

softvoyage



Accueillez TIM<sup>MD</sup>

GUIDE D'INFORMATION

*Depuis 1987, Softvoyage livre des solutions informatiques  
robustes et innovatrices pour l'industrie du voyage.*



## L'expérience SOFTVOYAGE

Depuis 1987, Softvoyage livre des solutions informatiques robustes et innovatrices pour l'industrie du voyage. Les solutions de Softvoyage permettent l'administration et la distribution de services de voyages pour des centaines d'agences de voyages en Amérique du Nord, d'organismes de voyages et de groupements de vols, ainsi que de fournisseurs de prestations.

Softvoyage crée de la valeur en livrant des solutions de gestion simples et différents choix de distribution de produits de voyages à moindre coût. Softvoyage offre aussi un magasinage robuste aux agents de voyages avec des outils de comparaison et de réservation intégrés.

Le but de ce document, ainsi que des autres documents d'information complémentaires disponibles, est de clarifier l'éventail de produits offerts par la compagnie ainsi que d'expliquer clairement chacun d'eux. Pour tous les produits, vous pouvez trouver plus d'informations en consultant le site de la compagnie au [www.softvoyage.com](http://www.softvoyage.com).

Les guides d'information sont disponibles pour les produits suivants :

### SOLUTIONS B2C :

- › Forfaits
- › Vols
- › Hôtels
- › Tours<sup>MD</sup>
- › Apps

### SOLUTIONS BACK-OFFICE

- › TTS
- › **TIM<sup>MD</sup>**
- › Gulliver

*Les guides sont aussi disponibles en anglais.*





## Table des MATIÈRES

› Introduction	5
› Accueillez TIM <sup>MD</sup>	6
› Aperçu du produit	7
› La disponibilité des CIRCUITS	12
› Fournisseurs qui utilisent TIM <sup>MD</sup>	14
› Automatisation de la facturation	15
› Processus d'implantation	16
› Réseau et infrastructure	17
› Service à la clientèle	19

# INTRODUCTION

Ce guide d'information a été créé dans le but de donner de l'information générale sur le produit et d'expliquer les notions de base pour l'utiliser. C'est un outil idéal pour celui qui désire en apprendre davantage sur le produit, ses possibilités et la façon de le configurer. Vous pourrez aussi explorer notre approche en gestion de projet pour l'implantation du produit et avoir un aperçu de toute l'architecture robuste de Softvoyage, qui permet de vous offrir un réseau d'affaires des plus fiables et hautement disponible.

Softvoyage vous remercie de l'intérêt que vous portez à son produit. N'hésitez pas à nous contacter pour tout commentaire ou suggestion. Vous pouvez communiquer avec votre gestionnaire de compte ou par courriel au [info@softvoyage.com](mailto:info@softvoyage.com).

# Accueillez TIM<sup>MD</sup>

Comme plusieurs l'ont remarqué, les circuits en autocar gagnent beaucoup en popularité. Les bébé-boumeurs et même les plus jeunes découvrent que ces circuits sont une excellente façon de voyager. Les voyages en autocar sont efficaces et agréables. Les voyageurs sont totalement concentrés sur ce qu'ils sont censés voir – sans le stress ni l'inquiétude!

Par conséquent, Softvoyage a concentré ses efforts sur le développement d'outils appropriés pour les fournisseurs et agences de voyages pour leur permettre d'offrir de façon efficace le magasinage et la possibilité de réserver des circuits en autocar.

Et la solution est celle-ci : **TIM<sup>MD</sup>** est le système de *back-office* pour les fournisseurs qui ont des systèmes informatique minimaux. En acquérant **TIM<sup>MD</sup>**, ils sont en mesure de télécharger leurs circuits au système principal de Softvoyage, leur donnant ainsi une exposition à des milliers d'agents de voyages à travers le pays. Somme toute, cela apporte une visibilité extraordinaire pour la distribution.

Maintenant, la puissance de distribution est stupéfiante et accessible grâce au système innovateur **TIM<sup>MD</sup>**, une solution de Softvoyage.

Ceci est une grande opportunité pour les fournisseurs de circuits en autocar. Jusqu'à présent, la visibilité et la distribution de voyages en autocar étaient très limitées. Les fournisseurs préparaient leurs circuits et les diffusaient aux agences de voyages. Sur l'internet, la recherche de circuits est encore difficile, et c'est toujours inquiétant de ne pas savoir à qui faire confiance.

