



Nous sommes heureux de vous présenter la dernière édition de notre Newsletter.

Son objectif est de vous tenir informer des actualités concernant Academ, vous donner quelques conseils utiles et partager avec vous les meilleures pratiques pour vous aider à utiliser au mieux la solution.

Bonne lecture.

L'équipe Customer Success.

● Agenda

Le thème principal de cette Newsletter est redessiner avec vous les contours de notre service client chez Academ.

Donner le pouvoir à nos clients est notre grand défi. Voici notre plan pour y arriver :

1. Découvrir vos besoins grâce à une enquête de satisfaction, et échanger avec vous régulièrement pour connaître votre expérience d'utilisation et pouvoir vous accompagner.
2. Publier des tutoriels vidéo qui vous aideront rapidement sur les problématiques utilisateurs les plus courantes. Dix tutoriels seront mis à votre disposition d'ici le printemps (une première vidéo vous attend dans notre Centre d'aide <https://rimaone.com/fr/centre-daide>)
3. Vous envoyer une newsletter tous les deux mois, pour inspirer nos meilleurs utilisateurs comme ceux qui font leurs premiers pas sur la solution.

● Notre vision client

Nos résolutions cette année vous concernent : nous voulons mieux vous écouter. Nous savons qu'il est nécessaire de changer notre façon de vous accompagner, et notamment d'accélérer nos délais de réponses à vos demandes sur Redmine. Peut-être avez-vous déjà remarqué quelques changements en ce sens récemment, mais pour aller plus loin dans cette refonte, nous avons besoin de votre aide. Pourriez-vous prendre 5 minutes pour répondre au questionnaire ci-dessous s'il vous plaît ? Nous partagerons avec vous les résultats et les évolutions à venir grâce à vos retours.

[Questionnaire de satisfaction](#)

● Centre d'aide et tutoriels vidéo

Comme promis, nous allons publier des vidéos centrées sur l'utilisateur, pour vous aider à être plus autonomes et plus nombreux à profiter d'Academ dans votre organisation. Nous savons que la documentation à votre disposition est souvent trop technique et difficile à lire, nous souhaitons donc simplifier votre activité au quotidien avec de rapides rappels du type « comment faire... ? »

Les plus curieux peuvent jeter un œil sur ce travail en cours sur : <https://rimaone.com/fr/centre-daide>

● A venir

Dans le prochain numéro, nous vous donnerons plus d'informations concernant la feuille de route du produit et le calendrier des améliorations :

- Un nouveau rapport AOL (standard 5.1) (déjà disponible)
- Plus de points d'entrée sur l'API CORE
- Une nouvelle version pour Dynamic collection
- Et d'autres surprises à venir ...

● Réunions semestrielles

Nous avons construit une équipe Customer Success compétente pour vous aider à profiter pleinement d'Academ, en vous proposant notamment des réunions semestrielles.

Ces réunions sont l'occasion de discuter de votre utilisation, de partager avec vous les meilleures pratiques, d'aborder vos éventuelles difficultés et de vous tenir informés de nos actualités.

Contactez-nous pour savoir quand est prévue votre prochaine réunion semestrielle avec notre équipe : customersucces@rimaone.com

● Déploiement de la mise à jour ACADEM 6.1

Cette nouvelle version contient les nouveaux rapports AACSB & EQUIS, la possibilité de fusionner des contacts, une nouvelle conception de l'analyse multidimensionnelle et d'autres fonctionnalités qui vous feront gagner du temps.

Le processus de mise à jour a été pensé pour un maximum de fluidité. Un ticket dans votre espace Redmine, vous informera du calendrier de déploiement dans vos environnements.

Si vous êtes impatient, contactez-nous pour planifier votre mise à jour customersuccess@rimaone.com