



## CUSTOMER SUCCESS SUPPORT

*Renforcez la valeur ajoutée et l'adoption des utilisateurs*

Ivalua Customer Success Support (CSS) est un service global, proposé aux clients Ivalua dans l'objectif d'exploiter au maximum les bénéfices de nos solutions, de renforcer la collaboration entre utilisateurs et de répondre rapidement à de nouveaux besoins opérationnels.

### **Renforcez la valeur ajoutée de votre solution Ivalua**

Parce que vous êtes client Ivalua, nous avons à cœur que vous mesuriez et confortiez les bénéfices liés au déploiement de nos solutions. Lorsque vous élargissez la couverture fonctionnelle de votre solution, que vous en intensifiez l'utilisation en intégrant de nouvelles catégories d'achats ou de nouveaux processus et systèmes d'information... Il vous faut un partenaire capable de vous accompagner, vous, vos utilisateurs et vos fournisseurs, tout au long de votre parcours Achats.

En tant que Partenaire, Ivalua peut vous aider à optimiser votre expérience : connaissances techniques de nos produits, capacités des ressources, détail des configurations et dispositifs du service clients.

## € Valeur ajoutée

### Administrateurs & Utilisateurs

- Satisfaction accrue des utilisateurs et large adoption
- Prise en compte de nouveaux impératifs professionnels
- Résolution fiable et précise des incidents
- Meilleur retour sur investissement & optimisation des ressources
- Environnement d'exploitation stable
- Rendement optimisé de vos investissements ERP et informatiques

### Fournisseurs

- Collaboration accélérée et plus étroite avec les acheteurs
- Satisfaction accrue des donneurs d'ordre
- Transactions professionnelles plus fiables



## Composants clés

L'équipe Customer Success Support d'Ivalua unit ses efforts à ceux entrepris par le client et ceux de notre équipe d'implémentation afin d'opérer une transition fluide jusqu'à la phase d'assistance.

### Ivalua propose trois types de formules de services d'assistance :

- **Assistance Application** : Un support est assuré sur les versions logicielles en cours.
- **Help-desk utilisateurs** : Une assistance est dispensée aux utilisateurs finaux du client, munis de login.
- **Help-desk fournisseurs** : Une assistance est dispensée aux fournisseurs du client, munis de login.

### Des formules d'assistance souples, personnalisées en fonction de votre activité

	Standard	Platinum
<b>Assistance applicative aux clients</b>		
Horaires	8:00 – 20:00 (UTC+2) jours ouvrables	8:00 – 20:00 (heure locale) jours ouvrables et week-ends*
Nombre de contacts	2	2 par région, à concurrence de 10
Canaux	Portail Support clients + e-mail + téléphone	Portail Support clients + e-mail + téléphone
Langues	Anglais	Anglais, français, espagnol, portugais, italien, allemand*
<b>Help-desk utilisateurs</b>	En option	En option
<b>Help-desk fournisseurs</b>	En option	En option

\*Les jours ouvrables, l'assistance est dispensée en 6 langues. Les week-ends, elle l'est en anglais ; autres langues disponibles sur demande



## + La différence Ivalua : Accompagner la réussite client

- Un véritable partenariat : Les équipes du client et celles d'Ivalua (chargées de l'implémentation et du Customer Success Support) décident conjointement du moment auquel évoluer vers CSS ; puis les équipes d'implémentation restent mobilisées pour garantir une transition fluide.
- Orientation client : Notre équipe support travaille main dans la main avec l'équipe d'implémentation pour offrir une assistance d'envergure internationale à tous les clients.
- Aucune restriction à l'actualisation et à la préservation de vos configurations.
- Une seule équipe d'assistance vous soutient de bout en bout, pour tous les modules de la suite.
- Résolution rapide des incidents : Réplication possible de votre environnement de production en moins de dix minutes.
- Etroite coordination entre l'Assistance Application et le Help-desk utilisateurs tout au long du cycle de vie client.
- Des échanges dans votre langue maternelle : L'équipe d'assistance, accessible onshore, se distingue par sa connaissance de votre culture et de votre langue.

