

## Salvia Assistance se décline en 3 offres



Conformité aux évolutions légales et techniques			
Mise à disposition de la dernière version du logiciel sur votre espace dédié	✓	✓	✓
Assistance téléphonique performante			
Assistance téléphonique	✓	✓	✓
Appel gratuit via un numéro vert	✓	✓	✓
Accès à l'Espace Clients Salvia Assistance 24h/24 7j/7	✓	✓	✓
Accès à la base de connaissances		✓	✓
Intervention à distance pour un diagnostic partagé		✓	✓
Engagement de rappel dans les 4 heures			✓
Numéro appel prioritaire : 01 58 21 61 50			✓
Accompagnement technique sur mesure			
Assistance téléphonique par des techniciens informatiques	✓	✓	✓
Intervention à distance		✓	✓
Forfait de 4 heures pour les mises à jour téléinstallations			✓
Engagement de correction de votre base de données sous 10 jours ouvrés			✓
Échange et sécurisation			
Accès à la liste des nouveautés en ligne	✓	✓	✓
Information en temps réel sur les évolutions de votre logiciel Salvia avec Salvia News	✓	✓	✓
Accès direct à l'Espace Clients à partir de votre application avec Salvia&Vous	✓	✓	✓
Accès au suivi d'avancement de vos demandes d'assistance en ligne		✓	✓
État d'analyse trimestriel de vos demandes d'assistance			✓
Outil d'audit de votre base de données		✓	✓
Rendez-vous bilanciel annuel			✓
Carré VIP			✓

**SALVIA**  
DEVELOPPEMENT

**SALVIA**  
DEVELOPPEMENT

Pour en  
SAVOIR  
PLUS

CONTACTEZ NOTRE PÔLE  
"CLIENTS & MAINTENANCE"

tél. 01 58 21 61 13 / 61 01

ou par email à

[plusdeservices@selviadeveloppement.com](mailto:plusdeservices@selviadeveloppement.com)

**SALVIA**  
DEVELOPPEMENT

## Nos formules d'assistance

Salvia Financements  
Salvia Patrimoine  
Salvia États Réglementaires



Siège social : Le Millénaire 2 - 35 rue de la Gare  
CS 90016, 75935 PARIS Cedex 19

[www.salviadeveloppement.fr](http://www.salviadeveloppement.fr)

+33 (0)1 58 21 61 61

+33 (0)1 58 21 61 00

Pour vous accompagner  
au quotidien dans l'utilisation  
de l'offre Salvia Développement

## Offre Classique

### Assistance technique et fonctionnelle

- Appel gratuit via un numéro vert
- Prise en charge par des consultants experts du service Assistance

### Espace Clients dédié

- Mise à disposition des nouvelles versions

### Saisie de vos demandes d'assistance

- Demande d'assistance 24h/24 et 7j/7 via l'Espace Clients

**CONSEIL  
PRATIQUE**

### La Web attitude !

**Priorité  
aux demandes d'assistance  
saisies via le Web !**

**EN PLUS  
des bénéfices  
de l'offre  
Classique**

## Offre Serenium

Parce qu'un service d'assistance ne doit pas seulement répondre à vos besoins face aux événements réglementaires et financiers, **Salvia Développement a enrichi ses offres d'assistance Serenium et Premium.**

### Intervention à distance

- Prise en main à distance par des consultants experts du service Assistance
- Diagnostic partagé sur votre environnement

### Audit qualitatif de votre base de données

- Mise à disposition d'un outil d'analyse de votre base
- Génération d'un rapport sur les erreurs de saisie

### Suivi de vos demandes d'assistance

**NOUVEAUTÉ  
2013**

- Accéder à tout moment à la liste de vos demandes d'assistance à partir de votre Espace Clients

### Accès à la base de connaissances

- Accès 24h/24, 7j/7 à un espace dédié pour obtenir une réponse aux questions d'ordre technique ou fonctionnelle les plus fréquemment posées.

**EN PLUS  
des bénéfices  
de l'offre  
Serenium**

## Offre Premium

Réactivité, sérénité et priorité sont les maîtres mots de ces prestations d'accompagnement. **Simplifiez la vie de vos collaborateurs avec les services de maintenance Salvia Développement.**

• Informations et télédémonstrations en avant-première sur des nouvelles versions

• Priorité d'inscription aux sessions de formation

**CARRÉ  
VIP**

### Traitement prioritaire de votre demande

- Numéro de téléphone prioritaire
- Engagement de rappel dans les 4 heures ouvrées après saisie de votre demande via la demande d'assistance internet

### Forfait de 4 heures pour l'installation de vos nouvelles versions

- Prise en main à distance par nos consultants experts
- Mise à jour et transfert de compétences lors de l'installation de vos logiciels

### Engagement de correction de votre base de données

**NOUVEAUTÉ  
2013**

- Correction sous 10 jours ouvrés des points bloquants pouvant être résolus par traitement de votre base de données\*
- Traitement de votre base de données en nos locaux ou mise à disposition de scripts de mise à jour

### Analyse de vos demandes d'assistance

**NOUVEAUTÉ  
2013**

- Envoi d'un état récapitulatif de vos demandes d'assistance
- Rapport d'analyse statistique de vos demandes d'assistance (nombre de dossiers ouverts, résolus, par utilisateur...)

### Rendez-vous bilancier

- Entretien téléphonique sur rendez-vous avec un consultant expert pour faire le bilan de vos pratiques
- Vérification de l'adéquation entre vos choix de gestion et l'utilisation du progiciel
- Conseils personnalisés sur les actions à entreprendre.

\* Sous réserve que la correction relève de ce type de traitement