M.

Formules d’assistance client.

Maximisez votre investissement en choisissant la formule qui vous convient le mieux.

Votre réussite est notre priorité absolue. C’est pourquoi nous proposons quatre niveaux d’assistance client, conçus pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

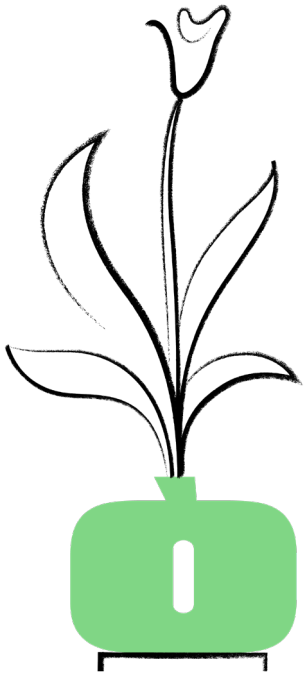
Basic.

- Approfondissez vos connaissances grâce à nos ressources à la demande.
- Une assistance technique est disponible pour la résolution des problèmes.

Découvrez la plateforme à votre rythme en consultant notre contenu à lademande et nos ressources disponibles dans le centre d’aide, et faites appel à notre assistance par e-mail et via le chat en direct pendant les heures d’ouverture en cas de

Enhanced.

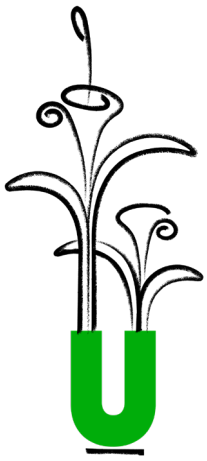
- Adresse e-mail dédiée pour contacter l’équipe d’assistance client.
- Réduction des interruptions avec des temps de réponse plus courts et des horaires d’ouverture étendus.
- Accès en autonomie à nos ressources et contenus d’assistance.



Bénéficiez de toutes les options de la formule Basic avec une assistance technique prioritaire ainsi que des représentants à votre disposition pour répondre à toute question technique. Les temps de réponse sont plus courts et les horaires d’ouverture

Premier.

- Profitez d’une formule d’assistance sur mesure pour maximiser votre investissement dans Monotype Fonts.
- Fournissez à vos équipes des formations et des coachings en live avec nos experts produit.
- Optimisez le lancement avec une configuration personnalisée de vos utilisateurs et de la bibliothèque de polices.
- Bénéficiez de temps de réponse courts et de nombreux modes de contact avec l’assistance client.



Atteignez vos objectifs plus rapidement grâce à une formule d’adoption sur mesure et des services de mise en place et de configuration personnalisés afin d’augmenter votre productivité. Profitez également d’une assistance technique avancée.

Elite.

- Faites équipe avec un responsable d’assistance client pour structurer votre organisation et assurer votre réussite en continu.
- Maximisez votre investissement et maintenez votre réussite sur le long terme grâce à des sessions de formation illimitées et des ateliers sur les meilleures pratiques.
- Profitez d’une assistance quotidienne pour la gestion de la plateforme et d’informations proactives pour éclairer vos décisions.
- Générez des rapports sur l’activité des utilisateurs et l’utilisation des polices pour obtenir des informations exploitables.
- Bénéficiez du plus haut niveau de priorité de l’assistance technique, disponible 24 h/24 et 7 j/7 par téléphone et appel vidéo.

Obtenez rapidement des résultats grâce à une expertise proactive et sur mesure, soutenue par notre plus haut niveau d’assistance et de priorité pour votre entreprise. Cette formule comprend un responsable d’assistance client dédié pour garantir le bon déploiement de la solution, fournir des conseils sur les meilleures pratiques et occuper le rôle de contact direct.

M.

Lancez-vous en toute confiance.

Posez des bases solides pour assurer votre réussite grâce à des conseils d'experts, des démonstrations en direct et des ressources sur les meilleures pratiques de la part des professionnels de Monotype Fonts.

Réduisez les interruptions.

Concentrez-vous sur l'activité de votre entreprise avec des temps de réponse et de résolution des problèmes rapides de la part des experts de notre équipe d'assistance technique.

Optimisez la productivité.

Recevez des informations exploitables pour assurer votre réussite et profitez d'une assistance proactive afin d'identifier les opportunités d'améliorer votre expérience Monotype Fonts.

Formules d'assistance client.

		Basic.	Enhanced.	Premier.	Elite.
Adoption.	Tutoriels vidéo et base de connaissances en ligne.	✓	✓	✓	✓
	Responsable d'assistance client dédié.			✓	✓
	Assistance client disponible dans le monde entier.			✓	✓
	Intégration et formules d'assistance sur mesure.			✓	✓
	Sessions de formation individuelles personnalisées.			✓	✓
	Ateliers sur les meilleures pratiques.			✓	✓
Mise en place et configuration.	Création de la bibliothèque de polices.			✓	✓
	Configuration des autorisations et des accès des utilisateurs.			✓	✓
	Invitation des utilisateurs par lots.			✓	✓
	Migration assistée de la bibliothèque de polices.			✓	✓
Administration continue.	Vérifications effectuées par les responsables d'assistance client.			**Tous les ans**	**Tous les trimestres**
	Supervision et gestion proactives de la plateforme.				✓
	Assistance quotidienne pour la gestion des utilisateurs et de la bibliothèque de polices.				✓
	Surveillance des données et génération de rapports.				✓
	Accès direct à l'équipe Monotype dédiée par le biais d'une adresse e-mail personnalisée.				✓
Assistance technique.	Horaires de l'assistance.	**Lun. - Ven. 9 h - 17 h**	**Lun. - Ven. 24 h/24**	**Lun. - Ven. 24 h/24**	**24 h/24, 7 j/7**
	Chat en direct.	✓	✓	✓	✓
	Création de tickets d'assistance.	✓	✓	✓	✓
	Accès dédié par e-mail à des représentants de l'assistance client.		✓	✓	✓
	Assistance téléphonique.			✓	✓
	Appels vidéo.				✓
	Temps de réponse en cas d'interruption d'activité.	**12 heures**	**6 heures**	**4 heures**	**2 heures**

*Les services d'adoption, de mise en place et de configuration sont disponibles pendant les 3 premiers mois du contrat.
Les services d'assistance technique sont fournis pendant 12 mois.

Services professionnels complémentaires disponibles

Intégration SSO.
Mise en œuvre assistée d'un système d'authentification unique.
Notre équipe chevronnée de Solutions Architects simplifie le processus d'authentification unique et sécurise les identifiants de vos équipes.

Protection des marques et licences.
Protégez votre marque contre une utilisation sans licence et incohérente des polices de caractères.
Chaque trimestre, recevez des rapports et des évaluations sur l'utilisation gérée et non gérée de vos polices du point de vue de la conformité des marques et des licences.