

## Support client

---





**DETOXIO**  
par **SERENICITY**

## LE SUPPORT CLIENT

Le support Serenicity répond à vos demandes concernant :

- L'activation d'un client, du filtrage, de cleaner.
- L'expédition d'un boîtier.
- Le retour éventuel d'un boîtier défectueux.
- La suppression d'un équipement.
- La mise à jour du stock.
- L'installation (device / cleaner).
- Un diagnostic d'installation KO (device, cleaner).
- Un incident control.
- Une assistance IP / blacklist / whitelist : mise à jour manuelle de la base.
- Une étude technique (dossiers complexes) : faisabilité, dimensionnement, participation aux réunions techniques.

Il est joignable par mail : [support@serenicity.fr](mailto:support@serenicity.fr) et par téléphone au **0 805 29 29 90** (numéro vert)



**DETOXIO**  
par **SERENICITY**

## LE SUPPORT CLIENT

### Ce que ne traite pas le support :

- La facturation ou toute question relative à la facturation.
- L'attribution d'un SUID à un client si vous avez des boitiers en stock (cela se gère directement sur le portail lors de votre commande).
- Toute question relative aux conditions commerciales.

Dans ces cas là, merci de vous rapprocher de votre interlocuteur commercial.

**Serenicity ne touche pas à la configuration système et réseau d'un client ou revendeur.**



**DETOXIO**  
par **SERENICITY**

## LE SUPPORT CLIENT

Au-delà du support technique, nous sommes à la disposition de nos revendeurs pour les assister en fonction de leur niveau de compétence.

Pour cela nous avons imaginé 3 niveaux sur lesquels nos équipes peuvent interagir avec vous :

- Le niveau débutant.
- Le niveau confirmé.
- Le niveau expert.



**DETOXIO**  
par **SERENICITY**

## DÉBUTANT

Le support Serenicity est à votre disposition pour :

- Créer votre compte revendeur.
- Vous guider sur les 5 premières installations de boîtier chez vos clients.
- Vous former à l'usage de l'interface Control.
- Vous apporter son expertise sur l'analyse d'un rapport d'audit.
- Répondre à toutes questions concernant le fonctionnement de la solution.
- L'assistance à la configuration des réseaux éventuellement nécessaire à la pose d'un boîtier.

Au-delà des 5 premiers boîtiers installés, Bravo, nous vous considérons comme un revendeur confirmé !



**DETOXIO**  
par **SERENICITY**

## CONFIRMÉ

Si vous êtes confirmé, c'est que vous êtes familier avec l'installation de la solution Detoxio chez vos clients, son fonctionnement et l'utilisation de Control.

Le support Serenicity reste à votre disposition pour :

- Vous guider sur les installations complexes.
- Vous apporter son soutien dans l'analyse de rapports d'audit nécessitant l'expertise de l'éditeur.



**DETOXIO**  
par **SERENICITY**

## **EXPERT**

Vous êtes expert : vous maîtrisez parfaitement notre solution.

Toutefois, un accompagnement personnalisé peut vous être proposé par Serenicity.

Deux niveaux de conseil sont à votre disposition :

- NIVEAU 1 : 850€ / jour (consultant senior)
- NIVEAU 2 : 1600€ / jour (consultant expert)

Les frais de déplacement et d'hébergement éventuels seront à votre charge.



**DETOXIO**  
par **SERENICITY**

## Comment joindre le support technique Serenicity ?

**Le service client Serenicity se tient à votre disposition :**

- Par mail : [support@serenicity.fr](mailto:support@serenicity.fr)
- Par téléphone au 0 805 29 29 90 (numéro vert)

**Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h**

**Frédéric, Rayan, Fabrice, Thomas ou Cyrille se feront un plaisir de vous répondre.**