

Assistance Jamf Pro

Notre engagement : votre réussite

Quelle que soit la solution Jamf dont vous disposez, vous trouverez un modèle d'assistance qui vous aidera à tirer le meilleur parti de votre investissement technologique. Des ressources dédiées et une expérience d'assistance personnalisée nous permettent de connaître votre environnement et de mieux cerner vos besoins. Notre engagement pour votre réussite ne s'arrête pas une fois que vous êtes inscrit. Ce n'est que le début. C'est pourquoi plus de 93% de nos clients restent avec nous année après année. Laissez-nous vous aider à prospérer avec Jamf Pro.



GARANTIR LE SUCCÈS DE VOTRE DÉPLOIEMENT APPLE

Notre engagement est envers vous, donc nous offrons deux modèles d'assistance selon vos besoins et votre budget.



NOS CLIENTS AVANT TOUT

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour vous aider à résoudre n'importe quel problème. Nous aborderons tout problème avec l'état d'esprit d'un collègue plutôt que d'un fournisseur. Et nous mobiliserons toutes les ressources dont nous disposons pour parvenir à une solution. Si nous nous heurtons à un obstacle, nous vous aiderons à aboutir à une solution.



ASSISTANCE STANDARD

Dès que vous rejoignez notre communauté de clients, vous bénéficiez de l'accès à notre équipe d'experts, rompus aux technologies de Jamf et d'Apple. Nous nous engageons à contribuer à votre réussite et n'aurons de cesse que vous soyez heureux..

Standard

- Assistance illimitée par chat, email ou téléphone pendant les heures de bureau
- Accès facile aux demandes d'assistance via le portail Jamf Nation

Recommandée pour

- Les organisations qui comptent sur des réponses rapides à des questions de base liées aux flux de travail ou au dépannage
- Les organisations qui préfèrent interagir avec l'assistance par chat ou e-mail
- Les organisations qui opèrent principalement pendant les heures de bureau ou dans un certain fuseau horaire
- Les organisations dans lesquelles la gestion Apple n'est pas la seule responsabilité du département
- Les organisations dans lesquelles une équipe de 1 à 2 personnes s'occupe de la gestion Apple
- Les organisations qui ont mis en œuvre un déploiement unique ou régional

Tarification

Incluse dans votre abonnement à Jamf Pro



ASSISTANCE PREMIUM

La dynamique des enjeux commerciaux auxquels vous êtes confronté au quotidien exige parfois une expertise stratégique et technique plus approfondie. Que ce soit pour les initiatives stratégiques ou les interventions d'urgence, passez à l'assistance Jamf Premium. Vous y gagnez un expert de Jamf, présent à vos côtés.

Premium

- Accès direct à votre chargé de compte stratégique et technique
- Assistance illimitée par chat, e-mail ou téléphone
- Priorité sur les problèmes signalés
- Accès aux rapports d'erreurs prioritaire

Recommandée pour

- Les organisations avec un environnement complexe nécessitant une connaissance approfondie de l'architecture
- Les organisations qui privilégient une assistance après les heures de bureau et/ou dont le déploiement s'étend sur plusieurs fuseaux horaires
- Les organisations qui privilégient une planification en profondeur avec des experts Jamf pour identifier des stratégies de gestion et des déploiements efficaces
- Les organisations dans lesquelles une équipe de 2 à 3 personnes s'occupe de la gestion Apple
- Les organisations qui ont signé un contrat d'assistance avec d'autres fournisseurs

Tarification

Disponible dans trois formules

Que vous offrent les différentes formules d'assistance Premium?

	Premium	Premium Plus	Premium Enterprise
Un expert Jamf dédié	✓	✓	✓
Escalation prioritaire	✓	✓	✓
Rapports problèmes	✓	✓	✓
Assistance 24x7*		✓	✓
Examen trimestriel*		Semestriel	Trimestriel
Plan de réussite*		✓	✓
Plan des mises à jour*			✓
Examen problèmes produit*			✓
Délai de réponse ciblé	4 Heures	3 Heures	2 Heures
Coût annuel	\$10,000	\$18,000	\$50,000

* **24h x 7j Assistance** téléphonique disponible.

* **L'examen trimestriel** consiste en une réunion entre les parties prenantes de votre entreprise et l'équipe Jamf chargée des clients, pour passer en revue les éléments suivants :

- Étapes importantes franchises
- Rétrospectives
- Planification de projets
- Nouvelles fonctionnalités de Jamf Pro et Apple
- Prochaines versions de Jamf Pro.

* **Le Plan de réussite** vous aide à identifier et à réaliser les projets essentiels au succès de votre plateforme Apple.

* **La planification des mises à jour** vous informe des mises à niveau, majeures comme mineures, des produits Apple et Jamf.

* **L'examen des problèmes** liés aux produits vous fournit un aperçu mensuel des problèmes affectant les produits qui peuvent nuire à votre environnement.



www.jamf.com

© copyright 2002-2018 Jamf. Tous droits réservés.

Pour en savoir plus sur les atouts de Jamf Pro pour la gestion de vos Mac et appareils iOS, rendez-vous sur jamf.com/fr