

Lignes directrices standard de l'assistance AVEVA



Version 1
Décembre 2012

AVEVA Solutions Limited
High Cross, Madingley Road, Cambridge, CB3 0HB, UK

Tel +44 (0)1223 556655 Fax +44 (0)1223 556666 www.aveva.com

SOMMAIRE

1 Terminologie	3
2 Service d'assistance AVEVA	4
2.1 Localisation des services	4
2.2 Demande d'assistance	4
2.3 Services supplémentaires payants	5
3 Responsabilités du Client	5
ANNEXE 1 : Formulaire préconisé pour la demande d'assistance	6

1 Terminologie

Ci-dessous figure une liste de définitions correspondant à la terminologie utilisée dans ce document

Version majeure	Édition complète du produit incorporant des nouvelles fonctionnalités majeures et/ou des corrections de défauts majeures. Ces versions sont disponibles dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA et sont formellement documentées.
Version Service pack	Version complète ou partielle du produit contenant des modifications fonctionnelles mineures et corrections de défauts mineures. Ces versions sont disponibles dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA et sont formellement documentées.
Version corrective	Édition partielle du produit sortie pour corriger un problème de niveau de priorité urgent/critique. Les versions correctives sont envoyées uniquement au Site pris en charge ayant signalé le problème, et sont accompagnées d'une brève documentation
Assistance produit	Service d'assistance logicielle fourni par AVEVA pour la maintenance corrective de ses produits, telle que définie dans le présent document.
Bureau d'assistance	Un bureau AVEVA où du personnel d'assistance AVEVA est disponible pour répondre aux demandes d'assistance des clients.
Site pris en charge	Site client mentionné dans l'Accord commercial AVEVA pour lequel une assistance est fournie par les Bureaux d'assistance AVEVA pour les produits énumérés dans l'Accord commercial AVEVA.
Incident de Support	Demande d'assistance, pouvant prendre la forme d'une question, d'un signalement de défaillance ou d'une demande d'amélioration du logiciel.
Accord commercial AVEVA/ EULA	Accord entre AVEVA et le client régissant l'utilisation des produits

2 Service d'assistance AVEVA

2.1 Localisation des services

Le Bureau d'assistance AVEVA responsable de l'assistance de chacun des Sites pris en charge est précisé dans l'Accord commercial AVEVA.

Dans tous les Bureaux d'assistance AVEVA, l'assistance est disponible durant les heures de travail normales de bureau.

Pour plus d'informations concernant l'emplacement et les coordonnées des Bureaux d'assistance AVEVA, veuillez consulter : http://www.aveva.com/en/Contact/Worldwide_Offices.aspx

2.2 Demande d'assistance

Cette section décrit le mécanisme de traitement des demandes d'assistance.

Pour demander une assistance, le contact désigné par le client doit enregistrer un Incident de Support directement dans le Helpdesk AVEVA (<http://avevahelpdesk.aveva.com/>).

Le Helpdesk AVEVA fonctionne en anglais.

Si le contact désigné par le client a besoin d'aide pour saisir les informations requises, ou si le client ne peut pas accéder au Helpdesk AVEVA, le contact désigné par le client doit contacter (par téléphone, fax ou courrier électronique) le Bureau d'assistance AVEVA attribué et demander une assistance client.

Veuillez utiliser le formulaire demande d'assistance de l'annexe 1 pour soumettre votre demande d'assistance client.

Il est très important lors de la déclaration d'une limitation perçue du logiciel, que le client fournisse autant d'informations que possible, y compris :

- Applications/modules concernés
- Numéro de version/Écran/Nom ou numéro de formulaire
- Tout message d'erreur
- Séquence exacte des opérations menant à l'apparition du problème
- Informations générales : ce qu'essaie de faire l'utilisateur, par ex.

