





La demande d'assistance

La marche à suivre pour gagner du temps !

1. Avant de saisir une demande par ticket

5 pré-requis
indispensables

- **Vérifiez si l'information** existe déjà  [Sage Community Hub](#)
[Base de Connaissances](#)
[Centre d'aide](#)
- **Vérifiez les conditions de prise en charge**  [Life Cycle Policy](#)
- **Vérifiez si vous êtes certifié(e)** dans la dernière version du logiciel  [Sage University](#)
- **Notez les informations** nécessaires à la saisie d'une demande  [Fiche pratique](#)
- **Reproduisez l'incident sur une plate-forme de tests**
Sur la dernière version du logiciel en dernière liste de patches ou une release récente.

2. Saisir une demande par ticket

Support Ticketing

Suivez l'avancement de vos demandes en temps réel



Des échanges entrants
et sortants facilités



Une visibilité sur toutes
les pièces jointes

[Accédez au portail](#)



Services à la carte

Tranquillité assurée

Pas le temps ? On s'en charge !

[Découvrez](#)

Un incident = une demande | Une demande est clôturée 10 jours après réception d'une réponse | Une demande peut être recréée si besoin | Le contrat de votre client doit être payé pour pouvoir accéder à l'assistance | Pour un rendez-vous téléphonique, la saisie s'effectue via Sage Web Assistance.

Nos équipes Support vous accompagnent

Du lundi au jeudi de 9h à 18h

Le vendredi de 9h à 17h

Sage