

Customer Care

Description des services du support technique

©2021 Planview, Inc. Planview®, Planview Enterprise®, Planview Barometer®, Planview Daptiv®, Planview Changepoint®, Clarizen®, Planview Leankit®, Planview Accelerate™, Planview Spigit®, PLANVIEW HORIZONS®, Planview PRISMS®, Planview PPM Pro™ et Planview Projectplace® 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

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	6
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	8
Service de support – Objectifs de temps de réponse et de résolution pour les défauts de logiciel non Planview	9
Mises à jour ou correctifs logiciels	10
Annexe 1 – Informations de contact	11
Annexe 2 – Types de dossiers	13

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, configuration 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 (le support technique Planview Customer Care fournit toute information utile concernant la configuration, mais ne configure pas l'application pour le client). Au-delà de cette heure, toute demande

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

d'assistance est considérée comme facturable et est adressée à l'équipe Planview Consulting.

- Les dossiers transmis à l'équipe Planview Consulting sont accessibles via le site <https://support.planview.com>.

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, Planview PPM Pro, Planview Spigit, Planview ChangePoint et Clarizen. Les clients qui utilisent Planview Projectplace, Planview Leankit, Planview Barometer et Planview Daptiv doivent soumettre un formulaire d'ouverture de dossier spécifique au produit en question depuis le Customer Success Center.

- **Communauté Customer Care** : Les clients peuvent se connecter au site web du support technique Customer Care pour ouvrir un dossier 24 h/24, 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 24 h/24, 7 j/7. 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 Elite/Platinum/Medallion** – Couverture 24 h/24, 7 j/7 : Pour les dossiers de niveau de gravité critique, les clients Planview ayant opté pour le support **Elite/Platinum/Medallion** 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 **Elite/Platinum/Medallion**. 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 dossier 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 ils seront traités. Les différents niveaux de gravité sont décrits dans le tableau suivant.

Niveau de gravité attribué	Définition
----------------------------	------------

Critical (Critique)	
---------------------	--

- | | |
|---------------------|---|
| Critical (Critique) | <ul style="list-style-type: none">• Indisponibilité du service de production ou défaillance de fonctionnalités/fonctions essentielles dans l'application.• Dégradation de performance empêchant l'utilisation de fonctionnalités/fonctions essentielles dans l'application.• Fonctionnalité entraînant la corruption ou la perte de données, sans solution de contournement.• Menace imminente présentant un risque financier pour des jalons commerciaux clés ou à court terme. |
|---------------------|---|
-

Niveau de gravité attribué	Définition
----------------------------	------------

Major (Majeur)

- Le service est opérationnel, mais l'utilisation d'au moins une fonctionnalité/fonction essentielle dans l'application est perturbée.
- Le service est opérationnel, mais les performances sont dégradées au point d'avoir un impact majeur sur l'utilisation.
- Des fonctionnalités importantes dans l'application sont fortement limitées, sans solution de contournement acceptable ou simple ; cependant, les opérations peuvent se poursuivre de façon restreinte.
- Le processus décisionnel lié à des activités essentielles est affecté.

Moderate (Moyen)

- Le service est opérationnel, mais des fonctionnalités/fonctions mineures présentent des problèmes de performances, sans que cela affecte toutefois l'utilisabilité globale de l'application.
- Impact sur des activités essentielles avec une solution de contournement OU impact sur des activités non essentielles sans solution de contournement.

Minor (Mineur)

- Impact sur des activités non essentielles avec une solution de contournement OU aucun impact sur les activités.
 - Demande d'informations au sujet des capacités, de la navigation, de l'installation ou de la configuration de l'application.
 - Le défaut affecte un nombre réduit d'utilisateurs. Une solution de contournement acceptable est disponible.
-

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

Niveau de gravité de la demande Objectif de temps de réponse et de résolution du problème signalé

Critical (Critique)	<p>Temps de réponse : 30 minutes maximum</p> <p>Délai de restauration de la fonctionnalité : 2 heures (à condition qu'aucune modification du code ne soit requise)</p> <p>Temps de résolution : 48 heures* maximum, à l'aide d'une solution de contournement ou, s'il n'existe pas de solution de contournement stable, à l'aide d'une mise à jour</p> <p>Communication du statut : toutes les 6 heures jusqu'à ce que la fonctionnalité soit restaurée, ou dès que de nouvelles informations sont disponibles</p>
<p>* Les interruptions de service généralisées seront communiquées par l'intermédiaire de la page de statut Planview (status.planview.com).</p>	
Major (Majeur)	<p>Temps de réponse : 60 minutes maximum</p> <p>Délai de restauration de la fonctionnalité : 2 heures (à condition qu'aucune modification du code ne soit requise)</p> <p>Temps de résolution : 96 heures* maximum, à l'aide d'une solution de contournement ou, s'il n'existe pas de solution de contournement stable, via la version mensuelle suivante</p> <p>Communication du statut : dès que de nouvelles informations sont disponibles</p>
Moderate (Moyen)	<p>Temps de réponse : 2 heures maximum</p> <p>Temps de résolution : résolution prévue dans une mise à jour ultérieure, comme convenu par les deux parties</p> <p>Communication du statut : -</p>
Minor (Mineur)	<p>Temps de réponse : 4 heures maximum</p> <p>Temps de résolution : en fonction du temps disponible</p> <p>Communication du statut : -</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.

