



Service d'assistance à la clientèle

Politique d'assistance globale

Version 1

Aucun élément du présent document ne peut être reproduit en tout ou en partie ni transmis sous quelque forme, par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, y compris par photocopie, enregistrement, microfilm ou par tout autre système de stockage et de recherche d'information, sans le consentement écrit de Softinfo.

Dans le document, le masculin est utilisé comme genre non marqué dans le seul but d'alléger le texte.

Softinfo
Tous droits réservés.

Softinfo
Longueuil

1700, boulevard Taschereau
Québec (Québec) J4P 3M9
Téléphone: 450 466-5592
Télécopieur: 450 466-0354
Sans frais: 1 800 265-5592

Softinfo
Québec

790, route Jean-Gauvin
Québec (Québec) G1X 0B6
Téléphone: 450 466-5592
Télécopieur: 450 466-0354
Sans frais: 1 800 265-5592

Table des matières

1	Service	1-1
1.1	Coordonnées du Centre d'assistance.....	1-1
1.2	Responsabilités du client	1-2
2	Gestion des incidents	2-1
2.1	Processus	2-1
2.1.1	Créer l'incident	2-1
2.1.2	Prendre l'incident en charge.....	2-1
2.1.3	Résoudre l'incident.....	2-3
2.1.4	Transmettre l'incident aux échelons supérieurs.....	2-3
2.1.5	Fermer l'incident.....	2-4
3	Procédure d'escalade	3-1
3.1	Types d'escalade	3-1
3.1.1	Escalade client – Niveau 1	3-2
3.1.2	Escalade client – Niveau 2	3-3
3.1.3	Escalade client – Niveau 3	3-3
4	Gestion des priorités	4-1
5	Formulaire – Super utilisateurs	5-1

1. Service

Le Service d'assistance à la clientèle de Softinfo offre un point central de communication à ses clients. Nos spécialistes voient à enregistrer et à coordonner les communications internes et externes, ainsi qu'à effectuer le suivi des incidents. Ils s'engagent à trouver des solutions le plus rapidement possible, en faisant intervenir les ressources appropriées selon la situation.

1.1 Coordonnées du Service d'assistance

Voici les coordonnées à utiliser pour les différents produits Softinfo :

Produits	Coordonnées
Softinfo	Téléphone : 450 466-5592
- Facturation	Sans frais : 1 800 265-5592
- Imagerie	Télécopieur : 450 466-0354
- Médical	Courriel : support@softinfo.ca
	Portail Web : https://extranet.softinfo.ca/

Le service est offert du **lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30**, à l'exception des jours fériés. Un incident placé, via le portail client après les heures normales, sera prise en charge le jour ouvrable suivant.

Note : À partir de 16 h 30, un service optionnel étendu est offert pour certains produits, et ce, pour les incidents de priorité critique « P1 » seulement.

Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez contacter votre représentant ou le responsable du Service d'assistance à la clientèle de Softinfo.

1.2 Responsabilités du client

Le client convient de désigner des supers utilisateurs, pour tous les quarts de travail, qui sont en mesure d'offrir un premier niveau d'assistance (Niveau 1) pour les produits de Softinfo. De plus, il s'engage à former et à maintenir les connaissances de ces utilisateurs, et ce, à ses propres frais. Ces personnes sont les seules autorisées à contacter notre Service d'assistance ou de soumettre des incidents à partir du portail client.

Le client s'engage également à fournir le nom de ces utilisateurs à Softinfo et à mettre à jour cette information. Pour ce faire, veuillez utiliser le « Formulaire - Super utilisateurs », à la page 5-1.

