

**opentext™**

# XM Fax Cloud

Manuel du Support

The Information Company

# Contents

<b>1 Introduction .....</b>	<b>3</b>
1.1 Engagement de l'assistance .....	3
1.2 Présentation de l'assistance .....	3
<b>2 Optimiser vos interactions avec l'assistance .....</b>	<b>4</b>
2.1 Comment contacter un représentant de l'assistance.....	4
2.2 Comment signaler un problème .....	4
2.3 Validation et attribution des demandes d'assistance.....	5
2.4 Priorisation des problèmes par l'assistance selon le niveau de priorité/sévérité .....	5
2.5 Réponse de l'assistance aux questions techniques .....	7
2.6 Comment faire remonter un problème.....	7
<b>3 Optimiser votre efficacité interne .....</b>	<b>7</b>
3.1 Logiciel de tierce partie.....	7
3.2 Infrastructure informatique.....	8
<b>4 Gestion des incidents.....</b>	<b>8</b>
4.1 Présentation de la gestion des incidents .....	8
4.2 Procédure de gestion des incidents .....	8
4.3 Rapport RCA .....	9
<b>Annexe A: Contacts des procédures d'escalade .....</b>	<b>10</b>
<b>À propos d'OpenText.....</b>	<b>10</b>

# 1 Introduction

## **Bienvenu sur l'assistance technique de la solution XM Fax Cloud**

L'objectif du présent manuel est de fournir des directives et informations de référence dont vous aurez besoin pour bénéficier de l'assistance OpenText. Notre but est notamment de présenter l'assistance et de vous aider à l'utiliser efficacement.

Merci de lire ce manuel avec attention. Il contient des informations importantes pour votre utilisation de l'assistance OpenText.

## 1.1 Engagement de l'assistance

OpenText est engagé à utiliser ses années d'expérience dans le secteur pour proposer des services avantageux pour vous. Les professionnels de notre centre d'assistance technique sont dévoués, expérimentés et compétents, et œuvrent à assurer votre satisfaction chaque fois que vous nous appelez ou que vous nous envoyez un e-mail. Ils sont déterminés à vous aider de toutes les manières possibles, que ce soit pour résoudre vos problèmes ou pour répondre à vos questions. Leur objectif est de veiller à la productivité et à l'efficacité de vos activités, pour optimiser votre retour sur investissement dans nos services de messagerie.

## 1.2 Présentation de l'assistance

Notre assistance a pour objectif de compléter vos compétences en ce qui concerne l'utilisation et l'exploitation de nos services. Les professionnels de l'assistance sont ainsi à votre disposition pour tout problème opérationnel spécifique aux services. Notre centre d'assistance technique assure les services suivants :

- Assistance par téléphone et par e-mail
- Ouverture de tickets en ligne
- Accès au portail client en ligne (auto-assistance)
- Administration de compte
- Suivi des messages
- Notification des pannes du système
- Formation sur le service et les outils d'auto-assistance
- Analyse et résolution des problèmes

Notre centre d'assistance technique est composé d'une équipe de professionnels travaillant en collaboration pour proposer une réponse rapide et pertinente à vos problèmes. Pour les problèmes plus complexes, notre équipe peut contacter les experts des équipes Development, IT Operations et Management. Vous avez donc accès au niveau adapté d'expertise quand vous en avez besoin.

## 2 Optimiser vos interactions avec l'assistance

Vos contacts techniques doivent connaître votre environnement d'exploitation pour vous aider à résoudre les problèmes. Ainsi, ils disposent d'une connaissance approfondie du service de messagerie et sont au fait de l'utilisation de l'application, afin de vous aider dans vos activités professionnelles.

### 2.1 Comment contacter un représentant de l'assistance

[support@opentext.com](mailto:support@opentext.com)

Pour les demandes classiques, l'assistance OpenText peut être contactée en ouvrant un ticket en ligne

Vous recevrez un accusé de réception de l'assistance OpenText pour confirmer le traitement de votre demande. En cas de problème urgent, il est fortement recommandé de contacter l'assistance par téléphone pour donner la priorité appropriée à votre demande.

### 2.2 Comment signaler un problème

Veillez à indiquer les informations suivantes, selon les besoins, lorsque vous nous contactez :

- Société et nom du contact
- Numéro de téléphone du contact
- Adresse e-mail du contact
- Date et heure d'apparition de l'événement, ou d'envoi des données, aussi précisément que possible
- Description détaillée du problème

Avant de contacter l'assistance, veuillez suivre les instructions suivantes. Ces étapes sont d'une importance cruciale pour résoudre les problèmes, répondre aux questions et permettre un retour rapide. La préparation de l'entretien avec l'assistance permet de veiller à ce que le professionnel ait accès aux informations nécessaires pour résoudre le problème.

**Définir le problème** : Soyez aussi précis que possible en fournissant des détails et en articulant clairement le problème.

