



PROCÉDURE
D'ASSISTANCE
HOTLINE

2025



CONTACTEZ-NOUS



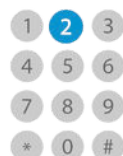
09.72.59.69.90

Prise en charge



Assistance Logiciel

La **touche 1**, renvoie votre appel directement auprès de notre hotline 'LOGICIELS'



Assistance Cloud

La **touche 2** renvoie votre appel directement auprès de notre hotline 'CLOUD'

Autres demandes ?



Service Commercial

Vous avez besoin **d'informations**, d'un **rendez-vous** ou d'un **conseil** ? Vous avez une question sur une **offre en cours**, un **besoin d'utilisateur(s) supplémentaire(s)** ? N'hésitez pas à contacter notre service commercial avec la **touche 3**.



Service Administratif

Une question relative à vos **contrats** et **factures** ? Besoin de votre **code annuel logiciel** ? Rapprochez-vous de notre service administratif avec la **touche 4**.

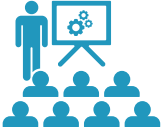
Une procédure unique

Votre appel est réceptionné et votre demande est **qualifiée par votre interlocuteur**.

La prise en charge est **saisie et matérialisée dans notre logiciel de gestion des appels entrants sous forme de tickets**. A l'issue de cette étape, **un interlocuteur dédié vous rappelle** pour procéder à la résolution de votre demande.



CONTACTEZ-NOUS



Cette démarche d'appel doit impérativement être faite par un utilisateur **préalablement formé aux(x) logiciel(s) concerné(s)**.

En fonction de l'outil concerné, un consultant **qualifié et agréé**, répond par téléphone ou en prenant la main à distance sur votre poste (**Procédure sécurisée**).

A l'issue de cette intervention, si la solution est apportée, **le ticket est clôturé**.



S'il n'est pas clôturé, quelque qu'en soit la raison, **une procédure d'escalade est déclenchée**, qui va être adressée à **un consultant de niveau supérieur**, voire engager **une consultation auprès de l'éditeur**.



Tout nouveau client **OCM** sera **pris en charge par notre service d'assistance**, qu'après avoir accepté un **audit préalable de la situation et du niveau d'exploitation** de son parc informatique et des logiciels utilisés.

Notre procédure d'assistance vise à offrir **un support efficace et personnalisé à nos clients**. Nous tenons à vous remercier pour votre **confiance** lors de votre prise en charge.



HORAIRES HOTLINE

LUNDI AU JEUDI : 09H00 - 12H00 / 14H00 - 18H00

VENDREDI : 09H00 - 12H00 / 14H00 - 17H00

POUR PLUS D'INFORMATIONS



<https://oc-m.fr>



<https://www.linkedin.com/company/oc-m/>



<https://www.youtube.com/@OCMINFORMATIQUE>

