

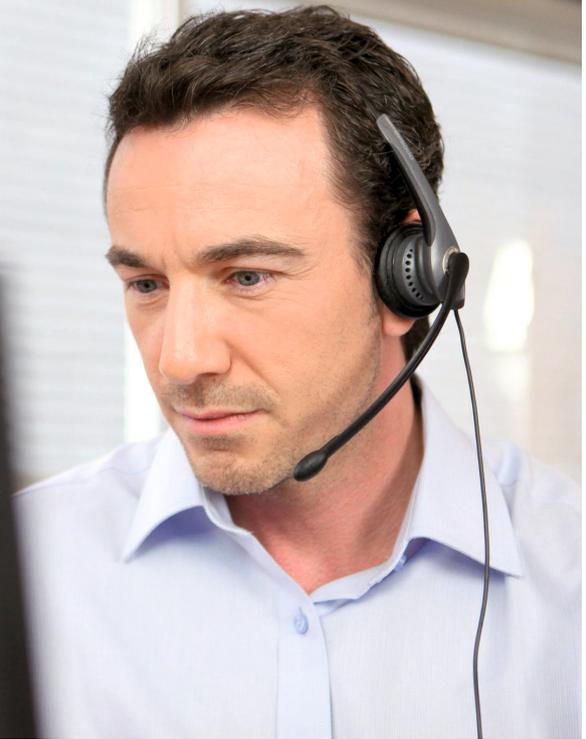
myCOD

Consulting On Demand



LE portail web
de support
Authentic

4,96/5
Indice de satisfaction
clients myCOD*



<p>Efficacité Mutualisé Sécurisé</p>	<p>Disponibilité On-Demand Temps réel</p>	<p>Expertise Support technique et fonctionnel</p>	<p>Simplicité Flexibilité Ergonomie</p>
---	--	--	--



Un portail de support mutualisé

Attaché à la qualité de services et à la proximité, Authentic propose une offre de service orientée-utilisateurs pour les sociétés équipées de Movex M3 (RPG, Java) ainsi que des applications éditées ou distribuées par Authentic.

www.myCOD.fr est un portail web sécurisé, qui donne un accès direct en temps réel aux ressources techniques et fonctionnelles d'Authentic (pool de consultants et développeurs...).

Ce service d'assistance vous donne accès à un espace en ligne personnel et permet de répondre à tous les

Promesses tenues

• **En toute simplicité**

Le service myCOD s'adapte aux besoins clients en fonction du volume à traiter (besoins ponctuels ou récurrents, nombre de users...) et du type de projets.

Chaque client myCOD possède un crédit d'unités-temps (tickets) sur lequel sont décomptées les interventions à la maille du quart d'heure. Les demandes saisies dans myCOD sont évaluées puis traitées selon leur typologie et leur criticité.

Le client peut suivre en temps réel ses demandes (notifications, avancement, statistiques...) ainsi que le solde de ses tickets.

“ ... La valeur ajoutée de myCOD ? Son mix Technique / Conseil...”

Benoît Marszalek, DSI - Pochet du Courval, filiale du Groupe Pochet

besoins de maintenance, de développements spécifiques et de prestations de conseil.

• **Service gagnant**

La performance de myCOD est aujourd'hui avérée, avec des indices de satisfaction clients qui attestent sans ambiguïté de l'ergonomie et de la simplicité de l'outil, mais aussi de la qualité de service. Les statistiques intégrées au portail montrent d'excellents résultats en termes de délais de prise en compte et de résolution.