**Collecter des informations** : Les messages d'erreur, notifications, alertes, etc. sont des informations vitales pour le processus de résolution des problèmes.

## 2.3 Validation et attribution des demandes d'assistance

Que vous demandiez de l'assistance par e-mail ou par téléphone, vous serez aidé par un spécialiste qui fera tout son possible pour répondre à votre demande selon la procédure suivante. Notre réponse initiale à votre demande peut aussi bien résoudre votre problème que former la base d'une enquête plus approfondie. Si une expertise plus approfondie est nécessaire, notre professionnel de l'assistance remontera le problème au département ou à l'employé disposant de l'expertise requise.

## 2.4 Priorisation des problèmes par l'assistance selon le niveau de priorité/sévérité

L'assistance OpenText respecte une organisation basée sur l'ITIL. La sévérité des demandes d'assistance est déterminée selon l'impact et l'urgence de la demande. Un agent de l'assistance analyse la demande avant d'attribuer un niveau de sévérité sur la base des informations fournies. Ce niveau de sévérité aide à prioriser les problèmes pour notre organisation d'assistance. L'attribution des niveaux de sévérité fait donc l'objet du plus grand soin, pour permettre à nos spécialistes de l'assistance de traiter correctement les problèmes les plus critiques.

***Veillez noter que les demandes envoyées par e-mail sont considérées comme des demandes de support générales, et font l'objet d'une priorité plus basse par défaut.***

Chaque SR sera classifié par le service client OT comme indiqué ci-dessous. OT examinera, de bonne foi, votre demande de reclassement d'une Demande de support. Les temps de réponse sont des objectifs et ne peuvent être garantis en toutes circonstances par OT.

Classification SR	Définition SR	Temps de réponse visé
Critique	Une Demande de support sera classée comme un incident critique si le problème de performance signalé empêche le fonctionnement du Logiciel couvert (le système entier est à l'arrêt) et empêche le Logiciel couvert d'être utilisé en Mode de production.	1 heure ou moins, 7j/7, 24h/24 Les incidents critiques doivent être indiqués directement par téléphone à OT.
Sérieuse	Une Demande de support sera classée comme un incident sérieux si le problème de performance signalé détériore de manière significative les performances du Logiciel couvert ou restreint substantiellement votre capacité à utiliser le Logiciel couvert en Mode de production (le système est opérationnel mais les performances peuvent être impactées).	2 heures, 7j/7, 24h/24
Normale	Une Demande de support sera classée comme normale si le problème de performance signalé est une question sur : (i) l'utilisation finale ; (ii) la configuration du Logiciel couvert ou un défaut mineur du Logiciel couvert qui ne restreint pas substantiellement votre capacité à utiliser le Logiciel couvert en Mode de production ; (iii) une amélioration ; ou (iv) en rapport à des questions ou à la configuration du Logiciel couvert. De manière générale, toute demande de support formulée par e-mail et/ou pour un système qui n'est pas en Mode de production sera classée comme Normale. L'accès au portail du service client est possible 7j/7, 24h/24.	4 heures ouvrées, remontée d'informations 8 heures par jour du lundi au vendredi :

Vous pouvez demander une escalade à tout moment par l'intermédiaire du Portail du service clients ou par téléphone.

**Tableau 1. Niveaux de sévérité objectifs de niveau de service**

## 2.5 Réponse de l'assistance aux questions techniques

Les spécialistes de l'assistance sont disponibles pour étudier vos problèmes et questions et y répondre. Ils peuvent fournir leur assistance en discutant du problème avec vous, en vous indiquant la documentation appropriée ou en vous aidant à consulter la section d'auto-assistance appropriée sur My Support (<https://www.opentext.com/support>)

## 2.6 Comment faire remonter un problème

Nous sommes déterminés à proposer une assistance de qualité supérieure. Vous pouvez à tout moment demander à ce que votre problème remonte la procédure d'escalade. Si vous estimez que nous n'honorons pas nos politiques et pratiques ou que nous ne respectons pas nos engagements, vous pouvez demander à parler au responsable. Vous pouvez également faire remonter votre problème aux contacts indiqués en Annexe A.

Si le responsable estime que le personnel d'assistance ne respecte pas nos politiques et pratiques ou n'arrive pas à assurer une assistance appropriée, il veillera à ce que le problème soit rapidement traité avec le sérieux nécessaire.

# 3 Optimiser votre efficacité interne

Pour améliorer la productivité et l'efficacité de votre personnel avec nos services et le portail client, vous devez veiller à ce que votre personnel ait les compétences et la formation nécessaire pour utiliser les services dans vos environnements. Les sections suivantes mettent en valeur les responsabilités qui vous permettront de planifier et d'affecter les tâches et projets à votre personnel.

