

Formule d'assistance CCS Maxima

Guide des services CCS Maxima

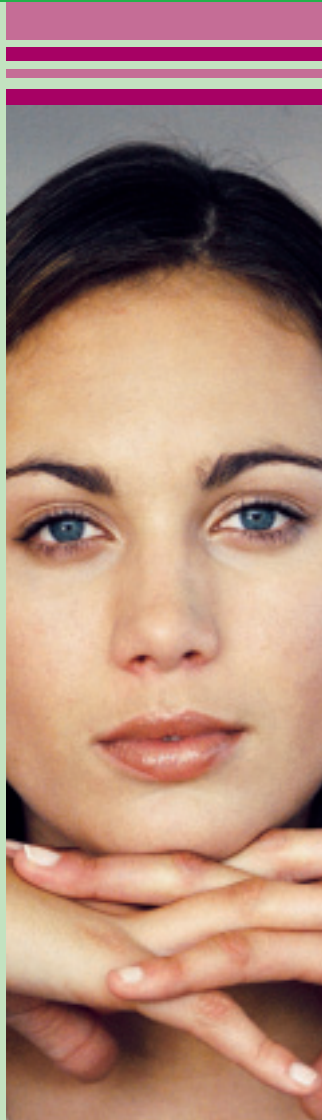
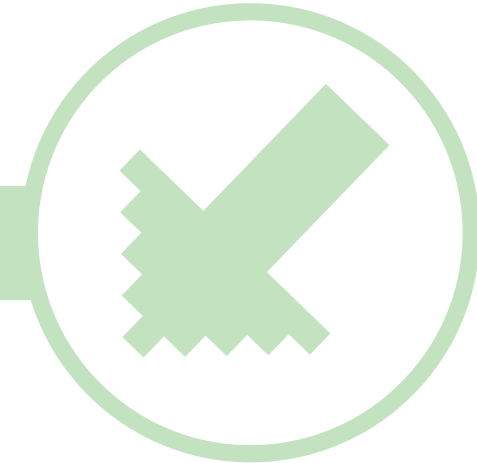


“ CCS Maxima, optez pour un maximum de services ! ”

sage

Sage France - 10, rue Fructidor - 75834 Paris Cedex 17
Tél. : 01 41 66 21 21 - Fax : 01 41 66 22 01 - Internet : www.sage.fr

Sommaire



Cher utilisateur de logiciels Sage, bienvenue dans votre univers de tranquillité.

Laissez-vous guider...

vous êtes parfaitement accompagné. Avec votre formule d'assistance « CCS Maxima », vous disposez d'une palette d'outils et de services indispensables non seulement pour être rapidement opérationnel sur votre logiciel, mais aussi pour acquérir plus de compétences tout au long des années et pérenniser votre solution de gestion.

Pour accéder à un maximum de confort dans l'utilisation de vos logiciels, faites mieux connaissance avec votre formule d'assistance en consultant ce « **Guide des services CCS Maxima** ». Il vous aidera à vous familiariser avec les nombreux services et privilèges qu'inclut votre formule « CCS Maxima » : assistance technique téléphonique et Internet, mises à jour gratuites, offres promotionnelles exclusives et bien d'autres avantages.

Gardez-le à portée de main, il sera votre allié au quotidien pour optimiser l'utilisation de vos logiciels.

Chapitre 1 : ASSISTANCE TECHNIQUE

- Accès au service d'assistance téléphonique,
- Accès à la « Base de Connaissances » Sage (« web-assistance » accessible par Internet 24h/24, 7j/7),
- Plan de suivi technique personnalisé.

Chapitre 2 : ÉVOLUTIVITÉ

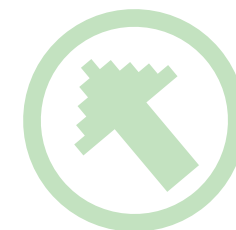
- Mises à jour gratuites de vos logiciels.

Chapitre 3 : ACTUALITÉS

- Revue mensuelle d'informations légales « RF Conseil ».

Chapitre 4 : PROMOTIONS

- Offres exclusives sur les produits Sage,
- Remises sur les services de diagnostic et de réparation de fichiers « Expresse » et « Standard ».





