

SPS COMMERCE

**SYSTÈME DE GESTION DE COMMANDES POUR FOURNISSEURS PLANS D’ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | MISE EN ŒUVRE | ASSISTANCE |
|  |  |  |
| STANDARD  **Inclus avec le service d’exécution de commandes**  Comprend les activités suivantes de mise en œuvre et d’assistance fournies par SPS |  |  |
| **RESSOURCES LIBRE-SERVICE**  Ressources du centre de mise en œuvre  Outil de gestion de projet  Lancement de projet formel  **DÉVELOPPEMENT DE SOLUTION SUR RÉSEAU UNIVERSAL**  UN101  Confirmation du mandat de réseau  Évaluation des capacités du système  Évaluation des règles administratives  **EXPERTISE DE RÉSEAU DE DÉTAILLANTS**  Expertise d’exigences de partenaires commerciaux  Coordination multipartite de l’entrée en service et centre de production  Installations de communication | **RESSOURCES LIBRE-SERVICE**  Accès 24h/24 aux ressources du centre d’assistance  Communications automatisées avec les clients  **RESSOURCES D’ASSISTANCE**  Ressources dédiées de configuration WebForms  Assistance par téléphone, courriel et clavardage durant les heures d’ouverture normales  Temps de réponse moyen aux courriels : 48 heures  Rapports d’exécution des commandes  **ASSISTANCE RÉSEAU DE DÉTAILLANTS**  Gestion des changements chez les partenaires commerciaux  Disponibilité du centre de données : 99,9 %  Accès à plus de 60 000 partenaires commerciaux  Outils complets de surveillance des données et des systèmes  Surveillance des données 24h/24  Intervention humaine et résolution de problèmes  Service d’assistance clients basé aux É-U, disponible en anglais, en espagnol, en français,  en mandarin et en cantonais |
|  |  |  |
| STANDARD PLUS  Avec frais mensuels supplémentaires  Comprend tous les services du plan Standard, plus les activités suivantes de mise en œuvre et d’assistance fournies par SPS |  |  |
| **SERVICES PROFESSIONNELS**  Équipe de projet SPS affectée à votre entreprise  Rapports de progression hebdomadaires  Plan de projet avec dates repères | **SERVICES D’ASSISTANCE**  Ressource de réussite affectée à votre entreprise  Formations en direct avec instructeur  Évaluations annuelles de réussite  Assistance 24h/24 par téléphone et clavardage  Temps de réponse moyen aux courriels : 24 heures  Aperçu de l’assistance production |
|  |  |  |
|  |  |  |
| PREMIER  Avec frais mensuels supplémentaires  Comprend tous les services du plan Standard Plus, ainsi que les activités suivantes de mise en œuvre et d’assistance fournies par SPS |  |  |
| **SERVICES PROFESSIONNELS**  Équipe de projet dédiée  Réponses rapides  Disponibilité de ressources sur place  Conception accélérée | **SERVICES D’ASSISTANCE**  Évaluations de réussite régulières  Escalade prioritaire  Documents/programmes de formation personnalisés  Disponibilité de ressources sur place  Temps de réponse moyen aux courriels : 12 heures |

***En cas de contradiction ou de divergence entre la version de langue anglaise du présent accored et toute autre version d'une autre langue, la version de langue anglaise prévaudra.***