

# La gestion Citrix

## Du support technique.

### Désignation d'un Responsable de la relation technique

Dans les environnements informatiques complexes, une relation de support technique proactive s'avère essentielle. Lorsque vous choisissez une option de support technique Citrix avec un service de gestion de compte, nous offrons à votre entreprise un point de contact unique et hautement qualifié, que nous appelons le responsable de la relation technique (ou TRM). Le TRM bénéficie d'une expérience poussée dans la mise à disposition de solutions Citrix et est parfaitement équipé pour identifier et résoudre rapidement les problèmes complexes. Notre objectif est de réduire les temps d'interruption d'activité dans votre entreprise, que ce soit par le biais d'un conseil proactif ou de la gestion de vos requêtes d'assistance via un contact dédié connaissant parfaitement votre infrastructure Citrix.

### Une gestion proactive de la relation

La première tâche de votre TRM consiste à apprendre à connaître et comprendre votre entreprise et la façon dont votre infrastructure de mise à disposition d'applications interagit avec elle. Cette approche permet au TRM de vous fournir régulièrement des informations techniques pertinentes et adaptées à votre environnement unique, de vous conseiller suivant les meilleures pratiques et de vous sensibiliser à l'utilisation des méthodologies et aux outils de dépannage. Notre intention est d'ajouter une réelle valeur à la relation technique afin de devenir un véritable membre virtuel de votre entreprise. Ce processus débute par la tenue d'une réunion approfondie avec votre TRM, dans le but de bien comprendre vos besoins technologiques et en matière de support. Ces besoins seront ensuite repris dans le plan de compte client et utilisés comme référence tout au long de la durée de votre contrat.

### Un avocat dédié chez Citrix

Votre TRM agira comme votre avocat chez Citrix, établissant la communication à la fois avec les équipes de développement et les équipes de gestion de produits de Citrix. Le TRM sera votre voix chez Citrix : il s'assurera que le bon degré de priorité soit accordé à toutes vos demandes techniques et fera en sorte que vos retours d'expérience sur les déploiements et produits Citrix soient effectivement relayés aux équipes de gestion des produits Citrix.

Le TRM peut également vous faire accéder aux versions beta des produits, étendant ainsi votre fenêtre de test et vous permettant d'influencer les futurs développements de versions.

"Nous considérons nos TRM comme l'un des principaux atouts offerts par le support technique Citrix à l'University de l'Utah. Nous bénéficions d'un niveau de service exceptionnel, ces TRM se comportant véritablement comme nos avocats chez Citrix et comme des chefs de projet pour toutes nos demandes d'assistance. Dès que nous leur soumettons un problème ou une demande d'assistance, nous savons que nos besoins spécifiques seront pris en compte grâce à leur connaissance et à leur suivi régulier de notre environnement."

*Brett Tarbox,  
Service informatique,  
Université de l'Utah*

### **Une information permanente**

Vous fournir des comptes-rendus d'état réguliers et des statistiques de performance pour les services d'assistance apportés est également l'une des responsabilités de votre TRM. Ces comptes-rendus et statistiques peuvent être personnalisés pour tenir compte de vos priorités. Ils peuvent comprendre différents types de données : nombre de dossiers ouverts, état de ces dossiers, temps de résolution... En outre, le TRM peut effectuer si vous le désirez des analyses de tendance et vous présenter des recommandations visant à améliorer votre fiabilité et vos performances.

### **Un point de contact technique unique**

Les clients bénéficiant d'un contrat avec TRM peuvent choisir d'éviter le support technique de premier niveau et travailler directement avec leur ingénieur attitré. Le TRM gèrera activement tous les incidents techniques et demeurera votre principal contact jusqu'à la résolution du problème. Il hiérarchisera l'urgence des différents cas soumis en fonction de vos informations et pourra mobiliser le cas échéant différentes ressources Citrix spécialisées afin de garantir la résolution la plus rapide possible.

### **Travailler avec votre TRM**

Le service de gestion de la relation technique offre un large éventail de prestations, depuis le conseil technique proactif jusqu'à la gestion de compte en passant par la résolution réactive des problèmes techniques. Citrix comprend parfaitement l'importance des besoins spécifiques de chaque client et s'attache à en tenir compte au sein de son architecture de support technique grâce aux composants suivants.

### **Le plan de compte et le profil du client**

Le plan de compte est un document complet contenant un plan de service valable durant toute la durée du contrat. Il définit l'architecture de la relation de travail devant s'établir entre votre entreprise et le TRM qui lui a été alloué. Le plan de compte est un document vivant qui contient les informations relatives aux contacts de votre équipe, les coordonnées de votre TRM et de tout autre membre de notre équipe virtuelle. En outre, il décrit les attentes du client dans le cadre du contrat et énumère les projets futurs ainsi que leurs étapes intermédiaires éventuelles. Il décrit en détail toutes les activités du TRM, comme le travail de résolution des cas, les visites sur site planifiées, ou tout autre livrable défini dans le contrat. Le TRM est également chargé d'y définir le profil de votre déploiement Citrix. Ce profil servira de référence et vous permettra de perdre moins de temps à communiquer les informations historiques et de configuration au support technique Citrix.

### Revue complète par Citrix de votre infrastructure de mise à disposition d'applications

Dans le cadre du programme TRM, Citrix peut effectuer une revue complète et orientée support technique de votre infrastructure Citrix. L'approche consiste à analyser l'un de vos serveurs de production ou l'une de vos appliances matérielles Citrix et de comparer les résultats de cette analyse avec les meilleures pratiques documentées par Citrix. A l'issue de cette revue, un compte-rendu résume les conclusions de l'analyse et énumère les actions correctives suggérées pour les différents points pouvant poser problème.

