



Champs d'application de l'assistance Act! Premium

Ce document définit les champs d'application du service d'assistance fourni par Act! aux clients ayant un abonnement actif pour les produits Act! Premium et la Suite Croissance Act! (logiciels Act! CRM Classic – Essentials, Standard et Expert – ne sont pas inclus).

L'assistance Act! s'applique uniquement aux produits dont l'utilisation est conforme aux [système prérequis](#) et aux plateformes recommandées. Nous réservons le droit de limiter tout appel avec un conseiller Act! à une heure et/ou un problème technique.

Assistance standard

Le service d'assistance standard comprend :

- La résolution d'erreurs indiquées par les boîtes de dialogues au sein de l'interface Act!. Les erreurs reconnues comme causées ou influencées par l'installation ou l'infrastructure du client ne sont pas prises en charge.
- L'accès aux articles de la Base de connaissances et autres ressources self-service en ligne liées aux fonctionnalités Act!.

Assistance approfondie

Le service d'assistance approfondie inclut également les avantages suivants :

- L'assistance de prise en main et d'utilisation du logiciel Act!, par téléphone et par prise en charge à distance
- La résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogues de l'interface. Les erreurs reconnues comme causées ou influencées par l'installation ou l'infrastructure du client, ou la résolution à distance des problèmes liés à l'installation ne sont pas prises en charge.

Dans les cas qui n'entrent pas dans les paramètres ci-dessus, Act! pourra éventuellement offrir un service technique proposé à un tarif horaire, avec un minimum d'une heure.

Les abonnés Act! Pro ont accès à un service technique équivalent à l'assistance approfondie.

Si vous avez besoin de conseils ou services complémentaires aux prestations du tableau ci-dessous (formations, consulting etc), contactez-nous ou adressez-vous à votre Consultant Certifié Act!.

Le tableau suivant précise les champs d'application des services d'assistance technique produit.

Catégorie	Service inclus dans l'assistance Act!	Service non inclus dans l'assistance Act!
Configuration initiale et installation d'Act! Premium Desktop	Consulter nos pages sur la Base de Connaissances sur act.com. Assistance standard Résolution d'erreurs de configuration et d'installation Assistance approfondie Conseils d'installation et de configuration, y compris : <ul style="list-style-type: none">• Directives et procédure d'installation et de mise à niveau• Assistance d'installation et de configuration• Directives de mise à niveau de la base de données (version 7 ou plus uniquement)• Directives d'intégration d'Act! avec d'autres logiciels (y compris Microsoft Office et Gmail).• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	Préparation des données pour l'importation Restrictions navigateur et Internet internes Migration de données d'une base de données Act! d'une version d'Act! à une version d'Act! plus récente Option d'assistance réseaux internes et partage de fichiers facturée séparément. Contactez-nous pour plus d'informations.
Service de prise en main d'Act! Premium Cloud	Assistance standard <ul style="list-style-type: none">• Vérification chargement et configuration base de données	Problèmes de connectivité Internet



Champs d'application de l'assistance Act! Premium

<p>(Uniquement pour les nouveaux clients. À réserver par l'intermédiaire de votre service commercial ou disponible sur demande dans les 30 jours suivant la date de votre première facture ou contrat d'abonnement.)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Résolution d'erreurs par le biais de l'interface en ligne, quand reste de votre réseau et infrastructure fonctionnent normalement.• Gestion continue de l'infrastructure du serveur de datacenter Act!• Conseils navigateur• Mise en service Act!/base de données <p>Assistance approfondie</p> <ul style="list-style-type: none">• Conseils importation initiale/chargement des données existantes pour la configuration• Conseils fonctionnalité de sauvegarde automatique• Conseils fonctionnalités de l'interface navigateur• Conseils configuration Microsoft Outlook® pour l'intégration	<p>Erreurs issues du logiciel ou matériel client ou problèmes d'incompatibilité avec Act!</p> <p>Restrictions navigateur ou Internet internes</p> <p>Préparation des données pour l'importation</p>
<p>Matériel informatique, systèmes d'exploitation (OS), plateformes de base de données, Internet Information Server (IIS), navigateurs etc.</p>	<p>Assistance standard Pour obtenir des informations sur les paramètres de configuration selon votre produit Act!, et sur l'ajout d'exceptions Act! et SQL exceptions à un pare-feu Microsoft® Windows™, les clients qui bénéficient de l'assistance Standard doivent vérifier la configuration système Act! et consulter la Base de connaissances sur le site act.com.</p> <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">• Directives de configuration requise par votre abonnement Act!. Directives d'ajout d'exceptions SQL et d'Act! À votre logiciel pare-feu Windows.	<p>Recommandations système adaptées à vos besoins techniques</p> <p>Installation d'applications et de matériel tiers</p> <p>Résolution de problèmes de stabilité, de performance, ou autre</p> <p>Résolution de problèmes liés au système d'exploitation : pare-feu, antivirus, autorisations etc.</p>
<p>Nouvelle installation et upgrades</p>	<p>Pour de l'assistance concernant les installations et upgrades, consulter les pages Démarrage et sur la Base de connaissances sur act.com</p> <p>Assistance standard Résolution d'erreurs rencontrées pendant une ré-installation ou mise à niveau.</p> <p>Assistance intégrale Comme pour la configuration et installation</p>	<p>Migration de données d'une base de données Act! d'une version d'Act! à une version d'Act! plus récente</p> <p>Services d'installation locale (sur site) ou à distance</p> <p>Service de consulting pour installer ou résoudre les problèmes d'installation non spécifiques à Act! mais spécifiques à l'environnement technique de votre entreprise.</p> <p>Direction ou contrôle des processus de déploiement et d'installation</p>
<p>Connectivité réseau</p>	<p>Assistance standard</p> <ul style="list-style-type: none">• Résolution de problèmes de connectivité internes à votre produit Act! en cas de fonctionnement de l'infrastructure de réseau prise en charge• Résolution de problèmes de connectivité de votre centre d'hébergement Act! en cas de fonctionnement de la connectivité Internet et du fournisseur d'hébergement tiers <p>Si le problème est causé par, ou lié à, l'environnement du client, le conseiller</p>	<p>Résolution de problèmes de connectivité Internet</p> <p>Résolution d'autres problèmes de connectivité internet externes à votre produit Act!</p> <p>Assistance réseaux non pris en charge</p> <p>Installation, résolution de problèmes ou configuration de sécurité/cartes/câbles/matériel/logiciel réseau (WAN/LAN)</p>



