

PROCÉDURE

# D'ASSISTANCE HOTLINE

2024



# CONTACTEZ-NOUS

 09.72.59.69.90

## Prise En Charge

### **1** 2 3 Assistance Logiciel

4 5 6 La **touche 1** renvoie votre appel directement auprès de notre hotline "LOGICIELS".

7 8 9

\* 0 #

### 1 **2** 3 Assistance Cloud

4 5 6 La **touche 2** renvoie votre appel directement auprès de notre hotline "CLOUD".

7 8 9

\* 0 #

## Autres Demandes ?

### 1 2 **3** Service Commercial

4 5 6 Vous avez besoin d'informations, d'un rendez-vous ou d'un conseil ? Vous avez une question  
7 8 9 sur une offre en cours, un besoin d'utilisateur(s) supplémentaire(s) ? N'hésitez pas à contacter  
\* 0 # notre service commercial avec la **touche 3**.

### 1 2 3 Service Administratif

**4** 5 6 Une question relative à vos contrats et factures ? Besoin de votre code annuel logiciel ?  
7 8 9 Rapprochez-vous de notre service administratif avec la **touche 4**.

\* 0 #

## 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.

À l'issue de cette étape, un interlocuteur dédié vous rappelle pour procéder à la résolution de votre demande.



# Conditions d'Accès À La Hotline



Cette démarche d'appel doit impérativement être faite par un utilisateur **préalablement formé au(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**).

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



S'il n'est pas clôturé, quelle 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

