

solution RESA	Description de produit
Prestations	<p>solutionRESA propose un service de gestion de la relation client intégrant un outil de prise de rendez-vous en ligne. Le service est opéré en mode SaaS (Software as a Service) dans un environnement distant et accessible au travers du réseau internet.</p> <p>Le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne et CRM permet aux utilisateurs finaux du client de prendre un rendez-vous en ligne à tout moment selon les disponibilités des employés, ressources, et/ou du service choisi.</p> <p>Le Service de Prise de Rendez-Vous en Ligne permet à un Utilisateur final de choisir une date, un horaire, un service et un employé pour un rendez-vous. Quand un rendez-vous est pris, au choix du Client, une notification peut être envoyée à l'Utilisateur final par courriel et/ou SMS, le notifiant du rendez-vous à venir.</p> <p>Si le Client ou l'Utilisateur final annule ledit rendez-vous, une autre notification peut être envoyée au Client ou Représentant du Service à la Clientèle et Utilisateur final les notifiant du changement de date et horaire.</p> <p>Le Client peut voir tous ses rendez-vous depuis un agenda en ligne intégrés dans une console.</p> <p>L'agenda peut être synchronisé avec les agendas de fournisseurs tiers type Office 365, Outlook, Gmail. Le Client peut mettre à jour, ajouter, supprimer, déplacer ou modifier tout rendez-vous pour les besoins de la gestion de son activité.</p> <p>Le service de prise de rendez-vous en ligne permet au client d'exporter leurs rendez-vous présents et à venir sous format Excel.</p> <p>solutionRESA basic 1 licence utilisateur/agenda compris solutionRESA stand 2-5 licences utilisateurs/agendas compris solutionRESA stand 6-10 licences utilisateurs/agendas compris</p> <p>solutionRESA est hébergé sur des serveurs sécurisé en France.</p>
Service de prise de rendez-vous en ligne	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de rendez-vous automatisée ou manuelle avec notification par courriel et/ou SMS. - Personnalisation des rappels automatiques par courriel et/ou SMS. - Synchronisation avec des calendriers externes. - Personnaliser les champs du widget. - Fonction facultative de paiement. - Console de rapports et analytics.

Fonctionnalités CRM	<ul style="list-style-type: none"> - Liste de contacts générée par le service de prise de rendez-vous en Ligne ou importée manuellement Recherche par nom, email ou tag. - Fiche contact comprenant des informations personnelles et de contact, historique des rendez-vous, - notes et historique des communications. - Personnalisation de tags. - Email marketing et modèles de courriels personnalisables.
Obligation du client	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du rendez-vous Onboarding téléphonique convenu/visio-conférence pour la configuration spécifique de solution RESA et pour la formation à l'utilisation (voir ci-dessous). - Il incombe au client d'utiliser un laptop ou ordinateur permettant de naviguer sur internet. (pas mobile) - Mise à disposition des informations à intégrer à solution RESA (par ex. collaborateurs / plannings des horaires, données de clients finaux à importer sous forme numérique en tant que fichier CSV ou Excel) si souhaité - Mise à disposition des données d'accès à Google My Business, Facebook et au propre site web pour autant que l'intégration du module de réservation par Solution Digitale soit souhaitée.
Délai de production / activation	<ul style="list-style-type: none"> - 1) Installation de solution RESA : Mise à disposition de la console, configuration et formation pour utiliser solution RESA lors du rendez-vous Onboarding téléphonique Ce rendez-vous est fixé lors de la signature du contrat avec le Consultant digital. Le rendez-vous d'onboarding doit agendé dans un délai de minimum 5 jours mais au maximum de 2 mois dès la signature. - 2) Intégration et activation de la fonction de réservation en ligne sur les profils web du client : effectué en 1 jour ouvré après mise à disposition des données d'accès requises par le client et à la condition que le client ait déjà reporté les rendez-vous convenus avec les clients finaux des systèmes précédents ou calendriers physiques dans solution RESA . - La mise en ligne peut être retardée si le client ne donne pas suite à ses obligations (voir ci-dessus) - Le rendez-vous Onboarding peut avoir lieu uniquement en français
Prestations non comprises	<ul style="list-style-type: none"> - Transfert de rendez-vous dans solution RESA d'autres systèmes ou calendriers physiques du client - Création de Fanpages Facebook ou profils Google My Business

	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir la synchronisation du calendrier solution RESA avec des calendriers dans Google, Apple (iOS) et Outlook (serveur Microsoft Exchange) Interfaces avec d'autres systèmes de prestataires tiers (par ex. autres systèmes CRM, à savoir des solutions de gestion des relations clients) - Intégration et utilisation de solution RESA ou du module de réservation dans d'autres profils web du client que celles prévues sous « Prestations » - Les éventuels produits et prestations de tiers proposés par le biais de solution RESA qui sont soumis à des contrats distincts entre le client et des tiers - Assistance en lien avec les prestations et produits de tiers
Option / Sms service payant.	<ul style="list-style-type: none"> - Certaines versions peuvent inclure gratuitement des packs de SMS compris selon informations stipulées sur le contrat : - solution RESA basic 250 sms – la première année - solution RESA stand 1000 sms – la première année - solution RESA pro 5000 sms – la première année - Le client peut acheter des packs de sms par 250 unités. Le sms est facturé 10 centimes - Par 1000 unités, le sms est facturé 8 centimes.
Assistance	<ul style="list-style-type: none"> - Le prestataire met à disposition un support gratuit par e-mail dédié à la résolution des problèmes techniques rencontrés lors de l'utilisation du CRM après que celui-ci a été installé. - Le prestataire fournit les prestations de support de 8h30 à 17h30 (CET) durant les jours ouvrables, à l'exclusion des jours Fériés légaux : 1er janvier, Vendredi Saint, Lundi de Pâques, Ascension, Lundi de Pentecôte, 1er août, 25 décembre et tous les autres jours fériés fédéraux, cantonaux en vigueur. - service@solution-digitale.ch Téléphone 021 907 87 87
Version	- 01.01.2023