## FAITS SAILLANTS :

- › La visibilité des circuits en autocar est limitée et les recherches sur internet sont difficiles, d'autant plus que les résultats ne sont pas nécessairement à jour.
- › Il faut presque connaître tous les fournisseurs possibles afin de trouver le genre de circuit recherché.
- › **TIM<sup>MD</sup>** est connecté sur la plus grande base de données de voyages au Canada.

## AVANTAGES :

- › Les agences et organisateurs de voyages munis de **TIM<sup>MD</sup>** peuvent télécharger et gérer leurs propres circuits.
- › Les circuits créés dans **TIM<sup>MD</sup>** sont immédiatement disponibles sur le réseau de Softvoyage par des milliers d'agents de voyages et d'organiseurs de voyages pour la recherche et la réservation.
- › **TIM<sup>MD</sup>** rend disponibles les circuits sur l'outil de recherche et de réservation le plus puissant au pays.
- › L'engin de recherche est aussi précis que flexible en offrant des recherches par ville, par durée, par itinéraire, par date, etc.
- › Les petits organisateurs de voyages ont maintenant accès aux mêmes canaux de distribution que les grands organisateurs de voyages.
- › FACILITÉ D'UTILISATION
- › FORCE DE DISTRIBUTION : l'accès aux circuits proposés est national, accessible par tant d'agents!
- › Le système est simple, rapide et ultra-fiable.

# Aperçu du PRODUIT

Avec **TIM<sup>®</sup>**, les fournisseurs de circuits en autocar peuvent facilement télécharger leurs propres circuits sur le plus grand réseau de distribution au Canada. **TIM<sup>®</sup>** offre une interface qui permet à l'utilisateur de gérer l'inventaire de ses circuits.

Dans l'interface de l'utilisateur, les fonctions sont disponibles sous forme d'onglets.

Sous l'onglet **Company Details**, l'utilisateur y entre toute l'information pertinente de sa compagnie, y inclus les termes et conditions :

The screenshot displays the 'softvoyage TOUR OPERATOR Inventory Manager' web application. The top navigation bar includes the 'softvoyage' logo, the text 'TOUR OPERATOR Inventory Manager', a 'LOGOUT' button with a red 'X' icon, and a language selector 'display in FR'. Below this is a blue header bar with the text 'Tours Inventory Management'. The main content area is titled 'Tours Inventory Management' and features a tabbed interface with five tabs: 'Company Details' (selected), 'Tours', 'Departures', 'Agencies', and 'Booking Report'. The 'Company Details' tab contains a form with the following fields and values:

Name of the Company :	TOUR OPERATOR
Address :	201 LAURIER
City :	MONTREAL
Province :	QC - Québec
Postal Code :	H2T 3E6
Phone Number :	514-273-0008
Toll Free Number :	888-101-2000
Fax :	514-273-0199
Email Address :	info@softvoyage.com
Minimum Delay :	3 days

Below the form, a message states: 'Today we are May 17, so no reservations before May 20'. At the bottom, a text box contains the following disclaimer: 'After purchase, a confirmation will be emailed within 72 hours. This confirmation constitutes your acknowledgement that you have read, and agree to, the terms and conditions of use presented herein. This confirmation contains the'.

# Aperçu du PRODUIT [SUITE]

Sous l'onglet **Tours**, l'utilisateur y retrouve l'inventaire de ses circuits disponibles. Il peut consulter ses circuits, les modifier et même les supprimer :

**Tours Inventory Management**

Company Details **Tours** Departures Agencies Booking Report

Tour Name	Internal ID	Duration
<input checked="" type="radio"/> CASINO TOUR	CAS123	4 day(s)
<input type="radio"/> CASINO TOUR VIP	CAS123	4 day(s)
<input type="radio"/> CAT MASSIF TOUR		2 day(s)
<input type="radio"/> CAT NIAGARA ADULTE TOUR	18ANS	3 day(s)
<input type="radio"/> CAT ONE DAY TOUR	TESTDAY	1 day(s)
<input type="radio"/> CAT R. I. P. TOUR	TESTTEST	5 day(s)
<input type="radio"/> LE TOUR DE LA FRANCE		12 day(s)
<input type="radio"/> LIBRE CUBA (Inactive)	12345	4 day(s)
<input type="radio"/> NEW YORK 3.5 JOURS (Inactive)		3 day(s)

9 tour(s) found

Edit Delete New

powered by **softvoyage**

Sous **Departures**, il est possible de consulter les départs ainsi qu'un résumé pour chacun :

