



Cinq niveaux
d'assistance adaptés
à vos besoins

Avantages

- > Assistance en ligne sur le site www.swift.com
- > Accès permanent à l'expertise de SWIFT via le canal de votre choix:
 - Téléphone
 - E-mail
 - Internet
- > Assistance 24H/24 avec nos centres d'assistance régionaux implantés dans les régions Europe, Moyen-Orient et Afrique, Asie-Pacifique et Amériques
- > Vous choisissez votre niveau d'assistance en fonction de vos besoins spécifiques

Portefeuille de services d'assistance

Assistance de niveau mondial permanente multi-niveaux

SWIFT offre des services d'assistance de niveau mondial permanente à tous ses clients, pour tous les produits et services SWIFT.

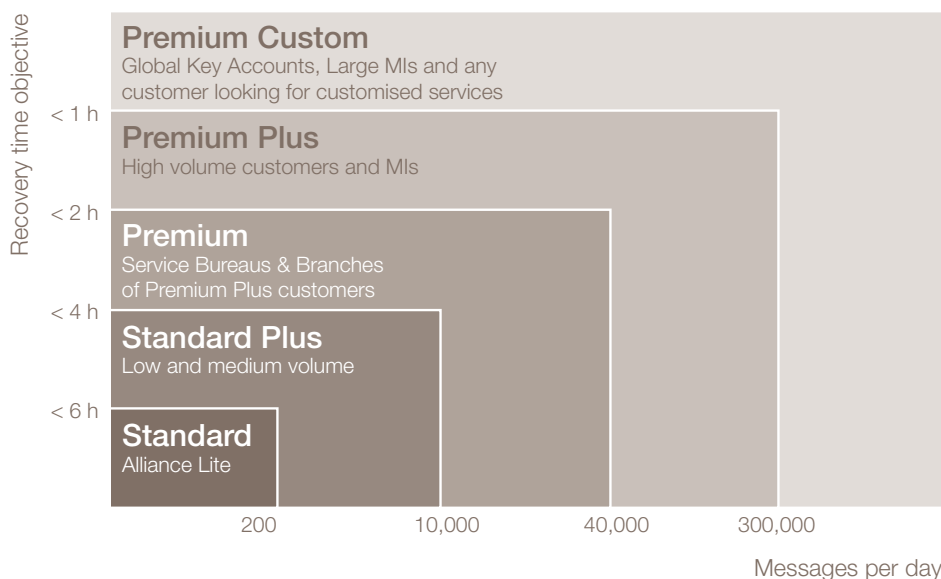
Notre personnel qualifié travaillant dans les centres d'assistance régionaux garantit une résolution rapide des problèmes et une réponse opportune à toutes vos demandes.

Puisque vos besoins sont différents, SWIFT offre cinq niveaux d'options d'assistance.

L'assistance Standard est adaptée aux clients Alliance Lite.

L'assistance Standard Plus est fournie à tous les clients SWIFT et fait partie intégrante de l'adhésion SWIFT.

Les trois niveaux de service Premium proposés par SWIFT (Premium, Premium Plus et Premium Custom) couvrent les besoins des clients qui possèdent des infrastructures prioritaires et qui ont besoin de fonctions de gestion de problèmes proactives et avancées. Les clients dont l'objectif est d'obtenir une reprise des opérations dans un délai minimal sont concernés par les offres Premium.



Offres d'assistance

Standard

- Assistance Internet de niveau mondial permanente fournie aux clients Alliance Lite.
- Assistance illimitée par e-mail et Internet.
- Inclut trois mois d'assistance téléphonique gratuite, avec possibilité de souscrire au service d'assistance téléphonique illimitée.
- L'assistance fait partie d'une offre groupée avec l'abonnement Alliance Lite.

Standard Plus

(anciennement appelé SWIFTSupport)

- Adapté aux clients ayant un volume de messages faible à moyen.
- Assistance de niveau mondial permanente fournie pour tous les produits et services SWIFT.
- Assistance illimitée par téléphone, e-mail et Internet.
- Reporting et supervision proactive.
- L'assistance fait partie d'une offre groupée avec l'adhésion SWIFT.

Premium

- Ce service est particulièrement adapté aux clients dont l'infrastructure nécessite un accès plus rapide, proactif et dédié aux services d'assistance.
- Il offre des fonctions d'assistance à forte valeur ajoutée, telles que le traitement prioritaire des appels, l'escalade de la gestion des cas et l'attribution d'un contact d'assistance désigné.
- Evaluation sur site de votre infrastructure SWIFT et formation consacrée au dépannage, pour vous aider à conserver un environnement entièrement fonctionnel.

Premium Plus

(anciennement appelé SWIFTSupport Enhanced)

- Adapté aux entreprises qui gèrent des infrastructures complexes, nécessitant une disponibilité et une fiabilité élevées.
- Offre aux clients des niveaux élevés d'assistance proactive et une gestion personnalisée des incidents et des crises.
- Ses fonctions incluent les notifications par SMS, la surveillance proactive de la messagerie et de la connectivité, les vérifications de fonctionnement automatiques et le support à distance.

- Responsable de service dédié qui supervise tous les résultats du service d'assistance et qui constitue le point de contact unique pour la gestion de la relation opérationnelle.

Premium Custom

- Le niveau le plus élevé de services personnalisés est l'offre Premium Custom.

Pour plus d'informations, consultez les fiches détaillées disponibles sur le site www.swift.com/support ou contactez votre gestionnaire de compte SWIFT.

Matrice d'assistance

Offres d'assistance	Standard	Standard Plus	Premium	Premium Plus	Premium Custom
Site d'assistance sur swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Base de connaissances	✓	✓	✓	✓	✓
Manuel d'auto-assistance	✓	✓	✓	✓	✓
Etat opérationnel sur swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Rapports d'incidents/de crise sur swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Centre de téléchargement sur swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Informations de facturation sur swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Gestionnaire de cas en ligne	✓	✓	✓	✓	✓
Centres d'assistance régionaux disponibles en permanence	✓	✓	✓	✓	✓
Accès téléphonique (90 jours gratuits)	✓	✓	✓	✓	✓
Communautés en ligne et forums	✓	✓	✓	✓	✓
Accès téléphonique (illimité)		✓	✓	✓	✓
Lettres d'information et mises à jour de produits		✓	✓	✓	✓
Surveillance de connectivité/alertes		✓	✓	✓	✓
Navigateur de configuration		✓	✓	✓	✓
Traitement prioritaire des appels			✓	✓	✓
Escalade de gestion			✓	✓	✓
Contact d'assistance désigné			✓	✓	✓
Etudes de cas			✓	✓	✓
Formation au dépannage			✓	✓	✓
Vérifications de fonctionnement d'infrastructure			✓	✓	✓
Support à distance				✓	✓
Assistance d'urgence sur site				✓	✓
Responsable de service				✓	✓
Gestion des incidents et des crises				✓	✓
Certification de contact client				✓	✓
Répétitions des tests de continuité de l'activité				✓	✓
Rapports d'analyse sur l'utilisation de l'assistance				✓	✓
Surveillance de messagerie/alertes				✓	✓
Rapports sur la disponibilité des clients				✓	✓
Notification d'incident par SMS				✓	✓
Fonctions de service personnalisées					✓