



Contacting QUODAGIS Integration

Are you looking for help regarding our services or solutions ?
Hereunder are the different ways to contact us.

Offices

Offices are open every workday , from Monday to Thursday from 9 am to 12:30 pm and from 2pm to 6pm, on Fridays from 9 am to 12:30 pm and from 2 pm to 4 pm (France time).

Call :

0 810 202 272 (France) | + 33 9 70 19 69 22 (International)

Email :

integration@quodagis.fr

You do not know whom to reach out, this email will be dispatched to the right contact;

For any commercial request, please write to: solutions@it-tude.fr

For any project / consulting request : consulting@it-tude.fr

Adresses :

Head Office : 64 rue de Miromesnil, 75008 Paris, France

Administrative Offices : CS 85879 - 6 Impasse René Couzinet -
Parc de la Plaine - 31506 Toulouse Cedex 5, France

Website :

www.integration.quodagis.fr

Services



CONSULTING



INTEGRATION



TRAINING



SUPPORT

For more information, visit our website www.integration.quodagis.fr



Technical Support

Our support service is open every workday from 9 am to 6 pm, continuously.

Call us :

0 810 202 272 (France) / +33 9 70 19 69 22 (International)

Email us :

support@it-tude.fr

Self-service access

Depending upon your service engagement, your support contract also gives you access to the Self-Service portal



For optimal answers please always detail :

- > Product
- > Version
- > Detailed description of your request



Assistance & maintenance

Our support is inhouse. For every call, you will have access to a thoroughly trained team member. Every call is tracked thanks to our ITSM tools. You get a personalized access.

- ✓ Priority access to the technical assistance
- ✓ Updates and new versions of your product(s)
- ✓ Access to the knowledge base
- ✓ Escalation to a senior staff member whenever needed



Assistance **Plus**

Assistance Plus contract expands your support and services coverage. You will gain more resources; with additional applicative assistance; remotely and/or on site;

- ✓ Dedicated access to QUODAGIS Integration support
- ✓ Up to «h» hours of remote service
- ✓ Up to «d» days of consulting
- ✓ Assistance from experts to complement technical approach
- ✓ Assigned technical account manager (TAM) : Your referral expert assists you on a regular basis



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