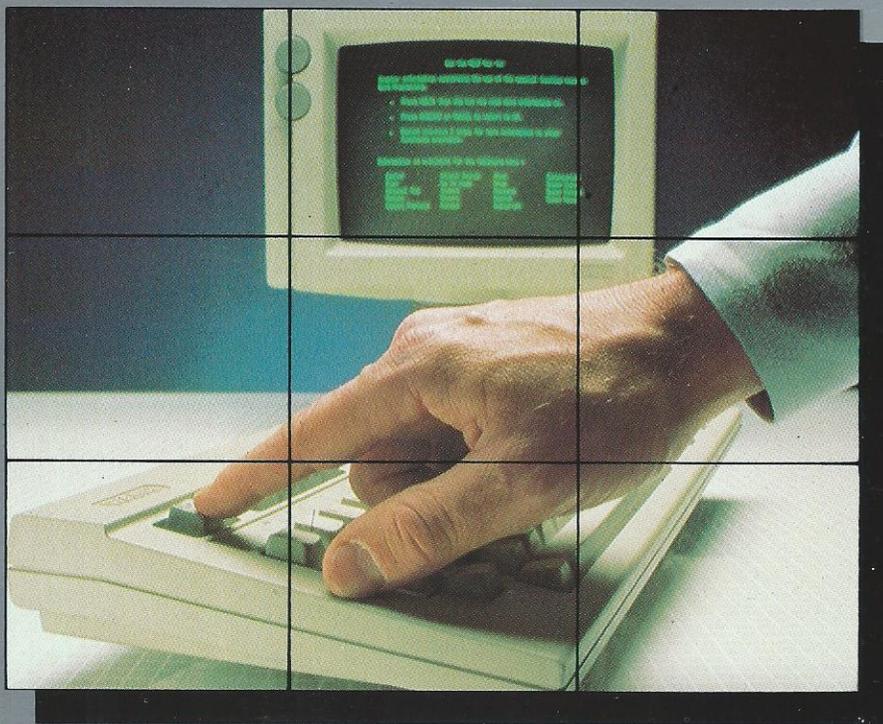


**SERVICE
SUPPORT
ET FORMATION**

Introduction



WANG Laboratories est devenue l'une des premières sociétés informatiques mondiales grâce à l'importance qu'elle a toujours attachée aux besoins de l'utilisateur final.

WANG s'est toujours employée à concevoir et à réaliser les systèmes à la fois les plus performants et les plus simples d'utilisation sur l'ensemble du marché, et la société a été à l'origine de plusieurs normes devenues des standards de l'industrie.

Aujourd'hui encore, pour WANG, l'informatique de bureau n'est pas simplement synonyme de haute technologie. Il importe avant tout de répondre aux besoins réels de l'utilisateur, en lui fournissant un outil permettant d'augmenter sa productivité. Mais, pour tirer le meilleur profit d'un outil, il faut savoir le maîtriser. C'est pourquoi WANG met l'accent sur le Service, le Support et la Formation apportés à ses clients.

Le service WANG commence bien avant l'acquisition d'un système. Dans un premier temps, les équipes du Service Technico-Commercial de la société analysent la structure et les besoins de l'entreprise afin de lui proposer la configuration en matériel et en logiciel la mieux adaptée.

Au moment de la livraison, les ingénieurs du Service Après-Vente installent le système et en

