



*Assistance Internet
adaptée aux clients
d'Alliance Lite*

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 e-mail et Internet
- Trois mois d'assistance téléphonique gratuite – option d'extension
- Reporting
- L'assistance fait partie d'une offre groupée avec l'abonnement Alliance Lite

Standard

Assistance de niveau mondial permanente pour tous les clients d'Alliance Lite

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

L'offre d'assistance Standard répond aux besoins des clients d'Alliance Lite.

Elle assure un accès Internet permanent à l'expertise SWIFT dans nos centres d'assistance régionaux.

Elle inclut une assistance illimitée par

e-mail et Internet, ainsi que trois mois d'assistance téléphonique à compter de la date d'activation d'Alliance Lite.

Les clients ont la possibilité d'acheter une assistance téléphonique illimitée annuelle.

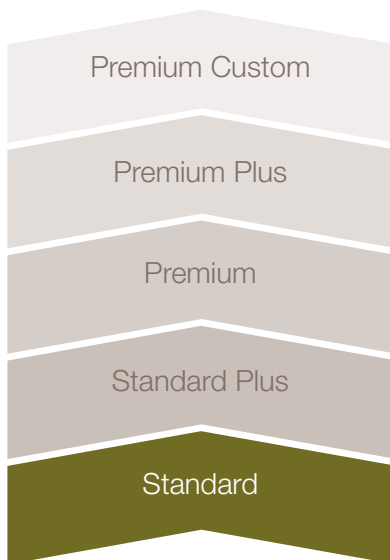
Offre

Gestion des appels et des problèmes

Assistance en ligne

L'offre Standard 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.
- Centre de téléchargement
Plateforme permettant de télécharger la dernière version d'AutoClient.
- Informations de facturation
Service permettant d'accéder aux informations de facturation remontant jusqu'à 12 mois.
- 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:

- 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.

- Téléphone
Vous bénéficiez de trois mois d'assistance téléphonique gratuite à compter de la date d'activation d'Alliance Lite.

Si vous avez besoin d'un accès téléphonique illimité, cette option est disponible sur une base annuelle. Pour plus d'informations, veuillez visiter www.swift.com/ordering

Création de rapports

SWIFT élabore des rapports et publie 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. L'état opérationnel le plus récent de la disponibilité du service Alliance Lite s'affiche en temps réel, ainsi que les informations relatives aux mécanismes de secours et de récupération. Ces informations sont disponibles sur le site www.swift.com/support.

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

Accès

Pour bénéficier de l'assistance Standard, 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 et sur les services associés, contactez votre gestionnaire de compte SWIFT ou visitez le site www.swift.com/support.