

Service Management

Dans le cadre du support personnalisé du Service Management de Retarus, les clients ont la possibilité de faire superviser un de leurs services de manière plus approfondie. En profitant de ce service supplémentaire, le support offert par Retarus permettra d'améliorer régulièrement l'efficacité, la qualité et la rentabilité des processus.

Par rapport à notre offre standard, le Service Management de Retarus offre un support considérablement amélioré. En fonction de la formule choisie, cela signifie que les rapports individuels seront fournis par email et discutés lors des réunions périodiques d'examen des services.. En outre, une personne ressource sera disponible pour répondre à toutes les questions qui peuvent se poser, par exemple concernant les tickets de service ou les demandes de fonctionnalités.

Le Service Manager dédié veillera à la qualité du support personnalisé et assurera, entre autres, la maintenance des interfaces internes et externes. Chaque Service Manager n'est responsable que d'un nombre limité de clients. Pendant toute la durée du contrat, le Service Management aide les clients à tirer le meilleur parti des services Retarus réservés pour leurs processus d'entreprise.

PACKAGE OVERVIEW

TRANSACTIONAL EMAIL FAX / SMS / WEBEXPRESS / EDI SECURE EMAIL PLATFORM	INTELLIGENT DOCUMENT PROCESSING
ESSENTIAL PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Service Reporting and Online Meetings 	ESSENTIAL PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Service Reporting and Online Meetings
ADVANCED PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Personal Contact Person · Escalation Management · Coordination of Requests · Ticket / SLA Monitoring · Service Monitoring and Optimization 	PREMIUM PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Personal Contact Person · Escalation Management · Coordination of Requests · Ticket / SLA Monitoring · Service Monitoring and Optimization · Weekly Ticket Report
PREMIUM PACKAGE <ul style="list-style-type: none"> · Optimization of Business Processes · Weekly Ticket Report · On-site Review Meeting with Customer 	<ul style="list-style-type: none"> · Clear listing of all processed documents on a weekly basis · Evaluation of recognition results in an Excel report (monthly) · Post-Go-Live Workshop

TRANSACTIONAL EMAIL | FAX | SMS | WEBEXPRESS | EDI | SECURE EMAIL PLATFORM

ESSENTIAL Package en détail

Service Reporting and Online Meetings

Réunion mensuelle de service par téléphone. Les sujets abordés comprennent les tickets de service, les ICP, l'utilisation des services, la coordination des activités et la documentation. Résumé écrit de la période de référence dans le Service Management Report.

ADVANCED Package en détail

Tous les services inclus dans ESSENTIAL, plus :

Dedicated Contact Person

Un Service Manager Retarus personnel et dédié sera disponible pour répondre à toutes les questions qui peuvent se poser : des tickets de service aux processus en passant par l'expansion du service.

Escalation Management

Support actif, coordination et communication en cas d'escalade.

Coordination of Requests

Communication et coordination entre toutes les personnes impliquées du côté du client et chez Retarus pour assurer un traitement rapide et sans faille.

Aide à la mise en œuvre des changements convenus ainsi qu'à la gestion proactive des tâches de maintenance en suspens.

Ticket / SLA Monitoring

Monitoring et suivi des tickets ouverts pour le client. Supervision et application du Service Level Agreement.

Service Monitoring and Optimization

Supervision permanente des services réservés. Examen des demandes et des incidents des clients pour éviter les répétitions et minimiser l'impact. Suggestions périodiques pour améliorer le fonctionnement du service.

PREMIUM Package en détail

Tous les services inclus dans ADVANCED, plus :

Optimization of Business Processes

Consulting pour obtenir une connectivité et une utilisation optimales des services Retarus, y compris l'optimisation technique et l'amélioration éventuelle des processus du côté du client.

Weekly Ticket Report

Rapport hebdomadaire avec un aperçu de tous les tickets ouverts, y compris l'état de traitement par e-mail.

On-site Review Meeting with Customer

Une réunion trimestrielle d'examen des services sur site avec le client, comprenant une analyse détaillée de l'état actuel des services, faisant le point sur les sujets ouverts, et définissant de nouvelles exigences si nécessaire.

INTELLIGENT Document Processing

ESSENTIAL Package en détail

Service Reporting and Online Meetings

Réunion mensuelle de service par téléphone. Les sujets abordés comprennent les tickets de service, les ICP, l'utilisation des services, la coordination des activités et la documentation. Résumé écrit de la période de référence dans le Service Management Report.

PREMIUM Package en détail

Tous les services inclus dans ESSENTIAL, plus :

Dedicated Contact Person

Un Service Manager Retarus personnel et dédié sera disponible pour répondre à toutes les questions qui peuvent se poser : des tickets de service aux processus en passant par l'expansion du service.

Escalation Management

Support actif, coordination et communication en cas d'escalade.

Coordination des demandes

Communication et coordination entre toutes les personnes impliquées du côté du client et chez Retarus pour assurer un traitement rapide et sans faille.

Aide à la mise en œuvre des changements convenus ainsi qu'à la gestion proactive des tâches de maintenance en suspens.

Ticket / SLA Monitoring

Monitoring et suivi des tickets ouverts pour le client. Supervision et application du Service Level Agreement.

Service Monitoring and Optimization

Supervision permanente des services réservés. Examen des demandes et des incidents des clients pour éviter les répétitions et minimiser l'impact. Suggestions périodiques pour améliorer le fonctionnement du service.

Weekly Document and Ticket Report

Rapport hebdomadaire de tous les tickets ouverts, y compris l'état de traitement et un aperçu de tous les documents traités.

Monthly Report of the Recognition Results

Rapport Excel mensuel de tous les résultats de reconnaissance.

Review Workshop for improvement of the detection rate

Quatre ateliers de révision d'une heure par année contractuelle, y compris la sélection, le regroupement et la documentation de 25 documents au maximum. Débriefing des résultats de la reconnaissance. Comprend l'examen ultérieur et tout ajustement éventuel. L'effort total par atelier, y compris les efforts d'examen et de correction, est limité à huit heures. Les ateliers non utilisés ne peuvent pas être transférés à l'année contractuelle suivante.