

# Support technique

## Service de support technique :

**Un service technique permanent dont bénéficient les clients d'OnyxPro, exécuté par des ingénieurs spécialisés en logiciels et en génie informatique, et des experts en implémentation des systèmes comptables et administratifs d'OnyxPro.**

**Les motifs de demandes de support technique par le client varient d'un pays à un autre ; cependant, les motifs communs peuvent être les suivants :**

1. Le souhait de certains clients de participer avec l'ingénieur du support à l'adaptation de certaines fonctionnalités avec leurs propres exigences.
2. Un recours limité de l'utilisateur aux instructions du système.
3. Des erreurs dans le système dues à l'utilisation, au système lui-même, ou à un facteur externe.
4. Apporter aux clients les mises à jour des systèmes ou leurs nouvelles versions.

## Fournir le service de support technique :

**Le support technique des systèmes d'OnyxPro est fourni par les ingénieurs du service aux clients de la filiale ou du distributeur auquel appartient le client. Les moyens et les horaires du service peuvent varier d'un pays à un autre ou d'un système à un autre ; cependant, les procédures du service de support technique des systèmes d'OnyxPro sont les mêmes, et leurs étapes sont les suivantes :**

- 1 Le client présente sa demande du service de support par le moyen adéquat adopté dans sa région.
- 2 La demande de support technique du client est exécutée par l'ingénieur par le moyen qui convient au traitement de la demande.
- 3 Le client donne son accord pour exécuter sa demande par le moyen adopté dans sa région.

### **Principaux moyens de support technique à nos clients :**

- 1 Contact direct et rapide, et communication via le net ou le téléphone.
- 2 Utilisation de logiciel d'accès à distance (Teamviewer).
- 3 Présence de l'ingénieur du support au bureau du client.

### **Présence de l'ingénieur du support technique :**

Toutes nos filiales et agences de nos distributeurs fournissent le service de visite de l'ingénieur du support technique à la demande du client, pour examiner la performance des systèmes, exécuter directement les solutions nécessaires, et pour donner les recommandations utiles aux utilisateurs, et prendre note des suggestions et des recommandations du client. Au terme de sa visite, il présente un rapport de sa visite à travers son compte du système CRM pour la direction spécialisée, le réseau des directions, et pour les responsables et les ingénieurs d'OnyxPro.

### **Taxes du service de support technique :**

Totalement gratuite durant la première année, et des factures de taxes de services de support technique seront émises les années suivantes seulement pour les clients qui n'auront pas renouvelé l'accord de garantie annuelle par le biais de nos filiales ou nos distributeurs agréés ; et pour connaître les détails de notre politique de support technique dans votre région, veuillez nous contacter après consultations de la page suivante : [carte géographique de présence et de contact](#)

## **Le support technique central :**

**Direction spécialisée dans la direction générale de la société Yemen Soft à Sanaa, qui possède des experts de programmation et d'implémentation de systèmes, et reliée aux équipes de développement des systèmes ; ses principales sont les suivantes :**

- 1 Support des clients en matière de systèmes, et à leur tête ceux de la gamme d'OnyxPro.
- 2 Analyse des types de clients, leurs méthodes de travail et le comportement des utilisateurs.

- 3 Echange d'expériences et de connaissances entre les ingénieurs du support technique dans les différentes régions.
- 4 Réception des erreurs des systèmes et leur traitement avec l'équipe des développeurs et examen des nouvelles solutions.
- 5 Transmission des mises à jour et des nouvelles versions aux filiales et aux agents.

### **Méthodes du support technique central :**

- 1 Offrir des consultations simples et rapides par téléphone ou à travers les réseaux sociaux.
- 2 Transmettre les dossiers et les partager à travers le système CRM et par e-mails.
- 3 Elaborer des brochures d'information techniques pour développer l'expertise et les compétences des ingénieurs, ou d'instructions pour les utilisateurs des systèmes dans des détails précis.

### **A qui est destiné le support technique central :**

- 1 Aux ingénieurs du support technique et aux exécutants de l'implémentation des systèmes des filiales et des agences de distributeurs.
- 2 Aux clients dans les pays qui ne possèdent pas de spécialiste de support technique, à travers le distributeur.
- 3 Pour les grands projets hors cadre de spécialisation des filiales et des distributeurs.