

SIM Assist

Assistance multiniveaux

Décembre 2024

wirelesslogic.com
simpro.wirelesslogic.com/login



Certificat numéro 19387
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001
ISO 14001, ISO 50001



Assistance aux entreprises internationales sur l'ensemble des fuseaux horaires

Chez Wireless Logic, nous tirons fierté de notre capacité à proposer un niveau de service inégalé dans notre secteur. Une fois que vous êtes intégré en tant que client, vous pouvez bénéficier de la compétence de nos équipes de service et de gestion des réseaux réparties à travers le monde qui fournissent une assistance localisée et en temps réel pour vos déploiements internationaux.



20 bureaux à travers le monde
Plus de 750 employés dans le monde
Score de Satisfaction Client de plus de 50

Chiffres corrects au 1er juillet 2024



Niveaux de service d'assistance

SIM Assist

SIM Assist est une solution complète d'assistance conçue pour améliorer l'expérience des clients en matière de services de connectivité IoT. Pensée spécifiquement pour répondre aux besoins uniques des entreprises de toutes tailles, SIM Assist propose trois niveaux d'assistance : Standard, Plus et Enterprise.

	Standard	Plus	Enterprise
Horaire d'assistance	Heures ouvrées uniquement, du lundi au vendredi de 9h à 18h	Support 24h/24 et 7j/7**	Support 24h/24 et 7j/7 avec notre équipe réseaux disponible en dehors des heures ouvrées**
Canaux de contact	Formulaire web, e-mail, assistante digitale, téléphone	Formulaire web, e-mail, assistante digitale, téléphone	Formulaire web, e-mail, assistante digitale, téléphone, vidéo
Intégration	Centre d'aide	Centre d'aide, e-mail, chat en direct	Téléphone
Gestion des cartes SIM	Self-service via SIMPro	Self-service ou support pendant les heures ouvrées	Self-service et assistance 24h/24 7j/7
Délai de première réponse aux questions générales relatives à l'assistance	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Signalement proactif d'incidents de priorité P1	✓	✓	✓
Rapport d'analyse des causes profondes pour les incidents P1	✓	✓	✓
Assistance 24h/24 et 7j/7 de l'équipe réseaux	—	—	✓
Agent de service client dédié	—	—	✓
Bilans trimestriels des services et des solutions	—	—	✓

Délais de première réponse en cas d'incident prioritaire

P1: Incident critique	< 4 heures ouvrées	< 2 heures	< 1 heure
P2: Incident majeur	< 8 heures ouvrées	< 4 heures	< 2 heures
P3: Incident relativement mineur	< 12 heures ouvrées	< 6 heures	< 4 heures
P4: Incident mineur	< 24 heures ouvrées	< 12 heures	< 6 heures

* Le niveau de service d'assistance standard est proposé par défaut à tous nos nouveaux clients. Nous vous recommandons toutefois de bien étudier nos niveaux d'assistance afin de répondre à vos besoins. Contactez votre gestionnaire de compte ou votre représentant Wireless Logic pour en savoir plus sur les différents niveaux de service d'assistance SIM Assist.

** L'assistance hors des heures ouvrées par téléphone est disponible en anglais uniquement.



Les équipes présentes pour vous assister pendant les heures ouvrées

L'assistance opérationnelle consiste en ces trois composantes clés :



Le service des opérations

Service client

Consacré aux diagnostics de 1er et 2ème niveau des cartes SIM et des routeurs et aux escalades réseau. Il s'occupe de l'intégration des clients, de la formation à SIMPro, du bilan des services et des questions générales.

Service logistique

Traitement et gestion de toutes les commandes clients, de leur validation à leur exécution. Paramétrage et configuration des routeurs.



Équipe réseaux

Fournit des configurations de solutions de connectivité VPN, fournit une assistance de 3e niveau et alloue les adresse IP. L'équipe réseaux fournit en outre l'assistance pour les problèmes de priorité P1 hors des heures ouvrées.



