



### Le support de Composants et Technologies Open Source

L'offre de support/expertise apporte des services complémentaires aux clients leur permettant de s'assurer la **disponibilité d'experts de haut niveau** sur des technologies de pointe et des composants en production.

Open Wide met à votre disposition 2 types de services pour **maîtriser et gérer vos risques** :

- **Accompagnement et conseil en anticipation**
- **Réactivité de ses experts en cas d'incident**

Les services de support revêtent une importance particulière dans les **technologies Open Source** évoluant rapidement et dont les bénéfices à long terme reposent sur une **maîtrise de la technologie** et une **forte proximité avec les communautés**. Cette offre de support / expertise complète parfaitement les services de maintenance évolutive et corrective des applications.

Les besoins de support peuvent être de plusieurs natures :

- **Veille technologique**
- **Support technique et Conseil aux équipes de développement**
- **Support et Accompagnement des équipes de production**

### Un centre de R&D centré sur l'Open Source

De par son positionnement de « pure-player » autour des logiciels libres, OPEN WIDE a mis en place dès son démarrage **un centre de R&D** dont la vocation première est d'**évaluer les principaux composants Open Source**.

Que ce soit en qualité de leader ou bien de partenaire stratégique du projet, Open Wide / OS4I mène une activité de R&D particulièrement active afin d'**accompagner le déploiement des technologies Open Source en milieu industriel**.

### Une organisation et des outils dédiés

Fort de **8 ans d'expérience en support auprès des grands groupes industriels**, OPEN WIDE a mis en place un certain nombre d'**outils ainsi qu'une organisation dédiés** à cette activité afin de garantir la qualité du service proposé.

Nous proposons à nos clients de gérer les demandes d'expertise et de suivi du traitement de ces demandes à l'aide d'un **outil de gestion** spécialement conçu à cet effet, accessible par Internet et sécurisé, dénommé **HELIOS**. Cette solution est totalement intégrée dans les processus d'Open Wide et est utilisée pour tous les contrats de support ou de TMA.

Cette interface permet d'assurer un niveau de transparence et de qualité important sur le projet par la disponibilité des fonctionnalités suivantes :

- ▶ **Création des demandes de support et suivi** de leur état d'avancement en temps réel,
- ▶ **Gestion de la traçabilité et de l'historique** des actions menées,
- ▶ **Statistiques de temps de traitement**,
- ▶ **Communication par messagerie** de façon synchronisée,
- ▶ **Gestion des demandes non forfaitaires** à des fins administratives et de facturation.

**éjà fait confiance...**



**AIRBUS**



**SICMA AERO SEAT**



**sagemcommunications**