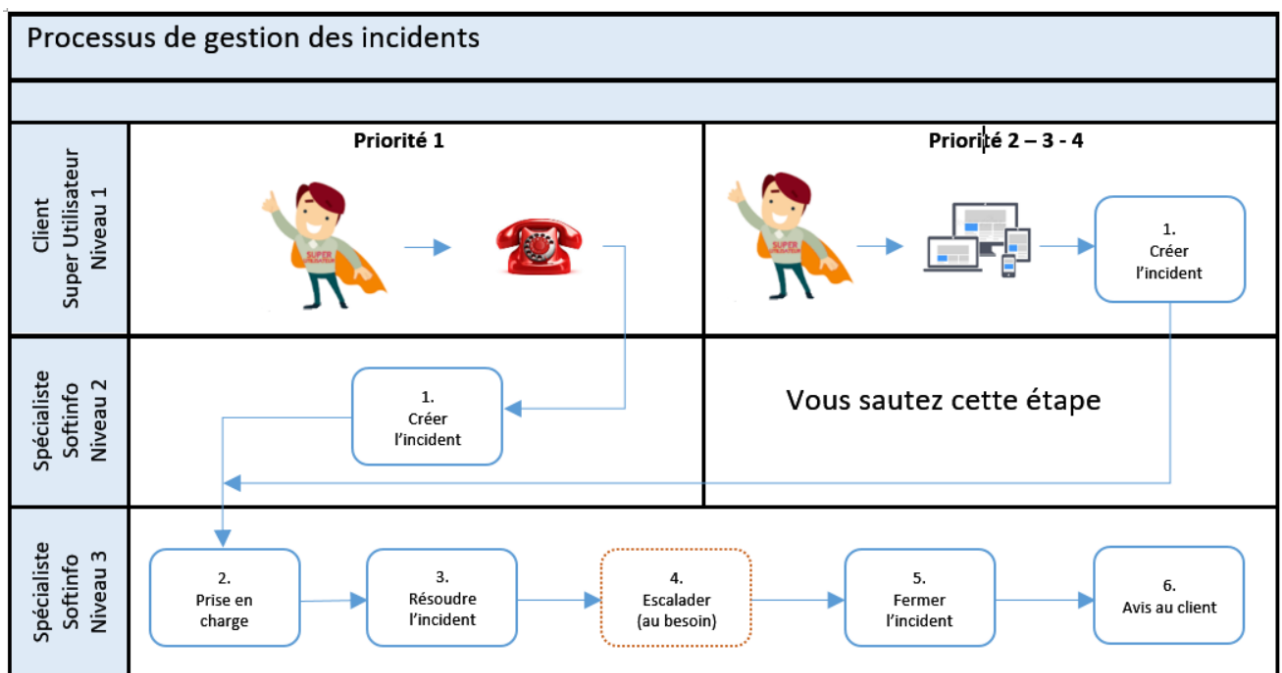
Toute personne ajoutée à ce groupe doit détenir les connaissances adéquates. Softinfo peut demander de retirer un utilisateur dont la connaissance des logiciels et progiciels est jugée inadéquate.

2. Gestion des incidents

Section 2

2.1 Processus

Le diagramme suivant illustre le processus de gestion des incidents en vigueur au Service d'assistance à la clientèle.



Suivre l'évolution de l'incident via le Portail Client

2.1.1 Créer l'incident

Note : Il est recommandé de placer un appel pour les demandes de priorité critique « P1 » puisque des délais pourraient survenir au cours de la transmission des données.

Afin que le suivi s'effectue plus facilement, veuillez soumettre un seul incident par appel, ou par courriel ou via le Web, par le portail client.

L'équipe de Service d'assistance à la clientèle de Softinfo est le point de contact initial des clients. Afin de diriger correctement l'incident et de lui attribuer une priorité adéquate, les renseignements suivants sont requis, tant pour un courriel, une inscription au portail ou qu'un appel téléphonique :

- Votre numéro de client;
- Votre nom;
- Votre numéro de téléphone, y compris l'indicatif régional et le poste pour vous joindre;
- Le nom du produit;
- La raison de votre incident;
- L'impact sur vos activités afin de mieux cibler le niveau de priorité.