Offre ENABLE

Besoins ponctuels, utilisateur unique

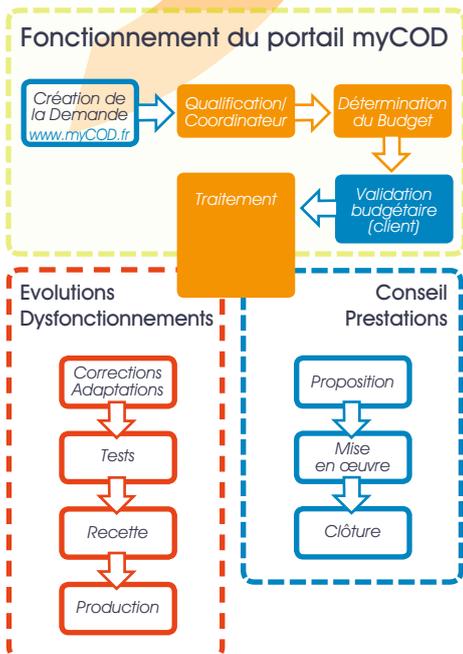
Carnets à partir de 30 tickets
(crédit d'environ 15 à 30h de temps-projet)
Pas de limite de validité

Offre PROFESSIONAL

Besoins récurrents, plusieurs utilisateurs

Carnets à partir de 100 tickets
(crédit d'environ 50 à 100h de temps-projet)
Pas de limite de validité
Intégration de circuits de validation

96%
des demandes urgentes
prises en charge
le jour même



Etat/Priorité	N°	Description courte	Application	Domaine	Statut	Date création	Date modif.
3-Normale	2063	Prevent from delivering items with no weigh	MOVEX	Développement Java	C1-A tester (client)	14/02/2013	12/06/2013
3-Normale	2189	Unexpected CO line with status 33	MOVEX	Commercial	C0-En traitement	11/04/2013	10/06/2013
3-Normale	2194	Delivery cancellation using OIS390	MOVEX	Développement Java	C1-A tester (client)	12/04/2013	07/06/2013
3-Normale	2288	480094 - Executed delivery still found as	MOVEX	Commercial	C0-En traitement	03/06/2013	13/06/2013

Etat/Priorité	N°	Description courte	Application	Domaine	Statut	Date modif.	Date création
3-Normale	2158	462397 - Customer invoiced with VAT whe	MOVEX	Finances	C4-En attente de clif	12/06/2013	28/03/2013
3-Normale	2285	457886 - Missing/incorrect item in a deli	MOVEX	Commercial	C0-En traitement	12/06/2013	31/05/2013
3-Normale	2289	Summary invoices - question additionelle s	MOVEX	Commercial	C0-En traitement	12/06/2013	03/06/2013

Ecran de suivi des demandes

Typologie des demandes de support

- Correction des dysfonctionnements : analyse, résolution, remontée Editeur, installation des correctifs...
- Développements spécifiques, évolutions : RPG/MAK, messages EDI, mise en forme de documents (MOM)...
- Conseil fonctionnel : paramétrage, assistance pour archivage, externalisation du support utilisateur...
- Prestations techniques : migration de version, optimisation architecture, diagnostic de performance...

“ L'offre myCOD d'Authentic est vraiment unique sur le marché... ”

Stéphane Cazat, Responsable Movex - Autoliv

IMPLANTATIONS

- Nantes
- New-York
- Paris
- Lyon

CONTACT

02 53 55 11 22
contact@authentic-grp.com

www.authentic-grp.com

AUTHENTIC “User Friendly”

Société de Services et de Solutions IT à fort potentiel créée en 2004, Authentic est un expert reconnu dans le domaine de l'intégration ERP et notamment de Infor M3®. La mission d'Authentic est d'accompagner ses clients dans leurs développements en France et à l'international et de gagner en productivité sur leurs processus métiers. Conformément à ses valeurs - Liberté, Humilité, Exigence et Respect, l'utilisateur est toujours au cœur de la démarche-projet d'Authentic.

Références : Actia, Akiolis, Autoliv, Bricodeal, CapVI (Groupe Laurent) Carwall, EFI, Equip Aero, Fedipat, Joseph, Manitou, Intersport, Neuhauser, Olympus, Pochet, Poma, Siplast, Weir Power, Zodiac Aerospace...

