

# LA CHARTE « SUPPORT TECHNIQUE »

## Les 12 engagements de CLIP Industrie

Inscrite dans la démarche de qualité engagée depuis 2009, la Charte «Support Technique» est un document de référence faisant état des engagements du service Support Technique de Clip Industrie envers nos clients ayant souscrit un contrat de maintenance.

Cette Charte, communiquée largement par courrier et Clip Info à l'ensemble de nos clients en Juillet 2009, est mise à votre disposition sur le site internet [www.clipindustrie.com](http://www.clipindustrie.com).

### UN DOCUMENT DE RÉFÉRENCE PERMANENT

Chaque client y trouvera les engagements de CLIP Industrie et les bonnes pratiques que nous attendons de la part de nos clients pour garantir la qualité et l'efficacité de nos interventions.

### CLIP INDUSTRIE S'ENGAGE

#### ◆ Sur le périmètre de l'assistance et les délais d'intervention

##### 1/ OUVERTURE DU SERVICE

Le Support Technique est accessible au 04.42.50.62.95 du Lundi au Vendredi (*hors jours fériés*) de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17H.

##### 2/ ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE À L'INSTALLATION

Le Support Technique fournit l'assistance à l'installation du logiciel. Il vous accompagne lors de l'installation du logiciel sur votre serveur et sur vos postes clients jusqu'à connexion d'au moins un utilisateur. L'assistance est réalisée dans les 12 heures ouvrées qui suivent l'appel du client.

##### 3/ ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE SUR LES ANOMALIES

Le Support Technique fournit l'assistance pour résoudre les anomalies. L'assistance est réalisée dans les 4 heures ouvrées qui suivent l'appel du client.

##### 4/ ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE SUR L'UTILISATION

Le Support Technique fournit l'assistance sur l'utilisation et le paramétrage du logiciel. Cette assistance sera réalisée à hauteur de 30 minutes par module ayant fait l'objet de formation par nos services. Cette assistance a pour objectif de rappeler, préciser ou compléter des sujets déjà abordés lors d'une prestation de formation par un de nos responsables de projet ou partenaires.

Pour les entreprises n'ayant pas eu de formation sur le module concerné par l'appel, cette assistance sera limitée à 15 minutes et sera suivie d'une action commerciale pour mettre en place un plan de formation. Cette assistance a pour objectif de communiquer au client l'étendue fonctionnelle et les pré-requis nécessaires pour mettre en œuvre le module ou la fonctionnalité.

##### 5/ TRAITEMENT DES DEMANDES SPÉCIFIQUES

Le Support Technique oriente les demandes non prises en charge dans le cadre du contrat de maintenance vers le service concerné de CLIP Industrie. Ce dernier contactera sous 48 heures ouvrées, le responsable référent désigné par le client dans le contrat de maintenance afin de prendre connaissance du besoin et proposer la solution adaptée à ce dernier.

##### 6/ ESPACE CLIENT SUR INTERNET

Un formulaire «Demandes et Observations » est accessible via l'espace client du site de CLIP Industrie. Ce formulaire vous permet de communiquer vos demandes et observations sur le logiciel directement au service développement. Les réponses aux demandes sont assurées dans les 3 jours. (*60% des réponses sont faites dans la journée*).

(\*) : Les rappels ne pouvant être traités avant la fermeture du service seront réalisés en priorité le lendemain à partir de 9 heures (*hors week-end et jours fériés*).

#### ◆ Sur la démarche Qualité

##### 7/ FORMATION DES ÉQUIPES ET MONTÉE EN COMPÉTENCE

• Compétences techniques : Clip Industrie s'assure de l'adéquation du niveau technique de ses équipes avec les besoins des clients : évaluation, formation, autoformation... De plus, l'organisation de Clip Industrie encourage le personnel à s'investir dans la veille technologique afin d'anticiper les demandes des clients.

• Savoir-faire métier : les Techniciens Support sont formés à la Maîtrise de la Relation Téléphonique, et régulièrement évalués sur les aspects suivants : qualité de l'accueil, sourire, pédagogie, gestion du stress et des appels difficiles...

##### 8/ ENQUÊTES QUALITÉ

Soucieux d'améliorer de façon continue la satisfaction de chacun de nos clients et la qualité de notre service, nous adressons à nos clients au moins une fois tous les deux ans un questionnaire d'évaluation de la satisfaction. Ces enquêtes permettent de mesurer en permanence que la qualité du service rendu est conforme à l'exigence de CLIP Industrie.

##### 9/ SERVICE CLIENT

Nous avons mis en place, sur le site internet de CLIP Industrie, un accès à un formulaire vous permettant de nous faire part de vos avis sur les services et prestations réalisées.

#### ◆ Sur la transparence

##### 10/ GESTION PROACTIVE

Tous les moyens sont mis en œuvre pour satisfaire nos clients. Si nous décelons un besoin de formation complémentaire nous contactons le client pour lui donner nos recommandations en fonction de l'historique du dossier.

##### 11/ REPORTING

Nous historisons l'ensemble des interventions et nous vous donnons un accès permanent à vos demandes et aux réponses faites sur l'espace client du site internet de CLIP Industrie. Nous publions les résultats d'enquête périodique sur le Clip Info.

#### ◆ Sur l'environnement parce que la planète est précieuse

##### 12/ EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE SERVICE

Nous réduisons l'empreinte environnementale de notre service en menant des actions visant la dématérialisation des supports utilisés et communiqués à nos clients.

Nous faisons l'acquisition des technologies nous permettant d'intervenir à distance, évitant ainsi des déplacements ou envoi de CD-ROM/DVD-Rom inutiles dans la majorité des cas.

Nos enquêtes de satisfaction sont envoyées par mail et nous permettons à nos clients de répondre directement par internet.

### ENGAGEMENTS DE BONNES PRATIQUES DE LA PART DE NOS CLIENTS

- Vérifiez que votre contrat de maintenance est actif et respectez le délai de règlement.
- Assurez vous d'avoir eu la formation par notre service formation sur le module concerné par votre appel
- Privilégiez de faire appeler le contact référent de votre entreprise.
- Préparez votre appel afin d'exposer votre problème de façon structurée. Assurez-vous d'avoir les accès nécessaires sur votre serveur afin de pouvoir donner la main au technicien «Support Technique» via le logiciel de prise en main à distance.
- Restez détendu pendant toute la durée de l'intervention avec notre technicien «Support Technique»
- Gardez toujours à l'esprit que notre technicien «Support Technique» ne connaît ni votre entreprise, ni votre environnement. L'intervention ne peut être efficace que sur l'aspect fonctionnel du logiciel.
- Facilitez nous l'utilisation des technologies de prise en main à distance par internet et l'accès à votre base de données.
- Répondez de façon objective aux questionnaires d'évaluation de satisfaction que nous vous envoyons périodiquement.

