



# Customer Success Management

*Maximisez la performance, la disponibilité  
et l'agilité de votre plateforme de supervision  
avec nos services d'expertise.*

**Always-On IT**

# Introduction

## Une expertise à vos côtés pour chaque étape de votre projet

Chez Centreon, nous croyons que la supervision IT ne se limite pas à surveiller des infrastructures, mais qu'elle joue un rôle stratégique pour garantir la performance, la résilience et l'agilité des entreprises modernes.

## Simplifier la gestion et maximiser l'impact de votre supervision

Notre approche repose sur une vision claire : nous avons conçu une offre de services globale, pensée pour simplifier la gestion de votre plateforme de supervision tout en maximisant sa valeur et son impact sur votre activité avec des services adaptés à chaque étape de votre parcours.

Qu'il s'agisse de démarrer votre projet, de garantir la continuité de vos opérations de supervision, d'optimiser la supervision tout au long de son cycle de vie ou d'atteindre des ambitions plus exigeantes, nos équipes expertes sont à vos côtés pour transformer vos défis en réussites.

## Des services flexibles pour atteindre l'excellence opérationnelle

Avec une expertise reconnue et des solutions flexibles, nous vous aidons à aligner la performance de vos systèmes avec vos objectifs métiers. Nos services combinent savoir-faire technique, accompagnement personnalisé et innovation continue pour vous permettre de tirer pleinement parti de votre plateforme Centreon et d'atteindre l'excellence opérationnelle.

Avec Centreon, faites de la supervision un levier stratégique pour votre succès.

Ensemble, préparons votre IT à relever les défis d'aujourd'hui et à anticiper ceux de demain.

### SOMMAIRE

Service Overview	page 3
OnBoarding	page 4
Customer Care	page 5
Services Professionnels	page 6
Customer Success Management	page 7

# Service Overview

Tirez le meilleur parti de votre plateforme Centreon.



## Découvrir

Lancez rapidement votre projet grâce à nos services d'**OnBoarding** adaptés au déploiement On-Prem ou Cloud.

- Discover IT
- Discover Business



## Maintenir

Assurez une supervision au meilleur niveau de disponibilité avec le **Customer Care**.

- Centreon Guard
- Turnkey Operations
- Express Assistance



## Etendre

Développez les capacités de votre plateforme de supervision avec nos **Services Professionnels**.

- Turnkey Integrations
- ProServices Pack



## Exceller

Atteignez vos objectifs stratégiques grâce à l'accompagnement personnalisé de notre **Customer Success Management**.

- Always-On

## Bénéfices clés pour vous



**Démarrage rapide :** accélération du ROI grâce à une mise en œuvre rapide dans le respect des meilleures pratiques.



**Disponibilité continue :** maîtrise des incidents et réduction des interruptions avec un support dédié et engagé.



**Evolutivité garantie :** extension des capacités de supervision pour des environnements complexes en perpétuelle évolution.



**Accompagnement et suivi stratégique :** faites de votre plateforme de supervision un levier de performance pour atteindre vos objectifs métiers.

## Un écosystème global

*Centreon s'appuie également sur un réseau de partenaires internationaux pour répondre à vos besoins où que vous soyez, avec des solutions adaptées à vos contraintes locales ou métier.*

[Trouver un partenaire.](#)

# OnBoarding

L'OnBoarding Centreon simplifie le lancement de votre projet de supervision, que vous ayez choisi un déploiement en mode OnPrem ou en mode Cloud. Avec une gestion rigoureuse, des formations ciblées et un accompagnement fonctionnel, nous vous aidons à accélérer votre retour sur investissement (ROI).

## OnBoarding OnPrem Une solution complète

### Kick-Off

Préparation et planification avec votre chef de projet dédié.

