

TL Consulting

Notre service de consulting vous forme et vous conseille en matière de l'installation et la configuration des produits TOLERANT ainsi que pour l'intégration optimale dans votre environnement système.



Nous sommes à votre disposition. N'hésitez pas à prendre contact avec nous.

Si vous avez des questions sur les produits TOLERANT, notre service après-vente est à votre disposition. Nous avons divisé notre service d'assistance après-vente en trois secteurs, à savoir le service d'assistance, le service de conseil et le service de développement.

1. Support

Nos collaborateurs du support de premier niveau sont les premiers interlocuteurs pour toutes les demandes de nos clients. Ils répondent aux questions concernant l'utilisation de nos produits de qualité des données et fournissent une assistance technique et un soutien en cas de problèmes. De nombreux problèmes d'application (comme par exemple les questions sur la version du produit, la compatibilité du produit ou les clés de licence et les données de référence) peuvent être entièrement traités par le support de premier niveau. Le support de premier niveau vérifie également si l'erreur a été entièrement décrite. Si ce n'est pas le cas, les collaborateurs du support complètent le cas échéant la description de l'erreur du client ou aident le client à la formuler. Les informations manquantes, telles que les fichiers, les logs et les requêtes concernant la demande, sont éventuellement demandées au client.

Les prestations de support sont couvertes par les frais de maintenance annuels, il n'y a donc pas de frais supplémentaires pour le support. La société TOLERANT Software GmbH & Co. KG met à disposition un service d'assistance téléphonique pendant les heures de service convenues (du lundi au vendredi de 9h00 à

17h00, sauf les jours fériés dans le Bade-Wurtemberg). TOLERANT Software assiste et conseille le client en cas de problèmes d'application liés au logiciel en répondant à ses questions par téléphone ou par e-mail. Le champ d'application de l'assistance est l'Allemagne, sauf accord contraire.

Le support s'applique aux questions qui concernent essentiellement le fonctionnement des produits sous licence, qui peuvent également être consultées dans notre manuel. Il s'agit par exemple de bugs, de pannes, ainsi que de questions générales sur l'installation et nos données de référence. Le support ne remplace pas les formations. Les configurations individuelles, les installations ou l'intégration avec d'autres systèmes ainsi que les questions techniques détaillées peuvent être commandées séparément, en fonction des coûts, par le biais des prestations de conseil (voir ci-dessous).

2. Consulting

Les demandes plus complexes des clients, auxquelles le support de premier niveau ne peut pas répondre complètement, sont transmises au service de consultation de TOLERANT Software. Grâce à la documentation préparée par le support de premier niveau, le collaborateur du service de consultation obtient rapidement un aperçu de la demande du client. Il peut ainsi s'occuper rapidement de la demande du client sans avoir à suivre une longue formation et y répondre rapidement. *overview of the customer enquiry. This means that they can quickly deal with the customer enquiry and respond to it without lengthy training.*

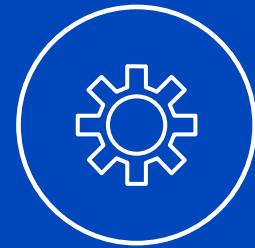
TOLERANT Service Après-Vente



1. Support



2. Consulting



3. Développement

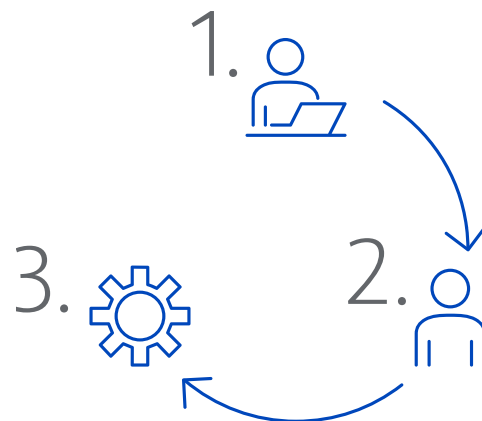
Notre service de consultance propose les formations et les conseils suivants :

- > Conception de l'architecture DQ dans laquelle les produits de TOLERANT Software sont utilisés
- > Configuration des produits de TOLERANT Software
- > Conception et mise en œuvre d'extensions personnalisées aux produits de TOLERANT Software
- > Conception et mise en œuvre d'interfaces personnalisées avec les produits de TOLERANT Software
- > Formation pour les administrateurs, les développeurs et les utilisateurs des produits de TOLERANT Software

3. Développement

Enfin, le service de développement de TOLERANT Software résout les problèmes d'application encore plus spécifiques, notamment la compatibilité du produit avec les programmes CRM ou ERP de l'entreprise. En étroite collaboration avec le client ou avec l'utilisateur dans son département spécialisé, notre service de développement élabore des solutions parfaitement adaptées au cas d'application concret. Le service d'assistance de troisième niveau intervient notamment auprès des grands clients qui traitent plusieurs millions d'enregistrements par an.

Vous pouvez contacter les trois départements de notre service après-vente pendant nos heures d'ouverture, du lundi au vendredi de 9h à 17h (sauf les jours fériés dans le Bade-Wurtemberg) au numéro +49 711 490 448 70 et à l'adresse support@tolerant-software.de.



Chez TOLERANT Software, nous nous occupons de votre demande.