



Pack Assistance Votre crédit temps pour une assistance à la carte



Trois ou sept heures de crédit temps prépayé

Le Pack Assistance d'Eurécia est un **crédit temps prépayé** de 3 ou 7 heures vous permettant de faire appel à un consultant Eurécia pour vous assister en cas de besoin.

Ce service d'assistance s'adresse uniquement aux organisations déjà clientes d'Eurécia.

Notre équipe se charge pour vous :

- de réaliser les modifications de paramétrage souhaitées sur votre logiciel Eurécia
- de répondre à des problématiques précises, telles que :
 - évolution de l'organisation,
 - intégration d'une nouvelles contrainte socialesou légale,
 - tâche complexe que vous n'osez pas réaliser seul...



Parmi nos 850 clients (80 000 utilisateurs)

AFEV
(Association de la Fondation
Etudiante pour la Ville)

Alsatis

Astia

BNP Paribas

Chaabi Bank

Colis Privé

Dimension Data

Easyvoyage

Fitting Box

Gras Savoye (Suisse)

IDTGV

ITB

Kyriba

Maison du Tourisme
de La Plagne

My Little paris

Netbooster

Newrest Group International

Promologis

Sidetrade

Université Pierre et Marie Curie
(UPMC)

Travel Technology Interactive

...

Le Pack Assistance est souple, il est utilisé au fur et à mesure des besoins jusqu'à épuisement du crédit temps.

Chaque demande fait l'objet d'un temps prédéfini qui est communiqué avant toute action du consultant. Vous maîtrisez donc comment dépenser le temps du Pack Assistance.

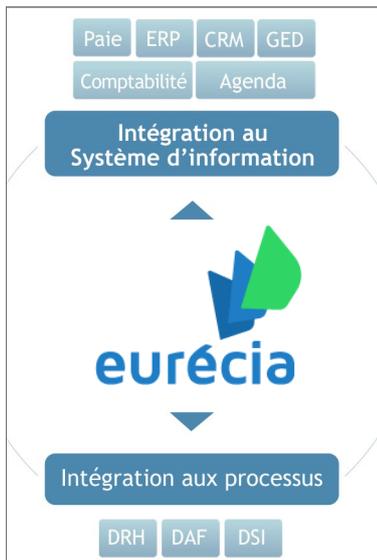
Le minimum de temps débité du Pack est de 30 minutes, il est ensuite décompté par tranches de 15 minutes.

Mise en œuvre

1. Vous réalisez une demande auprès de l'équipe support.
2. Un consultant vous contacte et vous explique la méthodologie de mise en œuvre de la demande. Il vous confirme également le temps ou la tranche de temps minimale / maximale qui sera débitée du Pack Assistance.
3. Vous fixez ensemble le planning de réalisation.
4. Le consultant réalise les modifications demandées (vous pouvez être amené à fournir des données au consultant afin qu'il réalise le travail dans Eurécia).

Modalités de facturation et paiement

Le Pack Assistance est facturé à la commande et payable intégralement à réception de la facture, sans lien avec le temps consommé sur le Pack.



Comment puis-je savoir combien de temps il me reste sur le Pack Assistance ?

Vous pouvez contacter le support Eurécia qui vous donnera le détail des demandes ayant consommé du temps, ainsi que le temps restant sur le Pack. Eurécia travaille en parallèle pour vous mettre à disposition ces informations en accès direct dans l'espace client.

Une fois le Pack terminé, se renouvelle-t-il automatiquement ?

Non, vous restez maître de vos commandes. Pour chaque Pack, un devis vous est. Vous validez la commande avant toute action du consultant.

J'ai déjà un abonnement à Eurécia qui inclut l'accès au service Support, pourquoi dois-je acheter un Pack Assistance ?

Le service Support d'Eurécia est disponible pour vous aider dans vos problématiques quotidiennes d'utilisation. Il répond à des demandes de courtes durées.

Le service Support ne réalise pas de modifications de votre paramétrage. Il respecte le cadre défini initialement lors de la mise en place avec un consultant. Les administrateurs de votre société ont été formés par Eurécia afin de maintenir et faire évoluer le paramétrage du logiciel, en toute autonomie. Le guide utilisateur permet également de vous aider à conserver cette autonomie.

Cependant, il peut arriver que vous n'ayez pas le temps ou estimiez que vous n'avez pas les compétences pour faire évoluer sereinement votre paramétrage. Vous souhaitez être épaulé par l'expérience et l'expertise d'un consultant. Vous pouvez alors déclencher le Pack Assistance.

J'ai recruté un nouvel administrateur d'Eurécia, puis-je utiliser le Pack Assistance pour le former ?

Non, le Pack Assistance ne permet pas de former un administrateur. Il est possible de commander des formations en fonction des modules Eurécia souscrits.

Quelles sont les demandes qui vont débiter du temps dans le Pack ?

Le catalogue des demandes les plus fréquentes sera prochainement disponible. Des demandes sortant du catalogue pourront être réalisées. Une étude vous donnera une estimation du temps nécessaire à leur réalisation avant toute action du consultant.

Exemple de demandes (Entre parenthèses : le temps déduit de votre Pack)

Notre société modifie son organisation, les départements et sous-départements changent de nom et de rattachement. Pouvez-vous modifier notre arborescence et affecter à nos 250 salariés leur nouveau département ? (60 mn)

Je souhaite compléter certains champs de la fiche salarié tels que le salaire mensuel, les avantages, les enfants, les coordonnées téléphoniques et adresses physiques. J'ai fait un fichier Excel avec toutes ces informations mais vu le nombre de lignes de mon fichier, je n'imagine pas les intégrer manuellement. Pouvez-vous réaliser cette opération pour moi ? (de 60 à 180 mn)

J'ai recruté une nouvelle assistante, elle a un rôle particulier dans l'entreprise, je voudrais qu'elle voie l'intégralité du planning d'absence et puisse saisir des congés pour l'ensemble des salariés. Pouvez-vous lui créer un profil bien spécifique ? (45 mn)

...