## ➤ Et ensuite ?

**Optimisez dès aujourd'hui la Valeur Ajoutée de votre déploiement de la solution Ivalua.**

Contactez Ivalua au +33 (0) 1 64 86 54 54 ou sur [info@ivalua.com](mailto:info@ivalua.com)

## 🎙️ Témoignage

“ L'équipe support d'Ivalua me donne toute satisfaction. Les mises à niveau produit sont programmées bien à l'avance et réalisées en étroite coordination avec notre équipe technique. Les appels au help-desk sont traités avec promptitude par Ivalua. Tous les échanges sont gérés via un site de support centralisé qui fait en sorte que tout le monde soit sur la même longueur d'onde. ”

**Corey Roberts**

Directeur projets

CACI

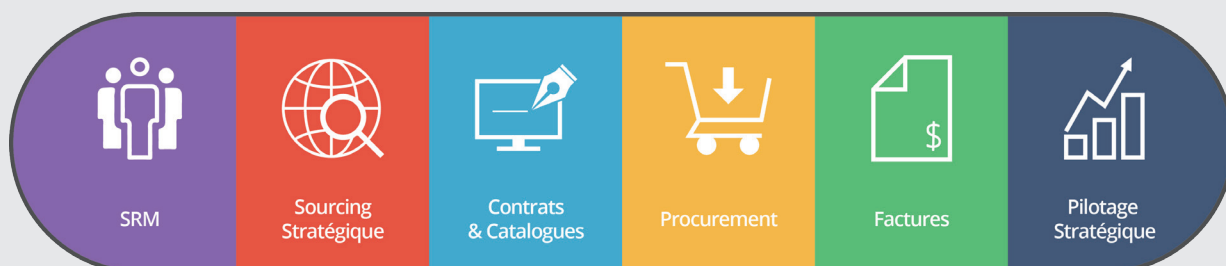
**CACI**  
EVER VIGILANT



## La solution Ivalua

Très complète, la solution Ivalua se compose des modules suivants :

- **Ivalua Suite** constitue une suite S2P (Source to Pay) modulaire exhaustive, applicable à l'intégralité de vos dépenses, à partir d'une base de code intégrée en mode natif. Il s'agit là d'une assise solide, propice à l'excellence de vos achats.
- **Ivalua Platform** offre la palette indispensable de composants techniques, à savoir boîte à outils d'intégration, workflow, portail, console d'administration, reporting, interface mobile et gestion des utilisateurs.
- **Ivalua Cloud** propose un environnement Cloud Factory de nouvelle génération pour accéder en toute sécurité à Ivalua Suite, visualiser l'incidence des mises à jour, maîtriser leur calendrier, opérer une montée en capacité des configurations avec une totale réversibilité.
- **Ivalua Open Network** assure une connectivité à un réseau de fournisseurs, donneurs d'ordre et partenaires tiers. En un clin d'œil, vous intégrez des fournisseurs, échangez et collaborez avec eux, sans frais.



## A Propos d'Ivalua

Fondée en Janvier 2000, Ivalua compte aujourd'hui parmi les principaux éditeurs sur le marché mondial des solutions e-Achats. Sa suite logicielle couvre la totalité des processus achats, de la gestion de la relation fournisseurs à l'analyse des dépenses en passant par le Sourcing Stratégique, l'e-Procurement et la gestion des factures.

Ivalua a déployé avec succès plus de 250 projets au sein de grandes entreprises internationales de tous secteurs d'activités, lui permettant d'afficher une forte croissance tout en étant rentable depuis sa création. Les solutions Ivalua sont aujourd'hui largement éprouvées et adoptées par plusieurs dizaines de milliers d'utilisateurs dans le monde.

Enfin, grâce à son écosystème de partenaires, Ivalua accompagne ses clients avec une large gamme de services et de contenus intégrés à ses solutions.