution de problèmes.
- swiftcommunity.net
Forum d'assistance permettant de partager expérience et solutions avec d'autres clients.
- Manuel d'auto-assistance
Source d'information qui complète la base de connaissances; ce manuel vous aide à assurer la maintenance et le dépannage de votre environnement SWIFT.
- Centre de téléchargement
Plateforme permettant de télécharger les dernières versions de logiciels et les derniers correctifs, ainsi que les informations d'installation correspondantes.



- Informations de facturation
Service permettant d'accéder aux informations de facturation remontant jusqu'à 12 mois.
- Canal sécurisé
Outil grâce auquel les responsables de la sécurité peuvent effectuer les tâches d'enregistrement, d'administration et de sécurité SWIFTNet et Alliance.
- Gérer votre profil
Page centrale dans laquelle vous pouvez mettre à jour vos informations de contact (adresse e-mail et rôle opérationnel, par exemple), ainsi que les informations relatives à votre entreprise. Cela permet à SWIFT d'avoir accès aux informations de contact les plus récentes et d'envoyer une notification à la personne appropriée en cas de problème.

Centres d'assistance régionaux

Si vous ne souhaitez pas utiliser les fonctions en libre-service, vous pouvez contacter l'un des centres d'assistance des régions Europe, Moyen-Orient et Afrique, Asie-Pacifique et Amériques.

Nos centres d'assistance sont disponibles 24H/24, 7 j/7, vous assurant une assistance permanente. Chaque appel au centre d'assistance fait l'objet d'un numéro de cas unique, ce qui permet à notre personnel qualifié de vous apporter une réponse et un suivi opportuns.

Vous pouvez accéder à nos centres d'assistance par les moyens suivants:

- Téléphone
Vous bénéficiez d'une assistance téléphonique permanente assurée par une équipe d'experts multilingues.
- E-mail
Vous bénéficiez d'une interaction par e-mail avec les experts SWIFT, que ce soit pour signaler un nouveau problème ou pour fournir des preuves liées à un cas existant.
- Web
Alternative à l'assistance par e-mail, elle vous permet de déposer une requête en ligne en utilisant le gestionnaire de cas, sur le site www.swift.com/support.

Avantages du gestionnaire de cas

- Dès que vous envoyez une requête, celle-ci est enregistrée sous forme de cas et notre personnel qualifié peut la visualiser.
- Vous et votre entreprise êtes immédiatement identifiés par SWIFT.
- Vous pouvez suivre la progression de votre cas en temps réel et apporter les mises à jour nécessaires.
- Lorsque des modifications importantes sont apportées à votre cas, vous recevez une notification par e-mail.
- Vous avez accès à tous les cas, même à ceux qui ont été signalés via d'autres canaux de communication.

Supervision et reporting

SWIFT publie des rapports et des informations sur les problèmes de connectivité, sur les incidents de service, sur les modifications planifiées, sur les week-ends pendant lesquels des tests de continuité de l'activité sont effectués et sur les durées d'indisponibilité du réseau programmées. Ces informations sont disponibles sur le site www.swift.com/support.

- État opérationnel
L'état opérationnel le plus récent de la disponibilité du réseau et des systèmes s'affiche en temps réel, ainsi que les informations relatives aux mécanismes de secours et de récupération.

Abonnez-vous pour recevoir par e-mail des notifications d'état opérationnel. A l'aide de votre profil disponible sur le site www.swift.com, vous pouvez vous abonner afin de recevoir par e-mail des notifications d'état opérationnel.

- Rapport d'utilisation des lignes louées
Pour vous permettre d'analyser les tendances et de gérer les périodes de pointe du trafic, le rapport d'utilisation des lignes louées vous apporte des informations sur la bande passante que vous utilisez pour vos connexions SWIFTNet.
- Notifications de connectivité
SWIFT supervise continuellement vos connexions permanentes et vous envoie une notification en cas de problème de connectivité nécessitant votre intervention.

Prévention

- Lettres d'informations
SWIFT envoie régulièrement des lettres d'informations pour apporter à ses clients les informations les plus récentes concernant toute une gamme de sujets. A l'aide de votre profil, disponible sur le site swift.com, vous pouvez vous abonner à ce service proactif et recevoir les lettres d'informations par e-mail.

Gestion opérationnelle des comptes

- Navigateur de configuration
A l'aide du navigateur de configuration, vous pouvez afficher en ligne la configuration technique et les informations détaillées concernant tous vos produits et services SWIFT.

Assistance sur site

Pour vous aider à installer nos produits ou à les mettre à niveau, SWIFT vous propose un service d'installation facturable. Ce service est fourni par SWIFT ou par un fournisseur de services SWIFT accrédité, placé sous la responsabilité directe de SWIFT.

SWIFT a conclu des accords avec un grand nombre de fournisseurs de services. Vous trouverez sur le site www.swift.com/partners la liste complète de ces fournisseurs de services, ainsi que les informations relatives à leur certification.

Accès

Pour bénéficier de l'assistance Standard Plus, vous devez au préalable vous inscrire à ce service sur le site www.swift.com.

Dès votre inscription effectuée, vous recevez votre carte et votre numéro d'inscription. Vous aurez besoin de ce numéro lors de vos appels à nos centres d'assistance régionaux. Il est utilisé par nos analystes pour personnaliser l'assistance fournie dans les meilleurs délais.

Pour plus d'informations sur l'offre Standard Plus et sur les services associés, contactez votre gestionnaire de compte SWIFT ou visitez le site www.swift.com/support.

Si l'une de nos offres Premium vous intéresse, consultez les fiches d'informations détaillées correspondantes, disponibles sur le site www.swift.com/support.