

Nous souhaitons vous préciser les modalités de notre SAV afin de définir ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas.

Vous avez eu une formation à nos outils ou nos solutions informatiques, mais que se passe-t-il ensuite ?

Nous basculons dans un mode d'accompagnement étroit sur un trimestre car nous sommes conscients qu'il est impossible de tout retenir en une seule formation. Notre objectif est donc d'être à vos côtés pour vous permettre de devenir autonome sur vos outils.

Après cette période, nous restons en contact au travers du SAV qui consiste à répondre à vos interrogations et aux difficultés que vous pourrez rencontrer. Ce SAV est compris dans notre abonnement mais nous facturons les débordements :

- ☛ Quand il s'agit d'intervenir sur l'outil pour effectuer le travail ou vous substituer dans les réalisations.
- ☛ Quand il s'agit de personnaliser votre environnement ou faire des liens avec d'autres outils que nous ne commercialisons pas ou d'autres acteurs de votre entreprise.

Dans tous les cas, nos consultants sauront vous rappeler le périmètre de ce qui est inclus dans le contrat d'abonnement.

Enfin, nous vous proposerons régulièrement des formations complémentaires concernant les évolutions de vos outils et des obligations légales. Elles peuvent se dérouler en groupe dans nos locaux ou en distanciel pour bénéficier d'une tarification partagée, soit chez vous pour profiter d'un formateur qui fera un point global sur votre dossier.

Nous restons à votre disposition pour de plus amples informations

Périmètre du SAV ITS

Non facturable

- ☛ Explication sur les fonctionnalités des outils
- ☛ Connexion de vos outils en multi devices, en mobilité
- ☛ Suppression des écritures en doublons sur la banque
- ☛ Installation de la borne d'assistance ITS
- ☛ Intervention suite à des blocages ou soucis liés au matériel fourni par ITS
- ☛ Connexion de vos outils en multi devices, en mobilité

Facturable

- ☛ Toutes intégrations manuelles des écritures de banque à la suite d'une désynchronisation bancaire de plus de 2 mois.
 - ☛ La ou les modifications de modèle de documents
 - ☛ Toutes liaisons d'un applicatif externe à un de nos outils.
 - ☛ Toutes MAJ des bases articles ou des bases clients
 - ☛ Toutes réalisations d'un document (commercial ou fournisseur)
 - ☛ Toutes manipulations de rapprochement bancaire
 - ☛ Recherche d'écart de caisses
 - ☛ Toutes créations ou modifications comptable
 - ☛ Complément de formation



Périmètre du SAV ITS