

# Constant Care: Les services de base

EMEA et APAC

LES SERVICES DE BASE CONSTITUENT LA PIERRE ANGULAIRE DU PORTEFEUILLE DE SERVICES CONSTANT CARE, OFFRANT A NOS CLIENTS UNE ASSISTANCE COMPLETE SUR TOUTE LA DUREE DE VIE D'UN PRODUIT.



## Avantages des Services de base

- **Protégez votre investissement technologique**
  - Recevez les mises à jour de logiciels, de nouveaux protocoles et des nouvelles fonctionnalités dès leur sortie.
  - Assurez-vous de la compatibilité de futures solutions vidéo en accédant aux toute dernières fonctions.
- **Allongez la durée de vie de votre produit**
  - Résolvez rapidement tout problème inattendu du système grâce à une assistance de diagnostic et des composants de remplacements
  - Assurez-vous d'un niveau maximal des performances pendant toute la durée de vie du produit
- **Profitez de la possibilité d'anticiper les coûts**
  - Pas de dépenses de maintenances non inscrites au budget
  - Réparations de logiciels et de composants couvertes dans le cadre du contrat de services

## Les Services de base en un coup d'œil

Choisissez le degré d'assistance qui vous convient le mieux:

FONCTIONS	CORE STANDARD	CORE ADVANCED	CORE ADVANCED ONSITE
Soft Care	•	•	•
Help Desk	•	•	•
Services en ligne	•	•	•
Réparation retour usine	•		
Composants de remplacement avancés		•	•
Gestion Contrat de services	•	•	•
Assistance sur site			•

## Le programme en détail

### Soft Care

Un service pratique de notifications offrant aux clients:

- Une notification par e-mail lorsque les nouvelles mises à jour du logiciel sont disponibles
  - Toutes les anciennes et futures parutions de logiciels sont disponibles en tant que partie intégrante du contrat de services
  - Les produits bénéficient de logiciels d'assistance jusqu'à six ans après la « fin de vie » du produit
  - Des mises à jour de logiciels sortent environ deux fois par an

# Constant Care: Les services de base

EMEA et APAC



## Help Desk

L'assistance est disponible pour toutes vos questions en matière d'assistance, via votre partenaire local agréé TANDBERG. Le contrat de services permet au partenaire de faire directement remonter chez TANDBERG votre demande d'assistance technique.

## Services en ligne

- Site FTP avec nouveaux logiciels disponibles et prêts à être téléchargés
- Notes de publication détaillées disponibles au même emplacement sur le site FTP lors de la parution du logiciel
- Notes de mise à jour des logiciels régulièrement envoyées par e-mail
- La base de données d'enregistrement vous permettra d'accéder à de nouvelles informations sur les produits
- La formation vidéo électronique TIPs vous permet d'optimiser l'utilisation de vos systèmes

## Réparation retour usine

Couvre les coûts de réparation et d'expédition des composants défectueux vers et en provenance de TANDBERG.

## Composants de remplacement avancés

*Disponible avec Core Advanced et Core Advanced Onsite*

Couvre les frais d'envoi des pièces de rechange directement sur le site du client. Dans l'éventualité malheureuse d'une défaillance du matériel, les pièces de rechange vous seront envoyées le jour même, dès la réception de la commande par TANDBERG.

Vous conserverez et disposerez du système ou du composant de rechange tandis que TANDBERG conservera et disposera du composant envoyé en réparation. Des composants de rechange avancés réduisent les temps d'arrêt causés par une défaillance du matériel.

## Gestion Contrat de Services

La base de données complète de TANDBERG est gérée par ce dernier. La base de données offre les types d'information suivants:

- Dates d'expiration du contrat de services
- Type de contrat de services détenu par le client

Sur demande, TANDBERG peut créer des rapports d'état pour un client, couvrant tous leurs systèmes.

## Assistance sur Site

*Disponible avec Core Advanced Onsite*

Les clients choisissant une Assistance sur Site bénéficient de tous les services susmentionnés ainsi que les services suivants : Dépannage avancé incluant également une assistance par diagnostic sur site, lorsque cela est nécessaire, remplacement des composants sur site, et test de résolution si nécessaire.

Pour de plus amples informations sur les **Services de Base** dans les zones EMEA et APAC, contactez-nous à l'adresse suivante [constantcare@tandberg.net](mailto:constantcare@tandberg.net). Vous trouverez également de nombreuses informations sur [www.TANDBERG.net](http://www.TANDBERG.net)