



ALIAS APPLICATION DESIGNER

*Des solutions innovantes pour la création d'applications de gestion conviviales ou reengineering d'applications existantes.
Déploiement intranet et internet.*

Code Produit	Nom Produit	Dernière mise à jour
AST02	Assistance Technique 2 heures	15/07/2014

Descriptif Produit

Le forfait assistance vous permet d'accéder à notre centre technique et de lui soumettre vos questions du lundi au vendredi les jours (hors jours fériés) de 8h30 à 17h30.

Pour soumettre une demande d'assistance, rendez-vous dans votre espace client de notre site www.alias-ad.com

Une fois votre demande d'assistance envoyée, vous recevrez un email confirmant qu'elle a bien été prise en compte par nos services ainsi qu'un numéro de ticket servant de référence pour vos échanges avec le service technique.

Un tableau de bord disponible dans votre espace adhérent vous permet de suivre l'état de vos demandes d'assistance :

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)

Le temps se décompte par tranche de 15 minutes dès que votre demande passe à l'état de prise en charge (code couleur orange). Toute tranche commencée est décomptée.

Vous pouvez à tout moment reprendre un forfait d'assistance même si vous n'avez pas totalement terminé votre crédit de temps.

Pour pouvoir déposer une demande au service technique, il faut disposer d'un crédit minimum de 30 minutes.

Les forfaits d'assistance ne sont ni échangeables ni remboursables, et ce, même après expiration de la licence Alias.

Consultez nos FAQ sur l'assistance pour plus renseignements.