



Gestion des services vidéo d'InterCall (GSVI)

GSVI – Solutions d'entretien du matériel

GSVI – Les solutions d'entretien du matériel offrent aux clients des vidéo conférences l'assurance qu'en cas de panne ou de la nécessité de remplacement des pièces du matériel ou de réparation technique, InterCall sera là. Ces solutions couvrent généralement une durée contractuelle (de 1 à 3 ans) et peuvent être adaptées selon les exigences du client. Différents niveaux d'assistance technique pour les services d'entretien sont offerts à différents coûts. Les clients qui recherchent un service d'entretien optimal doivent demander les services suivants :

- + Assistance technique téléphonique illimitée
- + Assistance sur place avec disponibilité le lendemain
- + Remplacement anticipé des pièces
- + Assistance par paliers
- + Service 24 heures sur 24

InterCall a établi des relations directes avec les fabricants de matériel de vidéo conférence et les intégrateurs de solutions afin de prêter assistance aux clients en toute circonstance. De plus, si un client n'a pas encore un plan d'entretien, InterCall peut tout de même offrir des services d'entretien sur la base du temps de travail et des matériaux (T et M). Les services sur la base du temps de travail et des matériaux offrent une alternative de paiement à la carte aux clients qui ne sont pas sous contrat pour l'assistance téléphonique, les pièces ou l'assistance sur place. Ces demandes seront traitées dès que possible et ne peuvent être assujetties à un délai précis. Les frais T et M sont établis selon les heures de travail réelles, les pièces et les frais de déplacement et de séjour de l'ingénieur par appel. Les frais T et M ne sont pas sujets à des rabais, et une estimation de coûts accompagnée de l'approbation du client est exigée avant l'exécution de toute demande d'entretien T et M.

GSVI – Exploitation vidéo

ATTENTES VIS-À-VIS DE LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES AUX POINTS D'EXTRÉMITÉ

GSVI – L'équipe d'exploitation vidéo d'InterCall est l'équipe de résolution de problème et de soutien vidéo 24 heures par jour, 7 jours par semaine, à longueur d'année. Elle offre de l'assistance technique à nos clients avant, pendant et après les vidéo conférences. Selon le niveau de service retenu, cette équipe peut également gérer l'infrastructure vidéo, entretenir le matériel et résoudre les problèmes associés au soutien de l'équipement sur place (sur une base temps et matériaux ou selon un contrat d'entretien).

Les renseignements suivants vous sont fournis afin que vous puissiez, en tant que client d'InterCall, déterminer quel mode d'assistance technique convient le mieux à vous et à votre entreprise. Nous allons démontrer à haut niveau comment le soutien technique est fourni aux clients et quels sont les paliers à suivre pour deux expériences de dépannage



Pour plus de renseignements :
877-333-2666
www.intercall.ca

 InterCall is a subsidiary of West Corporation

AAP/EOE

à des points d'extrémité différents, et comment elles peuvent entraîner une assistance technique sur place.

Voici les deux cas :

- 1 Dépannage au point d'extrémité dans des conditions Travail et Matériaux (hors contrat), et
- 2 Dépannage au point d'extrémité et assistance d'entretien dans le cadre d'un contrat d'entretien.

Il est important de comprendre les différences entre ces services, puisque la rapidité des réponses à l'utilisateur des services de vidéo conférence peut varier énormément entre les deux types de services. Il est aussi utile de comprendre à haut niveau les procédures en place qui guident notre équipe d'exploitation vidéo dans son travail d'assistance à la clientèle dans ces circonstances.

- 1 Dépannage au point d'extrémité dans des conditions Travail et Matériaux (hors contrat).

InterCall fera du dépannage de base au point d'extrémité d'un client aussi longtemps que des changements au point d'extrémité du client ne sont pas nécessaires. Nous ne faisons pas de changements au point d'extrémité d'un client, car nous ne voulons pas assumer la responsabilité de changements de configuration qui ne seraient pas conformes à l'environnement du client. Les étapes du processus peuvent inclure :

- + Ouverture du billet d'infrastructure (processus de billet interne).
- + Le client peut-il composer le numéro du point d'InterCall?
- + Pouvons-nous faire une composition à partir du pont du client?
- + Pouvons-nous faire une composition à partir d'un codec d'InterCall vers le client?
- + Le client peut-il faire une composition à partir de son point d'extrémité vers un point d'extrémité d'InterCall?
- + Le client peut-il appeler quelqu'un d'autre avec qui il tient normalement des vidéo conférences?
- + Conseiller au client de redémarrer, réinitialiser, éteindre et rallumer le point d'extrémité
- + Refaire toutes les étapes de composition.
- + Le client peut-il trouver son dispositif NT1?
- + Les indicateurs réseau sont-ils verts (sur le dispositif NT1)?
- + Mettre le dispositif NT1 sous tension.
- + Débrancher et rebrancher toutes les connexions réseau et le câble d'alimentation reliés au dispositif NT1.
- + Le client peut-il trouver son dispositif IMUX?
- + Les indicateurs réseau sont-ils verts (sur le dispositif IMUX)?
- + Débrancher et rebrancher toutes les connexions réseau reliées au dispositif IMUX.
- + Vérifier les prises de courant murales de la connexion réseau.

