



Services associés aux logiciels

En accompagnement des logiciels, ProSim propose un grand nombre de services qui vous permettent de tirer le meilleur parti des outils de la suite ProSim :

- **FORMATION**

Elle reste dans la plupart des cas le moyen le plus efficace pour être rapidement opérationnel sur un nouvel outil. C'est également l'occasion de développer des compétences dans un nouveau domaine ou de rafraîchir et d'approfondir ses connaissances sur certains points. Chaque année ProSim propose un certain nombre de sessions de formation autour de ses centres d'expertise. Les participants y étudient de nombreuses problématiques et abordent plusieurs cas concrets qui leur permettent notamment de se familiariser avec les différents logiciels. C'est également une opportunité pour s'entretenir de façon informelle avec les experts de ProSim et pour prendre connaissance de nouvelles approches dans le domaine des procédés. En plus de ces formations programmées organisées à Labège (Toulouse-France), des formations peuvent être organisées à la demande et se tenir sur le site du client. Il s'agit d'une alternative intéressante pour les organisations qui ont besoin de former plusieurs personnes sur le même logiciel où qui recherchent une formation plus spécifique aux besoins particuliers de l'entreprise.

- **MUTS SERVICES**

Prestations de Maintenance, Mise à jour et Support Technique qui vous garantissent le bon fonctionnement et une bonne utilisation de l'application déployée. C'est bien plus qu'une simple aide à l'utilisation puisque ces MUTS SERVICES comprennent :

- La MAINTENANCE : correction de toutes les erreurs découvertes qui affectent la performance, les fonctionnalités ou tout autre caractéristique du logiciel.
- La MISE A JOUR : fourniture des nouvelles versions du logiciel dès qu'elles sont rendues disponibles commercialement par ProSim ce qui vous garantit l'utilisation des technologies à jour et permet d'étaler dans le temps le coût de mise à jour. Ces mises à jour peuvent correspondre à de nouveaux développements, des corrections, des améliorations de la fiabilité ou des performances des programmes ainsi qu'à de nouvelles documentations.
- Le SUPPORT TECHNIQUE (assistance hot-line) : assistance à distance sous la forme de consultations, d'aide, de correction de défauts, de conseils et d'assistance sur l'installation,



l'utilisation et la maintenance du logiciel. Les questions couramment posées au support technique concernent par exemple :

- les problèmes d'installation du logiciel (notamment en cas de changement de matériel informatique ou d'évolution du système d'exploitation),
- les questions concernant le fonctionnement du système de gestion de licences,
- le choix des modèles thermodynamiques à mettre en oeuvre,
- les problèmes de convergence des simulations,
- la fourniture de "trucs et astuces" pour utiliser le logiciel le plus efficacement possible.
- les questions impliquant une expertise particulière en génie des procédés, le développement de modèles de simulation et les travaux similaires peuvent également, faire partie des services de support technique. Des experts de ProSim techniquement qualifiés sont disponibles pour répondre à vos questions et mettent tout en oeuvre pour répondre rapidement aux questions posées et résoudre les difficultés rencontrées dans les meilleurs délais. Ce service vous évite de maintenir en interne des personnes hyper-spécialisées (par exemple sur la thermodynamique ou les méthodes de convergence).

- **DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES :**

Dans certains cas vous souhaitez étendre certaines fonctionnalités des logiciels pour les adapter à vos besoins spécifiques, développer un nouvel outil de modélisation sur une unité particulière ou remettre au goût du jour un outil interne en l'interfaçant avec des logiciels commerciaux ou en améliorant son interface graphique. ProSim est à même de vous offrir ces services grâce à une équipe d'experts qui sauront associer la connaissance que vous avez de votre système et les compétences de ProSim en modélisation, méthodes numériques ou architecture de logiciels.

- **ETUDES DE CAS :**

Pour certaines études particulièrement complexes ou lorsque vous manquez de ressources sur un projet urgent, ProSim est à même de réunir une équipe de spécialistes qui prendra en charge la réalisation de la prestation en partenariat avec vos équipes. Dans certains cas ces études peuvent aller jusqu'à la réalisation d'un dossier de procédés. Ces études de mise au point de procédés peuvent également s'accompagner d'une approche expérimentale menée par des partenaires habituels de ProSim.

Contact : ProSim SA



Stratège Bâtiment A
BP 2738
F-31312 LABEGE Cedex
France
<http://www.prosim.net>
Tél.: +33 (0)5 62 88 24 30
Fax: +33 (0)5 62 88 24 39
[e-mail : info@prosim.net](mailto:info@prosim.net)