

# Service à la clientèle

## FAQ - Définition détaillée du plan de soutien

### Couverture du soutien de base et de l'accompagnement

Nous nous engageons à tout faire pour rendre fonctionnelles nos applications lors d'un incident. Nous ne pouvons pas garantir qu'une erreur ou une anomalie sera corrigée de façon permanente.

Nous nous efforçons de corriger un maximum d'anomalies (bogues) et de remédier aux situations récurrentes. Toutefois, les délais engendrés ne sont pas garantis une fois que le système est remis en fonction.

Scénario et clarification du soutien de base	
Urgences (P1)	
<p>Une urgence désigne toute situation menant à l'interruption de vos opérations principales.</p> <p><u>Par exemple</u>, nous considérons que l'objectif principal d'un magasin est la vente. Par conséquent, si vous ne pouvez pas servir vos clients et effectuer des ventes, il s'agit alors d'une urgence (P1).</p>	<p><b>Exemples d'urgence :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveur en panne ou en erreur</li> <li>• Majorité des imprimantes aux opérations non fonctionnelles (sans possibilité de redirection)</li> <li>• Majorité des terminaux bancaires non fonctionnels</li> <li>• Majorité des points de vente sont non fonctionnels</li> <li>• Message d'erreur généralisé</li> </ul>
Priorités (P2)	
<p>Une priorité P2 affecte plusieurs utilisateurs et/ou une tâche principale dans votre magasin.</p>	<p><b>Exemples de priorités P2 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacité à effectuer la réception de marchandises, le décompte physique</li> <li>• Erreur lors de la communication avec le groupement</li> <li>• Situation bloquant plusieurs utilisateurs dans leurs tâches</li> <li>• Imprimante principale non fonctionnelle</li> <li>• Point de vente en mode autonome non fonctionnel (terminaux bancaires et serveur fonctionnel)</li> </ul>
Priorités (P3)	
<p>Une priorité P3 touchera une très faible proportion d'employés et n'affectera pas le bon déroulement des opérations.</p>	<p><b>Exemples de priorités P3 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacité à mettre à jour le décompte physique</li> <li>• Incapacité d'imprimer des rapports dans les bureaux</li> <li>• Incapacité de mettre à jour le grand livre</li> <li>• Problème avec la connexion à distance d'iTivity</li> </ul>

## Scénario et clarification du soutien de base

### Soutien de base

Le soutien de base est notre engagement à vous offrir une application fiable et fonctionnelle. Nous sommes présents afin de vous guider vers la solution.

Nous pouvons vous guider vers la procédure et répondre à certaines questions sur la signification d'un champ. Effectuer le travail pour vous constituera un service d'accompagnement (voir la prochaine section).

#### Exemples de soutien qui EST inclus de base :

- Fournir des informations de base pour un processus non documenté dans la base de connaissance.
- Répondre à des questions ne nécessitant aucune analyse de second niveau (p. ex. Est-ce qu'un rapport spécifique existe?).
- Fournir des documents pour venir finaliser les procédures.
- Investigation des messages d'erreurs pouvant

#### Exemples de soutien qui N'EST PAS inclus de base :

- Tout appel de soutien résultant de changements apportés par le client sans discussion préalable sur les impacts avec un membre de l'équipe de soutien (par exemple, panne de tous les terminaux bancaires en raison de changements de réseau exigeant un dépannage de soutien)
- Création d'un nouvel employé
- Gestion de l'imprimante – Paramètres d'écran, modification des imprimantes par écran et par utilisateur
- Suppression de processus d'imprimantes et d'utilisateurs
- Gestion de la sécurité et des paramètres de l'entreprise
- Vérification de l'intégrité des fichiers ou recalcul de quantités
- Installation de terminal d'émulation ou d'iTivity
- Modification d'un alignement de formulaires, changements d'imprimante, paramétrage d'écran

### Accompagnement

L'accompagnement n'est pas inclus dans le soutien de base et doit être acheté auprès du service à la clientèle.

L'accompagnement permet de vous épauler en zone inconnue sans devoir passer par tout le processus de soumission et de création de projet chaque fois. Il s'agit d'un rafraichissement de courte durée, car dans le cas contraire, il vous faudra faire une soumission pour obtenir une formation personnalisée. L'accompagnement permet aussi au besoin d'effectuer un processus à votre place.