**Tours Inventory Management**

Company Details Tours **Departures** Agencies Booking Report

Tour Name / Departure Date	Inv.	Single	Double	Triple	Quad
<input checked="" type="checkbox"/> CASINO TOUR (12)					
<input checked="" type="checkbox"/> CASINO TOUR VIP (4)					
<input checked="" type="checkbox"/> CAT MASSIF TOUR (10)					
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/01	18	\$101.00	\$100.00	\$103.00	\$104.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/02	54	\$201.00	\$200.00	\$203.00	\$204.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/03	14	\$301.00	\$300.00	\$303.00	\$304.00
<b>Global Inventory : 14 seats avail.</b> <b>Departure Cities :</b> - Montreal (16 seats avail.) - Ottawa (17 seats avail., +\$10.00) - Ottawa (+\$10.00)					
<b>Pricing Category #1 :</b> Effective between 2001/01/01 and 2099/12/31 15 meals Single (5 rooms avail.) : \$301.00 + \$0.00 tax Double (6 rooms avail.) : \$300.00 + \$0.00 tax Triple (6 rooms avail.) : \$303.00 + \$0.00 tax Quad (8 rooms avail.) : \$304.00 + \$0.00 tax					
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/04	54	\$401.00	\$400.00	\$403.00	\$404.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/05	54	\$501.00	\$500.00	\$503.00	\$504.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/06	Unlimited	\$601.00	\$600.00	\$603.00	\$604.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/07	10	\$701.00	\$700.00	\$703.00	\$704.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/08	5	\$801.00	\$800.00	\$803.00	\$804.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/09	Unlimited	\$901.00	\$900.00	\$903.00	\$904.00
<input checked="" type="checkbox"/> 2011/03/10	20	\$1001.00	\$1000.00	\$1003.00	\$1004.00
<input checked="" type="checkbox"/> CAT NIAGARA ADULTE TOUR (1)					
<input checked="" type="checkbox"/> CAT ONE DAY TOUR (2)					
<input checked="" type="checkbox"/> CAT R. I. P. TOUR (4)					
<input checked="" type="checkbox"/> LE TOUR DE LA FRANCE (2)					
<input checked="" type="checkbox"/> LIBRE CUBA (1)					
<input checked="" type="checkbox"/> NEW YORK 3.5 JOURS (1)					

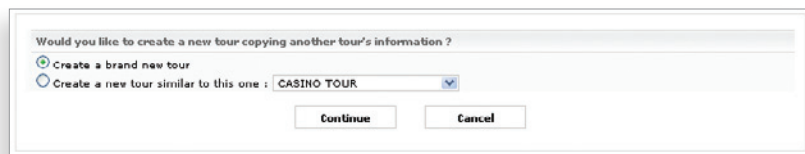
New

powered by **softvoyage**

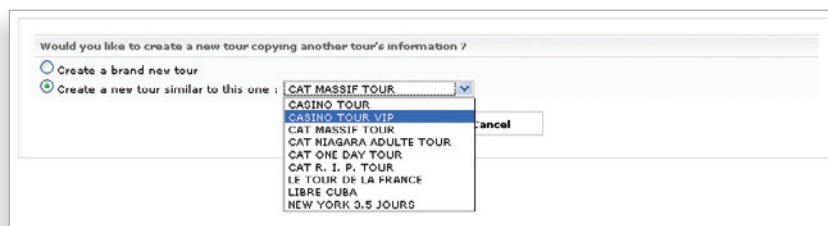


# Aperçu du PRODUIT [SUITE]

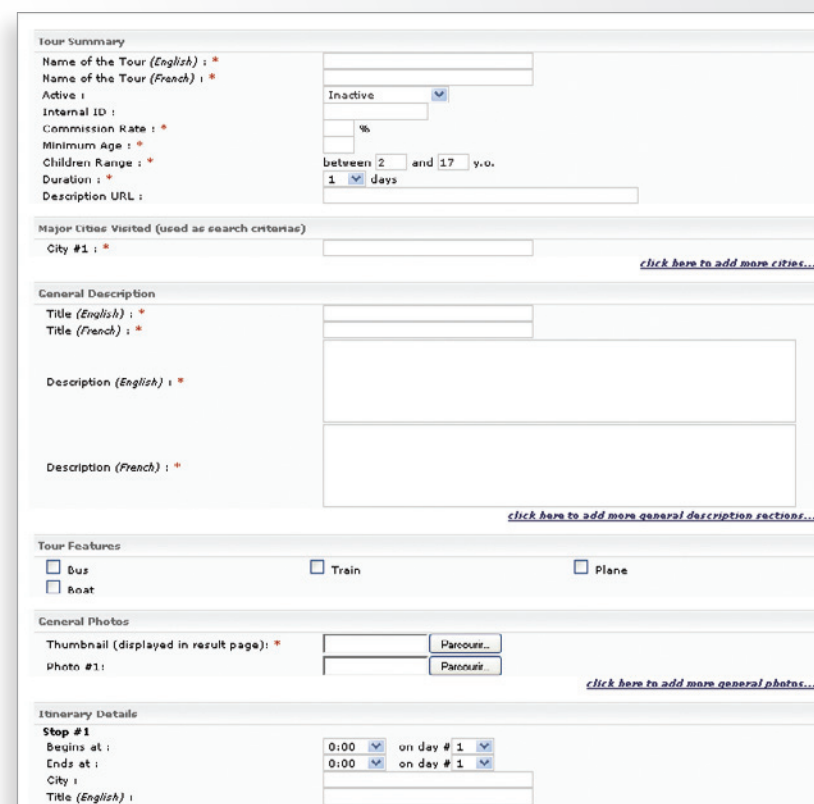
C'est très simple de créer un nouveau circuit. La création peut se faire d'un formulaire vide...



