

SERVICE ENTREPRISE DE SOTI

SERVICE CLIENT DISPONIBLE À TOUT MOMENT
LES ENTREPRISES AVEC DES DÉPLOIEMENTS DE 1 001 APPAREILS OU PLUS

La mobilité des entreprises est un facteur clé de succès, surtout lorsque chaque minute d'arrêt peut avoir un impact majeur. Lorsque les dispositifs ne répondent pas ou que les applications ne fonctionnent pas correctement, le service entreprise de SOTI intervient pour minimiser les interruptions et maximiser le temps de fonctionnement des appareils mobiles.

C'est une véritable tranquillité d'esprit, assurant que votre technologie mobile reste à la fois productive et rentable.

TROIS ÉLÉMENTS DE SERVICE

Le service entreprise de SOTI se compose de trois éléments qui garantissent un service de qualité supérieure, une assistance technique et un support fondé sur les meilleures pratiques.



CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Accès à des experts et à des ressources pour maximiser le temps de disponibilité de vos déploiements mobiles



SERVICES LOGICIELS

Technologies et outils conçus pour aider votre entreprise à économiser du temps et de l'argent.



SERVICES D'ASSISTANCE

Des conseils personnalisés qui renforcent l'impact de vos déploiements mobiles

SUPPORT MULTILINGUE 24/7/365 ET DES DÉLAIS DE RÉPONSE PARMI LES MEILLEURS DE LEUR CATÉGORIE

Que ce soit tôt le matin, au milieu de la nuit ou le week-end, le service entreprise de SOTI offre l'assistance technique dont votre entreprise a besoin en sept langues¹, avec des délais de réponse fiables et prédictifs en fonction de la gravité de votre problème :

- Critique (gravité 1) : 30 minutes ou moins, disponibilité 24/7
- Majeur (gravité 2) : 60 minutes ou moins, disponibilité 24/7
- Mineur (gravité 3) : un jour ouvrable
- Cosmétique (gravité 4) : deux jours ouvrables

¹ Langues garanties : anglais, allemand, français, espagnol, japonais simplifié. En fonction de la disponibilité des ressources : chinois simplifié, italien

FONCTIONNALITÉS DU SERVICE ENTREPRISE DE SOTI

Pour une liste complète, consultez le tableau comparatif à la fin de ce document.

	GESTIONNAIRE DE COMPTE TECHNIQUE (TAM) Un expert en mobilité d'entreprise expérimenté, affecté et dédié à comprendre et résoudre vos problèmes, tout en défendant vos intérêts.
	PORTAIL CLIENT Accès à tout moment à des informations détaillées sur vos produits SOTI et vos droits d'utilisation. Soumettez de nouveaux tickets de support ou consultez et mettez à jour les tickets en cours.
	ÉQUIPE D'ASSISTANCE AVANCÉE Contournez la file d'attente du support de niveau 1 et obtenez l'aide des ingénieurs du support technique de niveaux 2 et 3 ² .
	ANALYSE DE LA CAUSE PRINCIPALE DES INCIDENTS (SUR DEMANDE) Les ingénieurs du support analyseront et identifieront la cause première des problèmes critiques (gravité 1) affectant vos appareils ou serveurs et vous indiqueront comment les prévenir à l'avenir.

FONCTIONNALITÉS DES SERVICES LOGICIELS PROACTIFS

	TECHNOLOGIE SOTI MOBICONTROL XTREME HUB³ SOTI XTreme Hub est conçu pour les connexions à faible bande passante et optimise le temps et la charge nécessaires à la distribution de grandes quantités d'applications et de données, jusqu'à 10 fois plus rapidement. ⁴
	TABLEAU DE BORD DE SANTÉ DU SYSTÈME SOTI MOBICONTROL⁵ Analyse en temps réel et rétrospective sur 48 heures des indicateurs tels que la longueur des files d'attente, les temps de traitement, l'utilisation du CPU, les performances de la base de données et l'état opérationnel du serveur.
	AUTHENTIFICATION MULTIFACTEUR (MFA) SOTI IDENTITY⁶ Pour renforcer la sécurité des utilisateurs, les administrateurs de SOTI Identity peuvent configurer l'authentification multifacteur (MFA). SOTI Identity propose l'authentification multifacteur (MFA) via un mot de passe à usage unique (OTP) par email ou via les fournisseurs MFA Google Authenticator et Duo Security.
	ACCÈS AUX SERVICES DE SIMULATION ET DE TEST DES APPAREILS Utilisez le logiciel de simulation d'appareils de SOTI pour simuler des charges et la distribution d'applications afin de tester les nouvelles versions de SOTI MobiControl, pour une tranquillité d'esprit avant la migration et la mise à niveau.

