



Assurance Logiciel et Support Mindjet (MSA)

Guide de Support Client & Service



Table des matières

Introduction.....	3
Assurance Logiciel et Support Mindjet (MSA)	4
Travailler avec le Support client Mindjet	5
Désignation des interlocuteurs dédiés	5
Contact en ligne	5
Contacts téléphoniques.....	5
Disponibilité des Services de support Mindjet.....	6
Domaines de support.....	6
Autres conditions générales des services MSA.....	6
Annexe A : Formulaire pour les interlocuteurs dédiés	7
Annexe B : Suggestions d'amélioration	7
Bureaux Mindjet.....	7

Introduction

L'équipe Mindjet Support Client et Service présente le Guide de Support Client & Service destiné aux clients de l'Assurance Logiciel et Support Mindjet (MSA).

Nous sommes conscients que la technologie à elle seule ne suffit pas à répondre à vos besoins en termes d'informations et de gestion. Nous nous engageons à vous fournir le support client ("**Services de support**") dont vous avez besoin pour tirer pleinement parti des avantages de votre investissement dans les produits Mindjet.

Ce guide contient des informations essentielles sur les Services de support, les politiques, les procédures et les processus Mindjet. Il explique où trouver des informations techniques et des informations produit dans les ressources disponibles en libre-service, et comment ouvrir un ticket pour des questions particulières.

Disponible pour nos clients MindManager Enterprise, l'Assurance Logiciel et Support Mindjet ("**MSA**") met à votre disposition des contenus supplémentaires en matière de produits, de développement, de déploiement et d'utilisation, ainsi qu'un accès au support téléphonique essentiel assuré par nos experts techniques et spécialistes produit pour vous aider à résoudre, de manière rapide et efficace, les problèmes de mise en œuvre des produits et les problèmes techniques.

Notre objectif est d'assurer votre entière satisfaction des produits Mindjet ("**Produits**"). Nous vous aiderons aussi efficacement que possible à installer et à déployer votre application ainsi qu'à assurer son bon fonctionnement pour vous permettre d'atteindre les résultats escomptés.

L'équipe Support Client & Service

Assurance Logiciel et Support Mindjet (MSA)

Les services MSA sont destinés aux clients entreprises dans le cadre du programme de licences MindManager Enterprise, qui reconnaissent avoir besoin de support et souhaitent profiter de la possibilité de mise à niveau (upgrade) vers la version suivante du Produit. La MSA n'est disponible qu'au moment de l'achat du Produit et est proposée par licence et par utilisateur sur une base annuelle.

Mise à niveau (upgrade) : bénéficiez d'un accès aux mises à niveau vers les prochaines versions majeures du Produit, tel que défini dans [les Versions des produits et la Politique de maintenance](#).

Mises à jour (updates) au sein de la version actuelle du Produit : il s'agit de versions mineures ou de mises à jour de maintenance, comme défini dans [les Versions des produits et la Politique de maintenance](#), qui incluent des mises à jour de version et la correction d'erreurs. Elles peuvent être trouvées sur la page des téléchargements. Si vous êtes éligibles aux mises à jour qui requièrent une nouvelle clé de licence, vous la recevrez par email.

Droits de rétrogradation : Droit d'utiliser une version antérieure à la version achetée du Produit.

Support prioritaire via le formulaire en ligne : pour un maximum d'efficacité, postez vos demandes sur le site Web des Services de support Mindjet. Les clients seront automatiquement dirigés vers leur Centre de support régional.

Support technique téléphonique : contact direct entre les interlocuteurs dédiés chez les clients ayant adhéré aux services MSA et l'ensemble du département Support Client et Service de Mindjet, du lundi au vendredi pendant les heures de support, excepté les jours fériés de la région du Centre de support.

Interlocuteur dédiés : les interlocuteurs dédiés sont l'interface entre votre entreprise et l'équipe Support Client et Service de Mindjet. Ils doivent répondre de manière efficace aux besoins de support de votre entreprise.

Déploiements à grande échelle : Bénéficiez des instructions d'installation et de la documentation créées pour les déploiements à grande échelle et utilisez l'expertise des techniciens du Support Client et Service de Mindjet.

Travailler avec le Support client Mindjet

Désignation des interlocuteurs dédiés

Les services MSA incluent la possibilité de désigner des interlocuteurs autorisés à soumettre des dossiers de support. En règle générale, la MSA prévoit pour chaque client un minimum de deux interlocuteurs dédiés (jusqu'aux 100 premiers utilisateurs). Pour chaque tranche de 100 utilisateurs supplémentaires, le client bénéficie d'un autre interlocuteur dédié. Le nombre d'interlocuteurs dédiés peut être déterminé par un accord mutuel entre les parties. Tous les interlocuteurs dédiés ainsi que leurs coordonnées doivent être soumis conformément aux dispositions de l'annexe A ci-dessous ou par l'intermédiaire du responsable de compte Mindjet.

