IBIG SARL – Intermark Business International Group
Abidjan, Côte d'Ivoire
support@ibigsoft.com | +225 07 78 88 25 92

Politique de support

Dernière mise à jour : 26 juillet 2026 | Document généré le 29/11/2026 à 20:53

1. Canaux de support disponibles

IBIG Soft met à disposition plusieurs canaux pour vous accompagner dans l'utilisation de StockFlow :

- **WhatsApp :** +225 07 78 88 25 92 – réponses rapides pour les questions courantes ;
- **Email :** support@ibigsoft.com – pour les demandes détaillées ;
- **Chat intégré :** disponible directement dans l'application StockFlow ;
- **Documentation en ligne :** guides, tutoriels et FAQ disponibles dans l'aide en ligne.

2. Niveaux de support par plan

2.1 Plan Essentiel

- Support par email et WhatsApp ;
- Délai de réponse : 24-48 heures ouvrées ;
- Accès à la base de connaissances en ligne.

2.2 Plan Gestion+

- Support par email, WhatsApp et chat intégré ;
- Délai de réponse : 12-24 heures ouvrées ;
- Assistance à la configuration et à la prise en main.

2.3 Plan Entreprise SCM

- Gestionnaire de compte dédié ;
- Support prioritaire avec délai de réponse de 4 heures ouvrées ;
- Sessions de formation et de démo guidées ;
- Assistance à la migration de données.

3. Plages horaires de support

- **Support standard :** du lundi au samedi, de 8h à 20h (heure d'Abidjan, GMT+0) ;
- **Support d'urgence :** 24h/7j pour les incidents critiques affectant la disponibilité du service (plans Entreprise SCM).

4. Incidents critiques

Un incident est qualifié de critique lorsqu'il rend le service totalement inaccessible ou cause une perte significative de données.

Les incidents critiques sont traités en priorité absolue, indépendamment du plan souscrit.

5. Demandes d'amélioration

Les suggestions de nouvelles fonctionnalités peuvent être soumises via le formulaire de retour disponible dans l'application. L'Éditeur étudie chaque suggestion mais ne s'engage pas à les implémenter dans un délai déterminé.

6. Formation

Des sessions de formation en ligne sont disponibles sur demande pour les abonnés. Le programme IBIG PARTNERS inclut une formation gratuite à toutes les solutions IBIG Soft.

7. Exclusions

Le support ne couvre pas :

- Les personnalisations non prévues dans l'offre standard ;
- L'assistance sur des logiciels tiers non intégrés officiellement ;
- Les problèmes résultant d'une utilisation non conforme à la documentation.

CGU Confidentialité Mentions légales Cookies Tous les documents légaux
© 2026 StockFlow. Tous droits réservés. Logiciel conçu, édité et exploité par IBIG Soft, une marque de IBIG SARL – Intermark Business International Group.
Accueil | Documents légaux | Connexion