

Customer Care

Description des services du support technique

Copyright 2020, Planview, Inc. Tous droits réservés. Planview®, Planview Prisms®, Planview Enterprise®, Planview OpenSuite®, Planview Projectplace™, Planview Enterprise One™, Planview LeanKit™, Planview PPM Pro™ et Planview Spigit™ sont des marques en cours de dépôt ou des marques déposées de Planview, Inc.

Toute représentation, copie, reproduction, traduction ou réutilisation intégrale ou partielle de ce document sur support électronique, papier ou autre ainsi que son partage ou autre diffusion sont strictement interdits sans l'autorisation écrite de Planview, Inc.

Ce document contient des informations aussi fiables et actuelles que possible. Cependant, Planview ne garantit pas l'exactitude des informations contenues dans cette documentation et décline toute responsabilité quant à la qualité marchande ou l'adéquation à une fin particulière de cette documentation. Ces informations sont susceptibles de subir des modifications à tout moment et sans préavis.

Planview, Inc. • 12301 Research Blvd., Building V, Suite 101 • Austin, TX 78759-2369 • États-Unis

Web : www.planview.com • success.planview.com

Customer Care : support.planview.com

Support technique Amérique du Nord

Tél. : +1-512-346-8460 • Fax : +1 512-346-9180

customercare@planview.com

Support technique Europe

Tél. : +49-721-9597-262 • Fax : +49-721-9597-222

customercare@planview.eu

Sommaire

Introduction	4
Services de support	4
Services hors du périmètre du support technique Customer Care	4
Procédure d'ouverture de dossier	5
Modalités de fermeture des dossiers	5
Niveau de gravité des demandes de support	6
Service de support – Objectifs de temps de réponse et de résolution pour les défauts de logiciel Planview	7
Service de support – Objectifs de temps de réponse et de résolution pour les défauts de logiciel non Planview	8
Mises à jour ou correctifs logiciels	9
Annexe 1 – Informations sur l'assistance par téléphone	10
Annexe 2 – Types de dossiers	12

Introduction

Ce document décrit les services de support et de maintenance fournis par Planview, Inc. et ses filiales et sociétés affiliées (ci-après dénommées collectivement « Planview ») aux clients ayant souscrit aux services de support de Planview ou aux clients des services SaaS (Software as a Service) de Planview. Ce document comprend les informations suivantes :

- Les pratiques standard de livraison des mises à jour ou des correctifs logiciels pour les logiciels ou les services SaaS de Planview
- La procédure mise en œuvre par Planview pour la réception et le traitement des demandes de support envoyées par les clients
- Les heures d'ouverture du service Customer Care
- Les objectifs de niveau de service standard pour les prestations de support logiciel
- Les processus d'analyse des défauts de logiciel¹

Services de support

Les services de support Customer Care couvrent les problèmes logiciels rencontrés par les utilisateurs des logiciels ou des applications des services SaaS de Planview et signalés au support technique Customer Care par un administrateur des applications ou un utilisateur autorisé désigné. Les services de support suivants sont fournis pour chaque nouvelle mise à jour logicielle ou nouveau correctif logiciel :

- Appels illimités auprès du support technique Planview Customer Care pendant les heures de bureau
- Ouverture de dossiers via le site web dédié, par e-mail ou par téléphone
- Ouverture de dossiers par chat (pour Planview Spigit et Planview Projectplace uniquement)
- Mises à jour programmées du logiciel
- Mises à jour de la documentation publiée

Services hors du périmètre du support technique Customer Care

Veillez noter que les dossiers suivants ne sont pas concernés ou couverts par les objectifs de niveau de service en matière de support décrits dans ce document (ils le sont en revanche par les objectifs de niveau de service Cloud Operations).

