

Vous souhaitez assurer le bon fonctionnement de votre solution de CRM dans votre environnement ?

Vous souhaitez pouvoir adapter facilement cette solution dans un contexte en constante évolution ?

Pour répondre à ces exigences, Coheris a conçu une offre de **Tierce Maintenance Progicielle** pour ses clients intégrant ses progiciels de CRM.

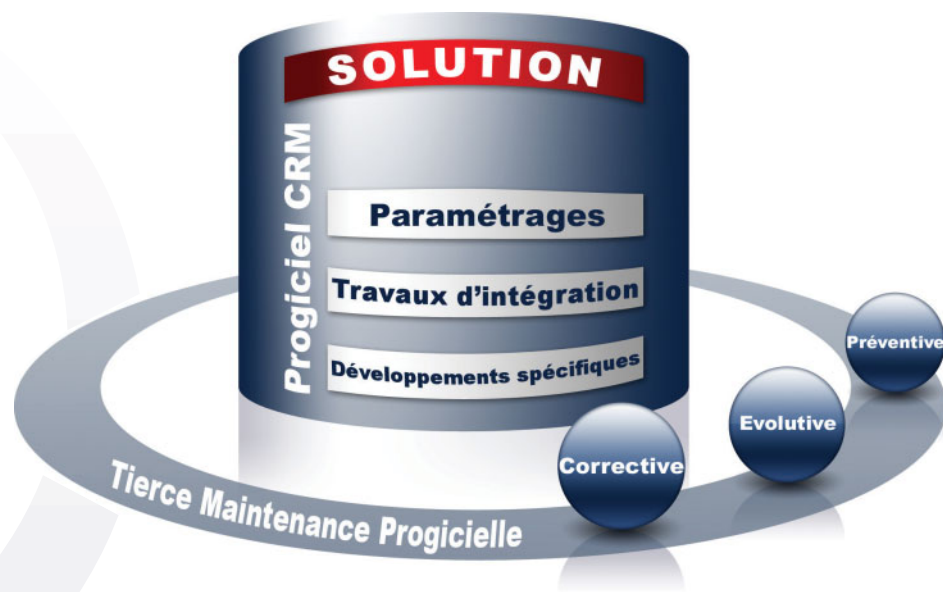
Le maintien de compétences spécifiques à votre solution, la mise à disposition d'une plateforme de tests similaire à votre système de production, permet à Coheris de garantir le bon fonctionnement de votre CRM dans votre contexte et d'intégrer vos évolutions.

Références

Nos consultants spécialisés apportent toute leur expertise technique et fonctionnelle pour accompagner nos clients tout au long du cycle de vie de leurs solutions.

Nos équipes assurent la maintenance de solutions CRM pour de nombreuses entreprises, parmi lesquelles :

- Allianz
- Crédit Municipal de Paris
- Groupe Accor
- Groupe Pasteur Mutualité
- Kraft Foods
- MGEN
- Sanofi-aventis



Coheris propose une offre complète de Tierce Maintenance Progicielle (TMP), pour tous ses progiciels de gestion de la relation client, avec un double objectif :

- Assurer le bon fonctionnement de l'ensemble de la solution construite autour du progiciel : paramétrages, travaux d'intégration, développements spécifiques
- Adapter la solution aux évolutions liées aux métiers de l'entreprise, à son organisation, à son système d'information, ...

Coheris propose 3 niveaux de prestations, pour répondre au plus près des besoins et du contexte de chaque client.

- La **TMP Corrective** s'étend à l'ensemble des composants de la solution, au-delà du progiciel, couvert par le contrat de maintenance standard. Ses engagements de niveau de service (SLA) sont identiques à ceux de la maintenance produit.
- La **TMP Evolutive** prend en charge les évolutions fonctionnelles ou techniques, nécessaires à la couverture des besoins métier et aux aspects correctifs. L'étude du besoin, la proposition et la réalisation est conduite par une équipe Tierce Maintenance Progicielle dédiée, après accord du client. Chaque évolution est automatiquement intégrée dans le périmètre de la TMP.
- La **TMP Préventive** complète les évolutions fonctionnelles ou techniques par une démarche proactive de Coheris. Ses recommandations portent sur des évolutions fonctionnelles ou techniques ainsi que sur des formations.

