

## Le rôle du support technique

Le rôle du support technique est d'aider le client sur les problématiques concernant : une réinstallation du logiciel, une configuration logicielle, ainsi que le dépannage de leur logiciel *Alphacam* par un technicien du service de support technique de Systell. Cela peut être fait par téléphone, courriel ou télémaintenance (support en ligne).

Le service de soutien technique inclut également l'explication et la clarification de particularités du logiciel, ainsi que l'aide au client pour parvenir à utiliser efficacement le logiciel. Toutefois, cette aide ne peut se substituer à une formation adéquate sur le logiciel.

Le support technique n'inclut pas les modifications à l'application ou le développement (VBA ou autre), de logiciels autre que ceux de Hexagon Software ainsi que tout problème lié à l'ordinateur (matériel) et au système d'exploitation. Cela n'inclut également pas l'installation, la configuration de systèmes en réseau, ou de la formation sur le système d'exploitation *Microsoft Windows*.

Le but du support technique est d'aider nos clients à utiliser les différents modules et paramètres du logiciel tels qu'ils devraient être et le plus efficacement possible. Cela inclut également le dépannage de problèmes lorsque les résultats des actions du client ne correspondent pas à ce dont le logiciel *Alphacam* se doit de produire.

Le support technique inclut également l'aide au client qui n'a qu'une compréhension de base d'une fonction ou d'un procédé du logiciel, mais qui a besoin d'une clarification sur une portion spécifique d'une fonction ou d'un procédé.

### Les responsabilités des techniciens de support technique

- Prendre les appels dans l'ordre qu'ils sont reçus, dans un délai au maximum de 48 heures. Si le technicien de support technique de *Systell* fait face à une boîte vocale alors qu'il retourne un appel sur les heures de travail du client, il laissera un message (si possible). L'activité sera complétée et une entrée sera faite dans l'historique du client mentionnant qu'un message a été laissé.
- Si le technicien de support technique de *Systell* fait face à une boîte vocale alors qu'il retourne un appel en dehors des heures de travail du client, il laissera un message indiquant que le département du support technique de *Systell* rappellera le prochain jour ouvrable.
- Le technicien de support technique de *Systell* utilisera toutes ses compétences ainsi que tous les efforts nécessaires pour répondre au problème du client.
- Le technicien de support technique de *Systell* qui répond à un appel, devient automatiquement responsable du problème du client. S'il n'est pas en mesure de trouver une solution immédiatement, le technicien de support technique de *Systell* expliquera au client qu'il va trouver la réponse et lui revenir avec celle-ci, dès que possible.
- Les problèmes d'un client qui sont non résolus, seront discutés lors de la réunion hebdomadaire du service de support technique de *Systell*. Les clients seront informés des progrès sur les problèmes non résolus. Le processus de résolution sera bien documenté via l'historique du dossier client.
- Rapporter tout problème de programmation au département du contrôle de qualité. Les problèmes résultants d'un usage non-adéquat du logiciel, de données du logiciel incorrectes, ou tout problème relié à l'ordinateur ne seront pas acceptés par le département du contrôle de qualité.

- Les problèmes qui ne peuvent pas être recréés dues à un manque de données ou d'informations seront retournés au technicien de support technique avec une requête pour fournir ou rassembler plus de données ou d'informations.

#### Les responsabilités du client

- Avoir une connaissance de base de son ordinateur et de son système d'exploitation.
- Réaliser les actions telles que suggérées par le support technique de *Systell*.
- Fournir tout fichier de projet, ou fichier de données, par E-Mail, transfert de fichiers via prise en main à distance, si demandé par le technicien de support technique pour aider à résoudre le problème.
- Réaliser, sur demande, toutes modifications liées au matériel, aux pilotes de matériel, ou à la configuration réseau.
- ***En cas de réinstallation du logiciel Alphacam avec lien Microsoft et système VBA, nous donner temporairement les droits Administrateurs aussi bien en local (PC individuel) ou connecté à un domaine (Configuration réseau).***

#### Affaire technique terminée par le support

**Un problème est considéré terminé si un des éléments suivants a lieu :**

- Si trois tentatives infructueuses d'établir un contact avec le client ont été effectuées dans les deux jours ouvrables. Le client sera notifié par mail de la clôture de son ticket.
- Si aucune réponse de la part du client attendue par le support technique n'est reçue au bout de trois jours ouvrés.
- Lorsque des fichiers ou des dessins sont demandés au client. Une fois les fichiers ou dessins reçus, le cas sera ré-ouvert.
- À la suite d'une entente mutuelle, le client et le technicien de support technique conviennent que le problème a été résolu.

#### Pour contacter le service de support technique

**Par E-Mail :** support@systell.fr

**Téléphone :** 05.49.69.17.83

**Tapez 1 (Service technique)**

Support en français : France

Du lundi au jeudi : 8H30 - 12H et 13H30 - 17H

Vendredi : 8H30 - 12H et 13H30 - 16H30

Service commercial : France

Du lundi au jeudi : de 9H à 17H15

Vendredi : de 9H à 16H45