

## LE RÔLE DU SUPPORT TECHNIQUE

Le rôle du support technique est d'aider le client sous contrat de maintenance uniquement, sur les problématiques concernant : une réinstallation du logiciel, une configuration logicielle, ainsi que le dépannage de leurs logiciels par un technicien du service de support technique de SYSTELL SAS. 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 sous maintenance 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.

Le support technique ne peut pas en aucun cas se soustraire au service Formation.

## LES RESPONSABILITES 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 SAS 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 SAS 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 Groupe rappellera le prochain jour ouvrable.

## **POLITIQUE DE MAINTENANCE ET DE SOUTIEN TECHNIQUE SYSTELL GROUPE**

- Le technicien de support technique de SYSTELL SAS utilisera toutes ses compétences ainsi que tous les efforts nécessaires pour répondre au problème du client.
- Le technicien de support technique de SYSTELL SAS 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 SAS 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 SAS. 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 RESPONSABILITES 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 SAS.
- 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.
- 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 réouvert.
- 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 DU SUPPORT TECHNIQUE**

Téléphone : 05 49 69 17 83

Email : [support@systemell.fr](mailto:support@systemell.fr)

Du lundi au jeudi : 8H00 - 12H00 et 13H30 - 17H30

Vendredi : 8H00 – 12H00 et 13H30 – 17H00

Service commercial :

Du lundi au jeudi : 8H00 - 12H00 et 13H30 - 17H30

Vendredi : 8H00 – 12H00 et 13H30 – 17H00