CHAPITRE 1

ASSISTANCE TECHNIQUE TÉLÉPHONIQUE

Avec «CCS Maxima», vous bénéficiez d'une assistance adaptée à vos problématiques de chaque instant.

Parfaitement aux faits de votre situation et de l'historique de votre dossier, **les conseillers techniques de votre revendeur répondent à tout moment aux questions liées à l'utilisation quotidienne de vos logiciels.** Susceptibles, mieux que personne, de devancer vos besoins, ils vous apportent à chaque instant la réponse la plus adaptée à vos attentes actuelles et futures.

A l'occasion des **audits techniques** qu'ils effectueront régulièrement, ils vous feront découvrir de nouvelles fonctionnalités de vos logiciels pour vous aider à en optimiser l'utilisation.

En complément de cette assistance assurée par les techniciens de votre revendeur, vous avez **un accès 24h/24, 7j/7 à une importante «Base de Connaissances» technique** accessible sur Internet.

➔ Une assistance technique de proximité

Une question liée à l'utilisation de votre logiciel ?
Des interlocuteurs dédiés sont à votre écoute.

Comptez sur les techniciens de votre revendeur pour répondre à vos questions... Agréés par Sage, ils seront toujours en mesure de répondre à toutes vos questions fonctionnelles produits: de la mise en place d'un paramétrage standard aux informations sur des problématiques d'impression.

... et pour vous apporter une réponse personnalisée.

Grâce à leur expertise et parce qu'ils vous connaissent bien, les conseillers techniques de votre revendeur vous apportent les réponses personnalisées en fonction de vos problématiques et des spécificités de votre système de gestion.

L'assistance couvre les questions portant sur l'utilisation standard et quotidienne de vos logiciels. En complément de cette assistance, vos conseillers techniques peuvent vous proposer de suivre une formation pour, par exemple, mettre en place des paramétrages spécifiques liés à des nouveautés légales ou à votre système de gestion.

→ Une assistance Internet illimitée.

Une question tard le soir ou pendant le week-end ?

La «web-assistance» est accessible 24h/24, 7j/7.

Trouvez à tout moment la réponse à vos questions grâce à la «Base de Connaissances»...

Véritable alternative au support téléphonique, vous accédez à une importante «Base de Connaissances», source d'informations techniques sur l'utilisation des logiciels Sage. Cette «Base de Connaissances» est accessible à l'adresse suivante : www.ccsmaxima.com

En quelques clics, vous accédez à une mine d'informations. Vous y trouverez, entre autres, des «trucs et astuces» des conseillers techniques, la réponse aux questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs des logiciels Sage, des informations sur l'actualité légale, etc...

... mise à jour quotidiennement par les conseillers techniques Sage, la « web-assistance » est la solution idéale et complémentaire pour obtenir une réponse en dehors des horaires d'ouverture du service d'assistance de votre revendeur (le week-end, par exemple).

Une question sur l'utilisation quotidienne de votre logiciel ?

Adoptez le réflexe «Base de Connaissances». Vous y trouverez à tout moment LA réponse aux questions que vous vous posez.

Comment accéder à la «Base de Connaissances» ?

Lors de votre première connexion sur l'adresse : www.ccsmaxima.com indiquez votre code client*, le numéro de série du dernier logiciel acquis et, dans un deuxième temps, votre adresse e-mail.

- 1 Avec ces indications, vous accédez immédiatement à la «Base de Connaissances».
- 2 Vous recevrez ensuite un e-mail de confirmation dans lequel vous seront communiqués votre identifiant et votre mot de passe personnalisable à utiliser pour vos futures connexions.

* Pour connaître votre code client, adressez-vous à votre revendeur.

→ Une assistance sur-mesure.

Besoin d'un accompagnement particulier ?

Un suivi technique personnalisé est effectué.

Les conseillers techniques de votre revendeur répondent non seulement quotidiennement aux questions que vous leur posez mais en plus, ils devancent vos besoins en mettant en place un véritable plan de suivi technique.