... ou encore partir d'un circuit existant pour minimiser la saisie d'information :



Pour créer un nouveau circuit, il s'agit tout simplement de remplir un formulaire :



# Aperçu du PRODUIT [SUITE]

Une fois le circuit créé, sous l'onglet **Departures**, les départs ainsi que les prix sont créés et gérés :

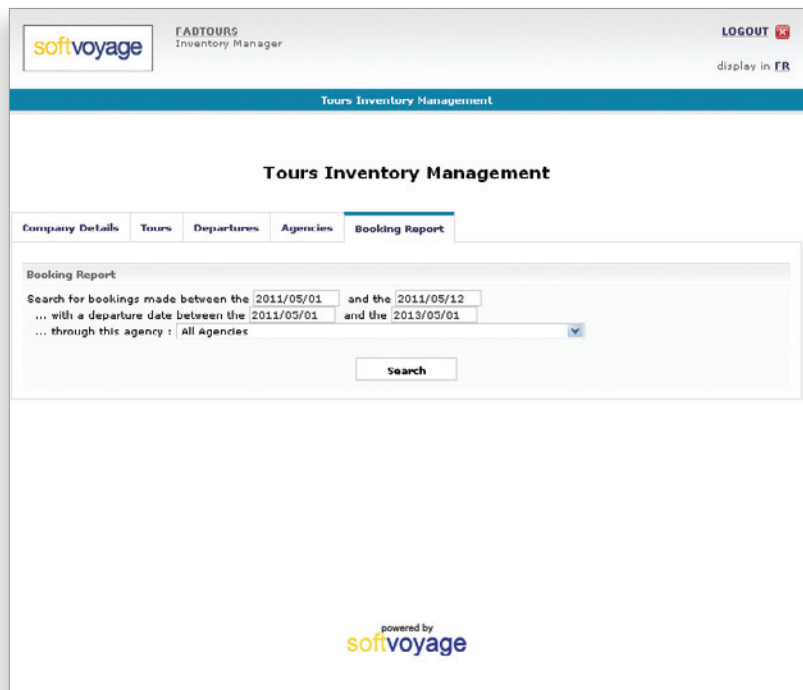
The screenshot shows the 'Tours Inventory Management' interface. At the top, there's a header with 'softvoyage', 'FABTOURS Inventory Manager', and a 'LOGOUT' button. Below the header, the main title 'Tours Inventory Management' is centered. Underneath, there are tabs: 'Company Details', 'Tours', 'Departures', 'Agencies', and 'Booking Report'. The 'Departures' tab is selected. Below the tabs, there's a table with columns: 'Tour Name / Departure Date', 'Inv.', 'Single', 'Double', 'Triple', and 'Quad'. The table lists several tours with their respective counts in parentheses. A 'New' button is located at the bottom right of the table.

Tour Name / Departure Date	Inv.	Single	Double	Triple	Quad
CASINO TOUR (13)					
CASINO TOUR VIP (4)					
CAT MASSIF TOUR (10)					
CAT NIAGARA ADULTE TOUR (1)					
CAT ONE DAY TOUR (2)					
CAT R. L. P. TOUR (6)					
LE TOUR DE LA FRANCE (2)					
LIBRE CUBA (1)					
NEW YORK 3,5 JOURS (1)					

The screenshot shows the 'Departure Summary' form for 'CASINO TOUR'. It includes a calendar for May 2011 to select a departure date. Below the calendar, there are fields for 'Global Inventory', 'Departure City #1', 'Pricing Category #1', 'Internal ID', 'Room type, Meal plan or Category (English)', 'Room type, Meal plan or Category (French)', and 'Number of Meals'. There are also sections for 'Adults (18 y.o. and up)', 'Child Max', 'Children (2 to 17 y.o.)', 'Inf. Max', and 'Infants (up to 1 y.o.)'. Each section has a 'No limit' option and a 'sold' status. At the bottom, there are 'Create' and 'Cancel' buttons.

