



Votre contrat de maintenance Service Plus

Dans le cadre de votre contrat de maintenance **Service Plus**, vous avez l'assurance de travailler en toute sérénité au quotidien grâce à la disponibilité automatique des mises à jour des nouvelles versions majeures, mais également des correctifs et Service Packs.

Vous profitez d'un accès complet à la communauté des Utilisateurs sur la plateforme **ALLPLAN Connect** avec des contenus riches à télécharger ou consulter : gestion des licences, bibliothèques, vidéos, manuels, tutoriels, documentations, FAQ, base de connaissance de support Nemtech, fiches techniques, forums, certification, etc.

Vous restez informés des événements et séminaires que nous organisons régulièrement pour vous, afin d'échanger autour de vos projets et de bénéficier de retours d'expériences utilisateurs.

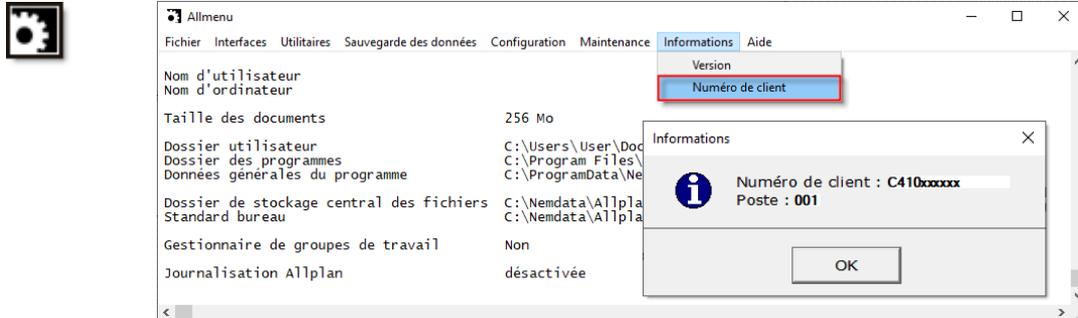
L'accès à notre **Support Technique** est réservé exclusivement aux clients bénéficiant d'un contrat de maintenance Service Plus en cours de validité et pour des requêtes relatives à la dernière version logiciel (inclus également les 3 précédentes versions).

Démarrez votre expérience **ALLPLAN** avec **ALLPLAN Connect**



Création de votre compte sur ALLPLAN CONNECT

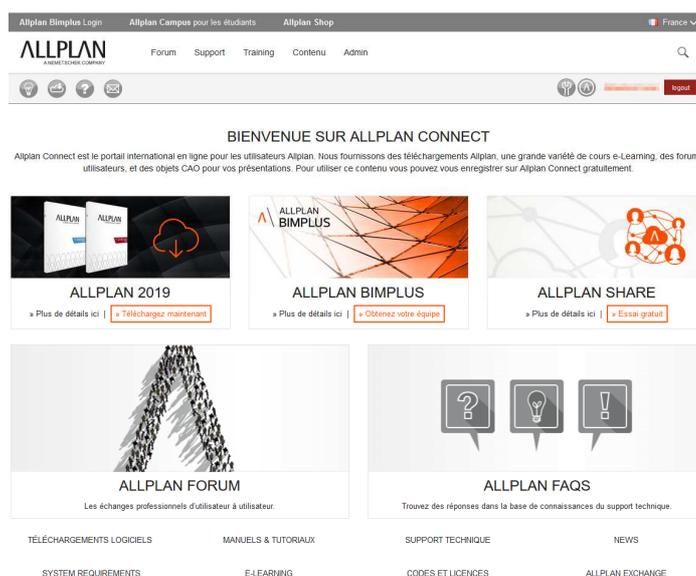
1/ Pour créer votre compte utilisateur, munissez-vous de votre **numéro de compte client C410xxxx**, soit depuis **votre facture**, soit depuis Allmenu



2/ Connectez-vous sur le site <https://connect.allplan.com/fr.html> grâce à votre navigateur internet. Une fois la page chargée, cliquez sur **Pas encore inscrit ?** ou **Enregistrer**, puis complétez le formulaire.



3/ Et accédez ensuite à toute la richesse de contenu de **ALLPLAN Connect !**



4/ Si vous êtes l'administrateur des licences de votre société, contactez-nous à info.fr@allplan.com pour bénéficier d'un accès étendu.

Création d'une requête au **SUPPORT TECHNIQUE**

Notre Service Technique est accessible du lundi au vendredi (9h-12h / 14h-18h, 17h le vendredi), hors jours fériés, et vous répondra dans les meilleurs délais, généralement sous 24 à 48h.
Pour nous contacter, 2 moyens à votre disposition

1/ Rendez-vous sur votre compte client **ALLPLAN Connect**, dans la rubrique **Support**, puis **Créer une demande**

Wibu Server for Allplan licensing is online

MySupport
Dernier appel en attente (3)

| N° | Date | Collaborateur | Objet | |
|----|------------------|---------------|-----------------------------|--|
| 1. | 22.07.2019 14:19 | EMANFOL | Allplan 2019... | Ajouter commentaire et données » |
| 2. | 22.07.2019 11:22 | EMANFOL | Raumprogrammassisten... | Ajouter commentaire et données » |
| 3. | 19.07.2019 11:51 | Optimer | Request for renaming BIM... | Ajouter commentaire et données » |

Derniers appels réglés (143) [Afficher tout »](#)

| N° | Date | Collaborateur | Objet | évaluer » |
|----|------------------|---------------|----------------------|-----------|
| 1. | 22.07.2019 16:27 | Optimer | problem with license | évaluer » |
| 2. | 22.07.2019 12:34 | Optimer | Pb license | évaluer » |
| 3. | 19.07.2019 10:51 | EMANFOL | License repair | évaluer » |
| 4. | 04.07.2019 17:39 | EMANFOL | Lizenzierungsproblem | évaluer » |
| 5. | 27.06.2019 15:39 | Optimer | install 13 postes | évaluer » |

2/ Ou envoyez une demande par e-mail **support.fr@allplan.com** en indiquant votre numéro de client **C410xxxxxx**, ainsi que toute information utile (version, captures écran, etc.) et **les modalités pour vous contacter**.

Envoyer

De ▾

À... support.fr@allplan.com

Cc...

Objet **C410xxxxxx / Problème de licence**

Pièces jointes

- capture1.jpg 3 KB
- capture2.jpg 3 KB

Bonjour,
Mon poste de travail rencontre un problème de licence **Allplan v2019**.
Veuillez trouver ci-joint des captures du message affiché
Je suis joignable de **10h à 12h au 06 12**
Merci de votre aide
Le client