

Gardez l'esprit tranquille

OL Care vous donne accès à une équipe de professionnels qui prennent en charge votre demande ; contactez un expert technique qui vous accompagnera jusqu'à résolution complète du problème.

Que comprend OL Care ?

- Un support illimité*, de l'aide et des conseils à propos de l'ensemble de nos produits et solutions (installation, réglages, configuration et utilisation des logiciels).
- De l'aide concernant les défaillances de solution, par exemple les gabarits existants, le mappage de données, les configurations de workflow et la programmation concernant les produits d'Objectif Lune(OL), fonctionnant dans l'environnement pour lequel ils ont été mis au point.
- Correction d'un comportement inattendu pour les fonctions documentées et les messages d'erreur.
- Mises à jour et mises à niveau des logiciels.
- Accès à OL Learn, les ressources de formation en ligne d'OL.

*EXCLUSIONS

Le support technique n'apportera pas d'aide pour les problèmes causés par :

- l'utilisation des produits par le client d'une manière pour laquelle ils ne sont pas conçus;
- la négligence, l'utilisation malveillante, l'adaptation ou l'apport de modifications aux produits de la part du client ou d'un tiers;
- au delà des deux versions produits les plus récentes;
- des scripts personnalisés en langages autres que PressTalk, JavaScript, VBScript, JQuery, CSS ou HTML.

Quel en est le prix ?

Le prix d'OL Care est basé sur un pourcentage de la valeur totale de votre licence, y compris les options.

Puis-je obtenir OL Care ?

OL Care est obligatoire la première année avec l'achat d'une licence perpétuelle. Vous pouvez ensuite renouveler votre OL Care chaque année.

Si vous achetez une licence d'abonnement, OL Care est inclus pour la période couverte.

Comment obtenir du support ?

Vous pouvez communiquer avec l'équipe de support technique d'OL Care soit par téléphone, soit en générant un ticket de support en ligne.

Communiquez avec l'équipe de soutien technique d'OL Care (p. 3)

Comment renouveler mon abonnement à OL Care ?

Communiquez avec votre revendeur ou avec **l'équipe OL Care** de votre région.

Puis-je faire des paiements mensuels ?

Non, le programme OL Care est un programme annuel.

Puis-je payer seulement lorsque je téléphone ?

Non. Vous ne pouvez pas. Nous offrons un programme annuel qui vous permet de téléphoner autant que voulez et d'avoir accès à nos experts pendant aussi longtemps que vous en avez besoin. À titre d'avantage additionnel, vous avez également accès à des mises à jour et à des mises à niveau du logiciel.

Quel est le temps de réponse ?

Dès que vous générez un billet à OL Care, vous recevrez une réponse par courriel ou par téléphone.

Ticket de support OUVERT PAR	TEMPS DE RÉPONSE*
Téléphone	En 2 heures
Courriel ou Web	En 4 heures

*Durant les heures d'ouverture du soutien local.

 En cas d'urgence, nous vous recommandons fortement de créer un billet par téléphone, ce qui accélérera le temps de réponse.

Pour de plus amples renseignements sur nos conditions générales, vous pouvez consulter notre Politique OL Care.

Politique OL Care : [OLCare-Policy-fr.pdf](#)

Qu'advient-il si je ne suis plus couvert ?

Vous pouvez communiquer avec votre revendeur ou avec l'équipe OL Care de votre région. Ils vous aideront à renouveler votre abonnement à OL Care.

Gardez en tête que le coût d'un nouvel abonnement est supérieur à celui d'un renouvellement. Par conséquent, nous vous recommandons fortement de maintenir votre abonnement à jour.

Communiquez avec l'équipe d'OL Care : ol-customer care@uplandsoftware.com

Comment annuler mon abonnement à OL Care ?

Si vous ne voulez plus faire partie de OL Care, il vous suffit de ne pas signer le formulaire de renouvellement lorsque le temps est venu de renouveler l'abonnement. Mais rappelez-vous que si un jour vous voulez revenir à OL Care, le coût d'un nouvel abonnement est supérieur à celui d'un renouvellement.

À quelle fréquence puis-je téléphoner au support technique d'OL Care ?

Il n'y a pas de limite. Vous pouvez téléphoner aussi souvent que nécessaire, nous sommes là pour vous aider.

Les services professionnels sont-ils compris ?

Non. Les services professionnels ne sont pas compris dans l'abonnement OL Care. Nos services professionnels vous seront facturés en tant que service ajouté. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre représentant.

La formation est-elle comprise ?

Oui. Vous avez un accès illimité à OL Learn, notre centre de formation en ligne, ainsi qu'à notre tribune et au centre de ressources. Vous pouvez bien entendu acheter des services de formation additionnels.

OL Learn: learn.objectiflune.com

Resourcecentrum: help.objectiflune.com

Comment contacter l'équipe de support technique ?

Voici une liste de nos équipes de support technique autour du globe que vous pouvez joindre :

CENTRE D'AIDE ET DE SUPPORT	HEURES D'OUVERTURE (sauf les jours fériés)	TÉLÉPHONE	SOUTIEN WEB
Amériques	Lundi au vendredi 9 h à 20 h, heure de l'Est	+1 514 798-8714 +1 866 348-5863	Signalez un problème
Royaume-Uni	Lundi au vendredi 9 h à 17 h, UTC +0	+44 845 505 6349	
Allemagne	Lundi au vendredi 9 h à 17 h, UTC +1	+49 6151 7809 103	
France	Lundi au vendredi 9 h à 17 h, UTC +1	+33 1 80 87 52 86	
Pays-Bas	Lundi au vendredi 9 h à 17 h, UTC +1	+31 79 361 8036	
Australie	Lundi au vendredi 9 h à 19 h, AEST	+61 3 8548 4894 1800 018959	
Malaisie	Lundi au vendredi 9 h à 17 h, MYT	+60 327 834 307 1800 81 6530	
Japon	Lundi au vendredi 9 h à 17 h, JST	+81 50 3488 5816	

Vous avez d'autres questions ?

Souhaitez-vous vous abonner ou parler à un conseiller ?

Communiquez avec l'équipe d'OL Care : ol-customer@uplandsoftware.com