Administration des ventes

Répond aux questions des clients relatives à l'utilisation des services et aux devis. Gère les demandes de changement de propriétaire.



Service financier

Chargé de créer les nouveaux comptes, de recevoir les paiements, de demander le règlement des sommes dues.



Appels



Chat avec un humain



Tickets



Assistante numérique Wilo



Centre d'aide



Site web



SIMPro

Service assisté

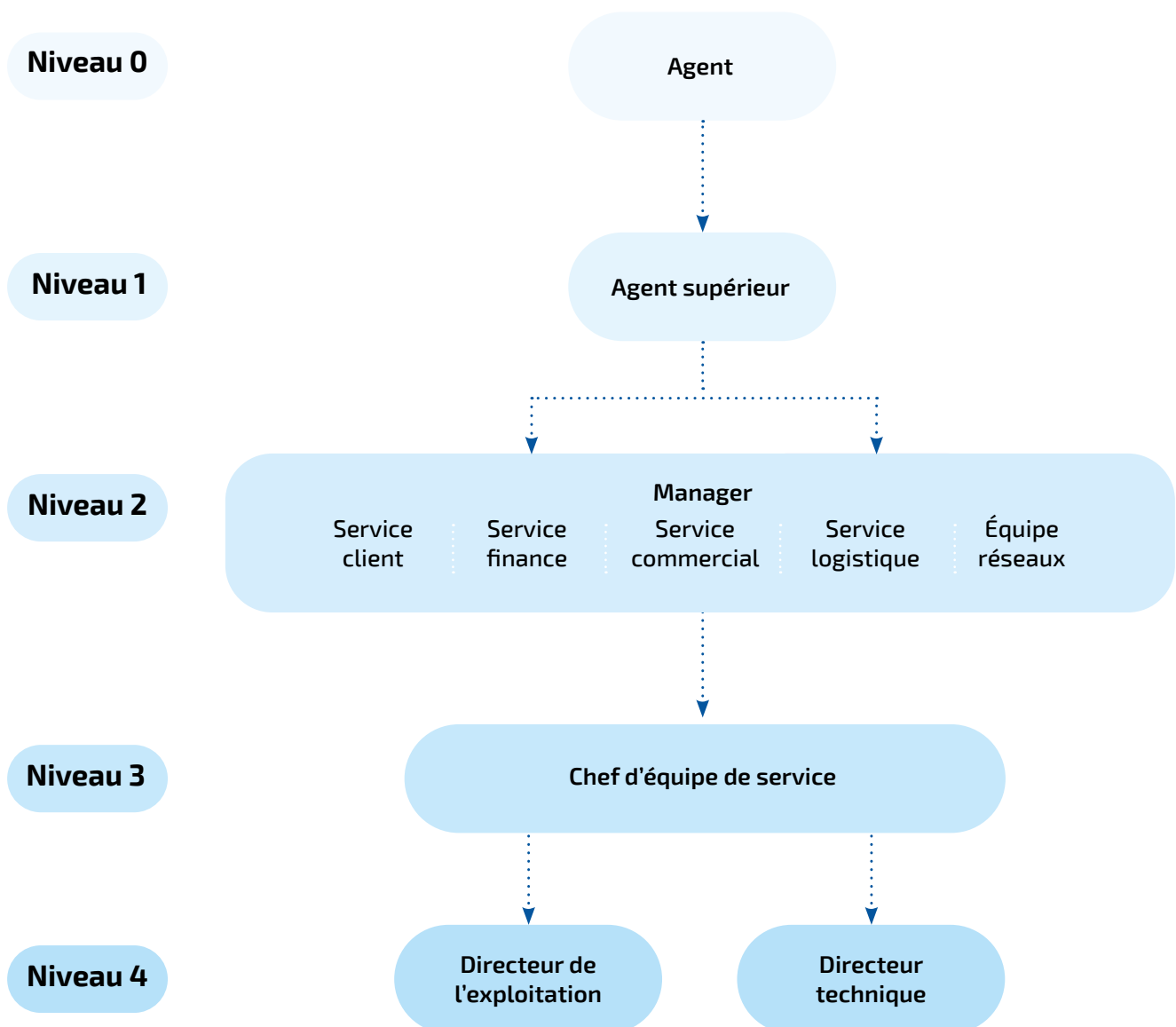
Self-service

Les canaux de contact disponibles peuvent différer selon votre niveau d'assistance.