² L2 et L3 24/7/365

³ Disponible uniquement avec le service entreprise Plus de SOTI, une offre supplémentaire du service entreprise de SOTI

⁴ La technologie SOTI MobiControl XTreme Hub est intégrée à SOTI MobiControl et n'est pas un produit distinct

FONCTIONNALITÉS DES SERVICES D'ASSISTANCE

Pour une liste complète, consultez le tableau comparatif à la fin de ce document.

	REVUE TRIMESTRIELLE DES ACTIVITÉS Une revue trimestrielle accompagnée d'un rapport sur la performance de votre environnement de production SOTI, les incidents de support et des recommandations pour améliorer son efficacité.
	VÉRIFICATION ANNUELLE DE L'ÉTAT DU SYSTÈME Revue annuelle approfondie de votre environnement de production SOTI, accompagnée d'un rapport présentant des suggestions pour améliorer la performance de votre logiciel SOTI.
	ACCÈS D'ESSAI DE SIX MOIS À LA PLATEFORME SOTI ONE Profitez de six mois d'utilisation gratuite de tous les produits de la plateforme SOTI ONE.
	PASSES POUR LA CONFÉRENCE SOTI SYNC À TARIF RÉDUIT Bénéficiez d'une réduction de 15 % pour jusqu'à cinq passes pour SOTI SYNC, la conférence annuelle de SOTI pour les utilisateurs et partenaires.

TABLEAU DE COMPARAISON DÉTAILLÉ

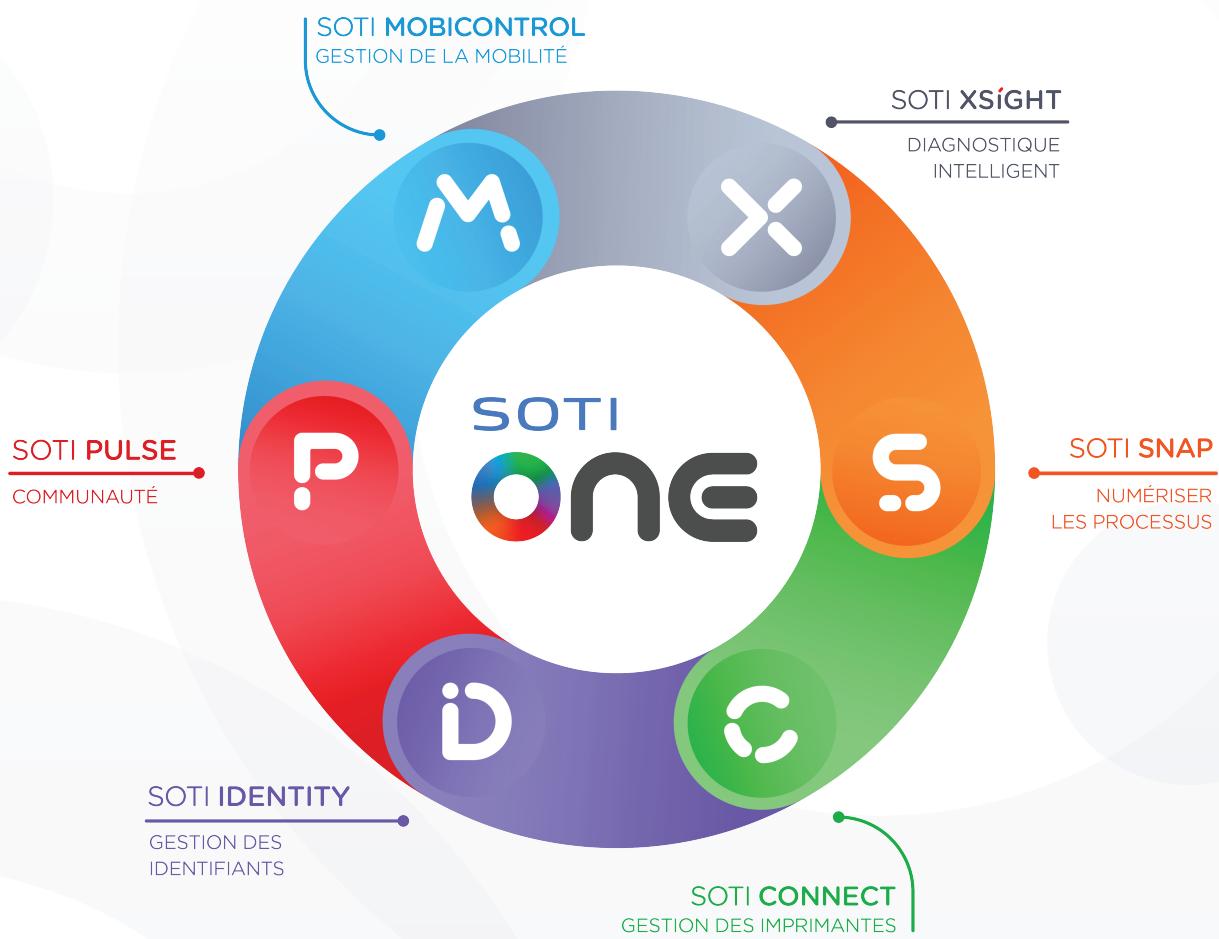
Tableau récapitulatif des caractéristiques de SOTI Services

