

Questions fréquemment posées

1. Quel changement sera apporté ?

SolidCAD et Cansel se réunissent pour former une seule organisation nationale, laquelle portera le nom de SolidCAD, une compagnie Cansel. Toutes les activités commerciales de Cansel en matière de logiciels Autodesk, Bluebeam, BlueCielo et Lumion seront exécutées par cette nouvelle division à travers l'ensemble du Canada.

Pour tous vos besoins et services, visitez le site <https://fr.solidcad.ca/>.

2. Quand ce changement entrera-t-il en vigueur ?

En date du 1^{er} août 2017, vous remarquerez une modification au niveau des renseignements liés à votre abonnement Autodesk. Le nom « SolidCAD, une compagnie Cansel » sera dorénavant affiché pour désigner votre revendeur attribué.

3. Aurons-nous un nouveau représentant aux ventes ?

Le représentant aux ventes avec lequel vous travaillez présentement demeurera votre point de contact principal. Pour communiquer avec votre représentant, vous devrez toutefois composer un nouveau numéro : 1-877-438-2231.

Les appels effectués sur la ligne téléphonique de Cansel concernant les transactions Autodesk seront automatiquement retransmis au nouveau numéro de téléphone.

4. Les adresses courriel changeront-elles ?

Oui, les adresses courriel seront modifiées. Dès maintenant, les deux compagnies suivront le même format.

En voici un exemple : prenom.nom@solidcad.ca

Ne vous inquiétez pas, tous les courriels seront automatiquement redirigés à la nouvelle adresse.

5. Avec qui devons-nous communiquer pour les demandes de soutien technique ?

Par l'entremise de notre nouvelle organisation, SolidCAD, une compagnie Cansel, les clients bénéficieront d'un accès au programme de soutien technique SolidAssist. Ces services d'assistance technique sont offerts **gratuitement** aux clients qui maintiennent leur abonnement de maintenance ou souscription avec SolidCAD.

Nos services soutiennent les clients à travers le Canada. L'accès à SolidAssist est disponible par téléphone en composant le 1-877-438 2231, poste 2, entre 9h00 et 19h30 HE (16h30 HP), du lundi au vendredi, excluant les journées fériées. Vous pouvez également accéder au service SolidAssist par courriel à l'adresse support@solidcad.ca.

Pour de plus amples renseignements, ainsi que pour la liste des services de soutien disponibles, veuillez visiter le site <https://fr.solidcad.ca/soutien/solidassist/>.

6. Ce changement de nom affectera-t-il notre contrat de maintenance et/ou d'abonnement ?

Non, le seul détail qui sera modifié sera le nom de votre revendeur. Tous les autres renseignements concernant votre contrat de maintenance et d'abonnement demeureront les mêmes.

7. Notre compagnie a effectué des achats par l'entremise d'autres divisions de Cansel, tel que pour de l'équipement d'arpentage ou d'impression grand format. Comment ce changement nous affectera-t-il ?

Il n'y aura aucune incidence sur ces transactions. Toutes les autres divisions opérant sous Cansel, incluant l'équipement d'arpentage et d'impression grand format, demeureront sous la bannière Cansel. SolidCAD, une compagnie Cansel sera une division dédiée exclusivement aux activités commerciales liées aux solutions Autodesk, Bluebeam, BlueCielo et Lumion. Ceci comprend l'achat de logiciels, ainsi que la formation et/ou les services de soutien pour les logiciels Autodesk, Bluebeam, BlueCielo et Lumion.

8. Nous avons réservé des services pour une formation future avec Cansel. Qu'arrivera-t-il à ces engagements ?

Votre banque d'heures ou vos services actuels en cours ne seront pas affectés. Ceux-ci seront transférés vers SolidCAD.

9. Quels changements devront être apportés à nos registres comptables ?

Une autre communication sous la forme d'une lettre sera expédiée à votre service de la comptabilité, fournissant une liste de renseignements incluant la nouvelle adresse pour l'envoi de paiements, les numéros de taxe et le numéro d'enregistrement afin que vous puissiez créer un nouveau compte fournisseur dans votre système.

Le nouveau nom de compagnie sera reflété sur toutes nos communications, incluant nos soumissions et factures. L'équipe de SolidCAD et Cansel vous aidera à mettre à jour les dossiers de votre compagnie afin que les commandes et paiements puissent être complétés sans aucun délai.

10. Quels sont les points de service au Canada pour les produits et services reliés à la CAO ?

Consultez notre site Web à l'adresse <https://fr.solidcad.ca/contact/> pour trouver la succursale de votre région. Nous possédons plus de 11 points de service.