

Cegid Care

L'aboutissement de nos échanges avec vous :
une **offre enrichie** et **sans surcoût** !

	Votre contrat actuel			Votre nouvelle offre
	Cegid Connect	Cegid Open	Cegid Private	Cegid Care
Une réduction de vos blocages au quotidien				
<i>Vous montez en compétence</i>				
Formation certifiante à votre solution NEW	×	×	×	✓
Auto-évaluation NEW	×	×	×	✓
Certification de maîtrise de la solution NEW	×	×	×	✓
Plateforme de formation Cegid Learning NEW	×	×	×	✓
Communauté d'utilisateurs NEW	×	×	×	✓
Formations Microsoft 365	✓	✓	✓	✓
<i>Vous êtes accompagné 24h/24</i>				
Espace client CegidLife	✓	✓	✓	✓
Cegid Bot - votre assistant virtuel	✓	✓	✓	✓
Base de connaissance	✓	✓	✓	✓
Contenus pédagogiques digitaux	✓	✓	✓	✓
Web Assistance : Live & replays	Replays uniquement	✓	✓	✓
Une meilleure prise en charge de vos demandes				
Service Client	✓	✓	✓	✓
Assistance portail 24h/24	×	✓	✓	✓
Assistance téléphonique	×	✓	✓	✓
Horaires d'ouverture du support	×	9h-12h30/14h-17h30 du lundi au jeudi, 17h le vendredi	Lundi au vendredi 9h-17h	Lundi au vendredi 9h-17h
<i>Délais de prise en charge des incidents</i>				
Critique NEW	×	8h	4h	4h
Élevé NEW	×	8h	4h	6h
Modéré NEW	×	8h	4h	8h
<i>Prise en charge des questions d'utilisation</i>				
Utilisateur certifié NEW	×	×	×	Non soumis à SLA*
Utilisateur non certifié NEW	×	×	×	×
Cegid comme partenaire au quotidien				
<i>Conformité</i>				
Mises à jour fonctionnelles/ergonomiques	✓	✓	✓	✓
Disponibilité SaaS	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%
<i>Anticipation</i>				
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 CegidLife,
rubrique **Factures et Contrats**