

cegid

CEGID CUSTOMER CARE



Votre contrat d'assistance

Cegid Private

Sérénité, confort, autonomie.

www.cegidlife.com

Avec Cegid Private, vous bénéficiez d'un ensemble de services très complets et personnalisés, pour un accompagnement global optimal.

Vous gagnez en autonomie

Vous former à votre rythme, accéder à vos documents administratifs, télécharger les mises à jour licences, consulter vos factures, suivre la résolution de vos demandes... vous pouvez effectuer toutes ces actions et bien plus encore, en toute indépendance dans votre espace Cegidlife !

Le portail Cegidlife

Disponible 24h/24 et 7j/7, votre portail on line Cegidlife est une véritable plateforme de services, conçue pour vous faciliter le quotidien. Que votre besoin concerne les sujets administratifs, l'utilisation courante de votre solution de gestion, vos échanges avec l'assistance ou une mise à jour logicielle, Cegidlife est votre outil privilégié pour toutes vos démarches.

www.egidlife.com

Les mises à jour de votre solution

Des mises à jour automatiques de votre solution de gestion en licence sont régulièrement disponibles en téléchargement dans Cegidlife. Vous êtes prévenu(e) de leur disponibilité par une notification email. Pour les produits en SaaS, ces mises à jour sont automatiques sans coupure de service (le taux de disponibilité du service SaaS est d'au moins 99%). Vous avez ainsi l'assurance de bénéficier d'un produit intégrant les dernières évolutions législatives (à l'exclusion des nouvelles lois), juridiques et technologiques mais également ergonomiques.

Le suivi centralisé on line

Vos demandes d'assistance sont enregistrées dans votre portail Cegidlife et les étapes de prise en charge et de résolution, visibles en temps réel. Vous pouvez interagir avec nos équipes à tout moment à propos de votre dossier.

Chatbot

Cet agent conversationnel, disponible 24h/24 et 7j/7, répond instantanément à votre question (disponible courant 2019)

Vous maîtrisez votre solution de gestion

Vous optimisez vos activités en restant en maîtrise de votre solution de gestion tout au long de l'année : de nombreux outils sont à votre disposition en ligne pour répondre à vos besoins de formation continue.

La base de connaissance

Trouvez facilement, parmi plus de 6 000 FAQ, la réponse à l'ensemble de vos problématiques : questions sur les nouveautés métier, le légal, correction d'anomalies... vous pouvez apposer des filtres à votre recherche ou consulter les FAQ par thématique.

Les web assistances

Des web assistances sont dispensées régulièrement par un technicien Cegid en distanciel et ce, tout au long de l'année. Elles sont conçues pour répondre à vos questions sur des sujets thématiques. Vous êtes convié(e) par email à y participer.

Office 365- Accès « Premium »

Vos utilisateurs, débutants ou confirmés, sont plus efficaces dans la maîtrise d'Office 365, indispensable pour l'utilisation et l'optimisation de toutes les fonctionnalités de votre outil de gestion. De nombreux contenus pédagogiques (tutoriels, vidéos d'usage), sont disponibles dans votre espace de formation dédié : <https://universitybycegid.360learning.com>

Les contenus digitaux

Des contenus pédagogiques digitaux sont créés en continu et accessibles dans votre espace de formation dédié <https://universitybycegid.360learning.com>. Depuis vos premiers pas jusqu'à la maîtrise approfondie de votre produit, vous vous formez à votre rythme et quand vous en avez besoin.

Vous êtes accompagné de bout en bout

Un incident logiciel ? Un blocage ? Une difficulté technique ? Un besoin d'accompagnement spécifique ? Vous avez l'assurance d'une réponse directe aux situations que vous pourriez rencontrer grâce à notre équipe d'assistance. Vous pouvez également communiquer avec nos équipes à tout moment au travers de Cegidlife.

Le Service Relation Client

Vous pouvez communiquer avec le Service Relation Client via Cegidlife ou consulter directement vos informations administratives dans votre compte client (factures, planning des prestations, utilisateurs enregistrés...). Le Service Relation Client est également disponible par téléphone au 0811 884 888 (numéro accessible depuis la France métropolitaine uniquement) du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (17h00 le vendredi).

Téléassistance

En cas de problème technique nécessitant un accompagnement spécifique, un technicien Cegid réalise une prise en main à distance pour vous guider pas à pas. Vous bénéficiez ainsi de conseils personnalisés et privilégiés pour développer votre propre savoir-faire et l'appliquer en toute autonomie la fois suivante.

L'assistance technique et fonctionnelle

Si vous rencontrez une situation d'incident logiciel et/ou de blocage utilisateur, adressez-vous à nos experts. Ils prendront en charge votre demande (préalablement créée par vos soins dans Cegidlife), en effectuant un travail de qualification, de diagnostic et de suivi jusqu'à sa pleine résolution. Vous bénéficiez d'un engagement de prise en charge à 4heures.

Le suivi semestriel personnalisé

Des bilans semestriels personnalisés vous permettent d'établir un état des lieux des demandes effectuées ou en cours réalisées au cours des mois précédents. Vous maîtrisez parfaitement le contenu des flux entre l'assistance Cegid et votre entreprise tout en gardant un œil averti sur la qualité de la relation. Enfin, vous vous assurez du bon usage du produit par vos utilisateurs.

Vos Appels sont prioritaires !

L'assistance téléphonique est disponible par téléphone au 0826 888 488 (numéro accessible depuis la France métropolitaine uniquement) du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

« Paroles de clients »

Pour comprendre vos besoins et les analyser, innover et anticiper, Cegid mesure en continu votre satisfaction. Le programme « Paroles de Clients » vise à récolter chacune de vos expériences dans la relation avec nos équipes et dans l'utilisation de nos services (formation et support client)

Votre accompagnement Cegid :

- **400 conseillers**
- + de **6 000 fiches documentaires** disponibles dans la base de connaissance
- De nombreuses **web assistances** dispensées chaque année - note de satisfaction : 4/5
- + **850 contenus digitaux** disponibles.

cegid

Siège social

Cegid Group - 52 quai Paul Sédallian
69 279 Lyon Cedex 09

Tél. 0 811 884 888

Société par Actions Simplifiée au capital de 18 606 860 euros - SIREN 410 218 010 RCS LYON - SIRET
410 218 010 00032 - TVA CEE FR 07 410 218 010

www.cegid.com

