



## FOIRE AUX QUESTIONS

Code Produit	Nom Produit	Dernière mise à jour
AST01/02/05	Assistance Technique 1H/2H/5H	15/07/2014

### Quel support technique proposez vous aux clients ALIAS ?

Le support gratuit : les bulletins techniques téléchargeables gratuitement depuis [www.alias-ad.com/alias\\_bulletins\\_techniques](http://www.alias-ad.com/alias_bulletins_techniques) (vous devez être connecté à votre espace client) et les FAQ Techniques.

Le support payant : des forfaits d'assistance peuvent être achetés depuis notre boutique en ligne et un formulaire de demande d'assistance est à votre disposition dans l'espace client pour contacter notre plate-forme de support, à votre disposition du lundi au vendredi les jours ouvrés de 9h à 17h.

### Que se passe t-il s'il s'avère que mon problème est lié à un dysfonctionnement du logiciel ?

Si vous avez utilisé un forfait d'assistance, le temps passé ne vous sera pas décompté. Un correctif vous sera transmis dans les meilleurs délais si vous êtes titulaire d'une licence Alias Entry (4 ans) et lors d'une prochaine mise à jour de correctifs si vous êtes titulaire d'une licence Alias Entry à la demande.

### Comment décomptez-vous le temps passé ?

Un tableau de bord disponible dans l'espace client permet de suivre à tout moment l'état d'avancée de la demande de support :

Demande envoyée au support = en attente de prise en charge (code couleur rouge)

Demande en cours de traitement = prise en charge (code couleur orange)

Demande clôturée = Résolu (code couleur vert).

Lorsqu'un utilisateur nous envoie une demande d'assistance via le portail du support technique, il reçoit un mail confirmant que nous avons reçu sa demande et lui communiquons un numéro de ticket. A ce stade, aucun temps n'est décompté et sa demande est en attente de prise en charge.

Le décompte du temps commence lorsque la demande passe de l'état « en attente de prise en charge » (code couleur rouge) à l'état de « prise en charge » (code couleur orange) par tranche de 15 minutes. Toute tranche entamée est décomptée.

### **Que se passe t-il si ma licence Alias Entry (All Inclusive ou à la demande) expire et qu'il me reste du crédit d'assistance ?**

Conformément aux conditions générales de licences et de services Alias, les forfaits non utilisés ne sont ni remboursables, ni échangeables. Ils demeurent néanmoins valables pour une durée de 24 mois après expiration de la licence. Donc en cas de réactivation de la licence endéans ce délai de 24 mois, votre crédit de temps d'assistance reste parfaitement valable.