



Citrix Customer Success Services

Offre Select

Profitez d'une assistance technique primée et disponible en permanence, des réponses les plus rapides du secteur et de mises à jour des produits.¹

Minimisation des risques et maximisation du ROI

Que votre environnement soit dans le cloud, sur site ou hybride, l'offre Customer Success Services Select incarne un nouvel engagement, un engagement qui ne se résume pas à faire de la maintenance, mais assure la rentabilité maximale de vos investissements Citrix.

Select, notre nouvelle offre de pointe, inclut les composantes suivantes :



Des services primés d'assistance technique et de maintenance

Accès permanent à de précieux conseils d'experts pour l'installation, la configuration et la résolution des problèmes, en plus des mises à jour et mises à niveau des produits.



Des conseils d'experts

Contact en temps réel avec des experts Citrix et partage des meilleures pratiques en matière d'assistance pour la planification de nouveaux déploiements, de mises à niveau et de migrations.



Des ressources illimitées

Formation en ligne illimitée. Tous les collaborateurs de votre organisation peuvent renforcer leurs compétences et en acquérir de nouvelles.



Une gestion proactive

Utilisation exclusive d'outils, de données analytiques, d'informations sur le taux d'adoption et de services cloud permettant une gestion proactive et la prévention des problèmes.

- Les clients placent l'assistance Citrix en première place de sa catégorie dans les classements de satisfaction client.²
- Des études indiquent que les clients ayant opté pour l'assistance Citrix recommandent quatre fois plus les produits et services Citrix que les clients qui n'en bénéficient pas.³
- Citrix a reçu le prix 2015 NorthFace ScoreBoard AwardSM pour l'excellence mondiale en matière de service client.⁴

Témoignages de nos clients

« Parmi tous les fournisseurs de logiciels auxquels nous avons eu recours sur une période de 8 ans, les ingénieurs du service d'assistance Citrix se sont toujours distingués par leur expertise. Ils ne disent jamais « si », « et puis » ni « mais », et trouvent une solution sans tâtonner. Ils résolvent les problèmes rapidement et minimisent toujours les interruptions de service. »

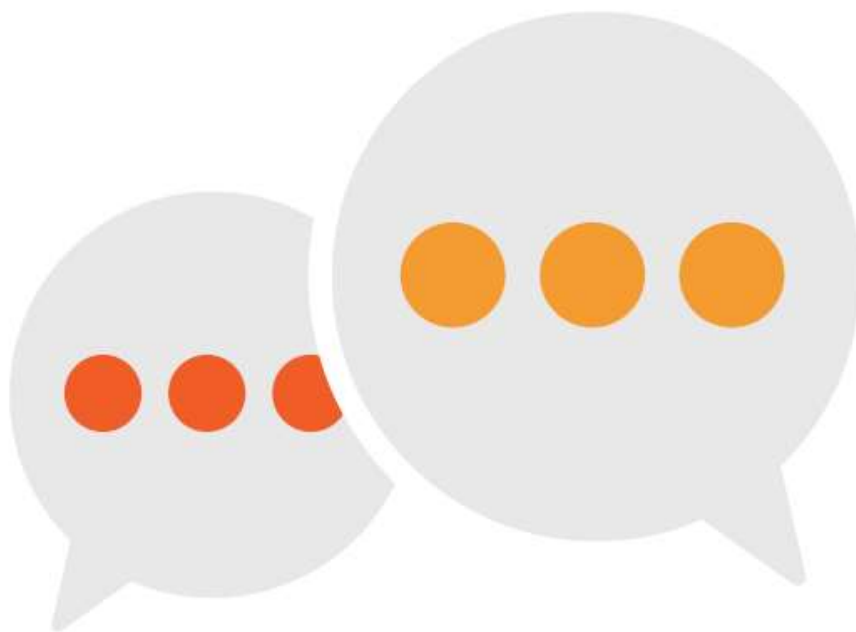
Fidelis Mark,
Administrateur Système chez Fox Run⁵

« Les interruptions de service coûtent de l'argent à notre organisation et, plus grave encore, ont une incidence sur la vie de nos patients. Clinical Systems doit être accessible 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an pour que nous puissions fournir le niveau de soin que nos patients méritent. Grâce à l'assistance Citrix, nous pouvons continuer à travailler. »

Administrateur Système
dans une grande entreprise du secteur des soins de santé⁷

« Parmi tous nos fournisseurs, Citrix dispose des meilleurs ingénieurs de service d'assistance. Ils nous aident à éviter les problèmes. À chaque fois que nous devons appeler l'assistance de l'un de nos autres fournisseurs de services informatiques, nous regrettons de ne pas avoir pu appeler Citrix ! »