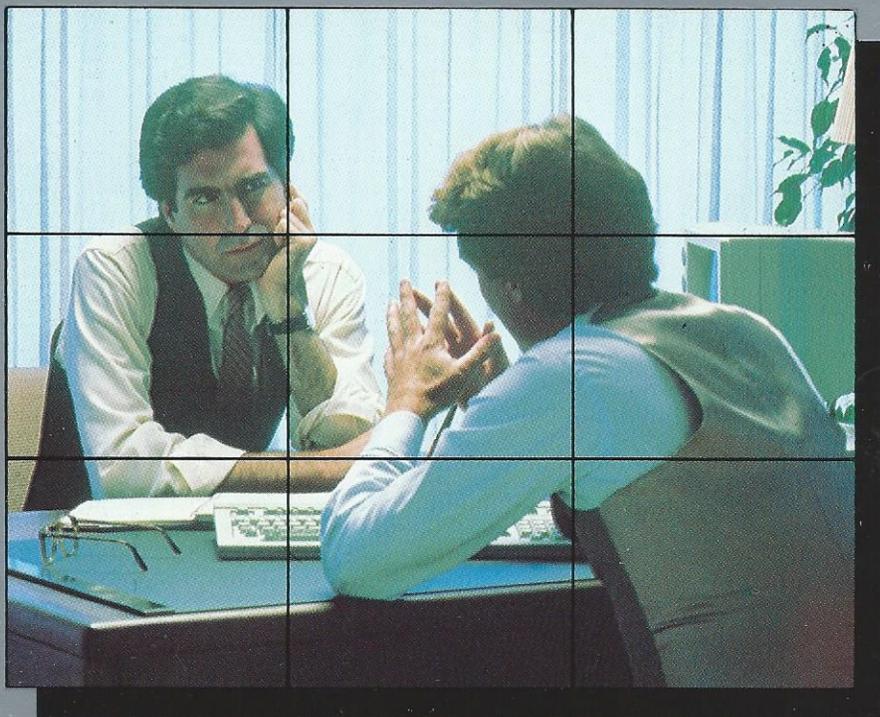
vérifient le bon fonctionnement. Ces mêmes ingénieurs restent en contact régulier avec l'utilisateur et demeurent à sa disposition pour toute question, tant sur le plan de l'utilisation du matériel que pour l'exploitation des logiciels.

La clé d'une informatisation réussie, c'est aussi la Formation. Dans cette optique, WANG propose des cours de formation théorique et pratique qui correspondent aux besoins propres de chaque entreprise et lui assurent une rentabilité optimale de l'équipement mis en oeuvre.

Pour mieux s'adapter aux besoins du marché, WANG mène chaque année une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs, ce qui permet d'évaluer les performances du matériel et de mesurer les progrès réalisés dans le domaine du service. Les résultats obtenus permettent de mieux répondre aux attentes du moment, et même d'anticiper les besoins futurs.

C'est en travaillant en équipe pour chaque client que les ingénieurs chargés du Service Technico-Commercial, du Service Après-Vente et de la Formation assurent à l'utilisateur le service complet indispensable en informatique.

Le Service Technico-Commercial



Le Service Technico-Commercial WANG a pour principal objectif d'aider les clients avant *et* après l'installation d'un système. Des équipes constituées de responsables clients, d'ingénieurs et d'analystes technico-commerciaux étudient, en étroite collaboration avec les utilisateurs, les besoins informatiques et bureautiques de l'entreprise. Ils conseillent et proposent les solutions logicielles et matérielles qui correspondent le mieux aux besoins réels sur le terrain.

Une fois les systèmes installés, les équipes du service technico-commercial demeurent actives et restent en contact avec l'entreprise. Leur mission consiste à suivre l'évolution de la technologie et à tenir à jour les connaissances de l'utilisateur, à l'aider à sélectionner des applications particulières et à résoudre tous les besoins d'extension et de conversion des logiciels existants. En tenant le

client informé des évolutions du matériel et des applications logicielles, le Service Technico-Commercial lui permet de rester au courant des développements les plus récents et de tirer ainsi le meilleur profit de son système.

Dans toute entreprise, la qualité du service rendu dépend essentiellement de la qualité de ses équipes. Aussi WANG choisit des professionnels de haut niveau et leur assure une formation continue et approfondie qui tient particulièrement compte des secteurs d'activité concernés tels que les banques, les assurances, le commerce, etc.

En investissant dans la qualité de son personnel, WANG contribue indirectement à améliorer les performances des systèmes informatiques installés.



Pour WANG, la formation de l'utilisateur est la clé de la réussite de la mise en place d'un système informatique ou bureautique. Les investissements réalisés dans ce secteur confirment cette philosophie: en effet, une dotation de plus de huit millions de francs en matériel a été affectée aux quatre Centres de Formation WANG installés en France.