Les demandes d'assistances passent alors généralement par les étapes suivantes :

- Chaque demande d'assistance est appelée Incident de Support et peut prendre la forme d'une question, d'un rapport de défaut de logiciel ou demande d'amélioration de logiciel ;
- Tous les incidents de support sont enregistrés dans le Helpdesk AVEVA, qui génère un numéro d'incident unique ;
- Chaque incident se voit attribuer un niveau de priorité convenu entre AVEVA et le client. Le niveau de priorité peut être augmenté en cas d'effets imprévus sur le projet du client, ou abaissé après une enquête en ayant déterminé la cause ;

- Le numéro de l'Incident de Support est communiqué au contact client qui a déposé la demande, et doit être utilisé dans toute la correspondance avec le Bureau d'assistance AVEVA. Si la demande a été faite par fax et que les réponses doivent être fournies sous la même forme, cette information doit être précisée par le client au moment de la demande.
- Les clients seront invités à fournir les informations suivantes :
 - Nom/emplacement de la société
 - Votre nom/numéro de téléphone
 - Produit(s) et versions, module(s)
 - Nature de la demande.
 - Informations, données ou preuves complémentaires (si nécessaire).
- L'Incident de Support est alors affecté à un spécialiste technique qui fournit ses conseils et son aide pour une résolution aussi rapide que possible du problème. Le client est informé du nom de l'expert technique et du numéro de l'incident.
- Dans certains cas, une investigation complémentaire peut être nécessaire et est effectuée par le spécialiste technique pour le compte du client. Pendant ce temps, le client est tenu informé des progrès. Le client peut également être invité à fournir des éléments de preuve supplémentaires ou à procéder à des tests supplémentaires pour aider à la résolution du problème.
- Si AVEVA le juge nécessaire, une assistance à distance à l'écran est fournie à l'aide d'un système mutuellement convenu par les deux parties, par ex, Webex.
- Dès réception d'une solution satisfaisante, le client doit fermer l'Incident de Support. Si une solution est fournie au client et qu'elle n'est ni acceptée ni rejetée dans un délai de 3 semaines le Helpdesk AVEVA ferme automatiquement l'incident. Les incidents fermés peuvent être rouverts si le besoin s'en fait sentir.

Pour plus de détails sur les niveaux de priorité des incidents, les objectifs de durée de résolution, les définitions du statut d'assistance du produit, la procédure de remontée et les demandes d'amélioration, veuillez consulter la Politique du service d'assistance AVEVA (www.aveva.com/policies/support/en).

Pour de plus amples informations concernant l'enregistrement et le traitement des Incidents donnant lieu à une assistance, veuillez consulter :

<http://avevahelpdesk.aveva.com/WebHelp/eService.htm?type=onlineHelp&rand=7109063>

2.3 Services supplémentaires payants

Une large gamme de services d'assistance client à valeur ajoutée est disponible auprès de chaque Bureau d'assistance AVEVA. Celle-ci inclut des services aussi divers que les visites du site, la formation au produit, l'accès à des spécialistes de l'assistance 24 heures sur 24, etc. Tous ces services d'assistance supplémentaires peuvent être fournis dans un cadre commercial permettant d'établir des niveaux accrus de service et d'assurer le suivi de la qualité et l'examen des services. Veuillez contacter votre Bureau d'assistance attribué pour les détails.

3 Responsabilités du Client

Pour les détails sur les responsabilités du client et les rôles des personnes nommées par le client sur le(s) site(s) pris en charge, veuillez consulter la Politique du service d'assistance AVEVA.

(www.aveva.com/policies/support/en)

ANNEXE 1 : Formulaire préconisé pour la demande d'assistance

Il est recommandé d'enregistrer directement tous les incidents donnant lieu à une assistance dans le Helpdesk AVEVA à l'aide de l'interface Web. Cette méthode permet au système de remplir de nombreux champs avec les paramètres par défaut associés à vos identifiants de connexion.

S'il est impossible d'effectuer l'enregistrement à l'aide de l'interface Web, vous devez remplir le modèle de courrier électronique suivant AVEVAHelpdesk@aveva.com

Email Subject: impossible de détacher les raidisseurs

```
CUSTOMER REFERENCE NUMBER;    CUST001
COMPANY:                       ABC
CONTACT PERSON:               Jean Dupont
INCIDENT TYPE:                 1
REPRODUCTIBLE:                Y
PRIORITY:                      2
OS-VERSION:                   Windows XP
PRODUIT :                      Hull Detailed Design
PRODUCT VERSION:              12.0.SP3
MODULE :                       Curved Hull
```

<Tapez une description du problème rencontré>

Les balises HTML ne sont pas interprétées correctement, les courriers électroniques doivent être envoyés en texte brut.