- Support fonctionnel : Il s'agit des questions concernant le fonctionnement d'une fonction ou fonctionnalité spécifique d'un logiciel ou d'une application des services SaaS. Les questions fonctionnelles soumises au support technique Customer Care peuvent être adressées à l'équipe Planview Consulting par l'intermédiaire du Manager ou du Managing Consultant désigné de l'équipe Customer Success. Les services fournis par Planview Consulting peuvent être facturés.
- Rapports personnalisés et auto-installations : Le support technique Customer Care accorde jusqu'à une heure cumulée d'assistance, par instance, pour les problèmes ou questions liés aux rapports personnalisés ou aux auto-installations. Au-delà de cette heure, toute demande d'assistance est considérée comme facturable et sera adressée à l'équipe Planview Consulting.
- Les dossiers transmis à l'équipe Planview Consulting sont accessibles via le site <https://support.planview.com>.

¹ Le terme « défaut de logiciel » est défini à la page 12.

Procédure d'ouverture de dossier

Les clients peuvent ouvrir un dossier auprès du support technique Customer Care à l'aide des méthodes décrites ci-dessous. Veuillez noter que le support technique Customer Care fournit des services de support *uniquement* aux administrateurs des applications désignés pour Planview Enterprise One et Planview PPM Pro.

- **Communauté Customer Care** : Les clients peuvent se connecter au site web du support technique Customer Care pour ouvrir un dossier 24 h/24 et 7 j/7. La communauté Customer Care est accessible via le site suivant : <https://support.planview.com>
Pour se connecter à la communauté Customer Care, les utilisateurs doivent saisir leur adresse e-mail et leur mot de passe.
- **Téléphone** : Les clients peuvent appeler le support technique Customer Care. Voir les informations sur l'assistance par téléphone (Annexe 1).
- **E-mail** : Les clients peuvent envoyer leurs demandes par e-mail. Les demandes d'ouverture de dossier sont envoyées directement au dispatcheur du support technique Customer Care. Celui-ci s'occupe de créer les dossiers, qui sont ensuite automatiquement transmis à un consultant du support technique Customer Care.
- **Chat** : Les demandes par chat sont uniquement disponibles pour Planview Projectplace et Planview Spigit. Les conversations par chat peuvent être lancées pendant les heures normales de bureau via l'interface du produit ou à l'adresse suivante :
 - Planview Projectplace : <https://lc.chat/now/8700631/>
 - Planview Spigit : via l'interface du produit
- **Support Platinum** – Couverture 24 h/24, 7 j/7 : Pour les dossiers de niveau de gravité critique, les clients ayant opté pour le support Platinum disposent d'un numéro de téléphone d'urgence. Ce numéro de téléphone d'urgence est communiqué aux clients lors de la souscription à l'offre de support Platinum. Les clients peuvent utiliser ce numéro pour contacter un consultant de niveau II du support technique Customer Care en dehors des heures de bureau.

Le support technique Planview Customer Care fournit un support pour (1) la dernière mise à jour et (2) la version précédente. Cette option de support pour la version précédente ne s'applique pas à nos solutions mutualisées (Planview Leankit, Planview Spigit et Planview Projectplace). Une fois qu'une version de logiciel n'est plus couverte, le support technique Customer Care transmettra les demandes associées à l'équipe Product Management à des fins d'examen et fournira une réponse complète.

Modalités de fermeture des dossiers

Les dossiers se voient attribuer le statut « Solution Provided » (solution fournie) lorsqu'une solution ou un correctif est donné. Cela inclut, entre autres, les éléments suivants :

- Les réponses à des questions générales.
- Des étapes ou actions détaillées permettant de corriger le problème signalé.
- La publication d'une mise à jour ou d'un correctif qui résout le problème signalé.
- Le client indique que le statut du problème signalé peut être défini sur « Solution Provided » (solution fournie).

Lorsqu'une solution proposée est acceptée par le client dans la communauté Customer Care ou s'il n'y a pas de réponse de la part du client dans un délai de dix (10) jours ouvrables (après

deux (2) tentatives de contact par e-mail), le statut du dossier est défini sur « Closed » (fermé). Tout dossier fermé peut être rouvert à la demande du client ou à l'initiative de Planview.