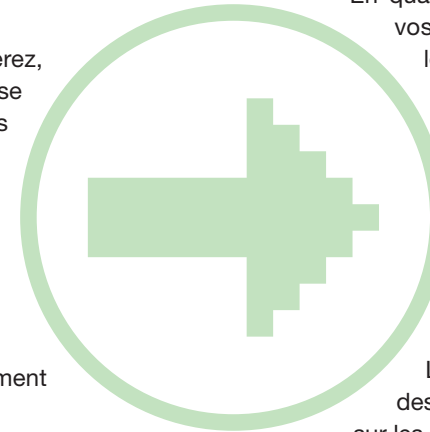
Un service sur-mesure...

En qualité d'experts, et parce qu'ils ont une véritable dimension de conseil, vos techniciens anticipent vos attentes et vous apportent à chaque instant les réponses les plus adaptées à vos besoins actuels et futurs.

... pour vous aider à optimiser votre temps.

Afin de vous aider à optimiser l'utilisation de votre logiciel, les conseillers techniques de votre revendeur assurent un véritable plan de suivi. Ils vous contactent régulièrement pour faire des bilans d'utilisation tout au long de l'année. A ces occasions, ils vous font découvrir de nouvelles fonctionnalités, ils vous communiquent des «trucs et astuces», des informations sur l'actualité technique et légale... vous gagnez ainsi un temps précieux.

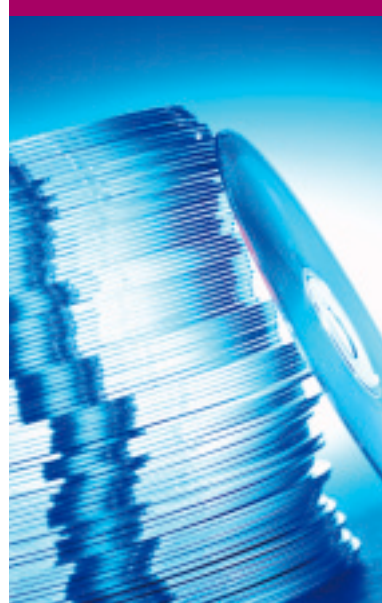
Leur rôle est également de vous faire bénéficier de l'exhaustivité des services inclus dans votre formule «CCS Maxima» et de vous conseiller sur les diverses opportunités qui vous sont proposées.





CHAPITRE 2

ÉVOLUTIVITÉ



Vous pouvez compter sur Sage et votre revendeur pour vous informer, en avant-première, de la sortie des mises à jour de vos logiciels. Ainsi équipé, vous êtes assuré de la pérennité et de l'évolutivité de votre solution de gestion et tout cela gratuitement !

→ Qu'est-ce qu'une mise à jour ?

Une mise à jour est une nouvelle version de votre logiciel intégrant les **dernières améliorations techniques, fonctionnelles et ergonomiques**. Les mises à jour sont livrées gratuitement sur CD-Rom. **L'installation est simple et rapide.**

Dans le cadre de votre plan de suivi technique, vos conseillers vous feront découvrir les nouvelles fonctionnalités intégrées à la mise à jour et vous aideront à bien les maîtriser. Si nécessaire, ils vous proposeront une formation afin d'approfondir votre connaissance du logiciel et d'en optimiser l'utilisation.

→ Comment être informé de la sortie d'une mise à jour ?

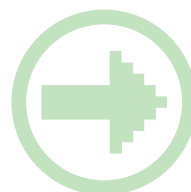
Vous êtes informé de la disponibilité des mises à jour par mailing ou par lettre d'information électronique. N'hésitez pas à vous tenir informé en consultant la « Base de Connaissances ».

→ Pourquoi l'installer ?

Pour être toujours en adéquation avec les nouvelles normes légales, pour bénéficier des dernières améliorations techniques et fonctionnelles et ainsi gagner du temps, notamment grâce à une meilleure automatisation des tâches.

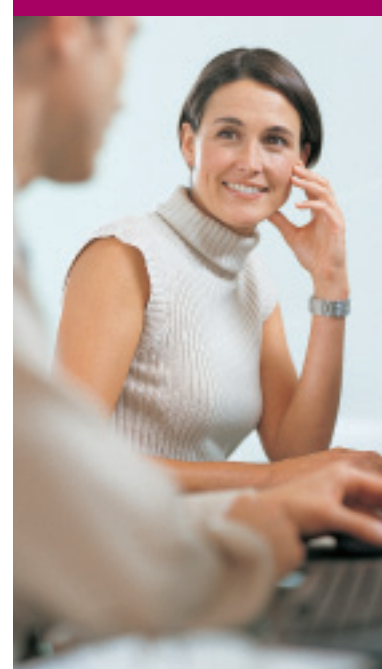
Qui contacter ?

