

Notre support Asept est à votre disposition !



JOIGNABLE PAR TÉLÉPHONE AU 058 871 94 94

À VOTRE DISPOSITION DU LUNDI AU VENDREDI,
DE 8H00 À 12H00 ET DE 13H00 À 17H00

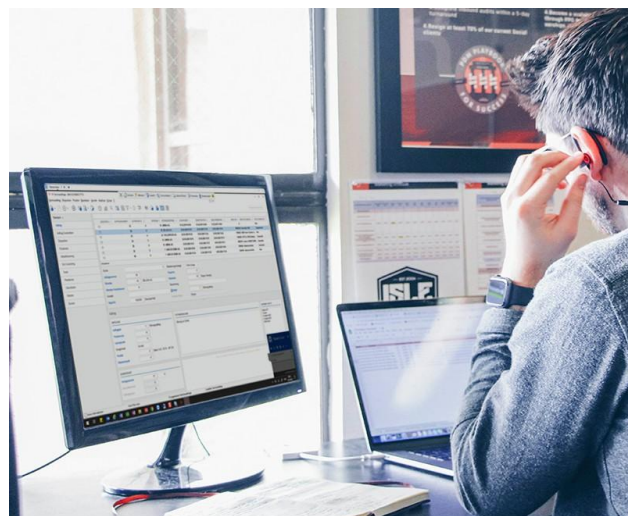
PERMANENCE ASSURÉE PAR AU MOINS 4
COLLABORATEURS

DÉLAI DE RÉACTION DE 2 HEURES

PRISE EN CHARGE DE VOS DEMANDES ÉGALEMENT PAR
ÉCRIT VIA AXEPT.CH/FR/WEBTICKET

ASSISTANCE VIA DES OUTILS MODERNES COMME
TEAMVIEWER

ACCESSIBLE À TOUS NOS CLIENTS



Notre support Asept – VOTRE SOLUTION !



Nous vous offrons de nombreux avantages. HAUTE PERFORMANCE !

Prestations d'assistance opérationnelle (incluses dans le contrat de support)

Assistance lors de l'exécution d'un traitement de salaires ou de rappels

Assistance lors de l'établissement d'un décompte TVA

Assistance lors de l'utilisation des programmes de fin d'année

Réinitialisation des mots de passe des utilisateurs

Assistance en cas de problèmes utilisateurs (30 min. par cas)

Assistance pour l'analyse des messages d'erreur

Assistance à la résolution des causes d'erreurs

... et bien d'autres prestations

Prestations d'extension du système (prestations supplémentaires payantes)

Création de nouveaux composants salaires, prestations, articles

Création et développement de formulaires et d'extraits

Création de nouveaux comptes, sections de frais, centres de coûts

Création de nouveaux utilisateurs, groupes d'utilisateurs et masques

Création de concepts et d'analyses

Travaux d'adaptations et de paramétrage

Réalisation et accompagnement lors des mises à jour

Assistance pour les produits Deep

Création, développement et analyse des processus BPE

... et bien d'autres prestations supplémentaires

Prestations techniques (prestations supplémentaires payantes)

Réinstallation du logiciel de gestion

Importation de tables annuelles

Corrections de la base de données

Assistance après installation effectuée par le client

Installation de servicepacks, patches, hotfixes

Assistance en cas de problèmes d'interfaces (incl. systèmes externes)

Assistance pour les options avec frais annuels d'utilisation

Installation du certificat et activation des abonnements web

Support aux clients finaux AbaWeb

... et bien d'autres prestations supplémentaires

Vous avez des questions ? Notre équipe est là pour vous !
Pour Abacus 058 871 94 94 ou axept.ch/fr/webticket

(Facturation minimale pour les prestations payantes = ¼ d'heure)



Notre support PROVIS est à votre disposition !

