

Aperçu de l'assistance technique et des services



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

Les vidéo conférences d'InterCall constituent une méthode de communication face à face efficace tout en réduisant le temps et les dépenses associés aux voyages d'affaires. Chez InterCall, nous nous engageons à offrir des solutions de vidéo conférence à la pointe de la technologie à chacun de nos clients grâce à notre service de vidéo conférence. Nous savons que votre satisfaction en matière de vidéo conférence dépend de notre capacité à offrir un service exceptionnel.

L'aperçu de l'assistance technique et des services définit les normes de service auxquelles on peut s'attendre de la part d'InterCall en tant que fournisseur de services de vidéo conférence. L'aperçu aborde les sujets suivants :

- + Disponibilité des services
- + Processus de signalisation progressive
 - Définitions de la gravité
 - Temps de réponse/de résolution
- + Soutien du centre d'assistance
- + Heures d'exploitation du centre d'assistance
- + Renseignements généraux sur le soutien et les services

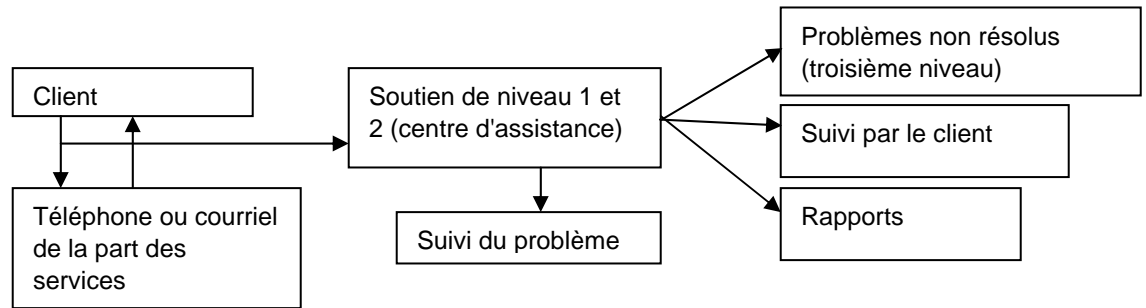
Disponibilité des services

InterCall prendra tous les moyens raisonnables au plan commercial afin d'offrir un service vidéo d'un niveau mensuel d'au moins 99 % du temps de disponibilité, à l'exclusion de la maintenance régulière et des événements de force majeure. InterCall fera également tout en son pouvoir pour informer les clients en cas de changement des périodes de maintenance prévues.

Processus de signalisation progressive

Tous les problèmes à résoudre relatifs aux vidéo conférences d'InterCall feront l'objet d'une signalisation progressive à travers les canaux suivants :

- + Soutien de premier niveau
 - Signalisation progressive du soutien en temps réel
 - Service rapide et précis
- + Soutien de deuxième niveau
 - Expert en la matière
 - Suivi des billets ouverts/des principaux problèmes
 - Rappels du leader/des participants
- + Soutien de troisième niveau
 - Problèmes de qualité du logiciel
 - Suivi des défauts/de la liste des améliorations
- + Ingénierie système et logicielle



Définitions de la gravité pour la signalisation progressive

SL1 (demandes habituelles ou problèmes à conséquences minimales) : Tous les systèmes de vidéo conférence d'InterCall fonctionnent correctement. Les problèmes se situent du côté du client ou sont liés à la formation du client.

SL2 (problèmes de niveau moyen) : Les fonctions de base des vidéo conférences d'InterCall fonctionnent correctement, mais certaines fonctionnalités des réunions ne fonctionnent pas selon les attentes. Ces problèmes peuvent toucher un ou plusieurs clients, mais n'empêchent pas la tenue des réunions.

SL3 (problèmes de haut niveau) : Un ou plusieurs clients des vidéo conférences d'InterCall éprouve des difficultés à utiliser des fonctionnalités importantes du service (p. ex. joindre une conférence en cours, ou ajouter/modifier des réservations).

SL4 (problèmes urgents) : Panne du serveur de vidéo conférence d'InterCall hôte du service ou de portions du réseau (sous le contrôle d'InterCall) qui interdit la tenue d'une vidéo conférence par un client ou plus.

Temps de réponse/de résolution

****Tous les temps indiqués sont basés sur les délais maximums de réponse ou de résolution****

GRAVITÉ	PLAN DE RÉPONSE OU PLAN D'ACTION	RÉSOLUTION
SL1	30 minutes	8 heures ou prochaine version
SL2	30 minutes	24 heures ou prochains correctifs
SL3	15 minutes	24 heures
SL4	10 minutes	30 minutes à 24 heures

Soutien du centre d'assistance d'InterCall

- + États-Unis Numéro sans frais 800-603-9402 (appuyez sur 1 pour l'assistance technique)
- + GB Numéro sans frais : 0800 961 996
- + Numéro international : 706-645-6865

- L'objectif du niveau de service téléphonique est de répondre à 80 % des appels en 60 secondes ou moins
- L'objectif du niveau de service par courriel est de répondre dans les 24 heures de la réception du courriel. Si une attention immédiate est requise, veuillez composer le numéro du soutien du centre d'assistance d'InterCall fourni ci-dessus pour communiquer avec un technicien des services professionnels.

