# SAV | Comment fonctionne le SAV de ShopFactory ?

Boris ShopFactory France - 2021-11-18 - Premiers pas

Notre équipe technique travaille 24/24 7j/7 elle est composé de trois niveaux. Voici comment nous procédons habituellement pour résoudre les problèmes.

### Le service après-vente individualisé de ShopFactory est situé sur le portail de support technique à l'adresse :

http://support.shopfactory.com/

puis dans Nouvelle Question ou Signalez un bug

**Niveau 1 :** Ce sont des techniciens qui interviennent dans les 48 heures : En charge de réceptionner les demandes d'aide, de réaliser un diagnostic et de solutionner les problèmes mineurs - Ils vérifient si une solution n'est pas déjà disponible - vérifient si la question est du ressort de notre SAV et rassemble tous les éléments pour escalader la question au niveau 2.

**Niveau 2 :** En charge d'installer le logiciel, au demeurant la boutique et reproduire la configuration permettant de constater cette erreur. Ils confirment ou infirment le problème. Cette équipe est en charge de résoudre les problèmes suivant les procédures dictées par les équipes niveau 3. Ils disposent d'un labo avec différents PC et différentes configurations pour opérer des simulations. Si le problème n'est pas résolu, Le niveau 2 demandera au Niveau 1 de pousser le diagnostic plus loin ou escalader au demeurant la question vers le niveau 3.

**Niveau 3 :** L'équipe de développeurs s'appuient sur les tests du niveau 2 : Ils décident de modifier le logiciel - et si besoin créent des correctifs temporaires.

Attention: 1 ticket par question pour garder une cohérence dans les réponses. Pensez à préparer la version du logiciel ainsi que le build (visibles dans l'onglet Aide - A propos dans ShopFactory).

IMPORTANT : Afin de pouvoir vous donner pleine satisfaction et une réponse dans votre sens, il est important que nous comprenions à quoi vous vouliez arriver avant de rencontrer le problème. Voici donc quelques conseils sur comment bien décrire votre problème.