PROVIS

JOIGNABLE PAR TÉLÉPHONE AU 058 871 95 90

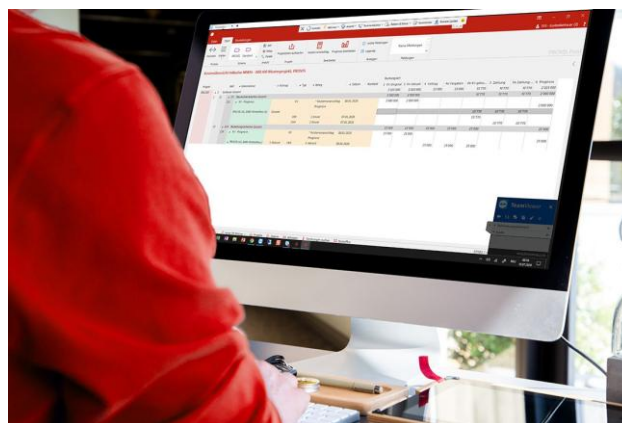
À VOTRE DISPOSITION DU LUNDI AU VENDREDI,
DE 8H00 À 12H00 ET DE 13H00 À 17H00

PERMANENCE ASSURÉE PAR AU MOINS 2
COLLABORATEURS

DÉLAI DE RÉACTION DE 2 HEURES

ASSISTANCE VIA DES OUTILS MODERNES COMME
TEAMVIEWER

ACCESSIBLE À TOUS NOS CLIENTS



ASSISTANCE

Notre support PROVIS – VOTRE SOLUTION !

1	2	3	4	5	6
SIGNALER UN INCIDENT	TICKET OUVERT	SUPPORT OU ACCOMPAGNEMENT	RÉSOLUTION DES INCIDENTS	RÉSULTAT	FEEDBACK / CLÔTURE
Téléphone	Ticket saisi et planifié	Analyse du cas	Traitement des incidents	Incident résolu	Communication du statut au client
	Numéro de ticket attribué	Support de 1 ^{er} , 2 ^e , 3 ^e niveau	TeamViewer / Accès à distance	Solution documentée	Évaluation du cas
	Responsable assigné	Transfert éventuel au service d'accompagnement	Échanges réguliers avec le client	Client informé	Clôture
	Délai de réaction respecté	Informations sur l'état du ticket			

Nous vous offrons de nombreux avantages. HAUTE PERFORMANCE !

Prestations d'assistance opérationnelle (prestations sans frais)

Assistance pour les questions relatives aux droits d'accès dans PROVIS

Assistance pour l'analyse des messages d'erreur (jusqu'à 30 min. par cas)

Enregistrement et documentation des problèmes, puis transfert vers l'équipe d'accompagnement

Assistance en cas de problèmes rencontrés par les utilisateurs

Assistance pour la mise à jour des numéros de série en début d'année

Téléchargement des nouveaux catalogues CAN

Prestations d'extension du système (prestations supplémentaires payantes)

Instructions / formations aux utilisateurs

Configurations, rapports et tableaux de bord spécifiques au client

Abos web, licences et assistance pour l'import/export de fichiers CRBX

Correction des erreurs de manipulation des utilisateurs

Élaboration de concepts et d'analyses

Assistance pour les configurations de l'administrateur système

Outils personnalisés (grilles, tableaux croisés dynamiques, etc.)

Prise de contact directe avec le responsable du suivi

Prestations techniques (prestations supplémentaires payantes)

Analyse et optimisation des processus (consulting)

Réinstallation du logiciel PROVIS sur les postes clients /serveurs

Installation de servicepacks, patches, hotfixes

Analyse et résolution des problèmes liés aux interfaces

Corrections de la base de données

Assistance lors de l'installation de licences supplémentaires

Réinstallation d'abonnements web : installation, activation et assistance aux clients finaux

Vous avez des questions ? Notre équipe est là pour vous !

Pour PROVIS 058 871 95 90

(Facturation minimale pour les prestations payantes = ¼ d'heure)

A X E P T
INNOVATION DIGITALE
DE HAUT NIVEAU