

myCOD

Consulting On Demand

Votre expert à
la demande

4,96/5



Indice de satisfaction clients myCOD



Efficacité

Mutualisé
Sécurisé



Disponibilité

Réactivité
Temps réel



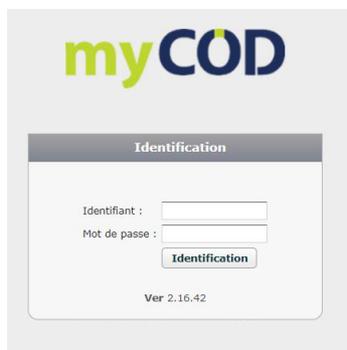
Expertise

Support technique
et fonctionnel



Simplicité

Flexibilité
Ergonomie



Un accompagnement sur la durée

Attaché à la qualité de services et à la proximité, Authentic propose une offre de service orientée utilisateurs pour les sociétés équipées de l'ERP Infor M3 / Movex, Infor CloudSuite, Infor OS, Birst et AIP.

myCOD est un service de consulting et de support international à la demande donnant un accès direct en temps réel aux ressources techniques et fonctionnelles d'Authentic (consultants techniques et fonctionnels, architectes système...).

Promesses tenues

• En toute simplicité

Le service myCOD s'adapte aux besoins clients en fonction du volume à traiter (besoins ponctuels ou récurrents, nombre d'utilisateurs...) 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.

“ myCOD, ce n'est pas seulement une plate-forme, c'est un partenariat avec des personnes qui nous épaulent vraiment et qui sont à notre écoute. ”

Bastien PINO, Directeur des Systèmes d'Information d'ORCHESTRA

Grâce à votre espace personnel en ligne, vous obtenez rapidement des réponses à tous vos besoins de maintenance, de développement 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 occasionnels, utilisateur unique

Carnets à partir de 30 tickets
(Jusqu'à 30h d'intervention)
Pas de limite de validité

Offre PROFESSIONAL

Besoins réguliers, plusieurs utilisateurs

Carnets à partir de 100 tickets
(jusqu'à 100h d'intervention)
Pas de limite de validité
Intégration de circuits de validation

Offre ENTERPRISE

Sur mesure

TMA externalisée, Contact direct avec l'utilisateur final

97,8%
des demandes urgentes
prises en charge
le jour même

Fonctionnement du portail myCOD

Création de la demande
www.mycod.fr



Qualification/
dispatch



Validation budgétaire
si > 4h



Traitement et réponse



Clôture

UTILISATEURS

FORMATION

Formation et apprentissage continu

ARCHITECTURE

AUDIT

Optimisation des performances, installation de nouveaux produits

ERP

CONFIGURATION

Mise en adéquation du système avec les nouveaux besoins métiers, implémentation Infor OS



MALFONCTIONS

RESOLUTION

Débogage et correction des dysfonctionnements et des anomalies soudaines ou récurrentes

PROGRAMME

DEVELOPPEMENT

Modification de programmes, Mise en place Interfaces / API / Webservices, messages EDI, Editique

“ Avec myCOD, nous avons la garantie d’avoir une réponse rapide avec une charge financière très faible. ”

Amandine Viale, Directrice Administrative et Financière, Juridique et SI de Eurocave

BUREAUX

- Nantes
- Montréal
- New York

CONTACT

France : +33 (0) 2 53 55 11 22
Canada/USA : +1 (514) 379-5004
contact@authentic-grp.com

www.authentic-grp.com

AUTHENTIC

Créé en 2004, Authentic met en œuvre des solutions IT et des services innovants permettant d'accompagner les entreprises dans leur développement. Authentic intervient auprès de sociétés spécialisées dans la Distribution en Europe, au Canada et aux Etats Unis et propose services et solutions autour de :

- Infor M3, Infor OS, CloudSuite Distribution Enterprise : implémentation, déploiement, migration, support...
- Méthodologie : agilité et réactivité pour des projets plus courts et moins coûteux
- Solutions verticales : Purchase to Pay, Business Intelligence.

Notre valeur ajoutée est notre capacité à proposer des solutions métiers qui améliorent la productivité, encouragent l'innovation et procurent la flexibilité nécessaire aux entreprises pour s'adapter rapidement face aux enjeux qu'ils rencontrent.

Références : Akiolis, Autoliv, Qérys, Exadis, Manitou, Pochet du Courval, Orchestra, EuroCave, Frial, Haulotte, Dorel, Provost...