

# BRAIN NETWORKS

Conseil – Audit – Intégration – Support Technique – Services Managés

## SUPPORT TECHNIQUE | HELPBRAIN

Les entreprises faisant appel à un support technique pour leurs produits (logiciels et/ou matériels) attendent des **réponses précises et rapides** pour ne pas perdre en productivité. Mais dans un environnement d'exploitation complexe et hétérogène, il n'est pas toujours facile d'obtenir le degré d'**expertise recherché** et encore moins une solution intégrant des options souples.

Le support technique Brain Networks peut vous aider à **soutenir la productivité** de votre équipe informatique grâce à un **support rapide et précis**.

HELPBRAIN vous permet de contacter nos équipes de support **expérimentées et formées**.

Brain Networks offre un **support téléphonique** et/ou par **voie électronique** et peut également gérer le retour d'un **matériel défectueux** vers l'éditeur/le constructeur dans le cas où l'entreprise bénéficie d'un **contrat de maintenance**.



Pyramide de résolution des problèmes par HELPBRAIN

## L'équipe Support

Les prestations de maintenance sont assurées par l'équipe de support Brain Networks composée d'**ingénieurs**, de **techniciens** et de **chefs de projet** ayant plusieurs années d'expérience sur le terrain, dans le domaine de la sécurité et des réseaux informatiques.

Ils mettent à jour quotidiennement leurs **compétences techniques** pour répondre rapidement et efficacement à toutes les questions de support et les questions techniques créant une anomalie dans votre réseau.

Le personnel est entièrement **formé et certifié** sur l'ensemble des produits proposés. De plus, Brain Networks applique les **normes** les plus élevées d'**excellence** pour ses ingénieurs support.

## Les Points Forts

- ☑ Résolution rapide et précise des problèmes
- ☑ Mise à disposition d'une équipe spécifique
- ☑ Maintenance matérielle et logicielle au sein du même contrat de maintenance
- ☑ Accès à l'expertise de l'équipe support en complément de vos compétences internes
- ☑ Mise à jour des produits
- ☑ Interlocuteur unique et dédié
- ☑ Approche globale pour résoudre les problèmes
- ☑ Garantie d'une prise en compte immédiate des demandes
- ☑ Conseils proactifs afin d'éviter certains problèmes
- ☑ Accès rapide à l'ensemble du savoir-faire et des connaissances de Brain Networks
- ☑ Assistance sur les questions spécifiques aux produits, leur installation et leur fonctionnement
- ☑ Accès direct et interlocuteur privilégié chez les éditeurs/constructeurs

## Que propose le support HELPBRAIN ?

- Un temps de prise en compte **express** de vos incidents
- Un support **proactif et personnalisé** connaissant parfaitement votre environnement informatique
- Des explications et des **conseils personnalisés**
- L'assistance d'un technicien, chargé de superviser la résolution globale du problème et d'assurer une communication efficace, en cas de **situation critique**
- Un accès à l'ensemble des **compétences** des ingénieurs du support
- Un support coordonné permettant de **réduire vos coûts** en optimisant la disponibilité de vos systèmes, et en réduisant le risque de pannes et de temps d'arrêt
- Un niveau de service identique dans **toute la France**

## Le support aide votre organisation à :

- Diminuer le **temps d'interruption** de son activité
- Réduire** les coûts de support
- Disposer d'un **contact direct et privilégié** avec Brain Networks
- Garantir la **continuité** de l'activité
- Libérer** des ressources informatiques
- Résoudre les problèmes en un **minimum de temps**
- Optimiser** le fonctionnement des systèmes d'information

## Caractéristiques

Support en direct	Portail Customer	Personnel	Conseil
Support 5/7 du Lundi au Vendredi de 8h30 à 19h	Ouverture et suivi de tickets de support technique	Des experts métiers dédiés	Sur les questions d'installation et d'utilisation de vos produits
Un numéro d'appel unique	Affichage de l'historique de vos tickets	Personnel formé et certifié	Sur les questions de compatibilité et d'interopérabilité
Support téléphonique non surtaxé	Réception d'une notification par e-mail sur vos tickets ouverts.	Une réactivité optimale de toute l'équipe support	Sur l'interprétation de la documentation produit
Service de gestion à distance	Personnalisation du profil utilisateur et mise à jour des informations du compte	Des professionnels avec des années d'expérience dans le secteur des SI	Sur l'analyse des diagnostics pour vous aider à déterminer la cause d'un problème
Support par voie électronique	Gestion des tickets automatisés	Un interlocuteur dédié et privilégié	Sur la planification des correctifs logiciels
Centre d'appel français spécialisé	Un portail entièrement en français et simple à utiliser	Transfert de compétences de l'équipe technique	
Accès illimité ou par ticket	Un portail sécurisé par mot de passe		
Une prise en compte immédiate des appels			
Un engagement de traitement de la demande dans la journée			
Une traçabilité et un suivi rigoureux des tickets			

# BRAIN NETWORKS

## Entreprise

Société de services et de conseils IT intervenant dans le domaine de la sécurité des réseaux et de la mobilité, Brain Networks vous accompagne dans l'urbanisation de votre système d'information.

Brain Networks propose son expertise et ses outils opérationnels appropriés à chacun de ses clients assurant un accompagnement et une proximité tout au long de ses projets.

## Métier

- Expertise et Conseil en sécurité et réseaux
- Audit Sécurité et Réseau
- Intégration de solutions informatiques
- Support technique et assistance à l'exploitation
- Services managés et plate-forme de supervision

## Solutions et produits

Brain Networks propose une gamme de solutions et de produits clés en main dans le domaine des systèmes d'information :

- Sécurité Mails / Messageries
- Sécurité Postes / Serveurs
- Contrôle et traçabilité des accès
- Sécurité périmétrique
- Sécurité Web / Internet
- Monitoring, optimisation et accélération du WAN
- Gestion de logs
- Supervision et analyse fine du réseau LAN
- Télétravail sécurisé / VPN SSL
- Virtualisation de postes