Fonctionnalité	Assistance standard	Service premium	Service premium Plus	Service Entreprise	Service Entreprise Plus
Nombre de terminaux	N/A	Jusqu'à 1 000	Jusqu'à 1 000	1 001 et plus	1 001 et plus
Quantité minimale de commande (MoQ)	10 licences	10 licences	10 licences	10 licences	10 licences
Gestionnaire technique de compte	Non	Non	Non	Oui	Oui
Équipe d'assistance avancée	Non	L2/L3 Lundi-Vendredi 9h-17h (heure locale) L1 en dehors des heures	L2/L3 Lundi-Vendredi 9h-17h (heure locale) L1 en dehors des heures	L2 et L3 24/7/365	L2 et L3 24/7/365
Heures de disponibilité	9 h - 17 h heure locale	24/7/365	24/7/365	24/7/365	24/7/365
Portail client	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre maximum de contacts techniques	5	Illimité	Illimité	Illimité	Illimité
Analyse des causes racines	Non	Non	Non	Sur demande	Sur demande
Composant des services logiciels					
Accès à la simulation d'appareils et services de test	Non	Non	Non	Oui*	Oui*
SOTI MobiControl XTreme Technologie Hub	Non	Non	Oui	Non	Oui
Système SOTI MobiControl Tableau de bord santé	Non	Non	Oui	Non	Oui
Authentification multifacteur (MFA) SOTI Identity	Non	Non	Oui	Non	Oui
Composant des services d'assistance					
Revue trimestrielle des activités	Non	Non	Non	Oui	Oui
SOTI University Online Training	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Visites du site	Aucun	Aucun	Aucun	Annuelle (optionnel)	Annuelle (optionnel)
Accès gratuit aux produits supplémentaires	Non	SOTI ONE (3 mois d'essai)	SOTI ONE (3 mois d'essai)	SOTI ONE (6 mois d'essai)	SOTI ONE (6 mois d'essai)
Mises à niveau assistées des produits	Aucun	Aucun	Aucun	Oui	Oui
Environnement de test inclusif	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Vérification de la santé	Aucun	Aucun	Aucun	Annuelle	Annuelle
Séries de web diffusion	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Passes pour la conférence SOTI SYNC	Non	15% de réduction (jusqu'à 5)	15% de réduction (jusqu'à 5)	15% de réduction (jusqu'à 5)	15% de réduction (jusqu'à 5)

*Frais de service supplémentaires

SOTI ONE SIMPLIFIE LA MOBILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE

La plateforme SOTI ONE est une solution intégrée de gestion innovante qui maximise le retour sur investissement des appareils mobiles et imprimantes indispensables à votre entreprise. Elle réduit le coût, la complexité et les temps d'arrêt de vos opérations mobiles et fournit des informations exploitables pour vous aider à prendre des décisions éclairées, basées sur les données. Les employés sont plus efficaces grâce à des appareils plus fiables qui contiennent tous les outils, données et applications nécessaires pour accomplir leur mission rapidement. Gérez et gardez le contrôle de vos appareils mobiles et imprimantes essentiels tout en augmentant l'efficacité de vos opérations mobiles avec la plateforme SOTI ONE.



POUR EN SAVOIR PLUS :

Contactez un représentant SOTI : sales@soti.net ou visitez le site : soti.fr/one

SOTI est un innovateur et leader reconnu du secteur qui a pour objectif de simplifier la mobilité et les solutions IoT des entreprises en rendant ces technologies plus intelligentes, plus rapides et plus fiables. SOTI aide les entreprises du monde entier à découvrir les possibilités infinies de la mobilité.

© 2026, SOTI Inc. Tous droits réservés. Tous les noms de produits et d'entreprises sont des marques (™) ou des marques déposées (*) de leurs propriétaires respectifs. L'utilisation de ces marques n'implique aucune affiliation avec SOTI ni aucune validation par le propriétaire de la marque. Les offres peuvent être modifiées ou annulées sans préavis. SOTI se réserve le droit de modifier les produits, les services ou les tarifs à tout moment. Les informations sont fournies «TELLES QUELLES», sans aucune garantie. Les produits et les services sont régis par les conditions générales applicables.