Chacun des Centres de Formation WANG propose des sessions conçues pour tous les membres d'une entreprise et portant sur toute la gamme de matériels WANG. Les cours sont dispensés de façon régulière et le nombre d'inscriptions par classe est limité de façon à ce que les "élèves" reçoivent le maximum d'attention.

Avant de prendre des inscriptions à des cours, WANG analyse les besoins de formation d'une entreprise et lui recommande les cours les mieux

adaptés. Certains stages pratiques ont aussi été mis au point. Dans le cadre de ces stages, les participants peuvent approfondir leurs connaissances en travaillant sur leur propres applications de logiciels. Enfin, la formation peut également être réalisée au sein de l'entreprise sur demande d'un client.

Les cours ne sont pas figés et ils évoluent suivant les besoins du marché informatique. Ainsi, les cours existants sont fréquemment réactualisés par les instructeurs de WANG et les méthodes d'enseignement intègrent les technologies les plus récentes.

Si vous souhaitez recevoir une visite pour vous aider à établir un plan de formation ou si vous désirez connaître le planning et le contenu des cours WANG, consultez au (1) 48.97.06.06 : Madame THOMAS, poste 3228, ou Mademoiselle DIFFRE, poste 3326.



WANG a acquis une solide réputation sur le marché informatique quant à la fiabilité de ses systèmes. Mais, quelle que soit la fiabilité d'un matériel, il est nécessaire d'assurer des maintenances préventives, les modifications liées à l'évolution des produits, les mises à jour des logiciels et les remises en marche rapides en cas d'incidents.

C'est pourquoi WANG France dispose d'un service de maintenance très important, implanté dans 24 points de service en France métropolitaine, dont 14 agences régionales.

La plupart des ingénieurs de maintenance WANG sont formés pour intervenir à la fois sur les matériels et les logiciels d'exploitation. Des spécialistes par type de logiciel sont basés au Centre National d'Assistance et de Support, à Bagnole, et répondent à tout problème dans un délai maximum de 4 heures.

Chaque client sous contrat a un interlocuteur WANG nommé désigné, le Responsable de Compte, chargé de s'assurer de la qualité du service.

Un fichier central informatisé permet de suivre en permanence le bon fonctionnement d'un site client. Ce fichier comporte les configurations matérielles et logicielles de chaque client sous contrat, la liste des actions préventives et

l'historique des interventions. Ces informations continuellement mises à jour permettent aux ingénieurs de maintenance de prendre les mesures préventives les mieux adaptées et de répondre efficacement aux questions relatives au logiciel du client.

Si un problème ne peut pas être résolu au niveau local, la procédure dite "d'escalade" permet automatiquement, et dans les meilleurs délais, de remonter à un niveau supérieur national ou européen, jusqu'à ce que la solution au problème soit trouvée.

Différents types de services sont proposés pour les matériels et les logiciels de façon à répondre aux besoins réels des utilisateurs. Les contrats de maintenance de matériels prévoient des délais d'intervention sur site de 2h-4h-8h, ou le dépannage en atelier. Les contrats WANG Service et WANG Service Plus offrent par ailleurs une garantie de disponibilité des matériels de 95 à 98%.

Trois nouveaux services Logiciel sont également disponibles:

- service d'abonnement aux mises à jour,
- service de support téléphonique,
- service complet sur site.

Ces services incluent l'accès au WANG Télé-Service (télé-diagnostic et télé-assistance) pour certains types de matériel.

Adresses

Pour plus de renseignements contactez:

TECHNICO-COMMERCIAL ET FORMATION

WANG France
Tour Gallieni 1
78-80 Avenue Gallieni
93174 Bagnole Cedex
Tél: 48.97.06.06
 poste 3228, Mme THOMAS
 poste 3326, Mlle DIFFRE
Télex: WANGFRA 680 958F

APRES VENTE

WANG France
Tour Gallieni 1
78-80 Avenue Gallieni
93174 Bagnole Cedex
Tél: 48.97.06.06
Télex: WANGFRA 680 958F

WANG

Agence Rhône Alpes
La Combes de Charbonnières
78 Route de Paris – BP46
69751 Charbonnières
Tél: 78.34.12.50
Télex: WANGLYO 340 303F