**Plan STANDARD d’engagement envers le client**

**Ressources libre-service**

Centre de ressources de mise en œuvre – Offre un accès à des artéfacts, des documents et des vidéos d’information sur le processus d’intégration ou la solution achetée. Afin de mieux vous servir, nous augmentons continuellement notre offre selon vos désirs et les besoins identifiés par les représentants SPS Commerce.

Outil de gestion de projet – Outil de gestion de projet sur nuage informatique utilisant une interface à connexion directe pour fournir des informations à jour sur votre projet. Cet outil permet de voir l’état du projet en temps réel, ainsi que des informations sur les tâches, l’échéancier et des dépendances du projet. Tous les intervenants du projet voient immédiatement l’ensemble des mises à jour du projet.

Lancement de projet – Rencontre initiale de votre équipe de projet avec un membre de l’équipe de mise en œuvre SPS Commerce. Le but de cette rencontre de lancement est de voir ensemble une présentation expliquant la méthode de mise en œuvre SPS, ainsi que de coordonner les ressources de l’équipe de projet.

Développement de solution sur le réseau Universal

Réseau Universal 101 – SPS présentera les avantages de la plateforme SPS Commerce. Nous discuterons notamment de normalisation de données, de diverses considérations communes et des formats de données applicables. Vous découvrirez toute l’étendue de notre réseau Universal.

Confirmation du mandat du réseau – Un membre de l’équipe de projet SPS Commerce s’assurera que le mandat du projet est exact et qu’il tient compte de tous les partenaires et tous les documents que vous désirez intégrer. La zone de réseau SPS comprend la standardisation de données dans RSX, des cartes de partenaires commerciaux, la carte du réseau, la mise en place et la maintenance des cartes/configurations de partenaires commerciaux, ainsi que la communication et la transformation des données.

Évaluation des capacités de système – Toutes les capacités et activités faisant partie de votre système sont discutées et documentées dans l’énoncé de solution, notamment les importations/exportations des données, l’installation et la configuration des nouveaux partenaires commerciaux et tous les flux de travaux applicables pour traduire les données et déclencher les activités commerciales nécessaires.

Évaluation des règles administratives – Un diagnostic formel des règles administratives sera établi sur la base des informations recueillies durant les analyses de réseau et de système. Les écarts et les déficiences sont ensuite documentés dans l’énoncé de solution. L’équipe SPS Commerce examinera aussi les règles administratives utilisées ailleurs dans l’industrie, puis recommandera des modules de solution adaptés aux écarts identifiés.

Énoncé de solution – Une solution formelle est recommandée sur la base des informations recueillies durant l’évaluation du réseau, du système et des règles administratives. La signature d’un cadre de votre entreprise est nécessaire pour avancer aux activités de développement et d’essai.

**Conseils de gestion de réseau de détaillant**

Expertise de gestion des partenaires commerciaux — Ayant accès à un très vaste réseau de vente au détail, SPS Commerce possède l’expertise et l’expérience nécessaires pour créer des solutions capables de renforcer vos relations avec vos partenaires commerciaux. SPS fera tout ce qui est possible pour protéger votre entreprise des changements de direction au niveau des détaillants. Au besoin, SPS vous contactera pour discuter des effets potentiels des changements imminents, afin que vous puissiez prendre des décisions éclairées.

Coordination multipartite de l’entrée en service — Tous les intervenants du projet conviennent d’une date d’entrée en service du système d’intégration. SPS assurera la coordination du travail de tous les intervenants.

Mise en place de la structure de communication – SPS Commerce mettra en place une structure de communication afin que les informations circulent efficacement entre les intervenants du processus d’intégration, ce qui peut notamment comprendre des structures AS2, S/FTP et/ou de réseau local virtuel. SPS vérifiera la connectivité des structures et corrigera les problèmes sur ses propres systèmes.

**Ressources d’assistance libre-service**

Accès 24h/24 à notre centre d’assistance – Accès 24 heures sur 24 à notre centre d’assistance en ligne où vous trouverez des questions/réponses, des contenus de formation et des pratiques exemplaires, ainsi que des outils permettant de signaler des anomalies, de poser des questions et d’envoyer des commentaires directement à l’équipe de produits SPS.