Niveau de gravité des demandes de support

Le client doit définir un niveau de gravité pour chaque dossier ouvert. Le niveau de gravité doit être défini lors de la création d'un dossier via le portail Planview Customer Care. Le client peut modifier le niveau de gravité d'un dossier actif en ajoutant un commentaire à celui-ci pour demander le changement souhaité ou en contactant le support technique Planview Customer Care par e-mail ou par téléphone. Les demandes de modification du niveau de gravité pour le définir sur Critical (critique) sont examinées par un responsable du support technique Planview Customer Care, qui vérifie que le problème signalé remplit les critères requis. Pour utiliser au mieux ses ressources, Planview se réfère au niveau de gravité attribué à chaque dossier afin de déterminer l'ordre dans lequel traiter les demandes. Les différents niveaux de gravité sont décrits dans le tableau suivant :

Niveau de gravité attribué	Définition
Critical (critique)	<p>Le système de production est inactif (non disponible) ou l'environnement réservé à la formation est inactif lors des sessions de formation planifiées. Les problèmes rencontrés dans un environnement de test ou de développement et les demandes d'amélioration ne doivent en aucun cas être signalés comme critiques.</p> <p>Le problème touche une fonctionnalité ou des données essentielles. Il n'existe pas de solution de contournement. Certains composants ou sections de l'application essentiels ne fonctionnent pas, ce qui affecte l'activité et la prise de décision du client. Le niveau de gravité critique ne doit pas être sélectionné pour les actions ponctuelles liées au Cloud.</p>
Major (majeur)	<p>Le logiciel de Planview présente des problèmes de fonctionnement. Certains composants ou sections de l'application essentiels ne fonctionnent pas correctement, ce qui affecte l'activité et la prise de décision du client.</p> <p>Le problème touche une fonctionnalité ou des données essentielles. Il existe peut-être une solution de contournement, mais celle-ci n'est pas claire et est difficile à mettre en œuvre.</p>
Moderate (moyen)	<p>Le problème touche une fonctionnalité mineure ou des données non essentielles. Il existe une solution de contournement simple.</p>
Minor (mineur)	<p>Le problème ne touche aucune fonctionnalité ou donnée. Il ne requiert même pas de solution de contournement. Il n'a aucun impact sur la productivité ou l'efficacité. Il cause simplement un désagrément.</p>

Service de support – Objectifs de temps de réponse et de résolution pour les défauts de logiciel Planview

Niveau de gravité de la demande	Temps de réponse	Objectif de temps de résolution du problème signalé
Critical (critique)	Dans les 30 minutes qui suivent	<p>Dans les 2 jours ouvrables* qui suivent à l'aide d'une solution de contournement ou d'une mise à jour s'il n'existe pas de solution de contournement stable</p> <p>Le problème signalé peut nécessiter l'assistance de l'équipe Product Development de Planview et la publication d'une mise à jour. Dans ce cas, le support technique Planview Customer Care s'efforce de fournir une solution de contournement temporaire jusqu'à ce que le défaut ait été résolu dans une mise à jour ou un correctif logiciel. Pour les défauts critiques, le support technique Customer Care s'efforce de fournir un correctif sous deux (2) jours ouvrables à partir du moment où le problème a été reproduit et validé en tant que défaut de logiciel par les équipes Customer Care et Product Management.</p> <p>* Si des informations supplémentaires sont requises de la part du client, le temps d'attente pour ces informations supplémentaires n'est pas pris en compte dans le temps de résolution.</p>
Major (majeur)	Dans l'heure qui suit	<p>Résolution prévue dans une mise à jour programmée s'il n'existe pas de solution de contournement stable</p> <p>Le problème signalé peut nécessiter l'intervention de l'équipe Product Development et la publication d'une mise à jour. Pour un dossier de niveau de gravité majeur, le support technique Customer Care s'efforce de fournir une solution de contournement temporaire jusqu'à ce que le défaut ait été résolu dans une mise à jour ou un correctif logiciel.</p>
Moderate (moyen)	Dans les 2 heures qui suivent	<p>Résolution prévue dans une mise à jour ultérieure</p>
Minor (mineur)	Dans les 4 heures qui suivent	<p>Si le temps le permet</p>

Planview ne propose pas d'objectifs de niveau de service pour les défauts suivants :

- Défauts de logiciel dans un produit logiciel OEM
- Tout composant d'application ou de logiciel tiers non développé ni géré par Planview

Service de support – Objectifs de temps de réponse et de résolution pour les défauts de logiciel non Planview

Niveau de gravité de la demande	Temps de réponse	Objectif de temps de résolution du problème signalé N. B. La solution peut être fournie sous la forme d'une solution de contournement stable.
Critical (critique)	Dans les 30 minutes qui suivent	Dès que possible, les équipes de Planview œuvrant 24 h/24, 7 j/7 à sa résolution
Major (majeur)	Dans l'heure qui suit	Dès que possible pendant les heures de support définies
Moderate (moyen)	Dans les 2 heures qui suivent	Si le temps le permet
Minor (mineur)	Dans les 4 heures qui suivent	Si le temps le permet

Planview ne propose pas d'objectifs de niveau de service pour les défauts suivants :

- Les problèmes de réseau du client (problèmes de latence, de saturation, de pare-feu ou de serveur proxy, etc.)
- Les problèmes côté client du client (navigateur, système d'exploitation, connectivité, etc.)
- Le support pour les personnalisations, les rapports personnalisés, les affichages personnalisés, les mosaïques personnalisées ou les rubans personnalisés créés par du client
- Les questions fonctionnelles, liées à l'utilisation du logiciel ou portant sur la formation
- Les demandes d'amélioration ou de personnalisation
- Défauts de logiciel dans un produit logiciel OEM
- Tout composant d'application ou de logiciel tiers non développé ni géré par Planview

Mises à jour ou correctifs logiciels

Les clients ayant souscrit au programme annuel de support et de maintenance Planview ou disposant de licences SaaS reçoivent les nouvelles mises à jour ou nouveaux correctifs des logiciels de Planview pour lesquels ils possèdent des licences d'utilisation.

- **Planview Enterprise One/PPM Pro - Mises à jour mensuelles :**
Planview Enterprise One et PPM Pro suivent une cadence de mise à jour mensuelle. Le processus de mise à jour de ces produits est détaillé aux adresses suivantes (le contenu de ces pages est disponible en anglais uniquement) :
 - **Planview Enterprise One**
https://success.planview.com/Planview_Enterprise_One/One/Product_Releases/Planview_Enterprise_One_Update_Process
 - **Planview PPM Pro**
https://success.planview.com/Planview_PPM_Pro/Release_Information/Newsletters_and_Announcements/010_PPM_Pro_Release_Process
- **Planview PPM Pro :**
https://success.planview.com/Planview_PPM_Pro/Release_Information/Newsletters_and_Announcements/010_PPM_Pro_Release_Process
- **Planview Projectplace :** Projectplace suit les bonnes pratiques d'intégration et de livraison continues (CI/CD) en matière de développement logiciel. Les services de Projectplace sont ainsi mis à jour dès qu'une modification est implémentée (ce qui peut se produire plusieurs fois par jour).
- **Planview LeanKit :** LeanKit suit les bonnes pratiques d'intégration et de livraison continues (CI/CD) en matière de développement logiciel. Les services de LeanKit sont ainsi mis à jour dès qu'une modification est implémentée (ce qui peut se produire plusieurs fois par jour).
- **Planview Spigit :** Spigit suit un cycle de mise à jour bimensuel.
 - https://success.planview.com/Planview_Spigit/Technical_Information/03_Maintenance_and_Upgrades/Product_Release_Cycle_Cadence

