

Le support met tout en œuvre pour répondre de la manière la plus satisfaisante à vos demandes. Vous trouverez ci-dessous une présentation du support ainsi qu'un descriptif des missions d'accompagnement réalisables par le service.

CONDITIONS POUR ACCEDER AU SUPPORT

- Être client Altaven
- Être formé sur le logiciel et ses modules

MISSIONS D'ASSITANCE

Assistance

Au support, nous apportons une réponse ponctuelle aux questions relatives au fonctionnement **d'Optim'IS, de ses modules et du portail ETAFI.fr**.

Nous proposons des solutions de contournement dans le cas où une anomalie est détectée.

Pour les clients SAAS, le support prend également en charge les incidents liés à la connexion à la plateforme, les créations d'utilisateurs, les demandes de restauration de base de données, les soucis de configuration des imprimantes et des répertoires.

Le support se charge aussi de recueillir **les demandes d'amélioration du produit**.

À savoir :

- Un appel téléphonique ne génère pas de ticket d'incident.
- Vous avez la possibilité d'avoir un interlocuteur unique au support, afin de bénéficier d'un meilleur suivi de votre projet et de vos cas. Pour plus d'information, contactez votre commercial.

MISSIONS SECONDAIRES

Prestations hors contrat

Les éléments suivants ne sont pas inclus dans le contrat d'assistance et font l'objet de prestations complémentaires :

- Formation
- Accompagnement
- Migration de base
- Installation et mise à jour d'Optim'IS et de ses modules
- Paramétrage fonctionnel de l'application
- Créations de filtres pour importer les documents N-1
- Créations ou modifications d'états (créations d'imports de documents N-1, créations d'analyses personnalisées...)

Missions d'accompagnement support

Le support a le plaisir de vous proposer des missions d'accompagnement réalisables à la demande, **dans le cas où votre demande dépasse le cadre de la mission d'assistance.**

Ces prestations réalisables par les agents du support, sous contrôle des autres services à disposition, ont pour visée l'accompagnement, la formation et la modification de certains paramètres de l'environnement informatique.

Pour plus d'information, référez-vous à la note ci-jointe.

Voici les thèmes principaux des missions d'accompagnement du support :

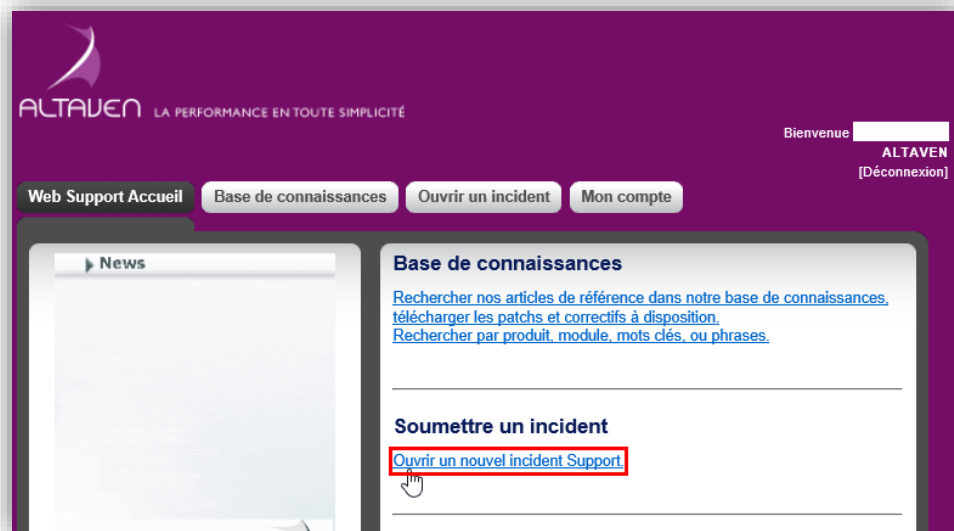
- Le rachat d'un groupe
- Paramétrage de filtres pour l'import partiel d'une liasse
- Saisie de l'étape Déclaration de périmètre groupe français et CBCR
- Accompagnement de l'administrateur au module sécurité
- Accompagnement sur la procédure TDFC
- Accompagnement sur l'utilisation des fichiers Excel
- Création de scénarii personnalisés d'import de balance et import de balances
- Création d'une base élargie
- Créations d'analyses personnalisées
- Accompagnement à l'étape « Suivi de l'impôt »
- Accompagnement à la création d'une plaquette
- Infrastructure informatique

CONTACTER LE SUPPORT

Le support Altaven est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

Pour contacter le support, vous pouvez :

- Nous joindre au : 08 20 45 00 11 (15 cts la minute)
- Nous envoyer votre cas via l'une des deux adresses mails :
 - support@altaven.com
 - supportweb@altaven.com (il faut être référencé au support pour pouvoir nous adresser des mails à cette adresse)
- Ou encore ouvrir l'incident via le Web Support : <http://altaven-en.custhelp.com/> (il faut être référencé au support pour pouvoir accéder au Web Support)