## Aperçu du PRODUIT [SUITE]

Sous l'onglet **Agencies**, on y retrouve la liste des agences affiliées. De plus, sous l'onglet **Booking Report**, il est possible de rechercher le nombre de réservations faites pour une période de temps définie :



The screenshot displays the 'softvoyage' Inventory Manager interface. At the top, the header includes the 'softvoyage' logo, the text 'FADTOURS Inventory Manager', a 'LOGOUT' button with a red icon, and a language selector 'display in FR'. Below the header is a blue navigation bar with the text 'Tours Inventory Management'. The main content area is titled 'Tours Inventory Management' and features a tabbed interface with five tabs: 'Company Details', 'Tours', 'Departures', 'Agencies', and 'Booking Report'. The 'Booking Report' tab is currently selected. Within this tab, there is a search form titled 'Booking Report' containing three input fields: 'Search for bookings made between the' with a date picker set to '2011/05/01', 'and the' with a date picker set to '2011/05/12', and '... with a departure date between the' with a date picker set to '2011/05/01' and 'and the' with a date picker set to '2013/05/01'. Below these fields is a dropdown menu labeled '... through this agency : All Agencies' with a blue arrow icon. A 'Search' button is positioned at the bottom of the search form. At the bottom of the page, there is a 'powered by softvoyage' logo.

# La disponibilité DES CIRCUITS

Une fois un circuit téléchargé avec **TIM<sup>®</sup>**, il devient accessible sous l'onglet **Circuits** des systèmes importants de recherches et de réservations applicables.

Les circuits sont disponibles immédiatement dans le plus important réseau de distribution au Canada, et ce, tout comme les autres joueurs plus imposants qui jouissent déjà depuis longtemps de l'accès à cette infrastructure. Tout d'abord, Sirev dessert des milliers d'agents de voyages. De plus, puisque les circuits comportent des villes de départ, des dates de départ, des durées ainsi que des villes à visiter, tous ces éléments sont disponibles dans l'engin de recherche. Par conséquent, tous les circuits comportant les éléments souhaités vont ressortir dans les recherches effectuées.

The screenshot displays the Sirev.com website interface. At the top, the Sirev logo and navigation menu are visible. The main content area features a search form for TOURS. The form includes fields for 'Tour departure city' (set to 'All departure cities'), 'City(ies) to visit' (set to 'All Destinations'), 'Tour departure date' (set to 'May 2011'), and 'Duration' (set to 'All durations'). There are also checkboxes for 'Show only tours which includes...' (Bus, Train, Plane, Boat) and a dropdown for 'Optional criteria' (All prices). A prominent orange 'SEARCH' button is located below the form. A banner at the top of the search area advertises a 'LAST CHANCE: Offer expires on MAY 3, 2011! SAVE \$400 per couple on 2011 air-inclusive GLOBUS Europe vacations'. The footer of the page indicates 'Copyright 2011 Sirev. All rights reserved.' and 'powered by softvoyage'.

# La disponibilité DES CIRCUITS [SUITE]

Dans les résultats de recherche, un aperçu des circuits est fourni. De cet endroit, l'utilisateur peut continuer son magasinage et, ultimement, procéder à la réservation.

### Tresors D Italie - Automne

Tour duration: 16 days

Tour includes:

Venise, Florence, Cinque Terre, Rome et Sorrento ! Combiné parfait pour découvrir Venise, Florence, le parc national de Cinque Terre et Rome avec 6 nuitées à Sorrento à la fin du circuit pour la détente...

[more info](#)

**Major cities visited:** Venice, Florence, Riomaggiore, Corniglia, Monterosso, Rome, Sorrento

Departure city	Departs on	Meal plan	Price	Tax	Total
Montreal	from 2011-09-30 to 2011-10-15	Standard - 16 Jours (25 Meals)	\$3199.00	\$399.00	<b>\$3599.00 CAD</b>

### Grande-bretagne

Tour duration: 16 days

Tour includes:

Angleterre, Écosse et Pays de Galles La Grande-Bretagne évoque une île européenne de verts paysages ; des villes contrastées ; l'heure du thé ; l'English Breakfast ; les équipes de foot ; un h...

