

En tant que prestataire de services, Certipost souhaite offrir le meilleur service à tous ses clients. Nos équipes commerciales et équipes de projet mettent tout en œuvre pour vous aider à mettre en place, de manière la mieux adaptée et dans les meilleurs délais, vos solutions professionnelles Certipost. Dès qu'un projet est pleinement opérationnel, le service clientèle prend le relais : c'est à lui qu'il appartient alors de veiller à ce que vos solutions fonctionnent sans heurts. Besoin d'aide ? Commencez par visiter le site www.certisupport.com : vous y trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées par nos clients. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question sur ce site, appelez notre service clientèle ou envoyez-lui un e-mail. Une équipe de spécialistes qualifiés est à votre disposition pour étudier et résoudre tous les incidents enregistrés par nos systèmes de surveillance proactive et signalés par nos clients. Chaque incident, et chaque phase du processus de résolution d'un incident, sont consignés dans notre application CRM, un outil de gestion des tickets d'intervention basé sur ITIL que nous utilisons pour enregistrer, remonter, communiquer et prioriser tous les incidents. Vous avez la possibilité de vous connecter et de suivre le statut des appels enregistrés. Cette fonction est accessible aux clients qui utilisent Certione.com et Certibusiness.net et aux clients SLA. Elle peut aussi être activée sur demande pour d'autres clients.

Service clientèle : quelques chiffres révélateurs

- ➔ 60% des incidents résolus dans l'heure
- ➔ 76% des incidents résolus endéans les 2 heures
- ➔ Des milliers de certificats délivrés chaque année
- ➔ Plus de 520.000 utilisateurs résidentiels connectés
- ➔ 85.000 entreprises connectées

Surveillance proactive

Les principaux systèmes du centre de données Certipost sont surveillés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En cas d'urgence, un administrateur est immédiatement notifié. Cet administrateur dispose de tous les outils nécessaires pour se connecter et, si nécessaire, pour restaurer les services à distance – n'importe quand, n'importe où. C'est ainsi que nous pouvons garantir la disponibilité de notre service et, surtout, la continuité de vos activités. Le traitement de tous les messages fait l'objet d'une surveillance. Chaque fois qu'un message n'est pas traité à temps ou correctement, notre département Service Support (2ème ligne) en est informé. Un ticket est alors créé et le problème est résolu.

Contact

L'équipe de notre service clientèle est disponible :

Du lundi au vendredi :	de 8 heures à 18 heures
Par téléphone :	+32 70 22 55 33 / +31 235 685 266
Par fax :	+32 70 22 55 01
Par e-mail :	service.desk@certipost.com
Assistance en ligne 24/7 :	www.certisupport.com

Nous mettons des canaux de communication dédiés à la disposition de nos clients SLA. Selon le type de contrat SLA auquel vous avez souscrit, ces canaux sont disponibles :

Du lundi au vendredi :	de 6 heures à 18 heures
Le samedi :	de 8 heures à 15 heures



Equipe du service clientèle

L'équipe du service clientèle est organisée en 3 divisions :

- ➔ **Service Desk, 1ère ligne** : Il s'agit du point d'entrée pour tous les appels. C'est ici que les tickets sont créés et prioritisés. Si nécessaire, les appels sont remontés vers l'équipe de support de 2ème ligne ou vers d'autres départements de Certipost. Dans tous les cas cependant, le Service Desk de Certipost demeure votre principal interlocuteur.
- ➔ **Service Support, 2ème ligne** : L'équipe Service Support analyse tous les incidents techniques et les appels remontés par notre Service Desk. 70% du travail est accompli de manière proactive : en effet, nos applications de surveillance proactive avertissent le département Service Support de tout événement susceptible de perturber le déroulement normal des opérations.
- ➔ **Delivery Services** : ce département traite toutes les commandes passées via la boutique en ligne (Webshop) de Certipost. L'équipe est chargée de la gestion des commandes, ainsi que de la création et de l'expédition des produits.

eID belge



Certipost a été choisi par le gouvernement belge comme principal soustraitant pour délivrer les certificats électroniques de la carte d'identité électronique (eID) belge. En tant que prestataire de services de certification, Certipost propose une gamme diversifiée de certificats via sa boutique en ligne (Webshop) ou dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet pour un client.

Conformité ITIL/ISO 9001

Les prestations du service clientèle de Certipost reposent sur la norme ITIL (Information Technology Infrastructure Library), un cadre reconnu dans le monde entier pour les meilleures pratiques de gestion des services informatiques. Tous les processus du service clientèle de Certipost sont certifiés ISO9001. L'obtention de ce certificat est conditionnée par de nombreux audits internes et externes. La certification ISO9001 démontre notre engagement permanent à offrir une qualité supérieure et à préserver le fonctionnement harmonieux de nos activités et surtout, leur bonne exécution dans un environnement électronique.



Webshop

Dans notre boutique en ligne, appelée Webshop, vous trouverez les produits suivants :

- ➔ des certificats qualifiés pour créer des signatures électroniques à valeur légale ou pour effectuer des déclarations en ligne ;
- ➔ des certificats SSL pour sécuriser des sites Web ;
- ➔ des certificats de signature de votre code logiciel pour la distribution sécurisée de logiciels ;
- ➔ des multi-packs e-Signing pour apposer des signatures digitales à valeur légale sur vos documents ;
- ➔ des lecteurs de cartes eID.

Visitez notre Webshop :

www.certipost.com/webshop



Certipost SA

Ninovesteenweg 196
9320 Erembodegem - Belgique
tél. : +32 53 60 11 11
fax : +32 53 60 11 01

e-mail: sales@certipost.com

Certipost BV

Kajuit 67
3863 VW Nijkerk - Pays-Bas
tél. : +31 33 246 41 92
fax : +31 33 246 56 09

e-mail: sales@certipost.com

www.certisupport.com