

Quel forfait me convient le mieux

Care Basic

Notre offre de base s'adresse aux clients qui ont de l'expérience dans la création d'un LMS et qui ont besoin de peu d'assistance de la part de LMS365 pour effectuer la mise en œuvre et la configuration. Care Basic n'inclut les sessions d'intégration en direct ou les questions et réponses avec nos responsables techniques.

Déjà inclus

Care Plus

Notre offre la plus achetée est destinée aux clients qui ont une certaine expérience de la création d'un LMS, mais qui recherchent des conseils de LMS365 pour l'implémenter et la configurer. Care Plus inclut les sessions d'intégration en direct, sessions de questions-réponses et Lit de démarrage Power BI.

Service privilégié

Care Premium

L'offre la plus pratique destinée aux clients qui recherchent des conseils complets de LMS365 sur la mise en œuvre et la configuration de l'outil. Care Premium propose plus de sessions d'intégration et de questions-réponses que Care Plus en ajoutant un canal d'équipes premium surveillé de près par l'équipe LMS365 pour faciliter les questions et réponses et proposer un temps de réponse endéans la journée.

L'expérience premium

Care Basic

Care Plus

Care Premium

Services d'intégration

Installation et configuration de base de LMS365



Installer 2 catalogues



Installer un nombre illimité de catalogues

Sessions d'intégration des clients via CSM*



1 coup d'envoi préenregistré



Jusqu'à 2 sessions en direct



Jusqu'à 6 sessions en direct

Sessions de questions-réponses (Q&A)*



1 Q&A



3 Q&A, les sessions sont enregistrées



6 Q&A, les sessions sont enregistrées

Services continus

Kit de démarrage Power BI*



Accès aux rapports prédéfinis



Accès aux rapports prédéfinis

Gestionnaire de la réussite client (CSM)*



Réunions trimestrielles



Réunions trimestrielles



Réunions mensuelles, CSM dédié

Sessions de questions-réponses (Q&A)*



1 Q&A par trimestre



1 Q&A par trimestre

Canal Microsoft Teams dédié



Expert LMS365 à la demande*



Accès à LMS365 Academy



Limité



Accès complet



Accès complet, illimité

Webinaires LMS365 Academy



Disponible en direct



Disponible en direct et à la demande



Disponible en direct et à la demande

Communauté de clients Yammer



Services de contenu

Microsoft Learning Pathways*



22 cours, 2 langues, 2 catalogues



22 cours, langues et catalogues illimités

Contenu du cours Go1*



5 cours basés sur la saisonnalité



5 cours basés sur la saisonnalité

Contenu du cours ClipTraining*



5 cours basés sur la saisonnalité



5 cours basés sur la saisonnalité

Services d'assistance

Accès au Centre d'aide*



Accès à l'assistance à la demande via Answer Bot



Accès au système de tickets d'assistance technique*



Engagement de temps de réponse de l'assistance*

16 heures ouvrables

10 heures ouvrables

6 heures ouvrables

Tous les titres marqués d'un * sont expliqués en détail à la page suivante

FAQ

- ▶ **Sessions d'intégration des clients via CSM** Les sessions d'intégration via CSM durent jusqu'à 1 heure chacune et passeront en revue les meilleures pratiques en vue d'une adoption rapide.
- ▶ **Sessions de questions-réponses (Q&R)** Les sessions de questions-réponses durent jusqu'à 1 heure chacune. Elles sont dispensées par des experts techniques et peuvent être utilisées pour examiner des cas d'utilisation courants ou des conseils pratiques dans l'outil
- ▶ **Accès au système de tickets d'assistance technique** Les utilisateurs autorisés du système de tickets Zendesk sont les administrateurs LMS365, les administrateurs de catalogue LMS365 et les administrateurs de cours LMS365 et nécessiteront des identifiants de connexion associés à ton compte Microsoft.
- ▶ **Gestionnaire de la réussite client (CSM)** Un Gestionnaire de la réussite client au niveau de LMS365 examinera les conseils, les trucs et astuces en matière de bonnes pratiques et agira en tant qu'agent de liaison pour tout ce qui concerne LMS365. Étant donné qu'un CSM n'est pas de nature technique, le CSM sera ton point de contact pour t'orienter vers l'Académie, le Centre d'aide ou les experts techniques selon tes besoins.
- ▶ **Expert LMS365 à la demande** Parmi les sujets abordés par les experts figurent l'examen et les recommandations de scénarios d'utilisation, les fonctions et fonctionnalités pratiques, les recommandations et les conseils généraux sur les meilleures pratiques, l'API LMS365 limitée et la couverture PowerSuite jusqu'à 40 heures. Peut être contacté via Teams Premium Channel pour une réponse initiale le jour même et par e-mail pour une réponse initiale dans les 16 heures ouvrables.
- ▶ **Accès au Centre d'aide** Le Centre d'aide comprend des vidéos informatives, des guides de l'utilisateur et des articles de connaissances pour t'aider à réussir ton déploiement de LMS365. Ce site héberge également nos prochaines notes de version, notre feuille de route produit et notre plateforme d'idées de commentaires des clients.

