

# SUPPORT MÉTIER ET OPÉRATIONNEL

*Spécialisé dans les outils  
Autodesk Water*



**Une solution de support et d'accompagnement** adaptée aux besoins métiers, techniques et organisationnels des équipes pour l'utilisation des logiciels Autodesk Water.



### **Support utilisateurs**

- Réponse aux demandes quotidiennes, aide à la prise en main, résolution de blocages simples
- Accès à notre outil de gestion de tickets Mantis pour le suivi et la résolution des demandes



### **Support opérationnel**

- Problème technique ou dysfonctionnement dans l'installation d'un logiciel
- Environnement de travail
- Installation de logiciel, matériel ou configuration
- Assistance pour effectuer une action ou une procédure spécifique



### **Support projet**

- Assistance à la préparation, au déploiement ou au suivi de projets spécifiques.



### **Support données & serveurs**

- Administration et gestion des bases de données (création, sauvegarde, restauration, migration).
- Installation de WorkGroup Server
- Assistance à l'intégration de nouvelles sources de données et interopérabilité avec les systèmes existants.



### **Accès aux ressources et formations**

- Mise à disposition, sur demande, de fiches techniques en français sur les fonctionnalités du logiciel
- Réception de newsletters trimestrielles pour rester informé des évolutions, bonnes pratiques et retours d'expérience
- Invitation à des ateliers techniques thématiques pour approfondir vos connaissances et échanger avec nos experts
- Formations : sessions régulières Inter et Intra entreprises pour améliorer l'autonomie des utilisateurs (sur devis)



### **Assistance métier**

- Lancement de calculs et paramétrage des simulations.
- Aide à la modélisation des réseaux et systèmes hydrauliques.
- Traitement de données d'entrée et de sortie (nettoyage, structuration, intégration).
- Analyse des résultats et interprétation des simulations.
- Production de fiches et tutoriels personnalisés selon vos cas d'usage.
- Accès à une FAQ dédiée, régulièrement mise à jour.

## Une prise en charge rapide



**Prise en charge des demandes & Résolution**

**CRITIQUE**

24h à 1 semaine

**MOYENNE**

24h à 10 jours ouvrées

**FAIBLE**

48h à 30 jours ouvrées

## Choisissez votre pack

| Nom de l'offre         | Pack Essai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pack Standard                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                   | Horaires & Astreintes        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|                        |  InfoWorks ICM  InfoDrainage<br> InfoWorks WS Pro  InfoWater Pro |  InfoWorks ICM<br> InfoWorks WS Pro<br> InfoWater Pro |  InfoDrainage |                              |
| Durée                  | 1 jour                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 an                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                   | 9h00 à 17h30<br>Jours ouvrés |
| Prix HT                | 700 €                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2850 €/an<br>1700 €/an                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                   |                              |
| Contenu                | Support ponctuel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Support annuel standard                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                   | Pas d'astreinte              |
| Conditions spécifiques | Sans engagement,<br>Accès limité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Souscription annuelle<br>                                                                                                                                                                                               |                                                                                                   |                              |

Pour plus d'informations, contactez-nous :

**gestion-hydro@geomod.fr**