Annexe 1 – Informations sur l'assistance par téléphone

Heures d'ouverture du support technique Customer Care par produit et région				
Amérique/Asie-Pacifique (UTC-6)				
Planview Enterprise One/PRM	Dimanche	17:00 - 01:00	Communauté Customer Care (https://support.planview.com)	
	Du lundi au jeudi	07:00 - 01:00	États-Unis Australie Nouvelle-Zélande	+1 512-346-8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
	Vendredi	07:00 - 19:00	customer care@planview.com	
Planview Troux/CTM	Du lundi au vendredi	05:30 - 00:00	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
			États-Unis Australie Nouvelle-Zélande	+1 512-346-8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
			customer care@planview.com	
Planview PPM Pro	Dimanche	17:00 - 00:00	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
	Du lundi au jeudi	07:00 - 01:00	États-Unis	+1 512-346-8460
	Vendredi	07:00 - 19:00	customer care@planview.com	
Planview Projectplace	Dimanche	16:00 - 00:00	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
	Du lundi au jeudi	10:00 - 00:00	États-Unis Australie Nouvelle-Zélande	+1 512-346-8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
	Vendredi	10:00 - 19:00	support@projectplace.com	
Planview LeanKit	Du lundi au vendredi	05:00 - 17:00	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
			États-Unis	+1 512-346-8460
			customer care@planview.com	
Planview Spigit	Du lundi au vendredi	06:00 - 18:00	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
			États-Unis Royaume-Uni	+1 512-346-8460 +44 800 014 8917
			customer care@planview.com	

Europe, Moyen-Orient, Afrique (UTC+1)				
Planview Enterprise One/PRM	Support multilingue		Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
	Du lundi au vendredi	08:00 - 18:00	Allemagne Royaume-Uni	+49 721-95-97-262 +44 118-963-7777
			customercare@planview.eu	
Planview Troux/CTM	Du lundi au vendredi	09:30 - 17:30	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
			États-Unis Australie Nouvelle-Zélande	+1 512-346-8460 +61 2 80149318 +64 49 749422
			customercare@planview.com	
Planview PPM Pro	Du lundi au vendredi	09:00 - 17:00	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
Planview Projectplace	Support multilingue		Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
	Du lundi au vendredi	09:00 - 17:00	Angleterre Suède Danemark Norvège Allemagne Pays-Bas	+44 203 514 59 95 +46 8 586 302 60 +45 8987 1149 +47 21 42 41 40 +49 69 80 883 323 +31 20 808 00 63
			support@projectplace.com et chat	
Planview LeanKit	N/A		Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
Planview Spigit	Du lundi au vendredi	09:00 - 17:00	Communauté Customer Care Formulaire d'ouverture de dossier	
Les demandes envoyées par les clients SaaS seront d'abord traitées par la région principale du client, puis par sa région alternative.				

Annexe 2 – Types de dossiers

Type	Description
Issue/Error (problème/erreur)	Dossiers concernant une erreur rencontrée dans l'application.
Privacy (confidentialité)	Dossiers concernant la confidentialité des données ou la politique de l'entreprise.
Integrations (intégrations)	Dossiers concernant des problèmes ou questions spécifiques liés à l'intégration.
Security (sécurité)	Dossiers concernant la sécurité de l'entreprise ou la sécurité de l'application.
Functional (fonctionnel)	Dossiers concernant l'utilisation du logiciel Planview, tels que les questions liées à la fonctionnalité et à l'administration. Il s'agit par exemple des problèmes où l'application ne fonctionne pas comme indiqué dans la documentation. Les problèmes fonctionnels ne sont pas forcément dus à un défaut de logiciel, mais peuvent provenir d'un problème de configuration de l'application ou d'un problème de données.
Defect (défaut)	Dossiers identifiant clairement un défaut de logiciel qui peut être reproduit. Un défaut de logiciel correspond à une erreur, une défaillance ou un dysfonctionnement dans l'application qui l'empêche de fonctionner comme prévu (par exemple, l'utilisateur obtient un résultat incorrect).
Enhancement (amélioration)	Dossiers servant à suivre les demandes d'amélioration ou de modification des fonctionnalités de l'application. Il s'agit par exemple des demandes d'ajout de fonctionnalités supplémentaires ou de modification du fonctionnement actuel du logiciel.
Performance	Dossiers servant à signaler un problème de performance du logiciel Planview côté serveur ou côté client.
Cloud Operations	Dossiers servant à signaler un problème ou à poser une question au sujet d'une implémentation SaaS. Ils peuvent par exemple concerner les copies de bases de données, la mise à jour du certificat d'authentification unique (SSO), le redémarrage des services ou les mises à niveau.