Ressources d’assistance réussite des clients

Réussite des clients – Communications ciblées automatiques - SPS veut agir pour la réussite de tous ses clients. Vous recevrez des communications de SPS Commerce décrivant les caractéristiques/fonctions de nouveaux produits, des suggestions de pratiques exemplaires et des astuces utiles, ainsi que des courriels de coaching et de conseils pour profiter au maximum des produits SPS.

Ressource dédiée de configuration du système de commande en ligne – Un analyste est affecté à chaque client du système de commande en ligne, responsable de la mise en œuvre, des essais et de la formation relativement à la configuration de chaque partenaire commercial. Ces activités comprennent la gestion d’un plan de projet, communiqué à tous les intervenants dès le début.

Ressources d’assistance

Assistance par téléphone, courriel et clavardage – Vous avez accès à une équipe d’experts ayant une connaissance parfaite des produits, pouvant résoudre vos problèmes et répondre à vos questions. Vous pouvez communiquer avec notre équipe d’assistance de multiples manières : clavardage en ligne, téléphone et courriel, ainsi que directement sur notre centre d’assistance en ligne.

Réponse aux courriels sous 48 heures – L’équipe d’assistance SPS Commerce envoie normalement une réponse initiale à tous les courriels dans un délai de 48 heures. En cas de situation urgente nécessitant une assistance immédiate, nous recommandons de composer le 1-888-739-3232.

Gestion des changements chez les partenaires commerciaux – Lorsqu’un partenaire commercial modifie ses exigences, SPS vous informe de ces changements et vous aide à respecter les nouvelles spécifications.

Rapports d’exécution des commandes – SPS Commerce vous offre des outils de rapports permettant de mieux voir le traitement de vos flux de données sur notre plateforme. Vous recevrez des rapports spécifiquement adaptés à votre solution d’exécution des commandes.

***Rapports d’exécution de commandes WebForms :***

Rapprochement de documents – Téléchargement consolidé de documents classés par type de document et par partenaire commercial.

Rapports intégrés d’exécution des commandes :

Rapports spéciaux – Visibilité en temps réel sur le Web des documents circulant sur la plateforme SPS Commerce, avec rapports d’erreurs de document et d’accusés de réception fonctionnels.

Rapports de rapprochement – Récapitulatifs quotidiens de tous les documents vous ayant été envoyés par SPS Commerce, que vous avez envoyés à SPS Commerce et documents actuels d’accusé de réception. Ces rapports peuvent être envoyés par courriel ou transferts FTP.

Accusés de réception en temps réel – Notification immédiate de l’état des documents à l’intérieur de la plateforme SPS, avec notification de réception de documents chez vos partenaires commerciaux en format CSV ou XML.

**Plan STANDARD PLUS d’engagement envers le client**

**Services professionnels**

Équipe de projet SPS Commerce – Une équipe de projet est affectée à votre entreprise. Cette équipe est constituée d’un chef de projet responsable de la coordination et de la programmation des activités du projet au quotidien, d’un analyste de gestion chargé de l’élaboration des solutions et des consultations RSX, d’un consultant responsable des migrations de données, du processus d’intégration, des essais et du déploiement au niveau des partenaires commerciaux, ainsi que d’un directeur commercial, responsable de la satisfaction globale du client et de l’adhésion des dirigeants. Cette équipe travaille selon un modèle de services partagés en accordant environ 10 % de leur temps à chaque projet de client.

Rapports de progression hebdomadaires – Le chef de projet vous fournira des rapports de progression hebdomadaires pouvant alimenter les discussions sur le projet. Vous pouvez choisir votre méthode de communication préférée (p. ex. appel conférence, rapports narratifs, diagrammes de Gantt, etc.)

