



Procédure d'assistance

LE SERVICE EST NOTRE PRIORITÉ!



Demande d'assistance:

**Ouverture d'un billet: Contactez le
1-888-905-6666 ou support@somum.com.**

**En cas d'urgence, en dehors des heures
d'ouverture normale appeler au
1-888-758-5708*.**

*Note: Des frais de service peuvent être applicables.



Procédure d'assistance

LE SERVICE EST NOTRE PRIORITÉ!

Vous pouvez joindre en tout temps notre service d'assistance via notre numéro de support. Votre demande d'assistance est importante pour nous. Nous avons mis en place les procédures nécessaires afin de prendre en charge votre appel rapidement.

Un service hors du commun pour toutes les situations vous est offert gratuitement avec le plan de service de base de 8h30 à 16h30 tous les jours ouvrables. Des horaires étendus sont disponibles avec certains forfaits.

Dans toutes les situations d'urgence*, vous avez accès à une équipe dynamique qui vous offre une assistance en tout temps.



Incident

	Type d'incidents	Exemple	Objectif de résolution
Niveau 1 Urgence	Majeure L'application est compromise	Impossible d'accéder à l'application	Moins de 30 minutes
Niveau 2 Urgence	Important Des fonctionnalités ne fonctionnent plus	Impossible de créer un filtre	Moins d'une heure
Niveau 3 Non Urgent	Mineure Ne compromets pas les diffusions	Erreur d'affichage	Moins de 3 heures
Niveau 4 Non Urgent	Non Prioritaire Demande d'assistance	Besoin d'aide pour ajouter un contact en dehors d'une situation d'urgence	Moins de 8 heures



Suivi d'incident



En cas de problème majeur, SOMUM fera un suivi régulier pour vous informer des enjeux, de l'avancement et de la solution mis en place.

SOMUM reste toujours à l'écoute des besoins et problèmes de ses clients pour lui offrir une expérience des plus agréables avec la solution SOMUM.

Une équipe dynamique 24/7 offre une assistance en tout temps pour toutes les situations.



Procédure d'assistance

LE SERVICE EST NOTRE PRIORITÉ!

Dans la situation où vous ne seriez pas satisfait des services obtenus, veuillez communiquer avec notre département du service à la clientèle à l'adresse courriel suivante : **SAC@SOMUM.COM** . Vos commentaires sont importants afin d'identifier les problématiques et vous garantir un service d'assistance qui répond à vos besoins.