- ▶ **Contenu du cours Go1** Plus grande place de marché au monde pour le contenu de formation, Go1 est partenaire de LMS365. LMS365 travaillera avec nos clients Care Plus et Premium pour déployer cours dans ton catalogue afin que tes apprenants les prennent. Les cours sont soumis à la saisonnalité en fonction des **sorties de Go1**
- ▶ **Contenu du cours ClipTraining** ClipTraining est partenaire de LMS365. Il s'agit d'une bibliothèque d'e-learning répertoriant des leçons vidéo point à point. LMS365 travaillera avec nos clients Care Plus et Premium pour déployer cours dans ton catalogue afin que tes apprenants les prennent. Les cours sont soumis à la saisonnalité en fonction des sorties de ClipTraining.
- ▶ **Microsoft Power BI** LMS365 propose un kit de démarrage Microsoft Power BI avec des rapports prédéfinis et des instructions de procédure sur la configuration de la connexion via OData de LMS365 à Power BI. Les rapports prédéfinis sont prêts à l'emploi avec aucun ajustement ou très peu. Si ton entreprise a des exigences particulières en matière de création de rapports ou a besoin d'associer des données à d'autres sources, nous encourageons ces personnalisations à être gérées par ton entreprise, un partenaire ou par l'intermédiaire de notre équipe de services professionnels (ce qui entraînera des frais supplémentaires). Les experts LMS365 traiteront les questions de haut niveau liées à Microsoft Power BI lors des appels de questions-réponses ; le Centre d'aide n'étant pas apte à t'aider dans ce domaine.
- ▶ **Microsoft Learning Pathways** Les Parcours d'apprentissage Microsoft 365 sont une solution d'apprentissage à la demande personnalisable destiné à augmenter l'utilisation et l'adoption des services Microsoft 365 au sein de ton entreprise. Les MLP s'efforcent de respecter un cycle trimestriel de mise à jour du contenu. Actuellement, les cours sont disponibles en 8 langues et peuvent être déployés dans ton catalogue et proposés à tes apprenants.
- ▶ **Engagement de temps de réponse de l'assistance** Peut être décrit plus en détail dans l'accord SaaS [disponible ici](#).

Power BI Desktop est la version sans licence de Power BI pour afficher, modifier, gérer et utiliser pour l'analyse de données. Une licence Power BI n'est pas nécessaire pour utiliser les rapports prédéfinis, sauf si ton entreprise souhaite utiliser les fonctionnalités d'une licence payante Power BI Online. Power BI fait partie de ton abonnement MS365 et, en fonction de ton abonnement, des licences pour une utilisation en ligne peuvent être incluses.

- ▶ **LMS365 Academy** L'academie LMS365 offre une formation en-ligne sur demande a notre produit LMS365 que nous proposons avec différents niveaux d'accès en fonction de ton programme Care :

Care Basic	Care Plus	Care Premium
Sévérité Urgente 8 heures ouvrables	Sévérité Urgente 4 heures ouvrables	Sévérité Urgente 1.5 heures ouvrable
Sévérité Haute 12 heures ouvrables	Sévérité Haute 6 heures ouvrables	Sévérité Haute 3 heures ouvrables
Sévérité Normal 16 heures ouvrables	Sévérité Normal 10 heures ouvrables	Sévérité Normal 6 heures ouvrables
Sévérité Basse 24 heures ouvrables	Sévérité Basse 16 heures ouvrables	Sévérité Basse 8 heures ouvrables

Care Basic	Care Plus	Care Premium
Cours limités (3)	Accès complet aux cours (25)	Accès complet aux cours (25)
Académie de base	Académie avancée, apprentissage basé sur les rôles	Académie avancée, apprentissage basé sur les rôles
Jusqu'à 2 utilisateurs	Ajoutez de nouveaux apprenants tout au long du contrat	Ajoutez de nouveaux apprenants tout au long du contrat
	Accès au nouveau contenu au fur et à mesure de sa publication trimestrielle	Accès au nouveau contenu au fur et à mesure de sa publication trimestrielle
	Accès jusqu'à 25 utilisateurs	Accès à un nombre illimité d'utilisateurs