James Canzoniero,
Directeur Financier chez Gamse Lithographing⁶



Composantes de Citrix Select



Assistance et maintenance

Fonctionnalités	Description	Avantage
Mises à jour et mises à niveau logicielles	Accès aux mises à jour et mises à niveau logicielles dès leur publication. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> Réduction des risques d'interruption sur site en raison de problèmes connus avec les mises à jour des produits Citrix Communication sur les dernières fonctionnalités des produits Citrix et les correctifs de bugs avec les mises à niveau des produits
Programme Long Term Service Release (LTSR)	Accès aux dernières versions de XenApp ou XenDesktop. Le programme Long Term Service Release (LTSR) et les mises à jour cumulatives s'adressent aux entreprises qui préfèrent conserver la même version de base pendant une longue période. Disponible exclusivement avec un contrat d'assistance Customer Success Services Select. L'assistance est fournie pendant 5 ans pour chaque version du programme LTSR. Il est possible d'acheter une extension qui donne droit à 5 ans d'assistance supplémentaires au terme du contrat principal. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> Conservation de la même version de base de XenApp et XenDesktop pendant une longue période avec des mises à jour cumulatives programmées et une maintenance prévisible Tranquillité d'esprit avec un contrat d'assistance principal de 5 ans et la possibilité d'étendre ce contrat de 5 ans supplémentaires (extension payante)
Assistance technique illimitée et disponible en permanence	Accès illimité à l'assistance technique par téléphone, sur Internet ou sur un chat en direct. (Reportez-vous à la section Meilleurs délais de réponse pour connaître les horaires d'ouverture.) En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> Assistance technique Citrix disponible 24 h/24 pour les problèmes critiques et aux heures d'ouverture des centres régionaux pour tous les autres problèmes
Nombre de contacts techniques par contrat	Aucune limite sur le nombre de contacts clients désignés pour l'ouverture et la gestion des dossiers d'assistance. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> Accès permanent, rapide et direct à un nombre illimité de contacts administrateurs par contrat d'assistance
Meilleurs délais de réponse*	L'assistance technique Citrix est disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an pour les incidents de niveau de gravité 1 (panne sur site) avec un délai de réponse inférieur à 30 minutes. L'assistance pour les incidents de niveau de gravité 2 (dégradation des performances sur site) et tous les autres incidents est disponible pendant les heures d'ouverture des bureaux régionaux avec un délai de réponse de 2 ou 8 heures respectivement. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> Délai de mise en relation avec un ingénieur de l'assistance Citrix inférieur à 30 minutes pour les problèmes critiques (panne sur site) 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an Délai de mise en relation pour les problèmes non critiques inférieur à 8 heures ouvrées (selon les horaires des bureaux régionaux)
Chat en direct	Réponse rapide sur le chat aux questions techniques d'ordre général par les agents de l'assistance technique Citrix. Les clients seront redirigés vers la file d'attente Web (services en ligne) si un dépannage plus poussé est nécessaire. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> Gain de temps pour les questions rapides et les recommandations d'articles d'assistance Possibilité de demande de rappel par un ingénieur si une assistance supplémentaire est requise (ce qui évite d'avoir à composer un deuxième numéro ou à répéter les détails du problème)
Supportability Pack	Le Supportability Pack de Citrix propose un ensemble d'outils de diagnostic utiles créé par les équipes d'ingénierie et d'assistance de Citrix. Grâce au Supportability Pack, il n'est plus nécessaire de télécharger des outils depuis la base de connaissances. Il inclut une fonctionnalité de mise à jour automatique qui vérifie si de nouvelles versions des outils sont disponibles. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> Gain de temps lors du diagnostic et de la résolution des problèmes grâce à un ensemble d'outils accessibles via un seul téléchargement avec une fonctionnalité de mise à jour automatique

Avertissement :

*Les meilleurs temps de réponse sont estimés en fonction d'offres concurrentes dans le même secteur et dans la même gamme de prix.

Composantes de Citrix Select

Assistance et maintenance (SUITE)

Fonctionnalités	Description	Valeur ajoutée
Outils d'accélération et d'automatisation	Outils cloud intelligents qui fournissent des avant-projets de bonnes pratiques développés par Citrix afin d'accélérer les efforts de démonstration de faisabilité et le déploiement, les mises à jour et les migrations de produits Citrix. Les partenaires et les équipes de conseil de Citrix peuvent utiliser et modifier ces avant-projets lorsqu'ils travaillent avec des clients sur des projets de conception et d'implémentation. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> • Accélération de la migration de XenApp 6.5 vers la dernière version de XenApp et XenDesktop avec les outils intelligents • Réduction du temps de conception des démonstrations de faisabilité ou de déploiement des produits Citrix à l'aide des avant-projets des outils intelligents développés par Citrix et ses partenaires
Assistance pour les produits en fin de vie**	Possibilité d'acheter une extension d'assistance pour les versions de XenApp ou XenDesktop qui ont atteint la fin de leur période de maintenance et qui sont en fin de vie. Un abonnement en cours de validité à l'assistance Citrix Customer Success Services est requis pour être éligible à l'extension d'assistance. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> • Prolongation de la prise en charge lors de la planification d'une mise à niveau vers la dernière version de XenApp/XenDesktop via une extension du contrat d'assistance moyennant des frais supplémentaires