**Discover IT** : supervision IT autonome.

- Installation, configuration et intégration réalisées par nos consultants.
- Formation en ligne pour maîtriser les fondamentaux.
- Express Assistance Pack inclus (*description page 5*)

**Discover Business** \* :  
supervision métiers optimisée.

- Configuration des extensions Centreon Business Edition.
- Formation en ligne et sessions d'accompagnement.
- Étude et implémentation d'un cas d'usage concret relatif à votre métier.

## OnBoarding Cloud La supervision Cloud simplifiée

### Kick-Off

Accompagnement personnalisé par un Centreon Success Manager.

**Discover IT** : autonomie rapide.

- Formation e-learning pour maîtriser les bases.
- Sessions avancées pour configurer et optimiser votre plateforme.

**Discover Business** \* :  
supervision alignée avec vos objectifs métiers.

- Formation dédiée aux processus métiers.
- Ateliers collaboratifs pour implémenter vos cas d'usage spécifiques et métiers.

\* Centreon Business Edition uniquement

## Bénéfices clés pour vous



**Mise en œuvre facilitée** :  
une gestion de projet complète pour un démarrage sans accroc.



**Autonomie rapide** :  
formations e-learning et/ou en présentiel pour maîtriser les bases rapidement.



**Accompagnement dédié** :  
conseils pour aligner votre supervision IT et métiers.

## Formation : accélérez la montée en compétences

Avec la Centreon Monitoring Academy, vos équipes peuvent se former en ligne ou en présentiel pour maîtriser rapidement la supervision Centreon. Les parcours incluent des certifications valables 18 mois, pour valider leur expertise.

[Contactez-nous](#) pour planifier votre OnBoarding et découvrir nos solutions de formation

# Customer Care

## Votre plateforme toujours disponible avec Centreon Guard.

Avec Centreon Guard, inclus dans tous nos abonnements, nous garantissons la disponibilité et le meilleur niveau de performance de votre plateforme, à tout moment. Nos équipes Customer Care veillent à ce que votre supervision fonctionne de manière optimale grâce à un support réactif et une maintenance proactive.

### Nos Services :

- **Centreon Guard, votre contrat de support et maintenance**, inclus dans tous les abonnements Centreon : un accès rapide au support pour déclarer et suivre vos incidents via un portail dédié, simple et intuitif, et un accès aux nouvelles versions du logiciel.
- **Express Assistance Pack** : extension de Centreon Guard packagée incluant 5 vouchers valable 1 an.  
*(1 voucher vous donne droit à un appel en visio de 2 heures avec l'un de nos experts du Customer Care pour vous accompagner sur la configuration de votre solution.)*



## Bénéfices clés pour vous



**Tranquillité d'esprit :**  
votre plateforme est sécurisée et à jour en permanence.



**Réactivité :**  
vous résolvez et prévenez les problèmes rapidement grâce à un support dédié.



**Sécurité renforcée :**  
vous protégez votre plateforme de supervision grâce à des correctifs réguliers.

## Pourquoi choisir le Centreon Customer Care ?

- **Support multilingue** (anglais/français).
- **Expertise technique connectée à notre R&D** pour des solutions sous contrôle.
- Approche **orientée satisfaction client**.

# Services Professionnels

## Des services professionnels adaptés à vos besoins.

Les services professionnels de Centreon sont conçus pour vous accompagner, même sur vos projets les plus complexes. Qu'il s'agisse de déployer, mettre en place une intégration sur mesure, faire évoluer ou optimiser votre plateforme de supervision, nos équipes vous apportent leur expertise technique et leur expérience terrain pour atteindre vos objectifs rapidement et efficacement.

### Nos Services :

- **Turnkey Opérations :**  
décuplez la productivité de vos opérations informatiques avec nos packs clés en main : installation, mise à jour, migration, check-up ou audit.
- **Tunkey Intégrations,** services clés en main et sur mesure :  
développement de connecteurs de supervision, de Stream Connecteurs, développement d'intégrations Open-Ticket, personnalisées et adaptées à votre environnement.
- **Packs de services professionnels personnalisés :**  
packs de 3 ou 5 jours, valables 1 an, pour vos besoins spécifiques de configurations métiers.  
Vous bénéficiez de l'accompagnement de nos experts supervision pour configurer et optimiser votre plateforme.