## 3.1 Logiciel de tierce partie

Les logiciels de tierce partie interagissant avec nos services ne sont pas considérés comme faisant partie de notre offre d'assistance. Nous n'avons pas les compétences techniques approfondies nécessaires pour le diagnostic des problèmes liés à un logiciel de tierce partie. Nous vous inviterons à consulter votre fournisseur de logiciel tiers pour réaliser l'assistance technique, si nous diagnostiquons que le problème n'est pas lié à notre service.

## 3.2 Infrastructure informatique

Vous avez la responsabilité de configurer, de surveiller et d'assurer la maintenance d'une infrastructure informatique (ordinateur, système d'exploitation, réseau et logiciels de communication, imprimantes, intégration à des systèmes backend, etc.) qui assure la connectivité. L'infrastructure informatique n'est pas considérée comme faisant partie de notre offre d'assistance, nous n'avons pas les compétences techniques approfondies nécessaires pour le diagnostic des problèmes d'infrastructure informatique. Si nous diagnostiquons que le problème est spécifique à votre infrastructure informatique, nous inviterons à consulter vos prestataires ou votre personnel informatique pour réaliser l'assistance technique. Nous pouvons vous aider à dépanner certains problèmes de configuration en fournissant des journaux et traces réseau.

# 4 Gestion des incidents

## 4.1 Présentation de la gestion des incidents

Afin d'assurer la sécurité et de garantir la disponibilité des processus critiques pour les clients, OpenText veille à limiter au minimum tous les risques. Nous appliquons donc une procédure de gestion des incidents bien définie et éprouvée lancée dès qu'un incident génère une faille de sécurité ou un dysfonctionnement du service impactant plusieurs clients.

## 4.2 Procédure de gestion des incidents

La procédure de gestion des incidents est divisée entre deux équipes :

- Équipe de notification au client
- Équipe d'examen et de résolution des incidents

L'équipe de notification au client évalue quels sont les clients impactés lors de la découverte d'un problème. Une notification est adressée par écrit aux clients impactés entre vingt et trente minutes après que l'impact ait été déterminé.

L'équipe d'examen et de résolution des incidents assume les fonctions suivantes :

- Évaluer la portée du problème
- Regrouper des experts sur le sujet
- Définir un plan de résolution du problème
- Mettre en œuvre le plan de résolution du problème



L'équipe de notification au client et l'équipe d'examen et de résolution des incidents travaillent de manière simultanée et harmonieuse pour veiller à ce que les clients reçoivent régulièrement des informations sur l'évolution du correctif et à ce que le problème soit résolu le plus rapidement possible. Une équipe Post Mortem est fondée une fois le problème résolu.

Pendant l'incident, l'important est de résoudre le problème. La résolution du problème est une tâche indépendante de l'analyse de la cause racine. Ainsi, une fois l'incident résolu, nous organisons un Examen de problème majeur. Cet examen implique tous les participants à l'incident pour déterminer les points positifs et négatifs de la manière dont l'incident a été résolu, identifier les causes racines des points négatifs et établir un plan d'action pour limiter les risques de réapparition du problème.

Faute d'une analyse approfondie, le plan d'action qui en découle n'a que peu d'intérêt. Nous veillons donc à réaliser un travail d'analyse de qualité dès la première fois. Une période appropriée est donc allouée pour trouver la ou les sources du problème. Seule l'identification de cette ou ces sources permet de définir une ou des mesures efficaces pour empêcher la réapparition du problème.

## 4.3 Rapport RCA

Une fois l'examen de problème majeur réalisé, un rapport d'analyse de cause racine (RCA pour Root Cause Analysis) est créé pour présenter l'incident et résumer les mesures nécessaires pour limiter les risques de réapparition du problème. Une copie du rapport RCA est disponible sur demande. N'hésitez pas à appeler ou à envoyer un e-mail à un spécialiste de l'assistance pour demander votre exemplaire de ce document de synthèse.

## Annexe A: Contacts des procédures d'escalade

Contacts de l'assistance – Les contacts indiqués doivent être appelés dans l'ordre, en commençant par l'assistance technique.

Poste	Numéro du contact	Adresse e-mail
Service client	Amérique du Nord 1 519 888 9933 Europe +49 89 4629 2121	Envoyez un ticket en ligne à l'adresse <a href="mailto:support@opentext.com">support@opentext.com</a>
CS Manager Escalation	Amérique du Nord 1 519 888 9933 Europe +49 89 4629 2121	<a href="mailto:Xm-cloudfax_escalations@opentext.com">Xm-cloudfax_escalations@opentext.com</a>

## À propos d'OpenText

OpenText ouvre la voie du numérique, en permettant aux entreprises de mieux traiter des informations, sur site ou dans le cloud. Pour en apprendre plus sur OpenText (NASDAQ/TSX : OTEX), rendez-vous sur [opentext.com](http://opentext.com).

### Restons connectés:

[Blog de Mark Barrenechea, PDG d'OpenText](#)

[Twitter](#) | [LinkedIn](#)

**[www.opentext.com/contact](http://www.opentext.com/contact)**