Contact en ligne

Les ressources en ligne ainsi que les demandes effectuées par l'intermédiaire de notre formulaire web sont disponibles 24h/24 et 7j/7 sur le site web des Services de support Mindjet. D'autre part, Mindjet offre un service Live Chat pendant les heures normales de bureau, accessible sur la page d'accueil des Services de support Mindjet.

Page d'accueil des Services de support Mindjet	https://www.mindjet.com/fr/info-support/
--	---

Contacts téléphoniques

Centre de support	Langue	Horaires	Téléphone
D/A/CH	Allemand	9h – 17h CET	+49 (0) 6023 – 9645 - 678
UK	Anglais	9h – 17h GMT	+44 (0) 845 – 355 - 5501
France	Français*	9h – 17h CET	+33 (0) 821 – 230 – 136 +49 (0) –1803 000 974
EMEA	Anglais	9h – 17h CET	+44 (0) 845 – 355 - 5501
Amérique du Nord et du Sud	Anglais	7h – 17h Pacifique	+1 877 – 646 – 3538 +1 – 415 - 229 - 4200 - 2
Asien / Pacifique	Anglais	9h – 17h Pacifique	+1 877 – 646 – 3538 +1 – 415 - 229 - 4200 - 2
Japon	Japonais		Par email : ayano.ogawa@mindjet.com

*Mindjet assure un support en français limité durant les heures de bureau. Si aucun agent francophone n'est disponible, votre appel sera automatiquement redirigé vers l'un de nos agents anglophones.

Disponibilité des Services de support Mindjet

Les Services de support sont limités à la durée de l'abonnement MSA, la date d'achat correspondant au début des services. En raison des temps d'arrêt dus à la maintenance des systèmes et des serveurs ou des jours fériés du Centre de support, la disponibilité des services peut parfois légèrement différer des heures standards.

Les Services de support Mindjet sont disponibles via les entités suivantes :

- ✓ Mindjet GmbH
pour la zone Europe, Moyen Orient et Afrique en allemand, anglais et français.
- ✓ Mindjet LLC
pour l'Amérique et la région Asie-Pacifique en anglais et en japonais.

Domaines de support

Les Services de support Mindjet incluent le support pour les problèmes de connectivité de base, tels que l'utilisation des Produits pour accéder à d'autres produits ou services non Mindjet dans le cadre des fonctionnalités des Produits, les questions d'installation et de déploiement, l'assistance pour les mises à niveau (upgrades), l'intégration à Microsoft Office® et les questions de facilité d'utilisation et de fonctionnalités.

Dans le cadre des services MSA, l'assistance pour le déploiement à grande échelle est limitée à la fourniture de documentation en ligne, au dépannage à distance et au support par téléphone d'une durée raisonnable. Une assistance prolongée ou permanente, des prestations sur site et d'autres prestations spécifiques au déploiement peuvent faire l'objet de facturations supplémentaires au tarif pièces et main-d'œuvre de Mindjet prévu dans un Contrat séparé de Services professionnels.

Autres conditions générales des services MSA

Les Conditions générales MSA, spécifiées sur le site Web des Services de support Mindjet, sont également applicables à la fourniture de Services de support liés à l'achat de la MSA.

Annexe A : Formulaire pour les interlocuteurs dédiés

Les clients MindManager Enterprise ayant acheté la MSA dans le cadre de leur programme de licences doivent fournir les coordonnées de leur interlocuteur dédié :

Prénom :
Nom :
Entreprise :
Département :
Titre / Fonction :
Adresse complète :
E-mail :
SIN* :

* Un numéro d'identification de support (SIN) sera fourni au souscripteur de la MSA par Mindjet. Ce numéro est utilisé pour identifier les clients MSA. Le numéro SIN doit être spécifié pour l'ouverture d'un ticket de support ou pour appeler le Centre de support Mindjet.

Veuillez envoyer les coordonnées de votre interlocuteur dédié via notre formulaire web.

Veuillez créer un identifiant Mindjet et enregistrer votre (vos) clé(s) de licence et votre (vos) numéro(s) SIN. Cela vous permettra de récupérer ces informations si vous les avez perdues ou si vous devez réinstaller le Produit. Grâce à cet identifiant, vous avez également un accès direct à la section de support pour les téléchargements et pour ouvrir un ticket sur le site Web des Services de support Mindjet.

Créer un identifiant Mindjet : <https://secure.mindjet.com/accounts/login.aspx>

Annexe B : Suggestions d'amélioration

Mindjet enregistre toutes les suggestions des clients relatives à l'amélioration des fonctionnalités des Produits. Lors de chaque cycle de planification d'un nouveau lancement, un comité d'évaluation passe en revue ces propositions afin de les intégrer dans la version actuelle ou dans une version ultérieure. Mindjet, à sa seule discrétion, détermine les fonctionnalités et les améliorations à inclure dans une version de Produit. Les suggestions que vous pouvez présenter n'impliquent nullement l'engagement de Mindjet à fournir de quelconques fonctionnalités.

Envoyez vos suggestions d'amélioration : <https://www.mindjet.com/fr/contact/>

Bureaux Mindjet

Retrouvez les coordonnées de nos bureaux sur notre site web :

<https://www.mindjet.com/fr/contact/>