

## La Charte Qualité de Service Support Technique

Dans le cadre de notre nouvelle Charte Qualité, nous engageons les moyens nécessaires pour rendre notre Service Support Téléphonique le plus performant afin de répondre en temps et en heure aux attentes de nos Clients

L'ensemble de nos collaborateurs suit scrupuleusement un circuit de formation annuel chez nos partenaires Editeurs pour maintenir leur niveau de connaissances sur les logiciels supportés ainsi que les montées de version. Ils ont en parallèle l'obligation de participer en cours d'année aux projets de déploiement de nos Clients pour maintenir leur expérience terrain.

Le niveau d'accréditation Gold Partner Autodesk vous assure de la pertinence et du répondant technique.

### Portail Client ONLY

Le respect de nos engagements en terme de niveau de compétences de nos ingénieurs s'associe à la rigueur de nos échanges et leur traçabilité pour des temps de prise en compte et délais de réponse les plus réactifs.

Dans cette optique nous avons privilégié l'accès **unique** de nos échanges électroniques au travers de notre Portail Client dont vous avez reçu les codes d'authentification et mot de passe associés, pour vous donner la visibilité permanente de vos incidents déclarés, la déclaration de nouveaux incidents, leur mise à jour, l'échange et dépôt de fichiers, le téléchargement de patchs, versions ou autres.

La boîte Email « **support@aplicit.com** » n'est plus disponible et vous redirigera directement sur le Portail pour suivre les avancées de votre problème.

Tout changement dans le suivi de vos incidents, vous sera notifié directement sur votre boîte de messagerie pour vous alerter d'un changement de statut.

Cette nouvelle charte Qualité a pour objet de concentrer en un seul endroit l'ensemble de nos échanges pour maintenir une communication et suivi unique par le ou les différents interlocuteurs Client et Equipes Support Aplit.

Nous restons persuadé que ce nouveau mode de fonctionnement sera accueilli par vous tous comme une procédure de rigueur nécessaire et positive dont le seul but visé est de vous garantir un Service Support à la hauteur de vos attentes

### Nos engagements

Les SLA ou Service Level Agreement engagent nos équipes à respecter les délais de prise en compte, de résolution en fonction de la criticité des incidents soumis par nos Clients. Ils diffèrent suivant le type de Contrat Support contractualisé avec nos Clients

**Bloquant (TPC\* = Max 1/2h)** L'utilisateur ne peut plus se servir du logiciel. L'ouverture d'un fichier est impossible et l'activité est stoppée

**Gênant: (TPC\* = Max 1h)** L'utilisateur est gêné dans son utilisation. Le logiciel fonctionne mais son utilisation est pénalisée.

**Informatif (TPC\* = Max 2h)** L'utilisateur a besoin de renseignements sur le logiciel. L'utilisation n'est pas affectée.

\* TPC = Temps de Prise en Compte

### Important

Vous avez depuis ce Portail la possibilité d'accès au Blog Technique de nos ingénieurs pour trouver les articles pertinents sur les sujets qui vous intéressent, visualiser en permanence l'état de votre parc Licences et Souscriptions associées.

### Obtenir vos identifiants

Vos identifiants de connexion vous ont été envoyés par email. Si vous ne les avez pas reçus vous pouvez vous connecter à l'espace client : <https://www.nesseocrm.fr/customerportal/>

et cliquer sur « mot de passe perdu ». Vous recevrez à nouveau votre mot de passe par email.

Nous restons bien sûr toujours disponibles par téléphone, du **Lundi au Vendredi, de 9 heures à 18 heures** au **04 72 20 68 90**.

Le Responsable Support APLICIT

### APLICIT TeamSolutions

6 bis Rue Joannés Carret  
69009 LYON  
Tel : 04 72 20 68 90  
Fax : 04 72 20 03 93  
[www.aplicit.com](http://www.aplicit.com)

### Nos agences

(33) Bordeaux  
(37) Tours  
(44) Nantes  
(69) Lyon  
(75) Paris



Aplit SARL au capital de 620 000 euros  
RCS Lyon B 489 972 406  
TVA / CEE : FR 85 489 972 406  
Code APE 6202A  
Centre de formation agréée, n° d'agrément : 82 69 09252 69