Cette revue peut être effectuée sous forme de mesure proactive ou comme point de départ de résolution d'un problème.

### Analyses d'incident

Votre TRM effectuera régulièrement des revues d'analyses d'incident, en général mensuellement ou conformément à un calendrier défini dans le plan de compte. Ces revues incluront une analyse de l'origine des problèmes, une analyse des tendances d'incidents et une catégorisation des principaux problèmes remontés. Les informations fournies par ces revues seront directement exploitables et vous permettront d'améliorer votre infrastructure Citrix et de réduire les interruptions d'activité. Votre TRM travaillera en étroite collaboration avec vous afin de classer les incidents et de déterminer si chacun d'entre eux est :

- **Imputable à une erreur du client** — Opportunité d'ateliers de formation et de présentation de meilleures pratiques.
- **Imputable à un problème du produit Citrix** — Opportunité de fournir des mesures Citrix de confinement et de correction là où cela s'avère nécessaire.
- **Un incident isolé** — Rédaction de comptes-rendus finaux sur demande ou lorsque la gravité du problème ou son impact sur l'activité exige une attention particulière.

### Conseil technique proactif

L'un des objectifs majeurs de votre TRM est la prévention des problèmes. Cet objectif sera atteint grâce au maintien d'une communication ouverte et permanente entre vous et votre TRM, qui facilitera au maximum des échanges techniques fréquents, formels ou informels. La fourniture proactive d'informations spécifiques à votre déploiement vous permettra de demeurer en permanence informé des hotfixes pouvant vous intéresser, des problèmes connus et des nouvelles versions susceptibles d'apporter une valeur ajoutée à votre environnement.

### Méthodologies et outils de résolution

Le TRM mettra à votre disposition un large éventail de scripts, d'outils et de techniques de résolution, afin de vous aider à réduire le temps de résolution de vos incidents et à vous rendre d'une manière générale plus autonome en matière de dépannage. Le cas échéant, ces ressources peuvent être fournies via des ateliers organisés sur site. Votre TRM peut également organiser des webinaires portant sur certaines configurations avancées.

### Revue commerciale

Des revues commerciales périodiques permettent d'examiner certains incidents particuliers, de discuter de l'origine de cas résolus et, le cas échéant, de modifier les priorités ou l'allocation de ressources du côté de l'un ou de l'autre des contractants, afin d'optimiser la valeur ajoutée du contrat.

### Support technique sur site\*

Pour les clients ne pouvant se contenter d'un service à distance dédié, Citrix propose des offres personnalisées permettant au TRM de devenir un membre à part entière de votre personnel, travaillant sur site chez vous à plein temps ou à temps partiel. Quel que soit votre besoin, nous saurons vous offrir la solution personnalisée idéalement adaptée à votre situation, qu'il s'agisse d'un ingénieur affecté à plein temps ou d'une association de support sur site et à distance.

Le service de TRM sur site peut :

- Effectuer une intervention sur un problème critique.
- Organiser des ateliers ciblés pour répondre à des besoins techniques spécifiques.
- Collaborer directement avec votre équipe pour identifier l'origine d'un problème et les étapes à suivre pour sa résolution.

*\*Le support sur site n'est proposé que dans la région EMEA.*

### Tableau comparatif des services

	Services de support sans TRM	Services de support avec TRM
<b>Fonctionnalités de support technique Citrix</b>		
Support téléphonique, via le Web et le courrier électronique	●	●
Ingénieur de support technique dédié		●
Accès prioritaire à l'équipe de deuxième niveau		●
Accès à l'équipe de résolution de compte stratégique		●
<b>Formation de support technique</b>		
Webinars techniques trimestriels	●	●
Accès aux manifestations de formation technique	●	●
Lettre d'information technique	●	●
Accès aux versions beta et aux premières versions logicielles		●
<b>Services personnalisés</b>		
Plan de compte client		●
Profilage du client		●
Revue de support technique		●
Notifications techniques proactives spécifiques à votre environnement		●
<b>Gestion du compte</b>		
Contact non technique	●	●
Réunions sur site		●
Conférences téléphoniques mensuelles		●
Revue commerciale trimestrielle ou annuelle		●
<b>Services de support optionnels</b>		
Support technique sur site** — intervention critique		●
Support technique sur site** — ingénieur dédié travaillant sur site		●
Services dédiés de deuxième niveau		●

Pour en savoir plus sur les offres avec TRM, contactez votre interlocuteur Citrix habituel, appelez le **1-800-424-8749** ou consultez notre site Web : **[www.citrix.fr/support](http://www.citrix.fr/support)**.

*\*\*Le support sur site n'est proposé que dans la région EMEA.*



#### A propos de Citrix

Citrix Systems, Inc. (NASDAQ:CTXS) fournit des solutions de Virtual Computing qui permettent à chacun de travailler et entreprendre depuis n'importe où avec n'importe quel périphérique. Plus de 230 000 entreprises font aujourd'hui confiance à Citrix pour créer de nouvelles manières de travailler grâce à des datacenters, postes de travail et réunions virtuels. Les solutions de virtualisation, d'infrastructure réseau et de cloud computing de Citrix mettent à disposition plus de 120 millions de postes de travail d'entreprise et sont utilisées chaque jour par 75 % des internautes. Citrix dispose d'un réseau de plus de 10 000 partenaires et revendeurs dans une centaine de pays. En 2010, Citrix a réalisé un chiffre d'affaires de 1,87 milliard de dollars.

© 2012 Citrix Systems, Inc. Tous droits réservés. Citrix® est une marque commerciale de Citrix Systems, Inc. et/ou de l'une ou plusieurs de ses filiales, et peut être déposée aux Etats-Unis ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales et marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.