

## Offres, fonctionnalités et services associés

**1**

Choisissez le nombre d'utilisateurs sous licence

**2**

Sélectionnez votre offre : Starter, Advanced ou Pro

**3**

Ajoutez des options :

- Crédits IA
- Stockage (To)
- Éléments de configuration / assets
- Alertes SMS
- Service On-Premise
- Services Premium
- Contrats additionnels

Fonctionnalité	Description	Starter	Advanced	Pro
		Gestion des tickets avec workflows intégrés	Gestion des tickets avec intégrations externes et fonctions d'IA	Fonctionnalités avancées, accompagnement sur mesure et services d'IA
<b>Self-Service et gestion des tickets</b>				
Portail Self-Service	Interface externe pour vos clients, leur permettant d'enregistrer des tickets et de soumettre des demandes de service.	✓	✓	✓
Knowledge Management (FAQ)	Base de connaissances produits et services, avec gestion des FAQ.	✓	✓	✓
Ticket Management	Documentation, suivi du temps, et communication transparente sur toutes les demandes entrantes.	Basic	Avancé	Expert
Crédits IA	Accès aux services d'IA d'OTRS : résumé, classification, analyse de sentiment et suggestion de réponse.	Add-on	1 200 crédits inclus	12 000 crédits inclus
<b>Automatisation &amp; Opérations</b>				
Process Management	Conception et automatisation de vos workflows métiers, création de formulaires.	✓	✓	✓
<b>Interface Utilisateur &amp; Collaboration</b>				
Personnalisation des objets métiers	Ajout de champs personnalisés, modification de la structure des formulaires et collecte de données.	✓ Illimité	✓ Illimité	✓ Illimité
Planification des ressources et des rendez-vous	Création de calendriers, gestion des équipes, planification de sessions à distance, réunions ou interventions terrain.	✓	✓	✓
Vue Kanban	Nouvelle interface OTRS pour visualiser, organiser et attribuer les tâches de manière intuitive.	🔒	✓ Drag & Drop	✓ Drag & Drop
<b>Reporting &amp; Analytics</b>				
Reporting & tableaux de bord	Création de dashboards et de statistiques personnalisés, envoi automatique de rapports (chaque lundi matin).	✓	✓	✓
<b>Gestion des Assets (CMDB &amp; Asset Management)</b>				
CMDB & Gestion des assets	Gestion complète de vos matériels, logiciels, contrats, machines et autres éléments de configuration.	1,000 Assets	5,000 Assets	Illimité
<b>Intégrations &amp; Assets</b>				
Intégration de Webservices	Connexion à des applications tierces via API REST.	🔒	✓	✓
<b>Sécurité &amp; Contrôles</b>				
Environnement de test (Sandbox)	Testez vos modifications avant leur déploiement en production.	À la demande (4 semaines offertes)	✓	✓
Remote Support (EV Reach)	Accès à distance, déploiement logiciel et automatisation des tâches.	Add-on	Add-on	Add-on

Suite à la page 2

Fonctionnalité	Description	Starter	Advanced	Pro
		Gestion des tickets avec workflows intégrés	Gestion des tickets avec intégrations externes et fonctions d'IA	Fonctionnalités avancées, accompagnement sur mesure et services d'IA
<b>Services Opérationnels</b>				
<b>Gestion des incidents</b>	Interruption imprévue d'un service ou dégradation de sa qualité (ex. baisse de performance, indisponibilité).	✓ Illimité	✓ Illimité	✓ Illimité
<b>Demandes d'information</b>	Gestion des demandes d'accès à l'information ou à la base de connaissances.	✓ Illimité	✓ Illimité	✓ Illimité
<b>Support téléphonique d'urgence</b>	Possibilité de contacter l'équipe Service & Support selon votre plage de service (SLW).	🔒	✓	✓
<b>Plage horaire de service (SLW) pour les incidents</b>	Définit les périodes pendant lesquelles le traitement et les délais de réponse aux incidents sont mesurés. Les heures en dehors de cette plage ne sont pas comptabilisées dans les SLA (ex. lundi-vendredi, 8h-18h).	Lun-Ven 8h-20h	Lun-Ven 8h-20h	24/7/365
<b>Temps de première réponse (incidents à faible impact)</b>	Délai maximum pour fournir une réponse initiale à un incident à faible impact (perturbation mineure, impact non critique).	1 jour ouvré	1 jour ouvré	1 jour ouvré
<b>Temps de première réponse (incidents à impact moyen)</b>	Délai maximum pour la première réponse aux incidents d'impact moyen, pouvant affecter partiellement les opérations sans interruption totale du service.	4 heures	4 heures	4 heures
<b>Temps de première réponse (incidents à impact critique)</b>	Délai maximum pour la première réponse aux incidents critiques (pannes majeures, interruption de service, ou impact significatif sur les opérations).	2 heures	2 heures	2 heures
<b>Gestion des utilisateurs autorisés</b>	Permet la gestion des utilisateurs autorisés à interagir avec le Service Desk OTRS pour la création d'incidents et de requêtes de service.	✓	✓	✓
<b>Service SaaS (non applicable à la version On-Premise)</b>				
<b>Stockage maximum autorisé</b>	Inclut les tickets, pièces jointes, articles de la base de connaissances et sauvegardes.	100 Go	500 Go	1 To
<b>Gestion du niveau de patch OTRS</b>	Mises à jour de votre système OTRS réalisées pendant les périodes de maintenance planifiées.	✓	✓	✓
<b>Sauvegarde &amp; Restauration</b>	Sauvegardes automatiques réalisées à intervalles réguliers, avec options de restauration disponibles dans le catalogue de services.	1x Semaine	1x Jour	1x Jour
<b>Maintenance des composants serveurs</b>	Prise en charge du système d'exploitation, de la base de données, d'Elastic Search, de Perl, du serveur web et autres composants essentiels.	✓	✓	✓
<b>Délai de résolution des incidents d'infrastructure critique</b>	Couvre les pannes matérielles (disque, surchauffe CPU, câblage défectueux, etc.).	24 H	8 H	4 H
<b>Gestion des e-mails</b>	Administration technique de la connexion entre OTRS et les comptes e-mail (par ex. antivirus, antispam).	✓	✓	✓
<b>Gestion du réseau</b>	Paramétrage des enregistrements SPF et déploiement des certificats.	✓	✓	✓