Niveaux de support pour les incidents

Lorsqu'un incident est signalé, quelle que soit la priorité d'assistance, le problème est toujours escaladé du niveau 0 au niveau 4 au cas par cas.





Définitions relatives à l'assistance

Les problèmes identifiés comme provenant du domaine des opérateurs de réseaux de téléphonie mobile (MNO) et affectant plusieurs clients ne dépendent pas de Wireless Logic et ne sont pas sujets au délai de résolution.

Dans 90 % des cas, nous parvenons à résoudre les problèmes de priorité P1, P2 et P3 dans un délai de 2 à 4 heures en général.

Priorité d'assistance	Domaine du MNO	Domaine de WL
P1	Panne totale de l'APN privé affectant toutes les cartes SIM sur un APN.	Panne touchant plus de 500 cartes SIM, ou plus de 50 % des cartes SIM d'une base de clients d'au moins 250 cartes SIM au sein de l'infrastructure de Wireless Logic*.
P2	Problèmes majeurs d'APN privé entraînant une perte de service sur l'infrastructure dédiée du MNO.	Panne touchant plus de 250 cartes SIM, ou plus de 25 % des cartes SIM d'une base de clients d'au moins 250 cartes SIM au sein de l'infrastructure de Wireless Logic*.
P3	Ensemble de problèmes touchant plus de 25 cartes SIM actives et causant une dégradation des services sur l'infrastructure dédiée du MNO.	Panne touchant plus de 25 cartes SIM au sein de l'infrastructure de Wireless Logic*.
P4	Problèmes isolés ou de faible ampleur touchant moins de 25 cartes SIM actives et causant une dégradation des services sur l'infrastructure dédiée du MNO.	Panne touchant moins de 25 cartes SIM au sein de l'infrastructure de Wireless Logic*.

Tous les cas sont évalués à leur création et le niveau de priorité pertinent leur est attribué. Merci d'indiquer votre niveau de priorité pour notre considération.

* La conséquence est que vos cartes SIM sont incapables d'utiliser le service pour envoyer ou recevoir des données, des SMS et/ou de la voix. Ce phénomène doit pouvoir être reproduit par Wireless Logic.



Définitions relatives à l'assistance (Suite)

Classification des incidents par priorité



Se réfère à : Infrastructure Conexa

	Domaine du MNO / du partenaire	Domaine de WL
Données		
Réseau d'itinérance	✓	
Interconnexion d'itinérance	✓	
Cœur de réseau mobile	✓	✓
Réseau IP WL		✓
Interconnexions clients (internet, liens dédiés)	✓	
Voix		
Réseau d'itinérance	✓	
Interconnexion d'itinérance	✓	
Cœur de réseau mobile	✓	✓
Partenaire de terminaison vocale	✓	
SMS		
Réseau d'itinérance	✓	
Interconnexion d'itinérance	✓	
Cœur de réseau mobile	✓	✓
Partenaire de terminaison SMS	✓	
Panne de connectivité générale		
Réseau d'itinérance	✓	
Interconnexion d'itinérance	✓	
Cœur de réseau mobile	✓	✓
Services NetPro		
Services partagés (DNS, SMTP, accès internet, etc.)		✓
Protocoles IPSEC clients		✓
Service de VPN SSL		✓
Service de Open VPN		✓
SIM to SIM (« hub and spoke »)		✓
Interconnexion dédiée	✓	
DMVPN		✓
IP publique fixe		✓



Définitions relatives à l'assistance (Suite)