[more info](#)

**Major cities visited:** London, Stratford-upon-avon, Leeds, York, Braemar, Aviemore, Fort William, Glasgow, Gretna Green, Liverpool, Chester, Cardiff, Bath, Plymouth, Salisbury, Edinburgh

Departure city	Departs on	Meal plan	Price	Tax	Total
Montreal	from 2011-09-18 to 2011-10-03	Standard - 16 Jours (21 Meals)	\$3251.00	\$447.00	<b>\$3699.00 CAD</b>

### Chemin De Compostelle

Tour duration: 16 days

Tour includes:

« Je n'ai pas fait le Chemin, c'est le Chemin qui m'a fait. » Marchez avec notre accompagnateur à travers les plus beaux paysages d'un itinéraire sacré que des milliers de pèlerins ont emprunté dep...

[more info](#)

**Major cities visited:** Logrono, Burgos, Palencia, Ponferrada, Sarria, Biarritz

Departure city	Departs on	Meal plan	Price	Tax	Total
Montreal	from 2011-09-17 to 2011-10-02	Standard - 16 Jours (28 Meals)	\$3348.00	\$350.00	<b>\$3699.00 CAD</b>



## Fournisseurs qui UTILISENT TIM<sup>MD</sup>

Présentement, les opérateurs de voyages suivants utilisent TIM<sup>MD</sup> :

- › Groupe Voyage Québec
- › Tours Amérique

*Consultez le site web pour une liste à jour des compagnies utilisant TIM<sup>MD</sup>.*



# Automatisation de LA FACTURATION

Une partie importante de la facturation est gérée par Softvoyage. Pour faciliter la facturation de l'agence envers ses clients, un duplicata PNR est optionnel et rendu disponible par Softvoyage. En utilisant ceci, l'agence de voyages peut utiliser un *mergeback* et créer facilement la facture pour leur client.

Softvoyage a fait preuve de rigueur et rend disponible les mergebacks dans un format compatible avec la plupart des logiciels de comptabilité que l'on retrouve sur le marché pour l'industrie du voyage. Les systèmes suivants ont été intégrés pour les **mergebacks directs** :

- › Global Matrix
- › GBO (*TravCom*)
- › TRAMS (*Back Office*)
- › PC Voyage (*Travel Works*)

Notes :

- › Des frais additionnels de mise en place peuvent être contractés par ces fournisseurs.
- › Le format est fixe, seulement une intégration par fournisseur.
- › L'option coût fixe s'applique.

Les **mergebacks indirects** sont également disponibles pour les GDS :

- › Galileo (*passive PNR*)
- › Sabre (*ghost PNR*)
- › Amadeus (*passive PNR*)

Les agences de voyages ont toutes leurs particularités. Il est donc important de confirmer les spécifications précises pour chaque client en identifiant une base en plus des requis spécifiques additionnels.

Pour obtenir une soumission, les spécifications sont absolument nécessaires. À la demande, un document technique est disponible pour plus d'information.

