

# SOTI ENTERPRISE SERVICE

UN SERVICE PERSONNALISÉ LORSQUE VOUS EN AVEZ BESOIN  
POUR LES ENTREPRISES AYANT DÉPLOYÉ 501 APPAREILS ET PLUS

La mobilité est essentielle à la réussite des entreprises car les temps d'arrêt ne sont pas envisageables. Lorsque des appareils ne répondent pas ou que des applications ne sont pas performantes, SOTI Enterprise Service est là pour minimiser les perturbations et maximiser la disponibilité des appareils mobiles.

Ayez l'esprit tranquille en sachant que votre technologie mobile reste productive et rentable.

## TROIS ÉLÉMENTS DE SERVICE

SOTI Enterprise Service est divisé en trois éléments qui fournissent un service de classe mondiale, une assistance technique et un support en matière de bonnes pratiques.



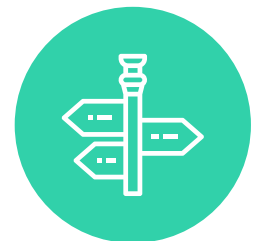
### CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Accès à des experts et à des ressources pour maximiser le temps de fonctionnement de vos déploiements mobiles.



### COMPOSANT DE SERVICES LOGICIELS

Technologie et outils conçus pour aider votre entreprise à économiser du temps et de l'argent.



### COMPOSANT DES SERVICES DE SUPPORT

Des conseils personnalisés qui renforcent l'impact de vos déploiements mobiles.





## UNE ASSISTANCE MULTILINGUE 24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7, 365 JOURS PAR AN ET DES TEMPS DE RÉPONSE OPTIMAUX

Tôt le matin, au milieu de la nuit ou le week-end, SOTI Enterprise Service fournit l'assistance technique dont votre entreprise a besoin en sept langues<sup>1</sup>, avec des temps de réponse fiables et prédictifs basés sur la sévérité de votre problème :

- Critique (sévérité 1) : 30 minutes ou moins, disponibilité 24 h/24, 7 j/7
- Majeure (sévérité 2) ou Mineure : 60 minutes ou moins, disponibilité 24 h/24, 7 j/7
- Mineure (sévérité 3) : un jour ouvrable
- Cosmétique (sévérité 4) : deux jours ouvrables

# PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE SOTI ENTERPRISE SERVICE

Pour obtenir la liste complète, consultez le tableau comparatif à la fin de ce document.

	<b>RESPONSABLE TECHNIQUE DE COMPTE</b> Un expert chevronné de la mobilité d'entreprise, désigné et dévoué à la compréhension et à la résolution de vos problèmes, et qui défend vos intérêts.
	<b>PORTAIL CLIENT</b> Accès à tout moment à des informations détaillées sur vos produits et droits SOTI. Envoyez de nouveaux dossiers d'assistance ou consultez et modifiez les dossiers en cours.
	<b>ÉQUIPE D'ASSISTANCE AVANCÉE</b> Évitez la file d'attente de l'assistance de niveau 1 et obtenez l'assistance de niveaux 2 et 3 des ingénieurs de l'assistance technique. <sup>2</sup>
	<b>ANALYSE DE LA CAUSE PROFONDE (SUR DEMANDE)</b> Les ingénieurs de l'assistance technique étudieront et analyseront la cause profonde des problèmes critiques (sévérité 1) que vous rencontrez au niveau des appareils ou des serveurs et la manière d'empêcher qu'ils se reproduisent.

## CARACTÉRISTIQUES DES COMPOSANTS DES SERVICES LOGICIELS PROACTIFS

	<b>SOTI MOBICONTROL XTREME HUB TECHNOLOGY<sup>3</sup></b> SOTI XTreme Hub est conçu pour les connexions à faible bande passante et optimise jusqu'à 10 fois le temps et la charge nécessaires pour distribuer de grandes quantités d'applications et de données. <sup>4</sup>
	<b>TABLEAU DE BORD DE L'INTÉGRITÉ DU SYSTÈME SOTI MOBICONTROL<sup>5</sup></b> Analyses en temps réel et sur les 48 heures précédentes (longueur des files d'attente, délais de traitement, performances des CPU et des bases de données et intégrité opérationnelle des serveurs).
	<b>AUTHENTIFICATION À PLUSIEURS FACTEURS (MFA) SUR SOTI IDENTITY<sup>6</sup></b> Les administrateurs de SOTI Identity peuvent configurer l'authentification MFA pour renforcer la sécurité des utilisateurs. SOTI Identity propose l'authentification MFA via un mot de passe à usage unique (OTP) par e-mail ou par l'intermédiaire des fournisseurs MFA Google Authenticator et Duo Security.
	<b>ACCÈS AUX SERVICES DE SIMULATION ET DE TEST DES APPAREILS</b> Utilisez le logiciel de simulation d'appareils de SOTI pour simuler les charges et la distribution des applications afin de tester les nouvelles versions de SOTI MobiControl et d'avoir l'esprit tranquille avant les migrations et les mises à niveau.

