

# cegid

Cegid Quadra Plus



## 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 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 Quadra Plus composée de modules de formation en e-learning est mise à votre disposition, couvrant des thématiques variées liées aux **fonctionnalités utilisées par vos collaborateurs** (comptabilité, paie...). 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 e-mail à y participer et accédez 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 votre utilisateur une formation pour maîtriser l'usage de sa solution de gestion. Il dispose de 6 mois pour obtenir sa certification**. À l'issue des 6 mois, s'il est certifié, et n'a pas trouvé de réponse dans la base de connaissance ou dans les prestations d'accompagnement à disposition, il pourra ouvrir gratuitement une demande. S'il n'a pas été certifié, l'ouverture d'une telle demande de sa 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\*

\* 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**.

**cegid**