



smsmode

Service support & hotline

SOUHAITANT APPORTER UN SERVICE SUPPORT DE QUALITÉ, DIFFÉRENTS OUTILS SONT MIS À LA DISPOSITION DE NOS CLIENTS.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU CŒUR DE NOTRE ADN



UN OUTIL DE GESTION DE DEMANDE PAR TICKETING **GRATUIT**

Notre solution de tickets support permet de traiter rapidement et avec efficacité toutes vos requêtes techniques. Ce système gère la criticité des tickets ouverts et permettent un suivi des demandes et de leur résolution.

<https://smsmode.freshdesk.com>



UN OUTIL DE COMMUNICATION DES ÉTATS ET DES INCIDENTS **GRATUIT**

Grâce à notre page StatusPage, vous avez la possibilité d'être informé en temps réel des ralentissements et perturbations qui surviennent sur la plateforme smsmode® et sur les réseaux des opérateurs télécom.

<http://statuspage.smsmode.com/>



UN SERVICE D'ASTREINTE 24/7/365 **INCLUS DANS L'ABONNEMENT PREMIUM OU 100€ PAR MOIS**

L'assistance 24/7 propose un support continu et de qualité afin de répondre, par téléphone ou via la création d'un ticket support, aux demandes techniques et alertes urgentes, en soirée, la nuit, le week-end ou les jours fériés.

Numéro de téléphone dédié mis à votre disposition



les bénéfices de notre offre de support



UN SUPPORT TECHNIQUE EFFICIENT ET RÉACTIF

géré par des opérateurs expérimentés qui travaillent en étroite collaboration avec le service développement.



UNE INFORMATION SUR L'ÉTAT DES LIEUX DE VOTRE TRAFIC

qui concerne le statut d'envoi et de délivrabilité de vos campagnes en général ou d'un message en particulier.



DES ALERTES PAR EMAIL LORS DE RALENTISSEMENT OU D'INCIDENT

disponibles pour les clients qui en font la demande via la page StatusPage (alertes concernant les événements de nos services de routage et des opérateurs Télécom).



UNE ANALYSE EN TEMPS RÉEL DE LA PERFORMANCE DE NOS SOLUTIONS

mesuré par un service de surveillance et de performance tiers (Pingdom) et dont les rapports sont disponibles sur la page StatusPage smsmode®.



UNE TRANSPARENCE TOTALE ENVERS NOS CLIENTS

puisqu'à tout moment sont consultables sur la page StatusPage smsmode® la disponibilité opérationnelle de notre plateforme et l'historique des incidents.

EN SAVOIR PLUS

www.smsmode.com