Questions générales relatives à l'assistance

Délais de première réponse*

 Service client	Standard	Plus	Enterprise
Diagnostics (connectivité et matériel)	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Activations	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Changements de carte SIM	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Résiliations	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Formation SIMPro	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
 Équipe réseaux	Standard	Plus	Enterprise
Création de VPN (VPN SSL, Open VPN, VPN d'interconnexion, VPN IPSEC)	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Modifications de VPN (VPN SSL, Open VPN, VPN d'interconnexion, VPN IPSEC)	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Gestion de plages d'IP et de peer IP	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
 Administration des ventes	Standard	Plus	Enterprise
Commandes	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Questions relatives à la facturation	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Questions relatives à l'utilisation	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Changements de propriétaire	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
 Service financier	Standard	Plus	Enterprise
Facturation et gestion de compte	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Paielements et transactions financières	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Bons de commande	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures
Gestion des commandes et des cartes SIM (si suspension pour impayés)	< 6 heures	< 4 heures	< 2 heures



Le rôle de Wireless Logic dans la résolution de vos problèmes dans le cadre de votre solution

Comprendre nos capacités de résolution de problèmes :

Contrôle total, gestion complète et conseil d'expert

Ce schéma illustre le rôle de Wireless Logic dans la résolution de vos problèmes dans le cadre de votre solution et décrit en détails les différents niveaux de contrôle que nous avons. Les problèmes qui relèvent du domaine de Wireless Logic sont entièrement sous notre contrôle et peuvent être résolus rapidement, même en dehors des heures ouvrées.

Les problèmes provenant du domaine des opérateurs de téléphonie mobile (MNO) sont entièrement gérés par Wireless Logic via une procédure dédiée d'escalade vers le MNO, dans le respect des normes ITIL afin de garantir une résolution efficace. Bien que ces problèmes ne soient pas soumis à nos délais de résolution, nous travaillons étroitement avec l'opérateur afin d'obtenir des résultats dans les temps.

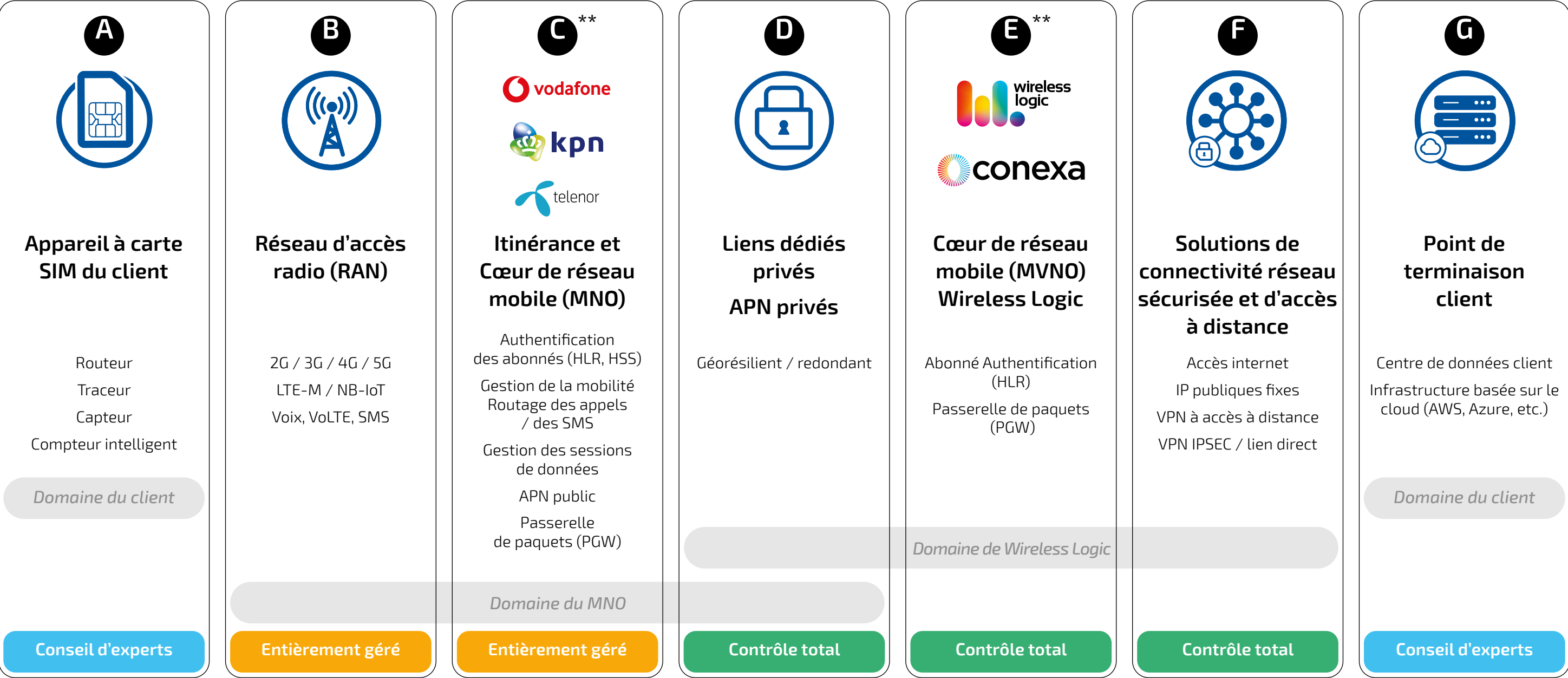
Pour les problèmes identifiés au sein du domaine du client, bien que ceux-ci soient hors de notre contrôle, nous conseillons les clients afin de les aider à les résoudre indépendamment. Ces problèmes ne sont également pas soumis aux délais de résolution de Wireless Logic.

