



Repenser la relation client

Une nouvelle offre de service pour gagner en confort et sérénité

Vous choisissez l'accompagnement qui vous permet d'être **légalement à jour**, de bénéficier du **niveau de service** qui vous convient et qui intègre systématiquement des **contenus pédagogiques digitaux** pour vous permettre d'utiliser votre logiciel de manière optimale.

Choisissez le niveau de service dont vous avez besoin

CEGID CONNECT



Autonomie

CEGID OPEN



Maîtrise

CEGID PRIVATE



Sécurité

		Cegid Connect	Cegid Open	Cegid Private
Gagnez en autonomie 24h/24				
CegidLife	▶ Vous pouvez, via un portail online disponible 24h/24 et 7j/7, accéder à vos informations administratives (factures, planning de prestations...) et savoir où en est la résolution de votre demande.	✓	✓	✓
Chatbot	▶ Vous bénéficiez d'une réponse instantanée 24h/24 et 7j/7 à vos questions sur le prélèvement à la source.	✓	✓	✓
Base de connaissance	▶ Vous trouvez, parmi plus de 6 000 FAQ, la réponse à l'ensemble de vos problématiques : questions sur les nouveautés métier, le légal, correction d'anomalies...	✓	✓	✓
Assistance portail	▶ Un portail unique online disponible 24h/24 et 7j/7 pour toutes vos problématiques d'assistance. Vous posez votre question et l'un de nos 350 experts vous répond.		✓	✓
Ne laissez aucune question en suspens				
Assistance téléphonique	▶ Une assistance téléphonique disponible par téléphone au 0 826 888 488 du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. Vous avez l'assurance d'avoir une réponse directe & personnalisée à toutes vos questions techniques ou fonctionnelles.		✓	✓
Délai de prise en charge	▶ Votre demande est prise en charge par téléphone dans un délai limité : vous bénéficiez d'un engagement de prise en charge de votre demande inférieure à 8h.		8h	4h
Appels prioritaires	▶ Vous gagnez du temps sur la résolution de vos demandes et/ou problèmes grâce au passage en priorité de vos appels sur la ligne correspondante à votre produit.			✓
Maîtrisez votre outil				
Contenus pédagogiques Office 365	▶ Vous accédez à un point d'entrée unique Cegid/Office 365 avec des contenus pédagogiques Office 365 on line.	Freemium	Premium	Premium
Contenus pédagogiques digitaux	▶ Des contenus pédagogiques digitaux qui vous accompagnent par niveau depuis vos premiers pas jusqu'à la maîtrise approfondie de votre produit. Vous êtes formé à votre rythme et quand vous en avez besoin : vous pouvez ainsi prendre en main votre outil, anticiper et optimiser au mieux votre activité.	Premiers pas	Fondamentaux	Avancés
Téléassistance	▶ Une prise en main à distance réalisée par un technicien Cegid, pédagogue et à l'écoute. Vous bénéficiez en direct d'une résolution à votre problème technique : on vous montre, vous apprenez et vous êtes en maîtrise.		✓	✓
Webassistance	▶ Des webassistances dispensées régulièrement par un technicien Cegid en distanciel pour vous aider à appréhender les nouveautés logiciels sur des sujets thématiques. Vous montez en compétence sur votre produit à votre rythme.		✓	✓
Pilotez la relation avec Cegid				
Service Relation Client	▶ Un accès par téléphone à notre Service Relation Client au 0 811 884 888 du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 17h00. Vous disposez d'un interlocuteur identifié pour toutes vos réponses administratives.	✓	✓	✓
Suivi centralisé online	▶ Le suivi centralisé de vos demandes à l'assistance sur notre portail CegidLife. Vous pouvez communiquer avec nous à tout moment et savez où en sont vos demandes ou celles de vos collaborateurs.		✓	✓
Bilan semestriel personnalisé	▶ Des bilans semestriels pour établir un état des lieux des demandes effectuées ou en cours réalisées au cours des 6 derniers mois. Vous maîtrisez parfaitement le contenu des flux entre l'assistance Cegid et votre entreprise & gardez un œil averti sur la qualité de la relation. Enfin, vous vous assurez du bon usage du produit par les utilisateurs.			✓
Soyez toujours à jour				
Mises à jour fonctionnelles & ergonomiques	▶ Des mises à jour automatiques légales et fonctionnelles de vos produits disponibles en téléchargement. Vous bénéficiez d'un produit toujours à jour des dernières évolutions législatives/juridiques et des dernières nouveautés technologiques/ergonomiques.	✓	✓	✓
Disponibilité SaaS	▶ Un taux de disponibilité du service SaaS d'au moins 99%. Vous avez l'assurance d'accéder à votre produit à tout moment, sans coupure de service.	✓	✓	✓



Nos conseillers sont à votre disposition
au 01 70 68 04 11 (prix d'un appel local)
du lundi au vendredi de 9h à 19h