

Assistance OL[®] Care

Grâce à une assistance produit inégalée et à des échanges avec des experts, vous avez la garantie d'être opérationnel rapidement et de maintenir le fonctionnement sans heurts de votre logiciel.



Bénéficiez d'une assistance et de conseils illimités

Le programme OL Care d'Objectif Lune offre une assistance et des conseils essentiels sur :

- Les questions et les problèmes de configuration et d'installation du produit
- La résolution de comportements imprévus pour les fonctions et les fonctionnalités natives du logiciel
- Les difficultés rencontrées avec les modèles existants, les mappages de données, les configurations de flux de travail et la programmation de produits fonctionnant dans l'environnement de développement d'origine

OL Care comprend également des mises à niveau majeures gratuites de versions, des mises à jour mineures de versions et l'accès à des ressources d'apprentissage en ligne.

Des services professionnels peuvent être achetés pour des installations complètes, des configurations personnalisées et des problèmes dépassant le cadre de l'assistance classique. *

* Veuillez consulter la Politique OL Care pour plus de détails

Avantages et points forts du programme

- Couverture de 12 mois**
- Trois niveaux d'assistance au choix :** Sélectionnez OL Care Standard ou passez à l'offre Gold ou Platinum pour plus d'heures d'assistance
- Assistance pour logiciel et solution :** Contactez notre équipe d'experts d'Objectif Lune
- Mises à jour et mises à niveau :** Restez à jour avec les dernières versions de logiciel
- Résolution de problèmes :** Remettez votre entreprise sur les rails avec une interruption limitée
- Accès illimité aux ressources :** Documentation produit, forums de questions-réponses, centre d'apprentissage et base de connaissances
- Accessible en six langues :** L'assistance technique est disponible en anglais, français, allemand, néerlandais, espagnol et japonais pendant les heures d'ouverture locales, selon la région *

Gardez l'esprit tranquille avec l'assistance OL[®] Care

Trouvez des réponses grâce à des ressources en ligne et contactez des experts en logiciels.

Assistance produits

OL Care comprend l'accès à une équipe dédiée de professionnels dévoués à la résolution de problèmes logiciels urgents. Contactez l'assistance technique OL Care par téléphone ou ouvrez un ticket sur le portail de la communauté en ligne pour entrer en contact avec un expert qui s'efforcera de résoudre vos problèmes pour votre satisfaction.

Réussite client

Avec la gestion de compte réussite client, vous bénéficiez d'une assistance immédiate et d'une redevabilité directe pour nous aider à atteindre vos objectifs de réussite.

Portail de la communauté

Le portail de notre communauté en ligne représente un autre moyen de trouver plus d'informations sur le produit, d'échanger des idées avec des pairs et d'interagir avec des experts en la matière. Les demandes d'assistance peuvent également être envoyées depuis le portail de la communauté.



Tirez parti des programmes d'assistance étendue OL Care Gold et Platinum

Avec les programmes d'assistance étendue, vous profitez d'un plus grand investissement dans la réussite stimulée par les logiciels de votre entreprise, assurant une assistance en cas de besoin. Avec une assistance disponible pendant un plus grand nombre de jours et d'heures et un gestionnaire de réussite client (CSM, Customer Success Manager) dédié, vous avez la garantie que votre environnement logiciel et vos utilisateurs finaux seront toujours entre de bonnes mains.

Assistance dédiée : Les programmes Gold et Platinum offrent un CSM dédié qui peut travailler en permanence avec vous afin de maximiser la valeur de vos produits Objectif Lune.

Assistance prioritaire : Pour les problèmes qui surviennent en dehors des horaires d'ouverture, les deux programmes garantissent une assistance critique 24h/24, Platinum et Gold offrant respectivement sept et cinq jours de couverture.

Placement privilégié dans la file d'attente : Bénéficiez d'un placement prioritaire dans la file d'attente d'assistance pour les problèmes entrants avec les plans Gold et Platinum.