Pour chaque appel ou courriel reçu, l'équipe du Service d'assistance à la clientèle crée un incident. Celui-ci est documenté en détail. Une priorité est assignée et l'équipe d'assistance appropriée est identifiée.

Aucun incident classé priorité 1 ou 2 ne peut être rapporté sur les environnements de tests ou de formation étant donné que ceux-ci ne sont pas des environnements de production à l'exception des sites qui auront été classifiés *Beta* par Softinfo et dont la date de mise en production pourrait être compromise.

Pour obtenir la description des priorités, veuillez consulter le tableau « Gestion des priorités », à la page 4-1.

2.1.2 Prise en charge de l'incident

Un spécialiste d'assistance au service à la clientèle prend en charge l'incident. Softinfo s'engage à respecter les niveaux de service tels que définis sous la colonne **Prise en charge** du tableau « Gestion des priorités », à la page 4-1.

En résumé, le spécialiste :

- communique avec le client dans les délais prescrits;
- documente l'incident;
- spécifie la nature applicative ou technique;
- diagnostique l'incident;
- consulte la base de données de connaissances;
- apporte les correctifs nécessaires;
- communique avec le client pour effectuer un suivi;
- documente la solution;
- ferme l'incident.

2.1.3 Résoudre l'incident

Le spécialiste procède au diagnostic de l'incident et il obtient de l'information supplémentaire s'il y a lieu. Lorsque l'incident est résolu et que des essais ont été effectués, le spécialiste informe le client de la résolution et il applique le correctif, si nécessaire.

Périodiquement, le spécialiste donne un statut d'avancement au client selon les modalités convenues mutuellement.

2.1.4 Escalade aux niveaux techniques supérieurs (au besoin)

Si le spécialiste ne parvient pas à résoudre l'incident dans les délais prévus, il transmet la demande aux niveaux techniques supérieurs.

2.1.5 Fermer l'incident

1. Lorsque la solution a été approuvée par le client, le spécialiste avise le client de la fermeture de son incident et il procède à la fermeture de l'incident, à moins d'avis contraire.

Si deux (2) messages (par courriel et/ou sur boîte vocale) ont été laissés au demandeur dans un délai de 5 jours ouvrables entre chaque intervalle et que ce dernier ne les a pas retournés, le cas pourra être fermé 5 jours ouvrables après le dernier appel (ou délai jugé raisonnable);

2. Dans le cas où l'incident est considéré non complet par manque d'information, Softinfo se donne le droit, après deux (2) relances (ou délai jugé raisonnable) auprès du client, de fermer l'incident. Le client aura la possibilité d'ouvrir un nouvel incident lorsqu'il aura en main l'information nécessaire pour le traitement de sa demande.

3. Procédure d'escalade

Section 3

3.1 Types d'escalade

Nos gestionnaires peuvent être mis à contribution pour le traitement d'un incident qui pourrait avoir un impact sur les activités normales d'un client. Deux types d'escalade existent : l'escalade interne et l'escalade externe.

- **L'escalade interne** : processus enclenché lorsqu'un spécialiste du Service d'assistance à la clientèle de Softinfo sollicite l'intervention de son gestionnaire durant le traitement d'un incident.
- **L'escalade client** : processus enclenché lorsqu'un client sollicite l'intervention d'un gestionnaire de Softinfo lorsqu'une situation complexe ou critique le requiert. Trois niveaux d'escalade sont mis à la disponibilité des clients. Le premier se situe au niveau des responsables de la satisfaction à la clientèle, le second au niveau de la directrice, et le dernier au niveau de la vice-présidente des opérations.

