



Cher client,

Afin de mieux traiter vos demandes, nous avons ouvert un nouveau site à l'adresse <http://www.supportstreel.be>

Le support s'organise de deux façons distinctes qui se complètent :

- le support téléphonique
- le support via l'espace clients de notre site web

Par téléphone

Le support téléphonique est réservé aux situations bloquantes pour lesquelles une aide est immédiatement requise. Par exemple : accès impossible à Mercator, serveur en panne, plus d'accès à internet ou toute autre situation vous bloquant.

Le support par téléphone **ne peut pas** répondre à ce type de demandes :

- fourniture de codes d'installation
- aide par rapport à un programme spécifique
- un module informations relatives à la programmation en général, à Visual Foxpro
- support par rapport à une situation non bloquante
-



Via l'espace de notre site web www.supportstreel.be

L'utilisation de ce service présente plusieurs avantages :

- **vous recevez automatiquement un accusé de réception de votre demande**
- votre demande sera toujours traitée, quelque soit les membres de notre personnel présents
- la réponse vous sera faite par la personne la plus qualifiée, eu égard à la spécificité de votre demande
- notre délai de réponse sera toujours très court (dans les deux heures pour les demandes qui ne requièrent pas d'investigations spécifiques)

Nous vous conseillons de n'aborder qu'un seul problème/sujet, qu'une seule demande par demande distincte. Le cas échéant, introduisez plusieurs demandes.

Il est inutile voire néfaste :

- **de tenter une demande de support par mail**
- de transmettre des demandes de support à des adresses mail personnelles (chacun peut être absent plusieurs jours, dès lors votre demande ne trouvera pas de réponse rapidement)
- de mettre de surcroît, telle ou telle personne en CC
- de téléphoner pour s'assurer que nous avons bien reçu la demande

SPRL STREEL BELGIUM

Rue de la Croix Rouge, 11

B-4480 Engis

Téléphone : + 32-(0)4-275.73.38 & Fax : +32-(0)4-273.02.87