



Comment nous contacter

Vous avez besoin d'aide sur les services ou les solutions proposés par QUODAGIS Integration ? Découvrez quels sont les différents moyens à votre disposition pour nous contacter. Nous sommes disponibles pour vous accompagner et vous guider à tout moment dans votre démarche ou vous fournir une assistance technique et bien plus encore.

Contacter nos équipes

Nos bureaux sont ouverts tous les jours, du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h00.

Notre numéro de téléphone :

0 810 202 272 (N°Azur) | + 33 9 70 19 69 22 (Hors de France)
Un accueil centralisé pour toutes vos demandes.

Notre email :

integration@quodagis.fr

Vous ne savez pas à qui vous adresser, cet email sera routé vers vos bons contacts;

Si votre question est plutôt d'ordre commercial, vous pouvez cibler : solutions@it-tude.fr
Plutôt d'ordre projet / technique : consulting@it-tude.fr

Nos coordonnées postales :

Siège Social : 64 rue de Miromesnil, 75008 Paris

Siège Administratif & Correspondances : CS 85879 - 6 Impasse René Couzinet -
Parc de la Plaine - 31506 Toulouse Cedex 5

Notre site web :

integration.quodagis.fr

Découvrir nos services



CONSEIL



INTÉGRATION



FORMATION



SUPPORT

Pour en savoir plus sur les services ou les solutions que nous proposons, rendez-vous sur notre site web integration.quodagis.fr

Contacter le support technique

Notre service support est ouvert de 9h00 à 18h00 tous les jours ouvrés sans interruption.

Par téléphone, un numéro unique :

0 810 202 272 (N°Azur) / +33 9 70 19 69 22 (Hors de France)

Par mail - log direct de vos appels :

support@it-tude.fr

Accès au Self-service

Le cas échéant, votre contrat support vous donne également accès au portail Self Service (URL communiquée lors de la souscription du service)



AFIN QUE VOTRE DEMANDE SOIT TRAITÉE DANS LES MEILLEURES CONDITIONS, MERCI D'INDIQUER SYSTÉMATIQUEMENT :

- La solution concernée
- La version exacte
- Le descriptif précis de la demande

Assistance et maintenance

Le support n'est pas externalisé, pour tout appel, vous aurez accès à un personnel dûment formé et intégré dans les équipes, s'appuyant notamment sur nos outils logiciels pour suivre vos appels. Vous disposerez d'un accès privilégié et personnalisé à notre espace de support en ligne.

- ✓ Accès prioritaire à l'assistance technique
- ✓ Mises à jour et nouvelles versions de produits
- ✓ Accès aux articles de la base de connaissances
- ✓ Escalades des problèmes de gravité 1 vers un intervenant senior



Assistance **Plus**

Vous pouvez compléter votre contrat de support en souscrivant à un contrat « Assistance Plus » : vous disposez ainsi de plus de ressources impliquées sur votre Support, votre Tierce Maintenance &/ou de l'Assistance Applicative en remote ou sur site :

- ✓ Accès prioritaire au support QUODAGIS Integration
- ✓ Jusqu'à 'n' heures de prestations Remote décomposables à l'heure
- ✓ Jusqu'à 'm' jours de consulting sur site par an (programmé au moins 1 mois à l'avance)
- ✓ Des profils intervenants de type Consultant Expert
- ✓ Approche type 'TAM Technical Account Manager' : votre intervenant devient votre référent sur la solution assistée & ses passages récurrents (à planifier en début de période) vous assure une montée régulière des compétences de vos équipes et des réponses aux questions clés.



Nos engagements de services (SLA)

1. Impact **CRITIQUE** :

L'issue rencontrée affecte votre core business, une application majeure ou un système critique. Les équipes clients doivent être pleinement disponibles et prêtes à travailler plein temps avec nos équipes pour résoudre l'incident.

Les incidents qualifiables en degré de gravité 1 correspondent à . Service Métier non opérationnel . System de production crashé . Intégrité des données menacée . actions de sauvegarde et restauration des systèmes de production inopérantes.

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support ; si ce contact direct n'est pas possible, QUODAGIS Integration vise à prodiguer un contact technicien dans l'heure.

2. Impact **SIGNIFICATIF** :

Service métiers, application majeure ou système sont sérieusement affectés ou une implémentation est stoppée. Aucun contournement acceptable n'est disponible.

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support dans la demi-journée ouvrée.

3. Impact **MODERE** :

Service métiers, application majeure ou système sont modérément impactés, aucune donnée n'est perdue, et service métiers, application ou système sont encore fonctionnels. L'incident peut être circonscrit par une action directe ou de contournement.

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support dans la journée ouvrée

4. Pas d'impact :

Incidents non critiques, questions support génériques, demandes diverses.

> QUODAGIS Integration déploie tout effort pour mettre en liaison le client avec un analyste technique support dans les 2 journées ouvrées