#### Exemples de soutien d'accompagnement :

- Réviser la marche à suivre pour un processus interne – la réception, le décompte physique, faire une entrée de caisse, imprimer des chèques.
- Faire l'analyse d'une demande de soutien, comme la résolution d'un débalancement dans le grand livre.
- Installation de terminal d'émulation ou d'iTivity
- Comparaison des données du tableau de bord comparativement à celles du système existant.

Une enquête qui débute sous forme d'accompagnement et qui révèle une erreur du système ne sera pas déduite de la banque de temps.

### Votre satisfaction commence par vous

Nous privilégions toujours les urgences afin de nous assurer que votre système soit fonctionnel. Cependant, il demeure important de connaître vos attentes envers notre équipe. Même si nous utilisons la banque de temps afin que vous puissiez bénéficier d'un service d'accompagnement directement avec le service de soutien, il faut comprendre qu'il peut y avoir délai raisonnable. S'il nous faut répondre à une demande pour une date précise, vous devez nous en aviser à l'avance. Un délai de deux jours ouvrables est considéré comme raisonnable pour toute demande exigeant un minimum de planification.

Lorsque nous recevons une demande, par exemple pour l'ajout d'un écran, nous effectuerons le travail selon la priorité et la disponibilité de l'équipe. Si nous sommes informés plus de 48 h à l'avance pour l'accomplissement d'un travail dans un délai déterminé (p. ex. pour l'arrivée d'un nouvel employé), nous pourrions le planifier et le prioriser.

## Les exclusions et inclusions du plan de soutien

Nous offrons un plan de soutien de base ainsi que de l'accompagnement plus logiciel que technique. Toutefois, certaines tâches effectuées par notre équipe, notamment d'assistance pour la maintenance, sont exclues de notre plan de soutien de base et sont facturables séparément.

Heureusement, l'utilisation des banques de temps permet de prendre en charge plusieurs de ces tâches qui pourront en être déduites en temps et lieu.

Scénario et clarification des inclusions/exclusions du plan de soutien		
<b>Imprimantes</b>		
<p>Il faut tenir compte de plusieurs situations en ce qui a trait aux imprimantes. S'agit-il d'une nouvelle imprimante, d'un problème technique, d'une modification de configuration?</p>		
<p>Inclus dans le <b>soutien de base</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de premier niveau du problème</li> <li>Diagnostic d'équipement défectueux/brisé</li> <li>Modification d'une adresse IP</li> </ul>	<p>Inclus avec l'utilisation de la <b>banque de temps</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Configuration lors d'un changement de paramètre d'impression pour un modèle identique (p. ex. Epson, Okidata)</li> <li>Analyse et enquête avancées d'un problème peu courant</li> <li>Configuration d'une nouvelle imprimante dont le modèle est standard pour les applications d'ACCEO</li> <li>Enquête sur l'équipement configuré avec nos applications, mais ne répondant pas à nos standards (p.ex. pilote d'impression)</li> </ul>	<p>Nécessite la participation de <b>l'équipe des ventes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Achat d'une nouvelle imprimante</li> <li>Alignement de formulaires complets (p. ex. passage de jet d'encre à laser, ajout de la signature électronique)</li> <li>Configuration d'une nouvelle imprimante non standard sur nos applications</li> </ul>
<b>Scanneurs</b>		
<p>Inclus dans le <b>soutien de base</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guide vers les feuilles de programmation</li> <li>Analyse de premier niveau du problème</li> <li>Diagnostic d'équipement défectueux/brisé</li> </ul>	<p>Inclus avec l'utilisation de la <b>banque de temps</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aide à l'installation à la suite de la réception d'un nouveau scanner</li> <li>Analyse et enquête avancées d'un problème peu courant</li> </ul>	<p>Nécessite la participation de <b>l'équipe des ventes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Achat d'un nouveau scanner, de câbles ou de batteries</li> </ul>

