

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 œuvreOutil de gestion de projetLancement de projet formel**DÉVELOPPEMENT DE SOLUTION SUR RÉSEAU UNIVERSAL**UN101Confirmation du mandat de réseauÉvaluation des capacités du systèmeÉvaluation des règles administratives**EXPERTISE DE RÉSEAU DE DÉTAILLANTS**Expertise d’exigences de partenaires commerciauxCoordination multipartite de l’entrée en service et centre de productionInstallations de communication | **RESSOURCES LIBRE-SERVICE**Accès 24h/24 aux ressources du centre d’assistanceCommunications automatisées avec les clients**RESSOURCES D’ASSISTANCE**Ressources dédiées de configuration WebFormsAssistance par téléphone, courriel et clavardage durant les heures d’ouverture normalesTemps de réponse moyen aux courriels : 48 heuresRapports d’exécution des commandes**ASSISTANCE RÉSEAU DE DÉTAILLANTS**Gestion des changements chez les partenaires commerciauxDisponibilité du centre de données : 99,9 %Accès à plus de 60 000 partenaires commerciauxOutils complets de surveillance des données et des systèmesSurveillance des données 24h/24Intervention humaine et résolution de problèmesService d’assistance clients basé aux É-U, disponible en anglais, en espagnol, en français,en mandarin et en cantonais |
|  |  |  |
| STANDARD PLUSAvec frais mensuels supplémentairesComprend 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 entrepriseRapports de progression hebdomadairesPlan de projet avec dates repères | **SERVICES D’ASSISTANCE**Ressource de réussite affectée à votre entrepriseFormations en direct avec instructeurÉvaluations annuelles de réussiteAssistance 24h/24 par téléphone et clavardageTemps de réponse moyen aux courriels : 24 heuresAperçu de l’assistance production |
|  |  |  |
|  |  |  |
| PREMIERAvec frais mensuels supplémentairesComprend 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 dédiéeRéponses rapidesDisponibilité de ressources sur placeConception accélérée | **SERVICES D’ASSISTANCE**Évaluations de réussite régulièresEscalade prioritaireDocuments/programmes de formation personnalisésDisponibilité de ressources sur placeTemps 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.***