Conseils

Fonctionnalités	Description	Valeur ajoutée
Assistance pour la configuration et l'installation	L'assistance technique Citrix fournira des conseils d'ordre général et vous aidera à résoudre les problèmes rencontrés au cours de l'installation, de la mise à jour ou de la configuration des produits. Cependant, les clients qui auront besoin d'une assistance supplémentaire pour une implémentation et une conception personnalisées, par exemple, seront redirigés vers notre équipe de ventes et de services pour obtenir des conseils auprès de partenaires ou de Citrix. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> • Au-delà de la simple résolution d'un problème, l'assistance permet d'obtenir plus rapidement la valeur souhaitée grâce au dépannage de l'installation et à des conseils de configuration • Des services de conseil de nos partenaires ou de Citrix pour une assistance en matière d'implémentation et de conception (offre payante)
Centre de connaissances Premium	Accès exclusif à des guides de bonnes pratiques sur les produits, ainsi qu'au contenu des sessions TechEdge. L'abonnement aux articles permet de recevoir des alertes lorsque ceux-ci sont mis à jour. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> • Bonnes pratiques éprouvées permettant d'apprendre à mettre à l'échelle et à configurer des produits Citrix • Communication sur les mises à jour des articles d'assistance avec les abonnements

Avertissement :

**Pour les produits en fin de vie, renseignez-vous sur [l'assistance étendue](#), régie par un contrat distinct. Certains produits n'y sont pas éligibles.

Composantes de Citrix Select



Ressources

Fonctionnalités	Description	Valeur ajoutée
Accès complet aux formations en ligne	Accédez sur demande et de manière illimitée aux mêmes ressources et cours de formation en ligne Citrix que ceux qu'utilisent les ingénieurs de l'assistance Citrix au quotidien, et consultez-les à votre rythme. Le contenu des cours sera systématiquement actualisé après la publication d'une nouvelle version d'un produit. D'autres formations et certifications sont disponibles moyennant des frais supplémentaires. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux mêmes ressources que les ingénieurs de l'assistance Citrix, mises à jour à chaque nouvelle version de produit • Renforcement des compétences avec l'ajout régulier de nouveaux modules de formation • Apprentissage continu avec une formation et des certifications supplémentaires moyennant des frais
TechEdge	Rencontrez en personne les meilleurs ingénieurs de l'assistance Citrix au cours des sessions de formation Synergy sur une journée. Apprenez à déployer et à optimiser les technologies liées à la mobilité, à la virtualisation, à la mise en réseau et au cloud, et découvrez comment résoudre les problèmes inhérents. Vous aurez la possibilité de poser des questions, de débattre en profondeur et de développer votre réseau. En savoir plus.	<ul style="list-style-type: none"> • Accès aux dernières techniques de résolution des problèmes, aux meilleures pratiques, à des outils et à des astuces • Acquisition de compétences pour gagner en efficacité • Rencontres en personne avec des experts de l'assistance pour poser des questions, débattre en profondeur et développer son réseau

Composantes de Citrix Select

Gestion

Fonctionnalités	Description	Valeur ajoutée
Programme proactif Call Home	<p>Le programme Call Home permet de charger de manière planifiée les données d'un site XenApp et XenDesktop vers Citrix Insights Services (CIS) afin de vérifier l'intégrité du site. La date et l'heure du chargement de données peuvent être configurées, et l'opération reproduit l'état du site au moment du chargement. À l'instar du service Scout qui propose le téléchargement et l'analyse des données à la demande, le programme Call Home est conçu pour exécuter des téléchargements planifiés proactifs de données en vue de vérifier l'intégrité de sites. L'envoi de notifications par e-mail lorsque l'analyse est terminée est également intégré.</p> <p>En savoir plus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proactivité par la vérification planifiée de l'intégrité de sites • Envoi de l'analyse des résultats (e-mail de notification) pour anticiper les éventuels problèmes
Gestion et optimisation des systèmes	<p>Accédez à des outils intelligents sur le cloud qui exécutent des vérifications d'intégrité à la demande pour les sites XenApp et XenDesktop. Les vérifications intelligentes identifient les problèmes courants et vous guident pour leur résolution : inscription pour VDA, configuration des services sur site et communication des bases de données. Les résultats sont présentés sous la forme d'un instantané du site révélant les zones problématiques avec possibilité de voir les détails et les actions requises pour résoudre les problèmes. Les vérifications intelligentes incluent également la gestion des mises à jour de produits à la demande, qui garantit que le site est à jour par rapport aux correctifs apportés aux problèmes connus. La solution Workspace Environment Management optimise les performances des applications et des postes de travail pour XenApp et XenDesktop.</p> <p>En savoir plus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des vérifications et des outils intelligents dans le cloud pour le dépannage à la demande ou la gestion proactive de l'intégrité des sites XenApp et XenDesktop • Réduction du temps de dépannage des problèmes connus grâce à l'utilisation des vérifications des mises à jour à la demande qui permettent de s'assurer que vous avez bien appliqué les dernières mises à jour correctives des produits à vos composants sur site XenApp et XenDesktop • Réduction des temps de réponse des applications et de connexion à XenApp et XenDesktop avec la gestion intelligente des profils et des ressources de la solution Workspace Environment Management