Il est important de respecter l'orthographe et la casse des mots clés, mais les lignes peuvent être rédigées dans un ordre différent. Le numéro d'incident du Helpdesk AVEVA est envoyé au client par courrier électronique (dans le champ objet du courriel) et doit être laissé dans le champ objet lorsque vous répondez pour mettre à jour un incident existant.

Définition des différents mots-clés :

Email Subject: (sujet du courriel)

- Pour les Nouveaux Incidents de Support :
Le texte entré dans la ligne Objet du courriel devient le nom de l'Incident de Support. Ce champ est obligatoire et doit être rempli. Les courriels dont le champ objet n'est pas rempli sont rejetés.
- Pour les Incidents de Support en cours :
Pour mettre à jour un Incident de Support l'objet du courriel doit commencer par :
incident #12345 Chaîne de caractères.....
Il est essentiel qu'il y ait un espace entre « incident » et « # », aucun espace entre « # » et « 12345 » et à nouveau un espace entre « 12345 » et le début de votre chaîne de texte.
« 12345 » est le numéro de l'Incident de Support que vous souhaitez mettre à jour et la Chaîne de texte est le titre que vous souhaitez donner à l'information supplémentaire que vous ajoutez.

CUSTOMER REFERENCE NUMBER: (numéro de référence client)

Utilisé pour indiquer tout numéro de référence interne éventuellement attribué par le client dans son/ses propre(s) système(s). Optionnel.

COMPANY: (société)

Nom de la société (Se trouve sur la page « Mon profil » dans le Helpdesk AVEVA). Optionnel.

CONTACT:

La personne à contacter doit être indiquée selon le format « Prénom Nom ». Le contact (ou la personne qui envoie le courriel) doit être enregistré dans le Helpdesk AVEVA et être lié à la société. Si ni le contact ni l'expéditeur ne sont enregistrés, le courriel est rejeté.

INCIDENT TYPE: (type d'incident)

Le type d'incident est un nombre et doit être indiqué.

- 0 = question sur l'utilisation du produit
- 1 = Défaut (Produit)
- 2 = Défaut (Données)
- 3 = Défaut (Documentation)
- 4 = Défaut (PML/VITESSE)
- 5 = Défaut (Installation/Licence)
- 6 = Demande d'amélioration

REPRODUCIBLE:

Soit :

- Y = Yes (oui)
- N = No (non)

PRIORITY:

La priorité est un nombre et doit être indiquée

- 0 = Urgent
- 1 = élevée
- 2 = Moyenne
- 3 = Faible

OS-VERSION:

Système d'exploitation (OS) et version en texte brut.

PRODUCT:

Le nom du produit concerné par l'Incident. Le nom doit correspondre à l'un de ceux figurant dans la liste déroulante pour le champ « produit » dans le Helpdesk AVEVA. Cette information est obligatoire.

PRODUCT VERSION:

La version du produit sous la forme X.X ou X.X.SPX. Cette information est obligatoire et la version du produit donné doit être exacte et concerner le Produit indiqué au-dessus.

MODULE:

Cette information est obligatoire et le module indiqué doit correspondre au Produit indiqué au-dessus.

Quand l'utilisateur met à jour un Incident de Support par courriel l'ensemble du corps du courriel de mise à jour est stocké dans l'Incident de soutien, sans formatage spécial requis.

AVEVA Solutions Limited

High Cross
Madingley road
Cambridge, CB3 0HB
Royaume-Uni
Tél. : +44 (0) 1223 556655
Fax : +44 (0) 1223 556666

www.aveva.com

AVEVA estime que les informations contenues dans ce document sont correctes à sa date de publication. Dans le cadre du développement continu des produits, ces informations sont sujettes à modification sans préavis et sont liées à la version actuelle du logiciel. AVEVA n'est pas responsable de toute erreur involontaire. Tous les noms de produits mentionnés sont des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs.