



Étendue du service par type d'appel

Le support technique du plan d'abonnement est offert par Swiftpage en lien avec la configuration requise et les plateformes recommandées.

Sommairement, le support technique couvre:

- Orientation sur l'installation
- Survol des fonctionnalités de l'application
- Dépannage des erreurs de Act!

Pour la formation et la consultation, SVP contacter un de nos consultants certifiés Act!.

Pour comparer les inclusions/exclusions du service d'abonnement Act!, référez-vous au tableau ci-dessous :

Catégorie	Couvert par le service d'abonnement Act!	En dehors du plan de service
Matériel, Système d'exploitation (OS), Base de données, Internet information server (IIS), Navigateurs, etc.	Explication des minimums requis Orientation sur toute configuration spécifique requise pour Act! Ajout de Act! et SQL aux exceptions du pare-feu Windows seulement	Recommandations système Installation d'applications tierce et matériel Dépannage de stabilité, performance et autres problèmes Dépannage de troubles du système d'exploitation – pare-feu, antivirus, permissions, etc. Créer ou supprimer des comptes utilisateurs Windows
Installation et mise à jour	Explication des procédures d'installation et de mise à jour Assistance d'installation et de mise en place Conversion de base de données (Version 7 et plus) Dépannage des problèmes rencontrés pendant l'installation ou la mise à jour Intégration Act! avec logiciels tiers	Service d'installation sur site Services de consultation pour installer ou dépanner les troubles d'installation hors-Act! spécifiques à l'environnement technique de votre organisation Prise en main du déploiement et de l'installation Conversion de base de données de versions antérieures de Act!
Synchronisation à distance	Dépannage des troubles de connectivité de Act! lorsque l'infrastructure réseau fonctionne Dépannage de problèmes lors de la configuration ou l'utilisation de la synchronisation de Act! Assistants de synchronisation	Comprendre et expliquer les requis pour la création d'ensembles de synchronisation et le déploiement de base de données distantes Assistance pour la mise en place de votre réseau Comprendre les requis pour les ensembles de synchronisation et les bases de données ainsi que le déploiement et la restauration de bases de données distantes



Étendue du service par type d'appel

Personnalisation de base de données	Dépanner les problèmes rencontrés lors de la personnalisation de Act! Explications sur la personnalisation des écrans de saisie de Act!	Changements aux écrans de saisie, incluant la création et l'ajout de champs, personnalisation des colonnes, ajout de menus et barres d'outils Pour un service complet de design d'écran de saisie, contactez votre consultant certifié Act!
Création et édition de rapports et modèles	Expliquer comment éditer un rapport ou un modèle Dépanner les troubles rencontrés en utilisant les rapports et modèles existants dans Act!	Comprendre les requis et établir des recommandations pour exécuter, créer ou éditer les rapports et modèles Support Microsoft Word Assistance pour connecter vos données Act! à des outils de rapports tiers
Importer et exporter des données	Expliquer comment importer ou exporter des données de Act! Dépannage des troubles d'exportation de Act!	Comprendre les requis et apporter des recommandations pour importer et exporter des données Éditer les données sources comme Excel ou CSV Exporter des données d'un logiciels tiers ou les valider/formater pour vous afin de permettre l'importation dans votre Act! Créer les fichiers de définition de données ou mappage de champs pour l'importation de données
Connexion réseau	Dépanner les troubles de connectivité de Act! lorsque votre infrastructure réseau fonctionne Dépanner la connexion à un service d'hébergement de Act! lorsque la connexion Internet fonctionne	Dépannage de la connexion Internet Dépannage d'autres troubles de connectivité existant à l'extérieur de Act! Assistance sur les réseaux non supportés Installation, dépannage ou configuration de réseaux (WAN/LAN) sécurité / cartes / équipement / câblage / matériel / logiciel
Act! emarketing et support Swiftpage Connect	Expliquer comment modifier les modèles à l'aide de l'éditeur de modèles fourni Accès au compte et questions de facturation Problèmes d'accès au service	Conseiller sur les modèles et la conception de campagnes Formation sur l'interface de design
Act! Premium Cloud	Infrastructure TI de serveurs gérés Site web et hébergement de base de données	Dépannage de connectivité Internet Résolution d'erreurs PC locales



Étendue du service par type d'appel

	<p>Importation/téléchargement de données initiales existantes pour la mise en place</p> <p>Copies de sauvegarde automatiques</p> <p>Dépannage de troubles d'utilisation de l'interface Web lorsque votre infrastructure réseau fonctionne</p> <p>Expliquer comment les fonctionnalités de l'interface Web fonctionnent</p>	<p>Préparation de données pour l'importation</p>
Act! API et connexions	<p>Installation API Web Act!: Confirmer l'installation et dépannage d'erreurs rencontrées lors de l'installation de l'API</p> <p>Configuration API Web: Assistance pour compléter le panneau de gestion de site Web</p> <p>Tester votre connexion: Le support testera la connexion de votre API Web</p>	<p>Sécuriser votre serveur Web: Intégration et services requis pour votre serveur sécurisé (SSL). Si vous ne savez pas comment configurer ceci, consultez un de nos partenaires</p> <p>Créer et personnaliser des intégrations en utilisant l'API Web</p> <p>Configurer les accès externes (hors de votre réseau) à l'API Web</p>