

# SERENA SUPPORT

Optimisez votre investissement Serena, primé pour son support

Gérer des changements peut être un challenge formidable. Serena vous aide du début à la fin avec des produits et des solutions adéquats, le tout renforcé par un support client complet. Vous obtiendrez à tout moment un support - primé - vous permettant de poursuivre votre activité avec un maximum de productivité.



Notre programme de support vous donne la possibilité de contacter un de nos spécialistes par téléphone ou en ligne. Vous pouvez également accéder à notre site global internet de support Serena qui offre un accès 24X7 à une communauté de spécialistes, à des mises à jour des logiciels et à des informations spécifiques. Sur ce site, vous avez accès à tout moment à une gestion complète des cas, à une base de connaissance technique étendue, à des nouvelles concernant nos produits, à de la documentation et des informations sur les licences. Vous pouvez également communiquer avec l'un de nos spécialistes produit, participer à nos forums clients et voter pour des améliorations de nos produits.

## UN SUPPORT PRIMÉ

- Accès facile en ligne ou par téléphone
- Support global et multilingue
- Profonde expertise technique des produits
- Site web de support sécurisé et spécialisé

## 24HX7J SUPPORT EN LIGNE

- Gestionnaire de cas – création, revue et mise à jour
- Support en ligne
- Produits récents et mise à jour produits téléchargeables
- Forums clients
- Accès à la base de connaissances
- Documentation produits
- Informations sur les produits et demandes d'améliorations
- Agenda des formations
- Contact global ou en langue locale

## Accéder au site internet de support Serena

Un contact principal et d'autres contacts définis ont un accès illimité à toutes les informations du site de support Serena.

Des contacts supplémentaires avec accès limité en lecture peuvent avoir accès à la base de connaissances et consulter des cas déjà enregistrés. Enregistrez-vous à l'adresse <http://support.serena.com> (un numéro de série Serena est nécessaire). Besoin d'aide? Ecrivez-nous par e-mail à [support@serena.com](mailto:support@serena.com).

## Points forts du site de support

### GESTION DES CAS & ACCÈS EN LIGNE

En plus de la création, de la mise à jour et de la revue des cas, vous pouvez désormais bénéficier d'un diagnostic en direct en dialoguant par Chat avec un représentant de notre support technique. Ce diagnostic à distance vous permettra ainsi de résoudre votre demande plus rapidement.

### BASE DE CONNAISSANCES/SOLUTIONS

Notre base de connaissances contient des milliers d'astuces et d'informations sur l'utilisation de nos produits. Ces données peuvent être recherchées par mots-clefs, phrases ou avec d'autres critères. La base de connaissances vous permet également de voir les solutions correspondant à des problèmes connus avec des liens vers des patches produits si ceux-ci sont disponibles.

### VOTEZ POUR DES AMÉLIORATIONS PRODUITS

Votre voix compte! Votez en ligne pour de nouvelles fonctions et demandes d'améliorations, et faites connaître vos priorités à nos équipes produit. Chaque vote est examiné avec attention et fournit une information importante à notre cycle de maintenance produit.

#### **FORUMS CLIENTS**

Collaborez, échangez des idées, ou recevez des notifications sur des discussions avec d'autres clients Serena. Les forums clients, les groupes de discussion et les sessions en direct sont un très bon moyen d'accroître vos connaissances et de découvrir de nouvelles solutions pour étendre l'usage de votre produit.

#### **TÉLÉCHARGEMENT & DOCUMENTATION**

Les dernières mises à jour produits Serena, les patches et les patches dédiés sont couverts par votre contrat de support. Les documentations et les produits récents peuvent être commandés en ligne et sont également téléchargeables.

#### **NOUVELLES TECHNIQUES**

Ne manquez pas des informations importantes! Il y a deux moyens pour recevoir des nouvelles de nos produits. Consultez la rubrique 'Product News' sur le site internet pour des informations importantes notamment sur les mises à jour ou enregistrez-vous en ligne pour Techmail, une souscription qui envoie des notifications automatiques sur les produits et les mises à jour.

Tous les contacts principaux et autres sont automatiquement enregistrés à Techmail. Nous encourageons toutes les personnes de votre organisation qui ont besoin de ces informations à souscrire à Techmail depuis le site internet de support.

#### **OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE**

Nous nous efforçons de résoudre toutes vos demandes rapidement soit par voie électronique soit par téléphone si c'est urgent. Consultez nos objectifs de niveau de service détaillés sur le site internet de support Serena.

#### **SUPPORT DE VOTRE RESPONSABLE DE COMPTE**

Avec un contrat de Support Serena, votre responsable de compte désigné vous contactera tout au long de l'année pour répondre à tous vos soucis et pour vous aider à maximiser votre investissement. Leur intérêt principal est votre succès.

#### **CONTACT & SUPPORT TÉLÉPHONIQUE**

Les langues disponibles incluent l'anglais, le français, l'allemand, l'espagnol, l'italien, le japonais, le coréen et le chinois. Pour une liste précise de nos bureaux dans le monde et des langues parlées localement, visitez [www.serena.com/WWsupport](http://www.serena.com/WWsupport). Lorsque vous appelez, vous devez disposer de votre numéro de série. Les clients français doivent appeler le 0 800 91 56 07.

Worldwide Email:  
[support@serena.com](mailto:support@serena.com)

#### **A PROPOS DE SERENA**

Serena Software, le leader de la gestion du cycle de vie applicatif, équipe plus de 15 000 entreprises dans le monde, dont 96 du classement Fortune 100. Le siège principal de Serena est situé à San Mateo, Californie et possède des bureaux à travers les Etats-Unis, l'Europe et l'Asie Pacifique.