Plan de projet avec échéancier – Le chef de projet SPS Commerce créera un plan de projet avec un outil de gestion basé sur les tâches et les principales dates repères. Ce plan de projet tiendra compte des ressources disponibles, des échéances importantes de l’entreprise et de la proposition de valeur globale. Votre chef de projet validera continuellement l’efficacité du plan durant toute la mise en œuvre de la solution.

**Ressources d’assistance réussite des clients**

Ressources de réussite — On vous affectera une ressource de réussite chargée de garantir le succès de votre utilisation du produit et vérifier qu’il satisfait les attentes.

Aperçu de l’assistance production – Lorsque vous serez nouveau client de production, un expert de notre équipe d’assistance vous présentera une description détaillée du processus d’assistance, expliquant les rôles et les responsabilités de l’équipe d’assistance, ainsi que ce que vous pouvez attendre après le début de la phase d’assistance permanente.

Évaluations annuelles de réussite – Le directeur commercial de réussite collaborera étroitement avec vous afin de comprendre vos attentes de valeur. Ces informations sont ensuite utilisées pour élaborer un plan d’évaluation de la réussite, ainsi que pour établir des objectifs principaux et des critères de réussite qui seront évalués annuellement.

Formation dirigée par un instructeur – Vous aurez droit à des programmes de formation avec instructeur, élaborés spécifiquement pour votre organisation. Ces formations peuvent être individuelles ou en groupe.

**Ressources d’assistance**

Assistance 24h/24 par téléphone, courriel et clavardage – Vous avez accès à une équipe d’experts ayant une connaissance parfaite des produits, pouvant résoudre vos problèmes et répondre à vos questions 24 heures sur 24, 365 jours par an. Vous pouvez communiquer avec notre équipe d’assistance de multiples manières : clavardage en ligne, téléphone et courriel, ainsi que directement sur notre centre d’assistance.

Réponse aux courriels sous 24 heures – L’équipe d’assistance SPS Commerce envoie normalement une réponse initiale à tous les courriels dans un délai de 24 heures. En cas de situation urgente nécessitant une assistance immédiate, nous recommandons de composer le 1-888-739-3232.

**Plan PREMIER d’engagement envers le client**

**Services professionnels**

Équipe de projet dédiée – Une équipe de projet dédiée sera affectée à votre entreprise. Cette équipe sera constituée d’un chef de projet responsable de la coordination et de la programmation des activités du projet au quotidien, d’un analyste de gestion chargé de l’élaboration des solutions et des consultations RSX, d’un consultant responsable des migrations de données, du processus d’intégration, des essais et du déploiement au niveau des partenaires commerciaux, ainsi que d’un directeur commercial, responsable de la satisfaction globale du client et de l’adhésion des dirigeants. Ces ressources SPS travailleront uniquement sur votre projet durant leur phase respective d’intervention, conformément à ce qui aura été convenu dans le plan de projet. Les équipes de projet SPS travaillent 8 heures par jour, 5 jours par semaine. Les plans de projet seront ajustés pour tenir compte des congés personnels et des jours fériés.

Réponse rapide – Si un changement est nécessaire au niveau des équipes SPS élargies ou dans les équipes internes (p. ex. de développement de cartes de détaillants), votre demande est traitée en priorité. Les délais d’exécution des changements sont en moyenne de 48 heures.

Disponibilité de ressources sur place – Si nécessaire, l’équipe de projet peut se déplacer sur votre site pour des réunions, des essais, une mise en service ou d’autres activités de projet. Les frais de déplacement et de séjour sont alors payés par votre organisation, à moins d’entente différente avec la direction de SPS Commerce.

Conception accélérée – L’équipe de projet SPS dédiée combinera toutes les discussions de conception de solution (incluant la rencontre de lancement de projet, le programme Réseau Universal 101, la conception de réseau, la conception de système, l’élaboration des règles administratives et la première ronde de conception de documents) dans le cadre de   
2-3 ateliers avec vos personnes-ressources et vos intervenants externes concernés. Vous recevrez au préalable une série de questions auxquelles vous devrez répondre avant l’atelier de plusieurs jours. Ce travail peut être réalisé sur place ou au moyen de réunions virtuelles.