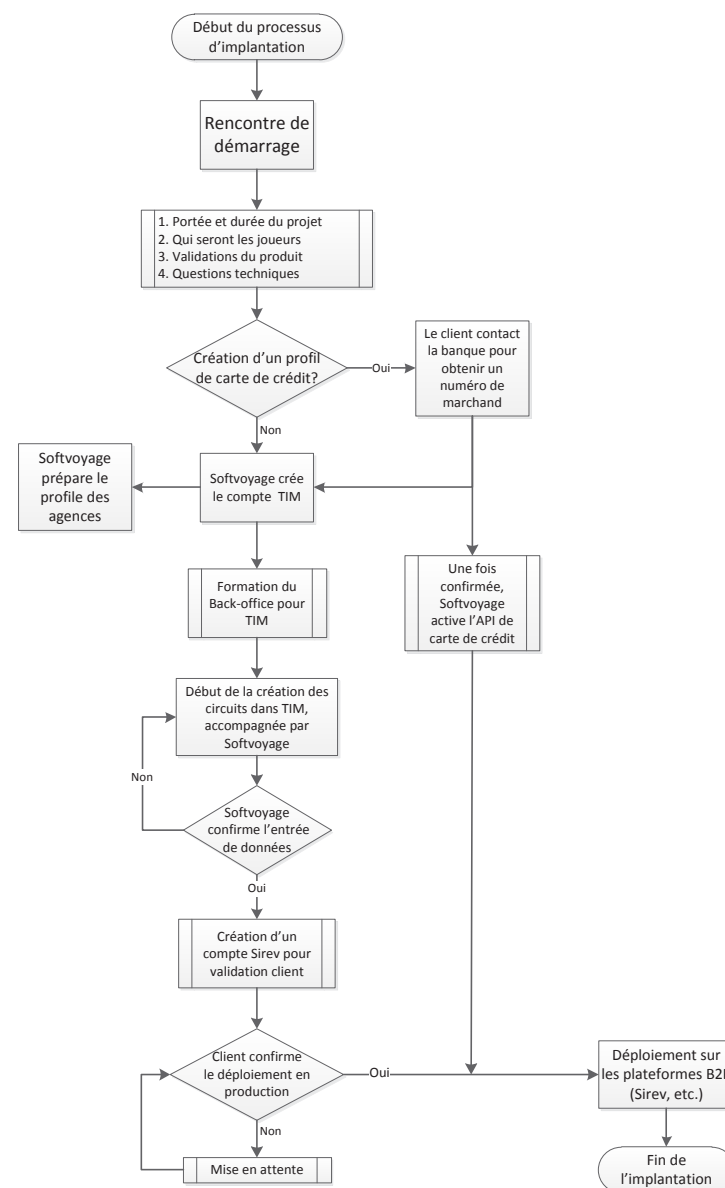
# Processus D'IMPLANTATION

Une fois un contrat octroyé à Softvoyage, une relation est amorcée avec l'équipe d'implantation. Un chargé de projet est assigné au client et une rencontre de démarrage est planifiée – le fameux *kick-off* d'un projet. Dans cette rencontre, le client est guidé avec soin en utilisant une approche logique et compréhensible afin que toutes les étapes soient bien réalisées pour arriver à un démarrage de système qui convient le mieux possible aux besoins et aux attentes du client.

À la rencontre de démarrage, tous les documents sont transmis au client. De plus, tout dépendant des options sélectionnées et du travail à faire, le temps d'implantation est estimé afin de donner au client une bonne idée du temps qui sera nécessaire ainsi que des ressources qui seront appelées à contribution, si applicable.

Au bout du compte, il est essentiel que les clients sachent que Softvoyage est dédié à la satisfaction de sa clientèle et que toutes les implantations sont prises au sérieux, tout en gardant à l'esprit que les bonnes relations sont à la base du succès en affaires.

Le processus typique d'un projet d'implantation, du début à la fin, est illustré ici :



# Réseau et INFRASTRUCTURE

## Aperçu

En tant que chef de file comme fournisseur de solutions de technologie d'information pour le monde du voyage depuis 1987, Softvoyage gère un des réseaux les plus étendus et les plus complexes du pays. La compagnie a beaucoup investi depuis plusieurs années pour développer les bases d'une infrastructure technologique modulable et flexible qui assure le plus haut niveau de performance pour nos clients.

### > Faits :

- > Softvoyage gère plus de 300 serveurs HP.
- > Les serveurs sont hébergés dans 3 emplacements géographiques différents.
- > L'équilibrage de charge sophistiqué entre les serveurs assure une redondance et une fiabilité dans les meilleurs de sa catégorie.

### > Approche modulaire :

Nos systèmes sont construits pour répondre à vos besoins d'affaires spécifiques et de nature croissante. L'approche modulaire permet à Softvoyage de s'adapter rapidement aux besoins de ses clients, ce qui leur donne le temps de réponse le plus rapide tout en assurant un maximum de robustesse.

### > Système d'opérations flexible :

Les technologies internet de Softvoyage sont toutes construites en utilisant les standards de Linux, fournissant ainsi une ultime flexibilité.

## Connexion aux fournisseurs :

Softvoyage utilise essentiellement deux méthodes pour se connecter aux fournisseurs :

### > Réseau privé direct

C'est un lien physique direct entre Softvoyage et le fournisseur. Comme cette option est plus coûteuse, elle est utilisée par les opérateurs de voyages (OV). La connexion au OV est typique pour ces services :

- / Forfaits
- / Vols
- / Hôtels
- / Croisières
- / Voitures de location

### > Service web

À travers les années, Softvoyage a développé la plus grande expertise en construisant de nombreux APIs (application program interface), permettant à divers systèmes l'échange de données :

- / Vols
  - GDS
  - Groupes de vols
  - Tarifs web
- / Hôtels
  - GDS
  - Banques d'hôtels variées
- / Voitures de location
  - GDS