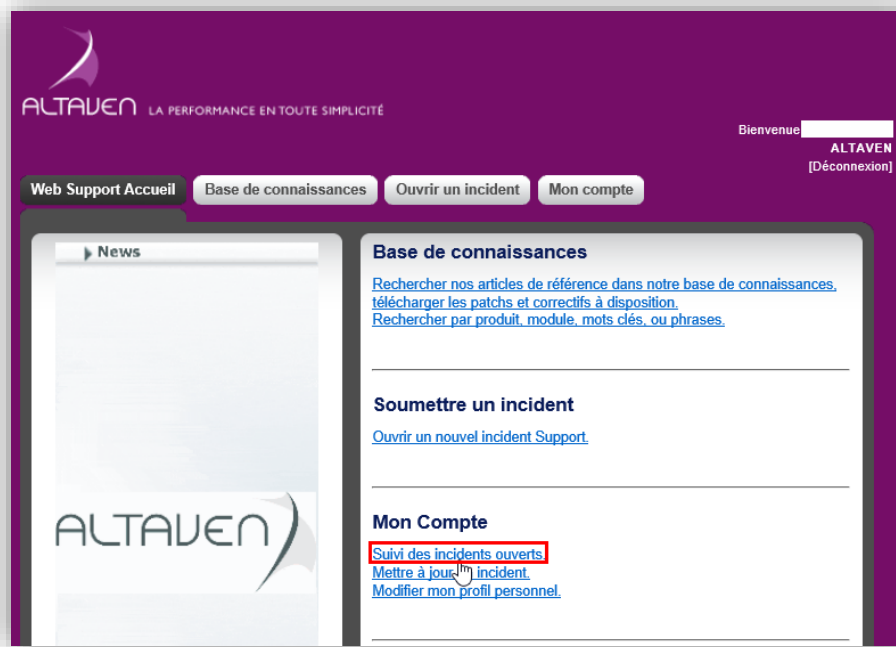


Saisissez votre demande de façon détaillée

- Nous aurons tous les éléments pour vous répondre le plus rapidement possible.
- Si votre ticket d'incident nécessite un échange, elle fera l'objet d'un appel et d'une prise en main à distance si besoin.

SUIVRE SES INCIDENTS

Vous pouvez suivre tous vos incidents ouverts auprès du support via le site internet du Web Support : <http://altaven-en.custhelp.com/>

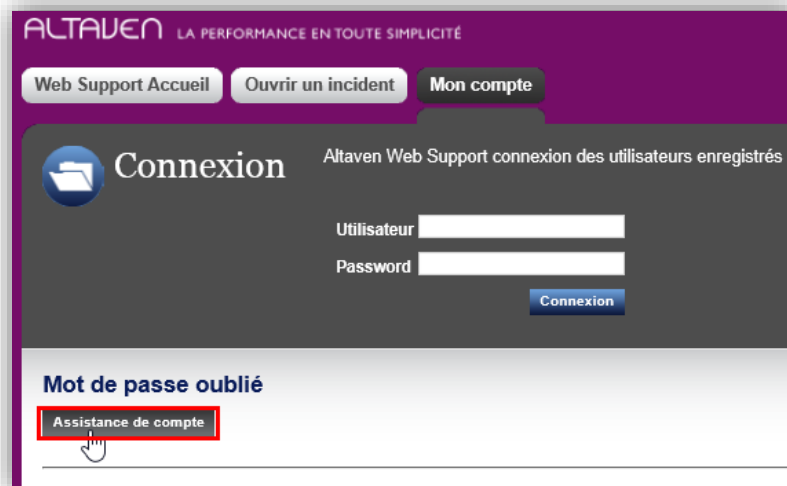


Pour accéder au suivi des incidents, il faut **être référencé au support**. Un mail de votre administrateur Optim'IS au support nous permet de vous référencer.

ACCEDER À LA BASE DE CONNAISSANCES

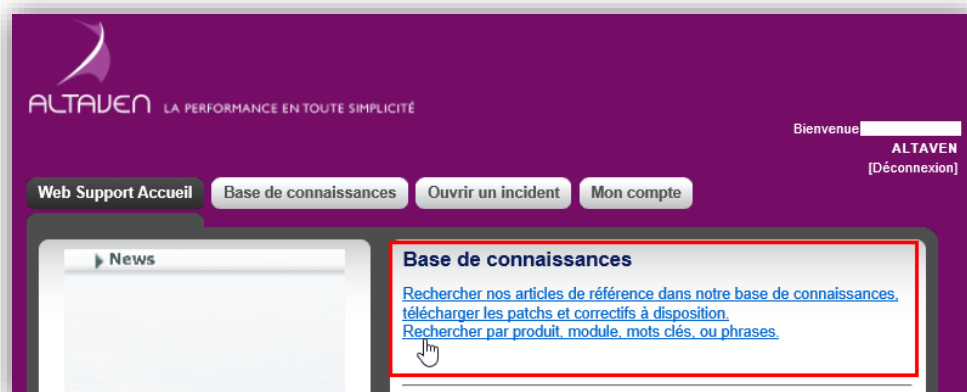
Via le site internet du **Web support** <http://altaven-en.custhelp.com>, vous avez accès à notre base de connaissances.

Votre **identifiant est votre adresse mail** et votre **mot de passe est personnel**.
Pour toute première connexion, cliquez sur « **Assistance de compte** » :



Le support met tout en œuvre pour que votre point soit résolu au plus vite. N'hésitez pas à **consulter notre base de connaissances**, enrichie par nos soins suite aux cas rencontrés les plus fréquemment.

Lorsque vous recevez le premier mail de prise en compte de votre cas, des liens hypertextes reprennent **des articles possiblement en lien avec votre cas**. N'hésitez pas à les consulter, ou bien à effectuer une recherche par mots clés sur le **Web support** :



Pour accéder à la base de connaissances, il faut **être référencé au support**. Un mail de votre administrateur Optim'IS au support nous permet de vous référencer.