**Ressources d’assistance réussite des clients**

Évaluations régulières de réussite – Le directeur commercial de réussite collaborera étroitement avec vous et votre équipe afin de comprendre vos attentes de valeur. Ces informations sont ensuite utilisées pour élaborer un plan d’évaluation de la réussite, ainsi que pour établir des objectifs principaux et des critères de réussite qui seront évalués à la fréquence de votre choix.

Documents/programmes de formation personnalisés – Nos équipes de formation et de conception seront mises à contribution pour élaborer des documents de formation individuelle adaptés à vos besoins. Vos équipes pourront également travailler directement avec notre équipe de formation et participer à l’élaboration de programmes de formation adaptés à leurs besoins.

Disponibilité de ressources sur place – Sur votre demande, les ressources SPS Commerce peuvent se déplacer chez vous selon vos besoins. SPS collaborera directement avec votre équipe pour déterminer vos besoins, les ressources nécessaires et les objectifs des activités entièrement réalisées sur place.

Ressources d’assistance

Escalade prioritaire – L’équipe d’assistance travaillera avec toutes les unités fonctionnelles, s’assurant que tous les problèmes de fonctionnement affectant les clients Premier reçoivent un traitement prioritaire.

Réponse aux courriels sous 12 heures – L’équipe d’assistance SPS envoie normalement une réponse initiale à tous les courriels dans un délai de 12 heures. En cas de situation urgente nécessitant une assistance immédiate, nous recommandons de composer le 1-888-739-3232.

**Options complémentaires**

**Services professionnels de mise en œuvre**

Conception accélérée – Votre équipe de projet SPS dédiée combinera toutes les discussions de conception de solution (incluant la rencontre de lancement de projet, le programme Réseau Universal 101, la conception de réseau, la conception de système, l’élaboration des règles administratives et la première ronde de conception de documents) dans le cadre de 2-3 ateliers avec votre équipe ressource et vos intervenants externes concernés. Avant la première rencontre, vous recevrez une série de questions auxquelles vous devrez répondre avant l’atelier de plusieurs jours. Ce travail peut être réalisé sur place ou au moyen de réunions virtuelles.

Équipe dédiée – Une équipe de projet dédiée sera affectée à votre entreprise. Cette équipe sera constituée d’un chef de projet responsable de la coordination et de la programmation des activités du projet au quotidien, d’un analyste de gestion chargé de l’élaboration des solutions et des consultations RSX, d’un consultant responsable des migrations de données, du processus d’intégration, des essais et du déploiement au niveau des partenaires commerciaux, ainsi que d’un directeur commercial, responsable de la satisfaction globale du client et de l’adhésion des dirigeants. Ces ressources SPS travailleront uniquement sur votre projet durant leur phase respective d’intervention, conformément à ce qui aura été convenu dans le plan de projet. Les équipes de projet SPS travaillent 8 heures par jour, 5 jours par semaine. Les plans de projet seront ajustés pour tenir compte des congés personnels et des jours fériés.

Disponibilité de ressources sur place – Si nécessaire, l’équipe de projet peut se déplacer chez le client pour des réunions, des essais, une mise en service ou d’autres activités de projet. Les frais de déplacement et de séjour sont alors payés par le client, à moins d’entente différente avec la direction de SPS.

Services personnalisés – Lorsqu’un client demande un service ne faisant pas partie d’une solution existante, l’équipe de mise en œuvre SPS peut créer une demande de services professionnels personnalisés.

Configuration WebForms urgente – Les clients peuvent demander la mise en œuvre urgente d’un système d’exécution de commandes en ligne. Dans un tel cas, le client travaille directement avec notre analyste de mise en œuvre durant les phases de configuration, d’essai et de formation.

Matériel de formation personnalisé – Du matériel de formation personnalisé peut être demandé et créé pour des programmes de formation individuelle.

Disponibilité de ressources sur place – Sur votre demande, les ressources SPS Commerce peuvent se déplacer chez le client pour répondre à un besoin ou une exigence spécifique.

***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.***