## Scénario et clarification des inclusions/exclusions du plan de soutien

### Pistolets RF et gestion mobile des stocks

<p>Inclus dans le <b>soutien de base</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guide vers la documentation sur l'utilisation de l'appareil et soutien de base</li> <li>Analyse de premier niveau du problème</li> <li>Diagnostic d'équipement défectueux/brisé</li> </ul>	<p>Inclus avec l'utilisation de la <b>banque de temps</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rafraichissement des connaissances sur les processus liés à l'utilisation de l'appareil (p. ex. réception de marchandise, décompte physique)</li> <li>Analyse et investigation avancées d'un problème peu courant</li> <li>Changement dans les équipements de réseaux ayant un impact sur le TC25 / pistolet RF</li> <li>Déplacement de l'application mobile d'une succursale à l'autre</li> </ul>	<p>Nécessite la participation de <b>l'équipe des ventes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Achat d'un nouveau pistolet RF ou appareil de gestion mobile des stocks (Type TC25).</li> <li>Équipement nécessaire à l'infrastructure de réseau sans fil adéquat</li> </ul>
--	---	---

### Terminaux et la gestion des utilisateurs

<p>Inclus dans le <b>soutien de base</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guide vers la documentation pour la suppression de processus d'un utilisateur et le déverrouillage d'écran</li> <li>Déverrouillage d'un processus bloqué non géré par un verrouillage d'écran</li> <li>Analyse de premier niveau du problème</li> </ul>	<p>Inclus avec l'utilisation de la <b>banque de temps</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un nouvel écran ou utilisateur</li> <li>Configuration du poste (couleur, impression), création d'employés et de leur maintenance</li> <li>Installation et réinstallation du terminal d'émulation</li> <li>Installation d'iTivity sur un poste supplémentaire</li> </ul>	<p>Nécessite la participation de <b>l'équipe des ventes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout d'une licence pour un nouvel écran</li> <li>Acquisition de l'application iTivity pour la connexion à distance</li> </ul>
---	---	---

### Point de vente (POS) - Transaxion

<p>Inclus dans le <b>soutien de base</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de premier niveau du problème</li> <li>Problème de système, tel qu'une difficulté de synchronisation des factures et des données (pont)</li> <li>Guide vers la documentation afin de connaître les processus liés à l'application (p. ex. groupe de sécurité, gestion des escomptes, création de nouveaux employés, ajout d'un mode de paiement)</li> <li>Fermeture de caisse et numéros de facture en double</li> </ul>	<p>Inclus avec l'utilisation de la <b>banque de temps</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Création ou maintenance des informations (p. ex. sécurité des utilisateurs, conditions de paiement, escompte global)</li> <li>Accompagnement dans les processus</li> <li>Changement de logo</li> <li>Initialisation de la base de données (PDV saisonnier)</li> <li>Enquête et analyse avancées d'un problème isolé et corrigé</li> <li>Changement dans les équipements de réseaux ou autres ayant un impact sur les points de vente</li> <li>Configuration impression courriel SMTP</li> </ul>	<p>Nécessite la participation de <b>l'équipe des ventes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Installation / réinstallation de Transaxion</li> <li>Ajout / changement d'équipement</li> </ul>
--	--	--

## Scénario et clarification des inclusions/exclusions du plan de soutien

### Paiement intégré

Inclus dans le **soutien de base** :

- Analyse de premier niveau du problème
- Contact avec le fournisseur de paiement intégré à des fins d'enquête et de remplacement d'équipement

Inclus avec l'utilisation de la **banque de temps** :

- Configuration à la suite du déplacement d'un terminal bancaire
- Analyse et enquête avancées d'un problème peu courant
- Changement dans les équipements de réseaux ayant un impact sur le paiement intégré
- Communication avec le fournisseur de paiement intégré pour un terminal brisé

Nécessite la participation de **l'équipe des ventes** :

- Ajout d'un nouveau terminal bancaire
- Changement de fournisseur de terminaux bancaires

### Logiciel

Nécessite la participation de **l'équipe de vente** :

- Ajout d'une nouvelle compagnie ou d'un nouvel entrepôt
- Changement d'enseigne / de groupement
- Demande de développement personnalisé
- Ajout de modules
- Changement dans les équipements de réseaux ayant un impact sur le bon fonctionnement de l'application
- Changement de propriétaire