Caractéristiques d'OL® Care

Assistance pendant les heures d'ouverture régionales
Accès au portail de la communauté
Assistance critique après les heures d'ouverture
Délai de réponse de l'assistance critique (demandes par téléphone)
Gestionnaire réussite client dédié
Placement prioritaire dans la file d'attente pour les problèmes entrants

* L'assistance étendue OL Care est disponible en anglais uniquement pour les produits OL Connect. Sont exclus la fête du Travail américaine et canadienne, le jour de Noël, le lendemain de Noël, le vendredi/lundi de Pâques et le jour de l'An.
Les conditions générales d'OL Care Standard s'appliquent.

	ASSISTANCE ÉTENDUE		
	STANDARD	GOLD	PLATINUM
Assistance pendant les heures d'ouverture régionales	●	●	●
Accès au portail de la communauté	●	●	●
Assistance critique après les heures d'ouverture		24h/24, 5j/7*	24h/24, 7j/7*
Délai de réponse de l'assistance critique (demandes par téléphone)	2 heures ouvrées	2 heures	2 heures
Gestionnaire réussite client dédié		●	●
Placement prioritaire dans la file d'attente pour les problèmes entrants		●	●



Notre credo : la satisfaction client est au cœur de toutes nos activités. C'est pourquoi nous sommes fiers d'offrir une assistance de premier plan pour nos logiciels.

98 %

Taux de satisfaction

FAQ OL[®] Care

OL Care est-il obligatoire ?

OL Care est obligatoire pour la première année avec l'achat d'une licence perpétuelle et peut être renouvelé chaque année. Les licences d'abonnement incluent OL Care.

Puis-je m'attendre à une réponse rapide ?

Les délais de réponse garantis dépendent de la manière dont le ticket d'assistance a été envoyé :

- **Téléphone** : 2 heures
- **Portail de la communauté** : 4 heures

Selon votre plan, les délais de réponse dépendent des heures d'ouverture locales ou des niveaux de service d'assistance étendue. Il est recommandé d'ouvrir un ticket par téléphone pour accélérer le délai de réponse aux problèmes urgents.

Puis-je payer à l'appel ?

L'assistance payante à l'utilisation n'est pas disponible. Notre forfait annuel comprend des appels illimités et l'assistance technique de nos experts aussi longtemps que nécessaire. De plus, vous bénéficierez de mises à niveau et de mises à jour logicielles.



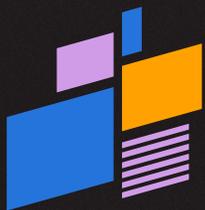
OL Care offre une assistance et des ressources fiables pour réduire les temps d'arrêt et maximiser la productivité.

Quelles sont les ressources de formation disponibles ?

OL Care propose des outils d'apprentissage, dont un accès illimité à OL Learn, des tutoriels en ligne, notre forum Q&R, ainsi qu'un centre de ressources. D'autres services de formation approfondie sont disponibles à l'achat.

Que se passe-t-il si ma couverture OL Care a expiré ?

Contactez votre revendeur Objectif Lune ou votre équipe de réussite client pour vous faire aider avec le renouvellement de votre plan OL Care et le mettre à niveau si nécessaire. Il est important de noter que le coût pour une réinscription est plus élevé que pour un renouvellement, c'est pourquoi le renouvellement annuel est fortement recommandé pour maintenir la couverture.



Prêt à investir dans OL Care ?

Laissez-nous vous aider à trouver le meilleur plan pour les besoins de votre entreprise.

Upland Objectif Lune aide les entreprises à automatiser leurs processus de communications commerciales avec ses solutions de transformation numérique. Grâce à la technologie OL Connect, les clients peuvent créer, gérer, distribuer et automatiser des documents transactionnels et promotionnels tout en conservant leurs systèmes d'entreprise existants.