## Réseau et INFRASTRUCTURE [SUITE]

### › Hébergement haute performance :

À travers les années, Softvoyage a acquis une expérience significative d'hébergement et de savoir-faire comme fournisseur de service d'application (ASP) en offrant des solutions d'hébergement à ses clients. Le modèle ASP de Softvoyage permet à nos clients de bénéficier d'une gamme complète de solutions offertes sans investir dans le développement d'applications logiciels complexe et du matériel sur lequel elles résident. Nos solutions sont abritées à l'interne dans notre centre de données de haute technologie qui comprend :

#### › Serveurs :

Softvoyage dispose de serveurs mis en marché exclusivement par des fabricants d'équipement original (MEO), comme Hewlett Packard. Chacun de nos serveurs est équipé d'entrées doubles d'alimentation électrique et connecté à des liaisons commutées 10/100 Mb pour une performance ultime.

#### › Connexion internet :

Notre accès Internet à large bande est fourni à travers deux fibres optiques desservies par Telus et Videotron et permet des échanges de données à un rythme pouvant atteindre 10 mégaoctets à la seconde.

#### › Redondance :

Pour assurer une disponibilité ultime, nos solutions peuvent soit être hébergées sur des serveurs à chargements balancés multiples ou être remisés sur des systèmes à relais.

#### › Sous haute surveillance :

L'accès à notre salle d'hébergement est protégé et surveillé selon les plus hauts standards de sécurité utilisés dans les centres de traitement de l'information.

#### › Contrôle climatique :

Nos locaux sont équipés d'un mécanisme de contrôle climatique sophistiqué qui inclut un système de climatisation redondant.

#### › Alimentation énergétique robuste :

L'alimentation en électricité pour nos chambres des serveurs est assurée par deux (2) entrées électriques séparées, ainsi qu'avec une alimentation en électricité sans coupures (AEC) et des blocs de batteries qui peuvent soutenir plusieurs heures de pannes électriques.

#### › Surveillance :

Toutes nos applications et nos systèmes sont surveillés 24/7 par un système d'alarme distant de première qualité. Des niveaux d'alerte variés assurent que nos spécialistes sont immédiatement informés, 24/7, par courriels et téléavertisseurs, quand une application est hors service ou encourt des problèmes.

#### › Protection des logiciels :

Softvoyage utilise des solutions des fournisseurs les plus réputés dans l'industrie en ce qui concernent les circuits coupe-feu, les antivirus et les systèmes de protection par balayage des courriels.

#### › Sécurité du commerce électronique :

Nous utilisons des serveurs sécuritaires de 128 bites (SSL) pour protéger les transactions qui transitent à travers notre réseau, le standard de sécurité internet en matière de transactions électroniques.



# Support à la CLIENTÈLE

Peu importe la robustesse des solutions que nous développons, nous savons que des problèmes peuvent parfois se présenter, et lorsque cela arrive, nos clients présument que nous serons en mesure de répondre rapidement et efficacement pour régler ces problèmes. C'est pourquoi nous offrons un support aux clients de niveau international.

Notre plan de support régulier comprend un chargé de compte qui est assigné à nos clients et qui répond aux demandes de support durant les heures normales d'affaires, du lundi au vendredi.

Pour les applications à mission critique, nous offrons aussi à nos clients l'option d'acheter un plan de support prolongé d'heures 24/7 où un technicien de Softvoyage est assigné avec un téléavertisseur et disponible en tout temps.

Supervisions des systèmes :

En plus, toutes nos applications et nos systèmes sont supervisés sur une base de 24/7 par un logiciel d'alarme à distance de première qualité. Différents niveaux d'alertes nous assurent que nos spécialistes soient immédiatement informés sur une base 24/7, soit par courriels ou téléavertisseurs, quand une application ou un système est hors circuit ou expérimente un problème.

Rapports et dépistage de bogues :

Pour s'assurer que tous les bogues et les problèmes soient gérés d'une manière professionnelle, Softvoyage utilise un outil internet pour rapporter et régler les bogues. Ainsi, nos clients sont assurés que les problèmes sont rapportés et pris en charge d'une façon satisfaisante.



Pour des questions générales ou pour en savoir plus sur notre programme de support aux clients, vous pouvez nous rejoindre de différentes façons.

Courriel : [info@softvoyage.com](mailto:info@softvoyage.com).

**Bureau de Montreal :**

Softvoyage Inc.  
201, rue Laurier Est, bureau 630  
Montréal, Québec  
H2T 3E6 Canada  
514 273-0008

**Bureau de Toronto :**

Softvoyage Inc.  
10390 Keele Street  
Vaughan, Ontario  
L6A 4M9 Canada  
905 825-3392