Courriel des services de soutien professionnels — professionalservices@intercall.com

Heures d'exploitation du centre d'assistance InterCall

Les services professionnels InterCall (centre d'assistance) sont accessibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Renseignements généraux sur le soutien et les services

- + Réservations Web/InView IP
 - 24 heures par jour, 365 jours par année
 - La disponibilité du système de réservation InView IP est garantie à 99 %
 - Fixer des dates de rendez-vous des salles en double n'est pas permis par le système InView IP
- + Métrologie exacte : InterCall se conforme aux normes de rendement suivantes relatives au moment de la confirmation d'une réservation :
 - Confirmation de la réservation dans un délai d'une heure pour des réunions le même jour ou le lendemain
 - Confirmation de la réservation dans les 4 heures de 2 à 5 jours avant la date programmée
 - Confirmation de la réservation dans les 8 heures de 6 jours ou plus avant la date programmée
 - Confirmation de réservation pour les appels périodiques : première réunion selon les paramètres ci-dessus, réunions suivantes dans les 48 heures

SPÉCIFICATIONS DE LA PERFORMANCE TECHNIQUE

- + Garantie de disponibilité d'un pont pour les réunions ad hoc
 - InterCall ne refusera jamais une vidéo conférence d'InterCall ad hoc
- + Le temps de rotation des réunions ad hoc
 - est de 5 minutes pour les sites certifiés par InterCall (un temps plus long peut être alloué aux nouveaux sites qui doivent être ajoutés à notre système de réservation)
 - Le temps augmente avec le nombre de sites
 - InView IP « à la volée »; une fenêtre de 15 minutes est garantie
- + Temps de rotation pour les sites qui s'ajoutent à une réunion
 - 5 minutes par site
- + Sites abandonnés durant un appel vidéo conférence
 - Tous les sites seront connectés à l'intérieur d'une fenêtre de dépannage de 5 minutes
 - Si un site ne peut pas être connecté à cause d'un problème de matériel ou de réseau, un lien audio sera ajouté à la réunion

- + Données de référence sur les appels clients qui ont échoué (statistiques compilées à partir de rapports internes)
 - Sur l'ensemble : moins de 3 % de tous les appels ont échoué
 - Client non synchronisé : 69 %
 - Problèmes réseau : 27 %
 - Panne de matériel du client (p. ex. matériel hors tension) : 2 %
 - * Réservations vidéo InterCall (participants ajoutés durant l'appel) : 1 %
 - *Échecs de l'assistance technique : 1 %
 - Pourcentage des appels échoués, déconnectés et en retard rétablis en moins de 5 minutes : 99 %

* Indique les articles directement reliés au soutien InterCall

- + Les prolongements de réunion alors qu'un appel est en cours
 - InterCall ne déconnectera jamais une vidéo conférence d'InterCall qui dépasse la durée programmée
- + Procédure de certification d'un site**
 - La certification d'un site programmé aura lieu dans les 24 heures de la réception des renseignements nécessaires sur le site
 - Tous les sites de salle de conférence interne sont inscrits dans les 24 heures et certifiés dans les 48 heures
 - Les certifications peuvent se faire du lundi au dimanche, 24 heures par jour
 - Dans le cas des salles existantes qui sont mises à niveau, les changements sont appliqués le même jour
 - Tout site qui éprouve des problèmes réseau durant une vidéo conférence est sujet à une recertification
 - À la réception, toute l'information est mise à jour dans InView IP

Durant la mise en œuvre initiale des sites de vidéo conférence d'un client, **lorsque plus de 75 sites doivent être certifiés pour la première fois, le processus de certification prendra plus que la durée de 24 à 48 heures mentionnée. Une fois que tous les sites sont certifiés, tout nouveau site ajouté à la liste des sites d'un client sera certifié en 24 à 48 heures.

- + Heure de début de l'appel
 - InterCall acceptera 99 % de tous les appels concernant des problèmes non reliés à ses clients pour les appels débutant à l'heure.

+ Recommandations pour les appels problématiques.

Une fois qu'il a été déterminé que le problème n'est pas relié à InterCall, les procédures suivantes sont indiquées :

- Les contacts techniques ou du site sont joints. Si on tombe sur une messagerie vocale, un message est laissé et une tentative de joindre un réceptionniste est faite afin de téléavertir le contact. Si le contact donne le numéro de son téléavertisseur sur la messagerie vocale, le personnel d'exécution d'InterCall tente de joindre le contact sur son téléavertisseur ou son cellulaire. Si le système de messagerie vocale donne une option de radiomessagerie après avoir laissé un message, le personnel d'exécution utilise le système pour téléavertir le contact du site.
- La personne qui a programmé la conférence est contactée
- La salle de conférence qui éprouve des difficultés est contactée
- S'il y a des participants dans une des salles des sites connectés, on leur demande de fournir les coordonnées d'un autre contact ou d'autres participants

- On demande aux contacts des sites participants ou aux contacts techniques d'autres sites qui sont censés assister à la conférence de fournir les coordonnées d'autres contacts
- Le principal contact de l'entreprise tel que répertorié par le programmeur InView IP est appelé et on lui demande son aide pour contacter le site qui éprouve des difficultés

+ Facturation

- La facturation est mensuelle et adressée au personnel désigné
- Nos factures contiennent les renseignements suivants :
- Identificateur de la conférence
- Date et heure de l'appel
- Nombre total de minutes
- Total des frais
- Code comptable du projet – s'il y a lieu
- Nom du leader
- Nom du demandeur
- Sites participants
- Code de facturation - zone de facturation
- Vitesse de connexion
- Minutes par site
- Frais par site
- Frais pour les caractéristiques optionnelles
- Les crédits pour les conférences facturées antérieurement sont présentés dans une note de crédit séparée.

Pour plus de renseignements sur le soutien et les services vidéo d'InterCall, contactez votre représentant.