Clé de légendes

Contrôle total : Nous avons le contrôle total des composants du réseau, ce qui nous permet de résoudre les problèmes directement.

Entièrement géré : Nous collaborons avec les MNO et nous avons mis sur pied une procédure d'escalade dédiée afin de résoudre les problèmes efficacement.

Conseil d'experts : Nous proposons des conseils d'experts afin d'aider nos clients à résoudre des problèmes de manière autonome.



Nous nous engageons à notifier tous nos clients au moins 10 jours à l'avance en cas de maintenance planifiée sur un système ou un réseau de Wireless Logic ou d'un fournisseur. Nous communiquerons le délai, l'impact et la description des travaux. Nous nous réservons le droit d'effectuer des travaux de maintenance d'urgence au besoin, mais uniquement dans le cas d'un incident de priorité P1 identifié.

* Nous avons le contrôle total si l'interconnexion est un service contractuel fourni par Wireless Logic.

** Si votre solution est hébergée sur le cœur de réseau mobile Conexa de Wireless Logic, elle contourne généralement le cœur de réseau mobile de l'opérateur (C), bien qu'il puisse exister un degré de coïncidence dans de rares cas. En revanche, si votre solution est fournie directement par un opérateur, celle-ci n'utilisera jamais le cœur de réseau de Wireless Logic (E).



Modèle d'assistance

Toutes les communications entrantes sont triées par l'équipe du support et escaladées au besoin vers l'équipe chargée des réseaux.

Les problèmes identifiés dans le domaine de Wireless Logic sont entièrement sous notre contrôle et peuvent être résolus rapidement, même en dehors des heures ouvrées.

Les problèmes identifiés dans le domaine des opérateurs de téléphonie mobile (MNO) sont entièrement gérés par Wireless Logic via une procédure dédiée d'escalade vers le MNO.





Certificat numéro 19387
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001
ISO 14001, ISO 50001

*Merci de vous connecter
à Wireless Logic.*

Contactez-nous



Wireless Logic France

ZAC de l'aéroport Entrée 2 SIS 2630 Le Liner,
Av. Georges Frêche, 34470 Pérols - France

Tél. : +33 8 05 08 42 96

E-mail : support-fr@wirelesslogic.com

Site web : wirelesslogic.com/fr

Autres bureaux

Autriche

Italie

Chine

Pays-Bas

Danemark

Norvège

France

Espagne

Allemagne

États-Unis

wirelesslogic.com

