

Customer Success Service

Enrichir votre expérience



Prodware Innovation & Design vous accompagne au quotidien afin d'enrichir et partager votre expérience client dès l'achat de votre produit. C'est le début d'une nouvelle relation avec l'ensemble de notre équipe Customer Success !

L'Offre Customer Success Service

Services	Land	Adopt	Expand
Assistance Téléphonique			
Support à l'installation des logiciels	1h	▲	▲
Support fonctionnel des logiciels		▲	▲
Support Management Console d'administration	▲	▲	▲
Communautés Experts			
WebCast Métiers ou Produits	▲	▲	▲
Communication Nouveautés Logiciels	▲	▲	▲
E-learning nouveautés Logiciels		▲	▲
Information sur la conformité Logiciel Editeur		▲	▲
Consulting			
Consulting Métiers - Technologique - Modélisation 3D		▲	▲
Bim Manager - Project Leader			▲
Formation Inter	▲	▲	▲
Formation Intra	▲	▲	▲
Responsable d'Affaire Smart Territory - Pilote de compte			▲

Consulting	Tarif public journalier	Tarif CSS * journalier
Consulting Métiers - Technologique - Modélisation 3D	1 400,00 €	850,00 €
Bim Manager - Project Leader	1 500,00 €	900,00 €
Formation Inter	450,00 €	350,00 €
Formation Intra	950,00 €	800,00 €

Services additionnels	Land	Adopt	Expand
Microsoft Modern Workplace et Cybersécurité		5% de remise	10% de remise

*CSS : Customer Success Service

Chargé(e) de Clientèle Customer Success

Votre Chargé(e) de Clientèle dédié est votre point d'entrée unique. Il vous accompagnera tout au long de votre parcours et se tiendra à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos demandes et attentes. Votre Chargé(e) de Clientèle adapte vos produits et/ou vos services selon vos retours et besoins.

Par téléphone, il vous conseille et vous oriente vers les produits de l'ensemble de nos partenaires (contrats, politique commerciales, services, etc.) les plus adaptés à vos besoins.

Responsable d'Affaires Smart Territory

En duo avec votre Chargé(e) de Clientèle, votre Responsable d'Affaires dédié vous accompagnera sur votre stratégie de transformation digitale. Il vous apportera des solutions concrètes afin de répondre à votre stratégie d'entreprise et cela sur l'ensemble de l'offre à valeur Prodware. Votre Responsable d'Affaires sera votre point d'entrée stratégique afin de répondre à l'ensemble de vos besoins.



Consultant(e) Support Produit

Tout au long des étapes d'installation et d'utilisation de vos logiciels, notre Team Support Logiciel est à votre écoute pour vous accompagner pas à pas. De la gestion de votre console d'administration en passant par l'accompagnement fonctionnel des produits, jusqu'à la découverte des nouveautés, notre équipe d'experts vous assistera tout au long de votre parcours.

Accompagnement support :

- Un centre d'appel français spécialisé avec prise en compte immédiate des appels
- Un service disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30
- Un numéro de support dédié et illimité
- Engagement de rappel dans les 5 heures ouvrées
- Une adresse mail dédiée pour vos demandes
- Traçabilité et suivi rigoureux des demandes
- Procédure d'escalade

Gestion de vos tickets et demandes avec « Satisfaction » :

Prodware met à votre disposition sa plateforme collaborative « Satisfaction » qui répondra à l'ensemble de vos attentes. Cette plateforme vous permettra de déposer tickets et incidents, ils seront traités rapidement par nos équipes. Vous disposerez d'un suivi en temps réel de l'avancement de l'ensemble de vos demandes pour vous garantir un haut niveau de satisfaction et un accompagnement optimisé.



Consulting

Le Customer Success Service (CSS) vous permettra de créditer des jours dédiés à des missions de consulting à un tarif préférentiel. Les différentes formules CSS vous permettront de bénéficier de cette offre.

Accompagnement sur vos projet BIM – Smart City

- BIM Management
- Conseil AMOA & AMOE
- Méthodologie de projet (outils et bonnes pratiques)

Accompagnement sur votre Transformation Digitale – Smart Industry

- Conseil & Audit AMOA
- Méthodologie projet (outils et bonnes pratiques)

Accompagnement sur vos projets de capture de la réalité et jumeau numérique

- Capture de la réalité par scan 3D
- Modélisation du jumeau numérique par nos experts métier

Accompagnement aux technologies innovantes

- Réalité Virtuelle
- Réalité Augmentée
- Imagerie
- IoT

Formation métier Inter/Intra – Smart City & Smart Industry

Prodware Innovation & Design met à votre disposition un catalogue de formations métier et logiciels afin de vous fournir une totale maîtrise totale de vos outils.

Catalogue de Services Prodware – Microsoft Modern Workplace et Cybersécurité

Microsoft Modern Workplace

Appuyés sur les outils Office 365 et Microsoft 365, nos savoir-faire Modern Workplace vous permettront d'améliorer votre collaboration et votre productivité d'entreprise sans compromettre la protection de vos données.



Cybersécurité

Dans notre monde totalement connecté, nous devons comprendre et gérer le risque digital. En complément de ses services d'audit sécurité sur Office 365, l'Infrastructure et les Apps, Prodware propose un large catalogue de solutions de sécurité appuyé sur les leaders du marché.

Nos partenaires privilégiés



Pour plus d'information, rendez-vous sur :
notre [site web](#)