

cegid

CEGID CUSTOMER CARE



Votre contrat d'assistance

Cegid Private

Sérénité, confort, autonomie.

Accédez à votre Espace Client
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 !

Votre espace Cegidlife

Disponible 24h/24 et 7j/7, votre espace 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.cegidlife.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.

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 articles de connaissance, 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 articles de connaissance par thématique. Votre base de connaissance est accessible depuis la page d'accueil de votre espace client CegidLife.

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.

Microsoft 365 – Accès « Premium »

Vos utilisateurs, débutants ou confirmés, sont plus efficaces dans la maîtrise de Microsoft 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://cegidlearning.office365-training.com/fr/>

Les contenus digitaux «Premiers pas», «Fondamentaux» et «Avancés»

Des contenus pédagogiques digitaux sont créés en continu et accessibles dans votre espace de formation dédié <https://learning.cegid.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 aux fonctionnalités standards de votre logiciel.

E-val* : Diagnostic des compétences

Evaluez votre maîtrise du logiciel, ou celle des collaborateurs de votre cabinet, pour davantage de performance ! Grâce au service E-val, vos points forts et axes d'amélioration sont identifiés en 60 minutes !

* Disponible sur les solutions Cegid Expert et Cegid Quadra

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 Client

Vous pouvez communiquer avec le Service Client via Cegidlife ou consulter directement les informations liées à votre compte dans vos espace client (factures, planning des prestations, utilisateurs enregistrés...). Le Service 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.

La météo des Offres Saas

Consultez le statut et les maintenances planifiées de vos solutions Saas à tout moment (fonction disponible depuis l'onglet Solutions dans votre espace CegidLife).



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. Ce service est disponible par téléphone au 0826 888 488 (numéro accessible depuis la France métropolitaine uniquement). Bénéficiez de plages horaires étendues* du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00, et de 9h00 à 17h00 le vendredi, avec un engagement de prise en charge de votre demande à 4 heures.

Le bilan personnalisé

Des bilans 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. Grâce à ce bilan, vous êtes informés de l'utilisation de la base de connaissance par vos collaborateurs. Enfin, vous vous assurez du bon usage du produit par vos utilisateurs.

Accédez au Customer Care de façon continue sur la journée !

Cegid Customer Care est à votre disposition en réponse sur vos demandes saisies dans l'espace Cegidlife, ou au téléphone au 0 826 888 488 (numéro accessible depuis la France métropolitaine) du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 17h00.

« 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 articles de connaissance** disponibles dans la base de connaissance
- De nombreuses **web assistances** dispensées chaque année - note de satisfaction : 4/5
- + **90 contenus digitaux** disponibles.

cegid

Siège social

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

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

