

# SUPPORT HELPBRAIN



PRISE EN CHARGE

JO/HO\* ou 24 x 7

PORTAIL WEB

GESTION PAR TICKET

LIGNE TÉLÉPHONIQUE DÉDIÉE

NUMÉRO NON SURTAXÉ



Nous contacter

09 72 63 54 34

sales@brain-networks.fr



# BRAIN NETWORKS

## L'engagement de résultat

### LE SERVICE

Les entreprises externalisant leur support technique 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 une **prise en charge rapide et précise, et une équipe dédiée compétente.**

### LES CONTRATS



#### HELPBRAIN SILVER

Prise en charge en JO/HO\*

- Ouverture de ticket via portail web, téléphone ou email
- Ligne téléphonique dédiée, non surtaxée
- Compte HelpBrain

\* Jours Ouvrés, Heures Ouvrées:  
Du lundi au vendredi, 9h – 18h



#### HELPBRAIN GOLD

Prise en charge en 24x7

- Ouverture de ticket exclusivement par téléphone
- Suivi des tickets via portail web
- Ligne téléphonique dédiée, non surtaxée
- Compte HelpBrain

### LA PROCÉDURE

#### DIAGRAMME DE RÉOLUTION HELPBRAIN



## NOS POINTS FORTS

- Équipe support dédiée, non délocalisée
- Approche globale de résolution des problèmes
- Garantie d'une prise en compte immédiate des demandes
- Résolution rapide et précise des problèmes
- Transparence à chaque étape grâce au portail HelpBrain
- Maintenance matérielle et logicielle au sein du même contrat
- Mise à jour des produits
- Conseils proactifs
- 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 partenaires technologiques
- Niveau de service identique dans toute la France

## Tarifification

**PAR PACKS DE TICKETS**

## L'ÉQUIPE

Les prestations de maintenance sont assurées par l'équipe support Brain Networks composée d'ingénieurs, techniciens et 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.

## A propos

Créée en 2007, Brain Networks est spécialiste de la mise en place, le pilotage et la sécurisation d'infrastructures informatiques pour les entreprises. Partenaire de grandes marques, l'entreprise dispose d'un savoir-faire reconnu sur le marché de l'optimisation et de la sécurisation des systèmes d'information.

Brain Networks est une société à taille humaine qui s'attache à construire une relation durable avec ses clients, basée sur la confiance, l'expertise, et l'engagement de résultat.

## PORTAIL CLIENT



### Le Portail HelpBrain

Simple à utiliser et entièrement sécurisé, le portail web HelpBrain vous permet :

- L'ouverture et le suivi de vos tickets
- Le dialogue avec notre équipe, toujours en français!
- L'envoi de notifications par email
- La conservation de l'historique de vos tickets
- Le suivi de vos produits
- La mise à jour de vos informations de compte
- La personnalisation de votre profil utilisateur

### Brain Networks

294 av. Georges Clémenceau  
92000 Nanterre

Tél : 09 72 63 54 34

[sales@brain-networks.fr](mailto:sales@brain-networks.fr)

[www.brain-networks.fr](http://www.brain-networks.fr)