Champs d'application de l'assistance Act! Premium

	<p>Act! marquera le problème comme résolu</p> <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">• Directives de configuration requise par votre abonnement Act!.• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	
Gestion des contacts/Fonctionnalités commerciales (Contacts, Groupes, Société, Calendrier, Liste des tâches, Liste, Liste de l'historique, Opportunités et Act! Insight)	<p>Explications concernant la disponibilité d'articles sur la Base de connaissances et tutos vidéo</p> <p>Assistance standard Résolution d'erreurs dans les fonctionnalités de gestion des contacts</p> <p>Assistance approfondie</p> <ul style="list-style-type: none">• Conseil et directives de configuration et paramétrage des fonctionnalités• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	<p>Assistance téléphonique ou à distance concernant l'utilisation des fonctionnalités Contacts, Groupes, Société, Calendrier, Liste des tâches, Liste de l'historique, Opportunités et Act! Insight</p> <p>Recommandations de configuration adaptées à votre modèle d'entreprise</p> <p>Formation produit (sur site ou à distance)</p>
Synchronisation à distance	<p>Assistance standard</p> <ul style="list-style-type: none">• Résolution d'erreurs indiquées par les boîtes de dialogues des assistants de synchronisation• Résolution des erreurs de connectivité rencontrées dans le produit Act!, quand le reste de votre réseau et infrastructure fonctionnent normalement.• Résolution d'erreurs de synchronisation. <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">• Conseil et directives de configuration et paramétrage des fonctionnalités• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	<p>Recommandations création d'ensembles de synchronisation et de déploiements de base de données à distance adaptés à votre modèle d'entreprise</p> <p>Assistance configuration réseau</p>
Personnalisation de la base de données	<p>Assistance standard</p> <ul style="list-style-type: none">• Résolution d'erreurs de définition de champs ou de personnalisation• Résolutions d'erreur de personnalisation de l'affichage ou des listes Act! <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">• Conseil et directives de configuration et paramétrage des fonctionnalités• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	<p>Modification de mise en page, création ou modification de champs, modification de colonnes, ajouts de menus et barres d'outils etc.</p> <p>Service de création de mise en page</p>
Création et modification de rapports et modèles	<p>Assistance standard Résolution d'erreurs dans les fonctionnalités de reporting et d'utilisation des modèles Act!</p> <p>Assistance intégrale</p>	<p>Recommandations pour exécuter, créer ou modifier des rapports et modèles adaptés à votre modèle d'entreprise.</p> <p>Assistance Microsoft Word</p>