<sup>1</sup> Langues garanties : anglais, allemand, français, espagnol, japonais simplifié. En fonction de la disponibilité des ressources : chinois simplifié, italien

<sup>2</sup> N2 et N3 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an  
<sup>3,5,6</sup> Disponible uniquement avec SOTI Enterprise Plus Service, qui est une offre supplémentaire fournie avec SOTI Enterprise Service

<sup>4</sup> SOTI MobiControl Xtreme Hub Technology est intégré à SOTI MobiControl, ce n'est pas un produit distinct



# PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DU COMPOSANT DES SERVICES DE SUPPORT

Pour obtenir la liste complète, consultez le tableau comparatif à la fin de ce document.

	<b>RAPPORT TRIMESTRIEL D'ACTIVITÉ</b> Examen et rapport trimestriels des performances de votre environnement de production SOTI, dossiers d'assistance et recommandations d'amélioration.
	<b>CONTRÔLE ANNUEL DE L'ÉTAT</b> Examen annuel approfondi de votre environnement de production SOTI et rapport sur les suggestions émises pour améliorer les performances de vos logiciels SOTI.
	<b>ACCÈS À SOTI ONE PLATFORM À TITRE D'ESSAI PENDANT SIX MOIS</b> Profitez de six mois d'utilisation gratuite de tous les produits de SOTI ONE Platform.
	<b>ENTRÉES À PRIX RÉDUIT POUR LA CONFÉRENCE SOTI SYNC</b> Bénéficiez d'une réduction de 15 % pour un maximum de cinq entrées à SOTI SYNC, la conférence annuelle des utilisateurs et partenaires SOTI.



# TABLEAU COMPARATIF DÉTAILLÉ

Tableau récapitulatif des caractéristiques des services SOTI.

Caractéristique	Standard Support	Premium Service	Premium Plus Service	Entreprise Service	Entreprise Plus Service
Nombre d'appareils	S/O	1 à 500	1 à 500	501 et plus	501 et plus
Quantité minimale de commande	1 licence	1 licence	1 licence	1 licence	1 licence
Responsable technique de compte	Non	Non	Non	Oui	Oui
Équipe d'assistance avancée	Non	N2/N3 L-V 9 h à 17 h (heure locale) N1 après les heures de travail	N2/N3 L-V 9 h à 17 h (heure locale) N1 après les heures de travail	N2 et N3 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	N2 et N3 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
Horaires d'ouverture	9 h 00 à 17 h 00 heure locale	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
Portail client	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre maximal de contacts techniques	5	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité
Analyse de la cause profonde	Non	Non	Non	Sur demande	Sur demande
<b>Composant des services logiciels</b>					
Accès aux services de simulation et de test des appareils	Non	Non	Non	Oui*	Oui*
SOTI MobiControl XTreme Hub Technology	Non	Non	Oui	Non	Oui
Tableau de bord de l'intégrité du système SOTI MobiControl	Non	Non	Oui	Non	Oui
Authentification à plusieurs facteurs (MFA) sur SOTI Identity	Non	Non	Oui	Non	Oui
<b>Composant des services de support</b>					
Rapport trimestriel d'activité	Non	Non	Non	Oui	Oui
Heures d'ouverture des services professionnels	Aucune	Aucune	Aucune	Oui**	Oui**
Formation en ligne	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Visites sur site	Aucune	Aucune	Aucune	Une fois par an (facultatif)	Une fois par an (facultatif)
Accès gratuit à d'autres produits	Non	SOTI ONE (essai de 3 mois)	SOTI ONE (essai de 3 mois)	SOTI ONE (essai de 6 mois)	SOTI ONE (essai de 6 mois)
Assistance pour la mise à niveau des produits	Aucune	Aucune	Aucune	Oui	Oui
Environnement de test compris	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Contrôle de l'état du système	Aucune	Aucune	Aucune	Annuel	Annuel
Webcasts	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Entrées à la conférence SOTI SYNC	Non	15 % de réduction (jusqu'à 5)	15 % de réduction (jusqu'à 5)	15 % de réduction (jusqu'à 5)	15 % de réduction (jusqu'à 5)

\* Frais d'assistance supplémentaires

\*\* Sous certaines conditions. Veuillez contacter votre gestionnaire de compte pour plus de détails

# SOTI ONE SIMPLIFIE LA MOBILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

La **SOTI ONE Platform** est une suite intégrée de solutions conçues pour réduire le coût, la complexité et les temps d'arrêt liés à l'IoT et à la mobilité essentielle à votre entreprise. Intégrant six produits révolutionnaires, la SOTI ONE Platform aide les entreprises à supprimer les structures fonctionnelles, à éliminer les temps d'arrêt, à créer des applications plus rapidement, à gérer tous les appareils mobiles et objets connectés (IoT) de manière centralisée, et à fournir des informations utiles. Lorsque tout est connecté, la SOTI ONE Platform rend les opérations mobiles et IoT plus simples, plus intelligentes et plus fiables.





## NOUS CONTACTER POUR PLUS D'INFORMATIONS

Vous découvrez SOTI ? [Contactez-nous à tout moment pour nous faire part de vos questions ou commentaires.](#)  
Vous êtes déjà client SOTI ? Veuillez contacter votre représentant commercial SOTI.

---

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier la mobilité et les solutions IoT des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. SOTI aide les entreprises du monde entier à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.

[soti.fr](https://soti.fr)