3.1.1 Escalade client – Niveau 1

Voici les personnes à contacter dans le cas d'un premier niveau d'escalade d'un incident non résolu :

Produit / Service	Personne-ressource
Assistance technique	Eric Cyrenne Chef d'équipe Service technique Téléphone : 514 850-5000, poste 66138 Sans frais : 1 800 361-4187 Courriel : eric.cyrenne@medisolution.com
Chef de produit – Médical	Éric Gilbert Chef de produit Médical Téléphone : 450 466-5592, poste 287 Sans frais : 1 800 265-5592 Courriel : egilbert@softinfo.ca
Directeur R & D	Benoit Morin Directeur R& D Facturation Imagerie Téléphone : 450 466-5592, poste 261 Sans frais : 1 800 265-5592 Courriel : bmorin@softinfo.ca
Service à la clientèle	Sandra Thompson Directrice Service d'assistance à la clientèle Téléphone : 450 466-5592, poste 330 Sans frais : 1 800 265-5592 Courriel : sthompson@softinfo.ca

3.1.2 Escalade client – Niveau 2

Advenant le cas où l'incident n'est pas résolu dans un délai raisonnable après une première escalade, le client peut contacter la Directrice du Service d'assistance à la clientèle.

Sandra Thompson

Téléphone : 450 466-5592, poste 330
Sans frais : 1 800 265-5592
Cellulaire : 514 531-7003
Courriel : sthompson@softinfo.ca

3.1.3 Escalade client – Niveau 3

Advenant le cas où l'incident n'est pas résolu ou adressée dans un délai raisonnable après une deuxième escalade ou que le plan d'action proposé ne satisfait pas, le client peut contacter la vice-présidente du Service d'assistance à la clientèle.

Véronique Nadeau

Téléphone : 514 850-5000, poste 66258
Sans frais : 1 800 361-4187
Cellulaire : 514 850-7703
Courriel : veronique.nadeau@medisolution.com

Gestion des priorités

Section 4

Gravité	Prise en charge ¹	Description	Action
P1 – Critique	1 h	Panne majeure du progiciel ou arrêt complet ou manquement majeur qui interrompt les activités de la majorité des utilisateurs pendant une période critique.	Situation à corriger en priorité. Mise à jour ou correctif, si cela est applicable, acheminé dans la version majeure du client, c'est-à-dire dans le dernier ensemble de services des <i>versions supportées</i> .
P2 – Élevée	2 h	Arrêt d'une fonction essentielle sans solution de contournement ou problème important qui perturbe les activités pendant une période critique.	Situation à corriger en moins de 12 heures ouvrables. Mise à jour, si cela est applicable, dans la version majeure du client, c'est-à-dire dans le dernier ensemble de services de mise à jour des <i>versions supportées</i> .
P3 – Normale	4 h	Arrêt d'une fonction non essentielle ou problème qui ne perturbe pas les activités et pour lequel une solution de contournement acceptable existe.	Appliquer la mesure de contournement. Mise à jour, si cela est nécessaire, dans une version ultérieure. L'incident peut alors être soit fermé ou transféré à un autre intervenant pour effectuer le suivi des changements.
P4 – Basse	8 h	Problème mineur. Peu ou pas d'impact sur les activités.	Si la situation exige un changement, à être priorisée avec l'ensemble des « P4 » afin de déterminer s'il y aura une mise à jour dans une version ultérieure.

¹ Nombre maximum d'heures ouvrables pour qu'un spécialiste du Service d'assistance à la clientèle prenne en charge un incident. Ce statut est confirmé lorsque le client reçoit un courriel ou un appel téléphonique.

Formulaire – Super utilisateurs

Section 5

Veillez utiliser ce tableau pour désigner au plus deux (2) supers utilisateurs par quart de travail, w/e et jours fériés.

Si des changements sont apportés, veuillez remplir ce formulaire pour identifier les intervenants actuels et nouveaux, puis le faire parvenir à l'équipe de Service d'assistance à la clientèle.

Nom et prénom	Fonction	N° téléphone	Adresse de courriel
CSA (Centre de services autorisés)			