

cegid

Cegid Loop



Cegid Care

Votre offre d'assistance Cegid

SÉRÉNITÉ • PRODUCTIVITÉ • SIMPLICITÉ

Cegid Care

Vos services à portée de main pour vous accompagner au quotidien !

Votre offre Cegid Care

Une réduction de vos blocages au quotidien

Vous montez en compétence

Formation à votre solution	✓
Auto-évaluation	✓
Certification de maîtrise de la solution	✓
Plateforme de formation Cegid Learning	✓
Formations Microsoft 365	✓

Vous êtes accompagné 24h/24

Espace client Cegid Life	✓
Cegid Bot - votre assistant virtuel	✓
Base de connaissance	✓
Contenus pédagogiques digitaux	✓
Web Assistance : Live & replays	✓

Une prise en charge optimisée de vos demandes

Service Client	✓
Assistance portail client 24H/24	✓
Assistance téléphonique	✓
Horaires d'ouverture du support	Lundi au vendredi 9h-17h

Délais de prise en charge des incidents

Critique	4h
Élevé	6h
Modéré	8h

Prise en charge des questions d'utilisation

Utilisateur certifié	Non soumis à SLA*
Utilisateur non certifié	×

Cegid comme partenaire au quotidien

Disponibilité

Mises à jour fonctionnelles/ergonomiques	✓
Disponibilité SaaS	≥ 99%

Anticipation

Météo des solutions SaaS	✓
Bilan personnalisé	✓

*Service Level Agreement (engagements de services)



UNE QUESTION SUR VOTRE NOUVELLE OFFRE DE SERVICES ?

Rendez-vous dans votre formulaire Cegid Life, rubrique **Factures et Contrats**

Détail de vos services

Formation, évaluation et certification :

Une formation liée à votre solution Cegid Loop composée de modules de formation en e-learning est mise à votre disposition, selon votre profil et usage, **administrateur ou utilisateur final (end user)**, afin de bénéficier d'une prise en main optimale des fonctionnalités de la solution. À la fin de chaque module, vous avez la possibilité **d'évaluer vos connaissances** grâce à des quizz et d'obtenir **une certification** grâce à un examen à l'issue de votre parcours.

Web assistance :

Des webinaires dispensés régulièrement en distanciel tout au long de l'année par un technicien Cegid pour **répondre à vos questions les plus fréquentes ou pour aborder des évolutions liées à l'actualité**. Vous êtes convié par email à y participer et vous aurez accès aux replay depuis la base de connaissance.

Formations Microsoft 365 :

Des vidéos courtes pour vous aider à bien **maîtriser les fonctionnalités du pack Microsoft 365 qui sont liées à votre solution Cegid**. Vous pouvez y accéder directement via votre espace de formation dédié.

Assistance :

Vous pouvez accéder au Service client, communiquer avec nos équipes via votre portail client Cegid Life et consulter directement les **informations liées à votre compte** (factures, planning des prestations, utilisateurs enregistrés...).

Besoin d'une assistance sur une **problématique fonctionnelle ou un incident** ? Vous pouvez joindre par téléphone le support à condition d'avoir ouvert un ticket au préalable.

Délais de prise en charge des incidents :

En cas d'incident, vos demandes de support seront **priorisées et traitées en fonction de leur urgence** : Critique (4h), Élevée (6h) et Modérée (8h). Vous pouvez suivre vos demandes via votre espace client **Cegid Life** ➔ **Suivre mes demandes**.

Disponibilité :

Cegid vous garantit la **disponibilité de votre solution SaaS à au moins 99%** de 07:00 à 20:00* du lundi au vendredi (sauf jours fériés français) et un accès à des mises à jour automatiques régulières de votre solution de gestion.

*(Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST)

Prise en charge des questions d'utilisation :

Les questions d'utilisation ne sont pas soumises aux engagements de prise en charge. **Nous proposons à tous les utilisateurs une formation pour maîtriser l'usage de sa solution de gestion. Ils disposent de 6 mois pour obtenir leur certification**. A l'issue des 6 mois, s'ils sont certifiés, et n'ont pas trouvé de réponse dans la base de connaissance ou dans les prestations d'accompagnement à disposition, ils pourront ouvrir gratuitement une demande. S'ils n'ont pas été certifiés, l'ouverture d'une telle demande de leur part sera payante.

Anticipation :

Accédez à tout moment à un tableau de bord personnalisé pour visualiser **l'état de vos demandes** passées et actuelles avec le Customer Care Cegid. Vous pouvez consulter **l'état actuel du SaaS ainsi que les maintenances à venir**.

QUESTION ADMINISTRATIVE ?

Service client

Lundi au jeudi : 9h-18h

Vendredi : 9h-17h

Tél. : 0 800 73 00 79 (Service et appel gratuits)

ou 00 33 426 295 120 hors de France puis choix n°5



PROBLÈME APPLICATIF ?

Support

Lundi au Vendredi: 9h-17h

Tél. : 0826 888 488*

cegid

* Numéro non surtaxé et accessible depuis la France métropolitaine uniquement.

Afin de les attribuer à la personne la plus compétente, nous vous recommandons d'ouvrir vos demandes dans **Cegid Life**.