Si les tests ci-dessous ne résolvent pas le problème, si tous les indicateurs sont verts, si tous les indicateurs réseau sont bons, nous concluons qu'il peut y avoir un problème avec le codec.

C'est alors que nous demanderons au client s'il a un fournisseur d'entretien. La plupart des utilisateurs ne connaissent pas la réponse à cette question, et devront faire des

recherches. Notre personnel d'assistance technique a la responsabilité d'exécuter ce qui suit.

- + Le billet d'infrastructure est fermé.
- + Un courriel contenant le numéro du billet est envoyé au client, au cas où le billet devrait être rouvert.
- + Si le client connaît son fournisseur d'entretien (autre qu'InterCall), nous lui demandons alors de le contacter.

Si le client découvre qu'il n'a pas de contrat d'entretien, alors InterCall peut donner assistance au client sur une base temps et matériaux. Notre groupe d'exploitation vidéo rapporte cette situation à notre groupe d'entretien T et M et renseigne le client à propos du tarif T & M.

Le tarif T et M standard peut vous être communiqué par le représentant d'InterCall, mais si des services sont nécessaires, une soumission est fournie pour approbation. Aucun travail n'est exécuté avant que la soumission n'ait été approuvée par écrit et retournée au groupe d'entretien T et M d'InterCall.

Le client est ensuite engagé dans la procédure de signalisation progressive Travail et Matériaux pour les problèmes de matériel. Les services sont fournis après l'addition du client à notre système de facturation (si ce n'est déjà fait). Parce que le client n'est pas sous contrat, les services sont fournis selon les disponibilités et non pas selon une entente de niveau de service d'InterCall.

- 2 Dépannage au point d'extrémité et assistance d'entretien dans le cadre d'un contrat d'entretien.

InterCall fera du dépannage de base au point d'extrémité d'un client aussi longtemps que des changements au point d'extrémité du client ne sont pas nécessaires. Nous ne faisons pas de changements au point d'extrémité d'un client car nous ne voulons pas assumer la responsabilité de changements de configuration qui ne seraient pas conformes à l'environnement du client. Les étapes du processus peuvent inclure :

- + Ouverture du billet d'infrastructure (processus de billet interne).
- + Le client peut-il composer le numéro du point d'InterCall?
- + Pouvons-nous faire une composition à partir du pont du client?
- + Pouvons-nous faire une composition à partir d'un codec d'InterCall vers le client?
- + Le client peut-il faire une composition à partir de son point d'extrémité vers un point d'extrémité d'InterCall?
- + Le client peut-il appeler quelqu'un d'autre avec qui il tient normalement des vidéo conférences?
- + Conseiller au client de redémarrer, réinitialiser, éteindre et rallumer le point d'extrémité.
- + Refaire toutes les étapes de composition.
- + Le client peut-il trouver son dispositif NT1?
- + Les indicateurs réseau sont-ils verts (sur le dispositif NT1)?
- + Mettre le dispositif NT1 sous tension.
- + Débrancher et rebrancher toutes les connexions réseau et le câble d'alimentation reliés au dispositif NT1.
- + Le client peut-il trouver son dispositif IMUX?
- + Les indicateurs réseau sont-ils verts (sur le dispositif IMUX)?
- + Débrancher et rebrancher toutes les connexions réseau reliées au dispositif IMUX.
- + Vérifier les prises de courant murales de la connexion réseau.

Si les tests ci-dessous ne résolvent pas le problème, si tous les indicateurs sont verts, si tous les indicateurs réseau sont bons, nous concluons qu'il peut y avoir un problème avec le codec.

Le client est ensuite engagé dans la procédure de signalisation progressive du contrat d'entretien pour les problèmes de matériel (après l'entente avec InterCall). Le problème sera immédiatement signalé à notre groupe du centre d'assistance pour l'entretien et peut être associé aux assurances du niveau de service pour l'entretien (telles que fournies au client selon les services d'entretien fournis).

Veillez noter que les descriptions ci-dessus donnent un aperçu général des services offerts et ne constituent pas une garantie qu'aucun des services ci-dessus ne sera fourni dans votre circonstance en particulier.