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

Niveau de gravité de la demande Objectif de temps de réponse et de résolution du problème signalé

Critical (Critique)	<p>Temps de réponse : 30 minutes maximum</p> <p>Délai de restauration de la fonctionnalité : 2 heures (à condition qu'aucune modification du code ne soit requise)</p> <p>Temps de résolution : 48 heures maximum</p> <p>Communication du statut : toutes les 6 heures jusqu'à ce que la fonctionnalité soit restaurée, ou dès que de nouvelles informations sont disponibles</p> <p>Rapport d'analyse des causes profondes : dans un délai de 15 jours pour les problèmes à l'échelle du système</p> <p>* Les interruptions de service généralisées seront communiquées par l'intermédiaire de la page de statut Planview (status.planview.com).</p>
Major (Majeur)	<p>Temps de réponse : 60 minutes maximum</p> <p>Temps de résolution : 120 heures maximum (à condition qu'aucun problème de code n'est été identifié)</p> <p>Communication du statut : dès que de nouvelles informations sont disponibles</p>
Moderate (Moyen)	<p>Temps de réponse : 2 heures maximum</p> <p>Temps de résolution : en fonction du temps disponible</p> <p>Communication du statut : -</p>
Minor (Mineur)	<p>Temps de réponse : 4 heures maximum</p> <p>Temps de résolution : en fonction du temps disponible</p> <p>Communication du statut : -</p>

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 le client
- Les questions fonctionnelles, liées à l'utilisation du logiciel ou portant sur la formation
- Les demandes d'amélioration ou de personnalisation
- Les 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/New_letters_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).
 - https://success.planview.com/Projectplace/Product_updates
- **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).
 - https://success.planview.com/Planview_LeanKit/Product_Releases
- **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
- **Planview Daptiv :** Daptiv suit un cycle de mise à jour de deux semaines.
 - https://success.planview.com/Planview_Daptiv/Product_News
- **Planview Barometer :** Barometer suit un cycle de mise à jour de trois semaines.
 - https://success.planview.com/Planview_Barometer/2Release_Notes
- **Planview Changepoint :** Changepoint suit une cadence de mise à jour mensuelle.
 - https://success.planview.com/Planview_Changepoint
- **Planview Clarizen :** Clarizen suit un cycle de mise à jour de trois semaines.
 -

Annexe 1 – Informations de contact

Support technique Customer Care par produit et région		
Amérique/Asie-Pacifique (UTC-6)		
Planview Enterprise One	Communauté Customer Care	
	États-Unis	+1 512-346-8460
	Australie	61 2 80149318
	Nouvelle-Zélande	64 49 749422
customer care@planview.com		
Planview PPM Pro	Formulaire d'ouverture de dossier de la communauté Customer Care	
	États-Unis	+1 512-346-8460
	customer care@planview.com	
Planview Projectplace	Formulaire d'ouverture de dossier	
	États-Unis	+1 512-346-8460
	Australie	61 2 80149318
	Nouvelle-Zélande	64 49 749422
support@projectplace.com		
Planview LeanKit	Formulaire d'ouverture de dossier	
	États-Unis	+1 512-346-8460
	customer care@planview.com	
Planview Spigit	Formulaire d'ouverture de dossier de la communauté Customer Care	
	États-Unis	+1 512-346-8460
	Royaume-Uni	+44 800 014 8917
customer care@planview.com		
Planview Clarizen	Formulaire d'ouverture de dossier Clarizen Success : https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new	
	support@clarizen.com	

Europe, Moyen-Orient, Afrique (UTC+1)				
Planview Enterprise One	Formulaire d'ouverture de dossier de la communauté Customer Care			
	Allemagne	49-721-95-97-262		
	Royaume-Uni	44-118-963-7777		
customercare@planview.eu				
Planview PPM Pro	Formulaire d'ouverture de dossier de la communauté Customer Care			
Planview Projectplace	Formulaire d'ouverture de dossier			
	Royaume-Uni	+44 203 514 59 95		
	Suède	+46 8 586 302 60		
	Danemark	+45 32 72 70 18		
	Norvège	+47 21 40 40 94		
	Allemagne	+49 721 959 7150		
	Pays-Bas	+31 20 808 00 63		
support@projectplace.com et chat				
Planview LeanKit	Formulaire d'ouverture de dossier			
Planview Spigit	Formulaire d'ouverture de dossier de la communauté Customer Care			
Planview Clarizen	Formulaire d'ouverture de dossier Clarizen Success : https://success.clarizen.com/hc/en-us/requests/new			
	support@clarizen.com			
Planview Daptiv/Planview Barometer/Planview Changepoint				
Daptiv	Du lundi au vendredi	02:00 - 19:30	Formulaire d'ouverture de dossier	
			États-Unis	888-341-9117
			France	+33 (0) 4 89 73 73 02
			customercare@planview.com	
Barometer	Du lundi au vendredi	10:00 - 19:00	Formulaire d'ouverture de dossier	
			support@barometerit.com	
Changepoint	Du lundi au vendredi	02:00 - 17:00	Formulaire d'ouverture de dossier de la communauté Customer Care	
			Canada	800-263-7189
			France	+33 (0) 4 89 73 73 20
			customercare@planview.com	

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.