Autres services proposés



Gestion des relations techniques

L'utilisation d'un gestionnaire des relations techniques (TRM) permet d'assurer et de maximiser efficacement les performances de votre investissement logiciel. Un TRM vous offre un point de contact unique avec un expert dédié, chevronné et habitué à fournir des solutions Citrix, qui est équipé pour vous dépanner et résoudre les problèmes complexes rapidement. Avec plus de 200 TRM pour plus de 1 300 organisations, notre objectif est de minimiser les interruptions pour votre entreprise avec des solutions proactives.

Pourquoi opter pour le service de TRM ?

- Gestion proactive pour votre environnement
- Représentant dédié chez Citrix
- Relation personnalisée
- Risques et coûts d'assistance minimisés



Cours dispensés par un formateur avec Citrix Education

Avec votre équipe, rencontrez un expert Citrix et profitez d'une formation pratique et ciblée. Vous aurez la possibilité d'aborder les problèmes auxquels vous êtes réellement confronté et pourrez à terme obtenir une certification qui attestera de vos capacités.

Comment cela se passe-t-il ?

- Cours individuels ou en groupe
- Sur site, dans un centre de formation ou à distance via GoToMeeting
- Contenu adaptable à vos besoins



Assistance d'experts Citrix Consulting

Que vous veniez tout juste d'adopter Citrix ou que votre environnement Citrix en place ait besoin d'ajustements ou d'optimisation, nos experts sont là pour vous aider à relever vos plus grands défis.

Que peut faire l'équipe de Citrix Consulting Services, à distance ou dans vos locaux ?

- Accélérer la livraison des projets
- Réduire les risques liés aux projets et vous aider à obtenir la valeur souhaitée plus rapidement
- Stabiliser, optimiser et gérer vos environnements Citrix

Pour en savoir plus sur
Citrix Select, rendez-vous sur :

→ now.citrix.com/select

→ now.citrix.com/customer-success-services

Sources

1. Le temps de réponse pour les incidents de niveau de gravité 1 est généralement de 30 minutes maximum.
 2. Notations fondées sur un Net Promoter Score de 68 %, un score exemplaire au-dessus de la moyenne du secteur. Les indices du secteur et les données de comparaison sont fournis par Technology Services Industry Association | TSIA.
 3. Étude interne de Citrix sur le Net Promoter Score menée au cours du premier semestre 2016
 4. <http://www.omegascoreboard.com/news/news-releases/omega-honors-40-companies-for-delivering-world-class-customer-service-2-cited-for-certification-in-employee-training/>
 5. <https://www.techvalidate.com/tvid/366-3C9-F71>
 6. <https://www.techvalidate.com/tvid/35A-5B4-1AE>
 7. <https://www.techvalidate.com/tvid/EBC-353-3E6>
-

À propos de Citrix

Citrix (NASDAQ:CTXS), leader des espaces de travail mobiles, fournit des services de virtualisation, de gestion de la mobilité, de mise en réseau et de cloud visant à mettre en place de nouvelles méthodes de travail plus efficaces. Les solutions Citrix facilitent la mobilité des entreprises grâce à des espaces de travail sécurisés et personnels qui offrent aux utilisateurs un accès instantané aux applications, postes, données et communications sur n'importe quel appareil, réseau et cloud.

Pour en savoir plus, visitez le site www.citrix.fr.

Copyright © 2016 Citrix Systems, Inc. Tous droits réservés. Citrix, Synergy, GoToMeeting, GoToAssist, Citrix Workspace Suite, XenApp, XenMobile, ShareFile, NetScaler, VPX, CloudBridge VPX, NetScaler Gateway VPX, NetScaler Gateway, CloudPlatform, CloudPortal, XenServer, XenClient, AppDNA, EdgeSight, Citrix Provisioning Services, VDI-in-a-Box, CloudPlatform et CloudPortal sont des marques de commerce de Citrix Systems, Inc. et/ou l'une de ses filiales, et peuvent être déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de sociétés mentionnés dans ce document peuvent être des marques de commerce de leurs sociétés respectives.