



Abonnement Support Applicatif (ASA)

Vos utilisateurs rencontrent des problèmes dans le déroulement des processus fonctionnels et n'obtiennent pas ou pas assez vite des réponses de vos centres de supports conventionnels (Editeur, intégrateur, TMA).

Nous vous proposons un abonnement de support applicatif.

PRESTATIONS COUVERTES :

- Déblocage de processus si paramètres standards disponibles.
- Aide à l'utilisation du produit tel que déjà paramétré sur votre environnement client
- Aide au transport de paramétrage : configuration, méthode face aux barrières techniques
- Aide sur les déclaration légales issues du produit (TVA, DAS2, FEC)
- Aide sur les événements comptables et interco
- Aide au bon déroulement des clôtures
- Aide à la bonne compréhension de la documentation
- Accompagnement à l'intérim utilisateurs en cas d'absence du titulaire.
- Analyse du dysfonctionnement des personnalisations si fonctionnement incorrect.

En cas de

- Blocage
- Dysfonctionnement de résultat
- Message d'erreur
- Mauvais résultat attendu ou incomplet

Par étude de l'action entreprise, investigation du paramétrage et analyses des résultats

PÉRIMÈTRE

Finances

Achats

- Circuit de signatures de validation
- Circuit des engagements

Fondations et modules annexes

- Mise en GED, déplacement de fichiers résultats, comptes utilisateurs, optimisation de traitements.
- Aide à la stabilisation des environnements rafraichis depuis les données de production
- Aide au diagnostic de dysfonctionnement sur les modules confidentialité et de sécurité

- Archivage
- Workflows WIM
- Xlink
- QEditions : maintenance, duplications, modifications des mises en forme existantes
- API : aide à l'utilisation des Web Services acquis

LIMITES DE LA PRESTATION

- Pas d'évolution, pas de modification d'écritures, pas de déblocage de clôture.
- Pas de modification des sources du produit ni du code de développement.
- Si bug détecté : aide à la formulation d'un ticket circonstancié à l'éditeur.

PROCESSUS

- Demande initiale par mail documentant l'incident à : support.applicatif@SOS4ERP.com
- 1ere réponse mail puis interactif si besoin.
- Clôture de l'incident par mail.
- Capacité et donc autorisation de prise en main à distance.