Champs d'application de l'assistance Act! Premium

	<ul style="list-style-type: none">Conseil et directives de configuration et paramétrage des fonctionnalitésRésolution des erreurs de rapports personnalisésRésolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	Connexion de vos données Act! à des outils de reporting tiers Service de création de rapports
Tables personnalisées	<p>Assistance standard Résolution d'erreurs dans les fonctionnalités de personnalisation des tableaux Act!</p> <p>Assistance intégrale Conseil / directives de configuration et paramétrage des fonctionnalités :</p> <ul style="list-style-type: none">Gestion des tableaux, des champs et de personnalisation de l'affichageImport de données vers les tableaux personnalisésChargement d'un modèle à partir du catalogueRésolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	Conseils création et modification de modèles des tables personnalisées Modification de scripts des tables personnalisées Modification de données source comme Excel modification de champs, modification de colonnes, ou CSV Service de création de tables personnalisées
Importation et exportation de données	<p>Assistance standard Résolution d'erreurs rencontrées pendant l'import ou export de données à partir de fonctionnalités Act!</p> <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">Conseil et directives de configuration et paramétrage pendant l'import ou export de données à partir de Act!Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	Migration de données d'une base de données Act! d'une version d'Act! à une version d'Act! plus récente Résolution de problèmes de corruption de données associés à la migration/importation/exportation de données entre des bases de données ou versions d'Act! Recommandations importation/exportation de données adaptées à votre modèle d'entreprise Modification de données source comme Excel ou CSV Exportation de données à partir de logiciels tiers ou validation formatage de données Création de fichiers de définition de données ou de mappages dans le cadre de l'importation des données
Act! Marketing Automation	<p>Assistance standard</p> <ul style="list-style-type: none">Résolution d'erreurs liées à la configuration d'un compte ou à l'accès à Act! Marketing AutomationRésolution d'erreurs rencontrées dans les fonctionnalités de marketing automation (AMA) <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">Conseil / directives de configuration et paramétrage de compteFonctionnalités de l'éditeur visuel (glisser-déposer) et de gestion du flux de campagnes,	Onboarding, formation et configuration CNAME Assistance création ou configuration de modèles dépassant les simples conseils et résolution de problèmes d'utilisation de l'éditeur de modèles Conseils ou configuration de processus automatisés spécifiques dépassant les simples conseils concernant la fonctionnalité de workflows de campagne Formations bonnes pratiques marketing et autres formations adaptées aux besoins spécifiques de votre business



Champs d'application de l'assistance Act! Premium

	<p>des pages de destination, des ressources et de l'activité en ligne</p> <ul style="list-style-type: none">• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	<p>Mise en place activités web et code de suivi pour sites internet</p> <p>Recommandations workflows de campagnes complètes et création de modèles adaptés à votre modèle d'entreprise</p>
Act! Companion (Appli mobile)	<p>Assistance standard Résolution d'erreurs dans l'utilisation de l'appli Act! Companion et causées par un problème d'appli ou lié à Act!</p> <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">• Conseil / directives de configuration initial et de paramétrage des identifiants de connexion• Utilisation des fonctionnalités d'Act! Companion• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	<p>Problèmes de téléchargement et d'installation avec l'App store, contacter le fournisseur de l'App store</p> <p>Erreurs Android ou iOS non associées à Act! Companion</p> <p>Pour l'accès à internet ou au réseau sur votre mobile, contactez votre fournisseur.</p>
Fournisseurs d'hébergement tiers	<p>Non inclus sauf dans le cadre de l'assistance Act! conforme aux conditions détaillées dans ce document</p>	<p>Gestion du serveur du datacenter ou de l'infrastructure informatique</p> <p>Mise en service site web ou base de données</p> <p>Importation/chargement initial des données existantes pour la configuration en cas d'échec de l'importation standard</p> <p>Sauvegardes serveur</p> <p>Configuration et résolution d'erreurs de connectivité, synchronisation du client offline et du serveur Cloud du fournisseur d'hébergement tiers</p> <p>Résolution d'erreurs de connectivité internet</p> <p>Résolution d'erreurs de PC local Préparation des données à importer</p>
API Act! Web et Act! Connect Link	<p>Assistance standard Installation de l'API web Act! : résolution d'erreurs rencontrées pendant l'installation de l'API Act! et les tests de connexion</p> <p>Assistance intégrale</p> <ul style="list-style-type: none">• Configuration et fonctionnalités API web Act! : conseil et directives de configuration pendant la mise en place du panneau d'administration• Résolution d'erreurs non indiquées par les boîtes de dialogue de l'interface.	<p>Configuration de l'API Act! Web : conseils saisie de données dans le panneau d'administration du site web</p> <p>Sécurisation du serveur web : les intégrations et services nécessitent un serveur web sécurisé (SSL) ; si vous avez besoin d'aide de configuration, consultez un Consultant Certifié Act! ou un professionnel de l'informatique</p> <p>Création et personnalisation d'intégrations via l'API Web</p> <p>Configuration de l'accès externe (extérieur à votre réseau) à l'API</p>
SDK Act! et plug-in tiers	<p>Résolution d'erreurs indiquées par un message lié aux performances SDK d'Act! Si la procédure de résolution d'un problème indique que celui-ci est dû à ou lié à un logiciel, une appli ou un add-on externe, le conseiller Act! considérera le problème comme résolu.</p>	<p>Assistance utilisateur d'un logiciel, d'une application ou d'un add-in tiers (s'adresser au fournisseur tiers)</p> <p>Conseils ou informations techniques associés aux codes add-in ou au design Création d'add-in</p>



Champs d'application de l'assistance Act! Premium