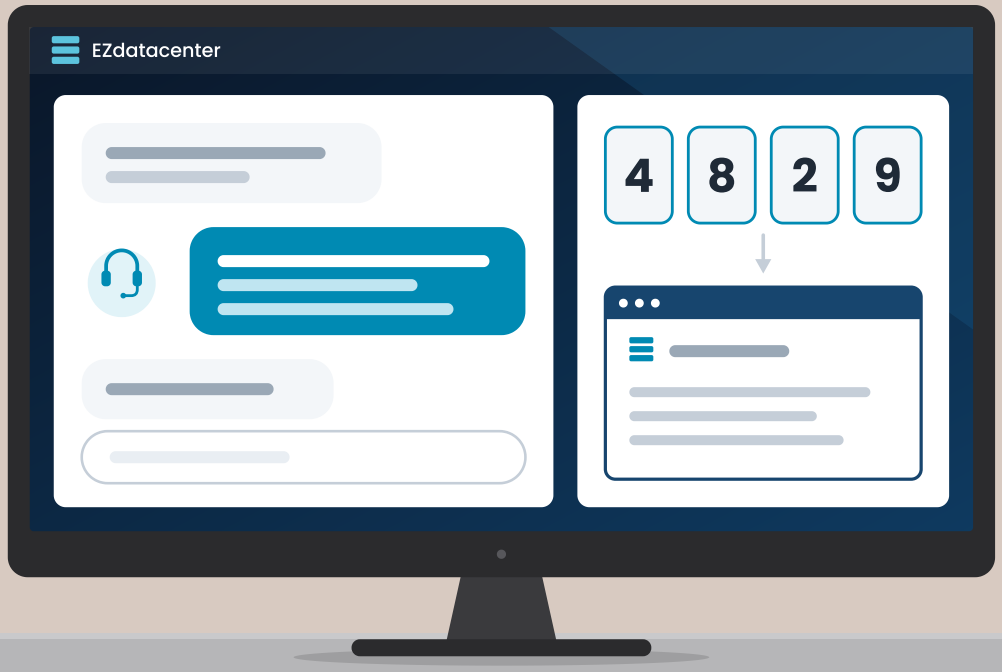
IT

DE

FR

EN



Assistance et formation
Derrière le portail, y a-t-il quelqu'un qui répond ?

Demandes suivies dans le portail, téléphone, assistance à distance dans le navigateur et formation, en italien, allemand, français et anglais.

Service compris dans toutes les solutions
Marché : Suisse

Le problème
Un portail s'apprend à l'usage, et les questions arrivent quand il faut un document en urgence. Un formulaire de contact sans personne derrière ne suffit pas. Et celui qui utilise rarement le portail a besoin d'une réponse, pas d'un manuel.

Ce que nous faisons
Nous répondons aux demandes suivies dans le portail et au téléphone. Avec l'assistance à distance, vous dictez un code, et le support ne voit que la page du portail où vous vous trouvez, pas votre écran ni les autres programmes. À la fin de l'intervention, la session se ferme. Au premier accès, une visite guidée présente les sections ; l'aide en ligne et le manuel PDF restent à disposition. Un nouvel utilisateur commence ainsi à travailler sans suivre de cours, et celui qui revient après des mois retrouve son chemin.

Ce que vous obtenez
Interface et support en italien, allemand, français et anglais, et derrière le support des personnes qui ont un nom, joignables. Celui qui a une question n'a pas à décrire son écran au téléphone : avec le code de l'assistance à distance, le support voit la même page. Une demande écrite dans le portail reste consignée, avec sa réponse.

Périmètre du service
Le support répond aux horaires indiqués dans le contrat. La formation dédiée à vos flux et le conseil douanier spécialisé sont compris à partir de Professional : la comptabilité apprend les bordereaux et les factures, les achats les analyses, l'administrateur les utilisateurs et le journal des activités.

Ce qu'il faut
Aucun prérequis : le support de base est compris dans toutes les solutions.

EZdatacenter SA
Via Rinaldo Simen 3
CH-6830 Chiasso
Tél. +41 91 695 54 47
easy@ezdatacenter.com

EZdatacenter
think paperless, think easy