Appelez votre revendeur pour recevoir gratuitement la dernière mise à jour de vos logiciels. Avant toute installation, nous vous conseillons de le consulter.



CHAPITRE 3

ACTUALITÉS



En tant qu'abonné « CCS Maxima », vous recevrez gratuitement la revue mensuelle « RF Conseil » : un condensé d'informations légales sur l'actualité juridique, fiscale et sociale.

→ En quoi la revue « RF Conseil » est-elle pratique ?

Véritable outil décisionnel, la revue « RF Conseil » est un condensé de 24 pages qui vous apporte une aide quotidienne pour la bonne gestion de votre entreprise. S'adressant à un large public (dirigeant, comptable, juriste ou commercial), elle vous donne des informations fiables, pratiques et utiles.

Cette revue vous aide à respecter la législation tout en vous permettant d'enrichir vos connaissances.

→ Quelles sont les rubriques abordées ?

Vous y retrouverez les principaux indicateurs utiles à la bonne marche de votre entreprise, des brèves, des dossiers thématiques, l'agenda des diverses échéances légales, des barèmes, et enfin la rubrique « courrier des lecteurs ».

→ Quand et comment recevoir ce mensuel ?

Tous les mois, vous recevrez gratuitement à votre attention, dans votre entreprise, votre exemplaire de la revue « RF Conseil ».



CHAPITRE 4

PROMOTIONS



Parce que vous avez souscrit une formule d'assistance unique et proche de vos attentes, la formule « CCS Maxima », vous bénéficiez d'offres promotionnelles et de privilèges exclusifs sur les produits et les services Sage.

Qui contacter ?

Que ce soit pour un diagnostic de votre fichier ou que vous soyez intéressé par une offre produit, votre revendeur est votre meilleur allié. Contactez-le pour obtenir des précisions. Il vous apportera des conseils personnalisés par rapport à votre problématique, à vos délais et à vos attentes.

→ Quelles sont ces offres produits exceptionnelles ?

Votre entreprise évolue, les logiciels Sage aussi. Vous serez certainement tenté de faire évoluer vos solutions de gestion pour être mieux accompagné dans la croissance. En réponse à cette attente, **vous recevrez par courrier des propositions de promotions exclusives sur les produits Sage.** Votre revendeur vous conseillera sur les meilleures opportunités qui vous seront proposées.

→ Quelles sont les offres de services concernées ?

En cas d'incident externe à Sage, qui viendrait endommager vos fichiers (ex. : coupure de courant), **vous bénéficiez de 2 formules de prestation de diagnostic et de réparation de fichiers :**

- **La formule «Standard»** vous assure la prise en charge de vos fichiers endommagés dans les 4 jours suivant leur réception. En tant qu'abonné « CCS Maxima », vous bénéficiez de la gratuité intégrale de ce service.
- **La formule «Expresse»** vous garantit la prise en charge de vos fichiers endommagés dans les 24 heures suivant leur réception. Vous bénéficiez d'une réduction de 50% sur le service «Expresse».



Voici tous les avantages de « CCS Maxima », la formule d'accompagnement idéale pour utiliser vos logiciels Sage.

Assistance technique téléphonique

Accès à une assistance téléphonique pour les questions d'ordre quotidien	X
Accès à une « web-assistance » 24 h/24, 7 j/7 (« Base de Connaissances » Internet sur www.ccsmaxima.com)	X
Plan de suivi technique personnalisé	X

Évolutivité

Toutes les mises à jour de vos logiciels gratuites	X
--	---

Actualités

Gratuité de la revue légale « RF Conseil »	X
--	---

Promotions

Accès à des offres promotionnelles exclusives sur les produits Sage	X
Gratuité du service de diagnostic et de réparation de fichiers « Standard »	X
Remise de 50 % sur le service diagnostic et réparation de fichiers « Express »	X