



BRIGHTER SOLUTIONS
FOR BUSINESS

AGILE



FLEX'**CARE**
L'ASSISTANCE
PROCHE DE
VOUS.

[FLEXCARE.FLEXMIND.FR](https://flexcare.flexmind.fr)



FLEX'CARE

Découvrez l'offre de support de Flexmind qui vous garantit un service complet, flexible et performant pour optimiser votre ROI.



MAXIMISATION DE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Nos experts métiers, fonctionnels et techniques s'engagent afin de vous garantir une optimisation constante de votre Système d'Information.

Notre service dédié vous assistera quotidiennement et vous offrira une complète visibilité dans la résolution des incidents que vous pourriez rencontrer. Grâce à des contrats de SLA (accords de niveaux de services) que nous pouvons mettre en place, vos utilisateurs obtiendront une réponse qualifiée et rapide sur les incidents rencontrés.

UN SERVICE UNIQUE, COMME VOUS

Chez Flexmind, chaque client est unique. Il est donc logique de vous offrir des offres personnalisées pour l'assistance et la maintenance de vos solutions. Nous vous conseillerons les nouveautés technologiques et/ou réglementaires qui pourraient vous être utiles, pour que vous soyez toujours à jour. Flexmind peut également vous permettre de bénéficier d'une TMA, vous garantissant un service intégral et d'une qualité irréprochable.

Découvrez nos différents niveaux de service :

- Maintenance corrective
- Maintenance préventive
- TMA

MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective consiste à traiter les incidents identifiés comme des dysfonctionnements sur une application du périmètre afin d'en assurer la continuité de service.

SUPPORT DE NIVEAU 1

Le support de niveau 1 intervient directement en relation avec le demandeur. Il prend en charge la réalisation d'opérations prédéfinies et procédurées et la réponse aux questions des utilisateurs ne nécessitant ni étude et ni réalisation.

SUPPORT DE NIVEAU 2

Le support de niveau 2 intervient en escalade du support de niveau 1. Il peut être d'ordre technique ou fonctionnel autour du bon usage et du bon fonctionnement des applications et vise à traiter les demandes pour lesquelles il n'existe pas de solution existante a priori. Il s'appuie sur des référentiels de connaissance et fait appel à de solides compétences sur les solutions supportées.

SUPPORT DE NIVEAU 3

Le support de niveau 3 intervient en escalade du support de niveau 2. Il doit être à même de traiter tout sujet et fait pour ceci appel à une expertise sur les solutions supportées. Il peut être rendu en relation forte avec les équipes de support de l'éditeur des solutions intégrées.

MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Ce service vise à identifier et à proposer les modifications qui seraient nécessaires aux applications pour prévenir d'éventuels dysfonctionnements.

Cela peut concerner de l'identification des questions récurrentes à la veille technologique de la solution en passant par la mise à jour liée aux changements réglementaires.

TMA

L'offre de TMA inclut les offres de maintenance corrective en y ajoutant la notion de maintenance évolutive. Celle-ci prend en charge les évolutions liées aux nouvelles fonctionnalités, aux enjeux métiers forts et à une difficulté technique particulière.



VOS AVANTAGES

- Des consultants certifiés et expérimentés, proche de vous. L'équipe est basée à Paris et est dotée d'une expérience de plus de 7 ans sur les solutions Microsoft Dynamics
- Process de support industrialisé, plus de 3000 tickets traités, du correctif à la demande d'évolution
- Engagement de résolution
- Toutes les versions Microsoft Dynamics AX supportées jusqu'à Dynamics 365
- Support Dynamics CRM 2013 à Dynamics 365
- Maîtrise des coûts grâce à un forfait ajustable et à un report du crédit temps non consommé.



POUR CHAQUE NIVEAU D'EXIGENCE, IL Y A UNE OFFRE FLEX'CARE

FLEX'CARE OPEN

- Support et Maintenance Corrective
- Facturation à l'heure*
- Pas d'engagement de durée
- 5H minimum mensuel**

À partir de
750 € HT par mois
Sans engagement minimum

FLEX'CARE CONFORT

- Maintenance Corrective + Maintenance Préventive + TMA
- Situation Mensuelle (KPI's)
- SLA Silver
- Facturation au ticket ou à l'heure
- Facturation fin de mois avec report jusqu'à 10 % du forfait mensuel

À partir de
14 000 € HT par mois
Engagement minimum : 12 mois
100 unités minimum par mois

FLEX'CARE PREMIUM

- Maintenance Corrective + Maintenance Préventive + TMA
- Situation Hebdomadaire (KPI's)
- SLA Gold
- Facturation au ticket ou à l'heure
- Facturation fin de mois avec report jusqu'à 15% du forfait mensuel

À partir de
25 250 € HT par mois
Engagement minimum : 18 mois
200 unités minimum par mois

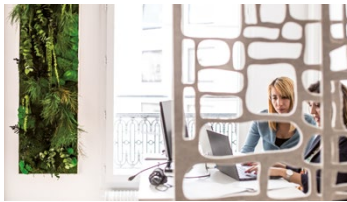
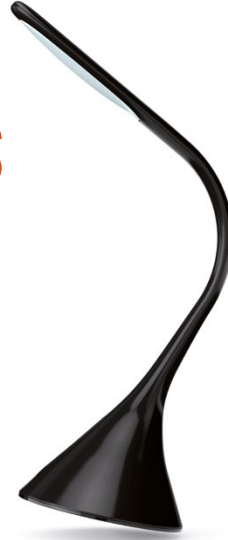
* Temps passé réel • ** Plusieurs abonnements disponibles



FLEXCARE.FLEXMIND.FR

BRIGHTER SOLUTIONS FOR BUSINESS

CONSULTING
INTEGRATION
ERP/CRM/APPS
SUPPORT



La lampe constitue notre emblème premier : agile, accessible, efficace. Elle démontre ce que nous souhaitons vous offrir : faire simplement et justement toute la lumière sur vos problématiques.

Flexmind est née de l'alliance de consultants de haut niveau et d'expérience, chacun référent dans son domaine d'activité. Cette société est avant tout le reflet de la diversité des horizons revendiqués par ses créateurs, mais aussi par l'ensemble des collaborateurs. Un concept innovant, mixant différents styles et philosophies pour en puiser toutes les richesses, et qui place l'homme au cœur de l'entreprise.

Flexmind propose d'accompagner les entreprises dans la transformation de leur Système d'Information.

Nous proposons des solutions globales, mais aussi dédiées à des marchés verticaux tels que le retail, l'e-commerce, les services, le luxe, le sport et le manufacturing.

Nos consultants accompagnés d'architectes systèmes d'information ont acquis une expérience depuis plusieurs années dans la mise en œuvre de projets d'intégration et de migrations sur les solutions Microsoft Dynamics AX et CRM complétées par les applications Microsoft Business Intelligence et Office 365.



RETROUVEZ TOUTES NOS SOLUTIONS SUR

FLEXMIND.FR | | |

Contact 37 BOULEVARD DES CAPUCINES 75002 PARIS • FRANCE
TEL. +33 (0)1 55 27 38 31 • CONTACT@FLEXMIND.FR