Pour chaque contrat de Tierce Maintenance Progicielle, Coheris s'engage sur un maintien de **compétences spécifiques**. Chaque client bénéficie d'une équipe dédiée de consultants experts, parfaitement opérationnels sur votre environnement technique et fonctionnel. Les contrats de TMP sont proposés sous forme de forfaits annuels. Ce temps annualisé inclut des prestations sur site et notamment la participation à des comités de projet ou de pilotage.

De plus, Coheris installe et maintient dans ses locaux une **plateforme technique équivalente** à la vôtre. Cette option vous permet de protéger votre système de production de toute perturbation, en phase de montée de version, de tests de charge, de migration technique,...

Points clés de l'offre

Engagements de niveau de service (SLA)

Dans le cadre de son offre de Tierce Maintenance Progicielle, Coheris prend un engagement de service, identique à celui de la maintenance du progiciel. 3 niveaux de service différents sont disponibles : "Standard", "Réactif" et "Critique".

Prestations forfaitaires

Un contrat de Tierce Maintenance Progicielle est constitué d'un forfait annuel de journées de prestations, incluant des journées sur site et notamment, la participation au comité de pilotage.

Centre de Services

Le Centre de Services Coheris est accessible à tous ses clients. Il s'agit d'un point d'entrée unique, aussi bien pour les demandes dans le cadre de la maintenance du progiciel, que celles relatives à la TMP, qu'elles soient correctives ou évolutives.

Plateforme de tests

Pour effectuer différents types de tests : non régression, montée en charge, ... sans perturber le site en production, Coheris peut mettre en œuvre une plateforme reconstituant l'environnement technique cible de chaque client dans ses locaux. Cette plateforme est optionnelle.

Suivi et pilotage

L'équipe Tierce Maintenance Progicielle établit un rapport mensuel sur le respect des engagements de service et le statut des demandes en cours. Elle participe régulièrement avec le client aux réunions de pilotage où sont examinées et validées les évolutions à prendre en compte.

Vos bénéfices

L'assurance d'un système opérationnel

L'offre Tierce Maintenance Progicielle de Coheris assure une continuité de l'activité de votre système d'information à tout moment.

La pérennité de la solution face au changement

Dans un contexte en constante évolution, votre solution reste en phase avec vos contraintes métiers. Votre investissement est protégé de toute obsolescence fonctionnelle et technique.

Un contrat de service global, un guichet unique, une équipe dédiée

Fiable et réactive, la Tierce Maintenance Progicielle de Coheris est un contrat de service global : une facilité d'échanges, une forte réactivité, une relation directe, ...

Une offre modulable selon vos besoins

L'offre Tierce Maintenance Progicielle de Coheris permet de choisir le type et le niveau de prestations, l'engagement de service (SLA) ainsi qu'une plateforme de tests selon vos exigences.

Principales prestations des Contrats de Maintenance Progicielle et de Tierce Maintenance Progicielle

Prestations	Contrat Progiciel	Contrat TMP
Accès au Centre de Service Coheris	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assistance et maintenance du progiciel avec 3 niveaux d'engagement de service (SLA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nouvelles versions mineures du progiciel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Support online Reporting à la demande	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Maintenance corrective des éléments spécifiques		<input checked="" type="checkbox"/>
Maintenance évolutive/préventive (option)		<input checked="" type="checkbox"/>
Reporting mensuel et constitution d'un comité de pilotage		<input checked="" type="checkbox"/>
Equipe dédiée maîtrisant votre environnement		<input checked="" type="checkbox"/>
Hébergement d'une plateforme de tests (option)		<input checked="" type="checkbox"/>

Coheris en bref

Editeur français de référence sur le marché du CRM, Coheris propose deux gammes de solutions dans les domaines complémentaires du CRM et de la Business Intelligence. Avec plus de 1200 références à travers le monde, Coheris s'appuie sur un réseau de partenaires intégrateurs, ainsi que sur ses propres équipes de consultants spécialisés. Coheris est cotée sur Euronext Paris (compartiment C) depuis 1999.

Coheris - Siège social

22 quai Gallieni
92150 Suresnes
Tél. : +33 (0)1 57 32 60 60
Fax : +33 (0)1 57 32 62 00