

# Options de service à la clientèle

Notre équipe de soutien s'engage à vous offrir la façon la plus rapide et la plus facile de résoudre votre problème. Lorsque vous appelez notre service de soutien principal (866 668-5394), vous êtes invité à faire une série de choix. Pour résoudre votre problème, utilisez ce guide pour trouver le service et le personnel CDK Global.



## HEURES DE DISPONIBILITÉ

### Du lundi au vendredi

De 7 h à 22 h HE

### Samedi

De 7 h à 20 h 30 HE

### Dimanche

De 10 h 30 à 19 h 30 HE

### Heures et effectifs réduits les jours fériés nationaux suivants :

- Jour du Souvenir
- Jour de l'Indépendance / 4 juillet
- Fête du Travail

### Fermé les jours fériés nationaux suivants :

- Jour de l'Action de grâce
- Jour de Noël
- Jour de l'An

Appelez notre ligne sans frais pour obtenir du soutien après les heures d'ouverture pour les problèmes urgents\*.

\* Des frais peuvent s'appliquer.



866 668-5394

Consultez [cdkglobal.com/phonesupportoptions](https://cdkglobal.com/phonesupportoptions) pour les guides mis à jour.

Options de soutien téléphonique à compter du 18 mars 2022.

<b>Soutien des applications et des logiciels Drive :</b> Appuyez sur 1	<b>Pièces, service ou CDK Service :</b> Appuyez sur 1	<b>Service :</b> Appuyez sur 1		
		<b>Pièces :</b> Appuyez sur 2		
		<b>Appointment, Lane ou Inspect :</b> Appuyez sur 3		
	<b>Comptabilité du bureau des affaires :</b> Appuyez sur 2	<b>Comptabilité :</b> Appuyez sur 1		
		<b>Services de paie et d'impôts :</b> Appuyez sur 2		
		<b>Aide pour les applications :</b> Appuyez sur 1		
		<b>Formulaires :</b> Appuyez sur 2		
		<b>Contrats électroniques Services financiers Mercedes-Benz :</b> Appuyez sur 1	<b>Validation des contrats électroniques ou contrats numériques eContracting :</b> Appuyez sur 3	
	<b>Ventes et finances :</b> Appuyez sur 3	<b>Dossiers de transaction et autres problèmes en lien avec les applications :</b> Appuyez sur 2		
		<b>Bureau, menu, véhicule, lot ou GRC :</b> Appuyez sur 6		
	<b>Assistant One-Eighty ou CT :</b> Appuyez sur 8			
	<b>Sales Overdrive :</b> Appuyez sur 9			
	<b>Numérisation de documents SDAD ou archives de documents :</b> Appuyez sur 4			
	<b>Communications avec les concessionnaires DCS ou les équipementiers :</b> Appuyez sur 5			
<b>Si vous subissez une panne :</b> Appuyez sur 2	<b>Si votre service Internet est en service, mais que votre système est en panne :</b> Appuyez sur 1			
	<b>Si votre service Internet et votre système sont en panne :</b> Appuyez sur 2			
	<b>Si vos téléphones sont en panne :</b> Appuyez sur 3	<b>Téléphone Cisco :</b> Appuyez sur 1		
		<b>Téléphone Polycom :</b> Appuyez sur 2		
	<b>Si CDK Service est en panne :</b> Appuyez sur 4			
<b>Imprimantes, impression et formulaires :</b> Appuyez sur 3	<b>Problèmes avec le matériel des imprimantes :</b> Appuyez sur 1			
	<b>Les formulaires ne s'alignent pas ou ne s'impriment pas correctement :</b> Appuyez sur 2	<b>Formulaires de financement et d'assurance des ventes :</b> Appuyez sur 1		
		<b>Formulaires de pièces, de service et de comptabilité :</b> Appuyez sur 2		
	<b>Commande de fournitures d'imprimante :</b> Appuyez sur 3	<b>Commandes d'encre pour imprimantes au laser :</b> Appuyez sur 1		
	<b>Autres fournitures d'imprimante :</b> Appuyez sur 2	<b>É.-U. :</b> Appuyez sur 1		
		<b>Canada :</b> Appuyez sur 2		
<b>Services de données :</b> Appuyez sur 4	<b>Fortellis :</b> Appuyez sur 1			
	<b>Inventaire des véhicules en temps réel :</b> Appuyez sur 2			
	<b>Extraits généraux de données de tiers :</b> Appuyez sur 3			
<b>Systèmes, ordinateur ou matériel :</b> Appuyez sur 5	<b>Systèmes :</b> Appuyez sur 1			
	<b>Ordinateur ou Microsoft :</b> Appuyez sur 2			
	<b>Matériel :</b> Appuyez sur 3			
<b>Réseau ou téléphone réseau :</b> Appuyez sur 6	<b>Réseautage :</b> Appuyez sur 1			
	<b>Téléphones Cisco :</b> Appuyez sur 2			
	<b>Téléphones Polycom :</b> Appuyez sur 3			
	<b>Solutions de sécurité Nuspire :</b> Appuyez sur 4			
<b>Facturation :</b> Appuyez sur 7				
<b>DealerSuite et boutique en ligne :</b> Appuyez sur 8				