## Bénéfices clés pour vous



**Gain de temps et efficacité :**  
nos experts vous délivrent des services clé en main.



**Optimisation continue :**  
nos experts techniques vous proposent des solutions adaptées quel que soit le niveau de complexité de votre projet.



**Flexibilité :**  
vous avez le choix entre des services clé en main et un accompagnement plus personnalisé pour garantir le succès de votre supervision.

## Pourquoi choisir les services Centreon ?

- **Maîtrise totale de la chaîne de valeur projet,** de la conception à l'implémentation.
- **Accès à une équipe d'experts proactifs et collaboratifs,** reconnus pour leur professionnalisme.
- **Disponibilité d'un réseau de partenaires locaux et internationaux** pour répondre à vos besoins les plus spécifiques.

# Customer Success Management

**Le CSM-Customer Success Management pour garantir la performance de votre supervision au quotidien.**

Chez Centreon, nous savons que chaque projet IT est unique et nécessite un suivi adapté. Proactives, engagées et expertes, nos équipes agissent à vos côtés pour garantir le succès de votre supervision. Elles s'assurent que vos besoins sont pris en charge rapidement, que vos projets progressent efficacement, tout en anticipant vos attentes futures.

**Always-On, l'accompagnement sur mesure pour assurer l'excellence opérationnelle de votre activité.**



## Customer Success Management

Le CSM comprend vos objectifs à court et à long terme et détermine comment répondre à vos contraintes et exigences.



## Technical Account Management

Le TAM accélère votre retour sur investissement en vous aidant à documenter, maintenir et utiliser votre plateforme Centreon.



## Expertise Centreon

Accès aux équipes internes éditeur Centreon sur lesquelles s'appuyer en cas de sujets techniques complexes nécessitant une expertise pointue. (R&D / Produit / TSM...)

## Bénéfices clés pour vous



### Un point de contact unique

qui centralise et suit vos demandes avec les équipes Centreon pour garantir le meilleur niveau de réponse, dans les meilleurs délais.



### Suivi et conseils personnalisés :

votre CSM vous connaît et crée une relation privilégiée avec vos équipes. Il délivre des recommandations basées sur les meilleures pratiques éditeur et anticipe vos besoins. Il assure le suivi des tickets ouverts avec le Customer Care en escaladant si nécessaire.



### Proactivité et proximité :

votre CSM vous informe régulièrement des évolutions de la roadmap produit, vous implique dans les développements produits, avec un accès exclusif à des bêta-tests, points UX/UI et discussions stratégiques et intègre vos besoins dans la vision à long terme de Centreon pour garantir une collaboration durable et fructueuse.

**Contactez-nous pour découvrir nos solutions d'accompagnement personnalisées.**

Partenaire de référence pour la supervision de la performance digitale, Centreon a développé, une expertise unique en supervision des infrastructures, des réseaux et de l'expérience digitale des utilisateurs, depuis 2005. Plus de 1000 clients – organisations publiques, entreprises privées ou MSPs, 90 partenaires experts et une communauté de 250 000 utilisateurs dans 60 pays s'appuient sur Centreon au quotidien. Avec 160 collaborateurs répartis dans 5 pays, Centreon réalise une croissance moyenne de 30% par an.

Pour savoir comment nous pouvons vous aider, [contactez-nous](#).

Pour vous aider dans votre parcours de supervision IT, retrouvez l'ensemble de nos ebooks, études, témoignages, tutoriels, vidéos dans notre [centre de ressources](#).



Always-On IT



#### CORPORATE HEADQUARTERS

30 rue du Château des Rentiers,  
75013 Paris - FRANCE

#### NORTH AMERICA HEAD OFFICE

320 Bay Street, 101  
Toronto, ON M5H 4A6 - CANADA