

SERVICE À LA CLIENTÈLE

GUIDE PRATIQUE



OMNItotal
téléphonie IP



www.omnigil.com

290-4765, 1ère Avenue, Québec, QC, Canada G1H 2T3

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
INTRODUCTION	3
NOUS JOINDRE	4
Soutien technique	4
Autres départements	4
NOTRE PORTAIL OMNICONNECT	5
Contacts	5
AUTRES MOYENS DE COMMUNICATIONS	6
Infolettre	6
Statut système	6
Téléphone	6
Sites internet	6
Réseaux sociaux	6
Communications privées	7
COMMENT OBTENIR DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE?	8
PROCESSUS DU SOUTIEN TECHNIQUE	10
DEMANDE TRAÇAGE D'APPEL (*57)	13
INCIDENT	14
PROCESSUS DE MAINTENANCE	15
NOUVELLE INSTALLATION / DÉMÉNAGEMENT	16
PROCESSUS DEMANDES DE MODIFICATION / DÉVELOPPEMENT	17
TRANSFERT DE RESPONSABILITÉ	17
AJOUT ET RETRAIT DE SERVICES	17
RETOUR & ÉCHANGE DE MARCHANDISE	18
Retour de marchandise	18
Échange de marchandise sous garantie	19
NUMÉRO TEMPORAIRE	20

INTRODUCTION

Bienvenue chez OMNIVIGIL!

C'est avec un grand plaisir que notre équipe vous souhaite la bienvenue chez OMNIVIGIL!

Aujourd'hui, la notion de téléphonie englobe un plus large échantillon de services et nous avons dépassé l'ère des pratiques traditionnelles en matière de télécommunications.

OMNIVIGIL est un partenaire fiable qui offre des services de télécommunication à ses clients répartis principalement au Canada et aux États-Unis mais aussi dans le monde. Notre expérience et notre savoir-faire dans le domaine des télécommunications nous offrent un point de vue unique quand vient le temps d'analyser les besoins de votre entreprise et de s'y adapter. De plus, nous pouvons offrir à votre entreprise la gamme complète des services essentiels de télécommunications qui assureront le bon fonctionnement de vos services de téléphonie et de manière plus large, vos télécommunications.

Ce guide de soutien à la clientèle d'OMNIVIGIL est l'outil de référence qui vous assistera lorsque viendra le moment de nous contacter pour adresser vos demandes. Gardez-le précieusement pour vous y référer relativement aux directives vous permettant de collaborer avec nous.

Des professionnels à votre service

Aujourd'hui, la téléphonie est plus exigeante qu'auparavant. À tout le moins, un large éventail de produits et services, une technologie d'avant-garde, tout cela est très impressionnant, mais ne veut rien dire si la qualité du service à la clientèle n'est pas au rendez-vous. En quoi OMNIVIGIL se distingue-t-elle des autres entreprises? Ce qui nous distingue se résume en deux mots : **Notre Équipe.**

La capacité d'OMNIVIGIL de répondre avec professionnalisme et efficacité à vos demandes repose en grande partie sur les efforts de notre équipe de spécialistes qui veille à vous satisfaire en comprenant les besoins de votre entreprise. Nos partenaires distributeurs, nos représentants du service à la clientèle, nos directeurs de comptes chevronnés, nos techniciens et ingénieurs toujours à l'œuvre ne forment que quelques exemples des employés qui sont à votre service tous les jours.

Avec vous, nous établissons une relation durable et avantageuse pour les deux parties. Qu'il s'agisse de l'utilisation de nos produits et services ou de vous guider pas à pas dans l'utilisation de notre portail en ligne, il suffit de prendre contact pour obtenir de l'aide.

OMNIVIGIL, nos partenaires et notre équipe font de vos préoccupations et questions une priorité.

NOUS JOINDRE

Nos heures d'ouverture régulières sont du lundi au vendredi entre 08h00 à 12h00 et 13h00 à 17h00 HNE (heure normale de l'est).

Soutien technique

Vous pouvez joindre notre équipe spécialisée du soutien technique en composant notre numéro sans frais, 1-844-666-4844 (**844-OMNIVIGIL**) suivi de l'option #2 (numéro privilégié pour les incidents), ou en composant le **611** depuis votre téléphone IP d'OMNIVIGIL.

Pendant les heures d'ouvrables, soit du lundi au vendredi entre 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 HNE (heure normale de l'est), un technicien qualifié répondra à votre appel dans les meilleurs délais. En cas de demande plus importante vous serez invités à composer le 1 afin que vous puissiez être rappelé tout en conservant votre priorité d'appel.

En dehors des heures ouvrables, durant la fin de semaine et les jours fériés, nous vous invitons à laisser un message vocal à notre équipe du soutien technique pour des urgences exclusivement. Un technicien prendra votre message au plus dans les trente (30) minutes qui suivent. Le service d'urgence traite uniquement les demandes donc la priorité sera considérée comme « **Urgente** » (voir section Priorité et traitement des demandes). Les demandes qualifiées par un niveau de priorité autre seront répondues et traitées pendant les heures ouvrables suivantes.

Autres départements

Pour d'autres besoins d'assistance, communiquez directement avec nos différents départements via les options suivantes :

Ventes	# Omnivigil suivi de l'option #1	ventes@omnivigil.com
Comptabilité	# Omnivigil suivi de l'option #3	comptabilite@omnivigil.com
Service à la clientèle	# Omnivigil suivi de l'option #4	service@omnivigil.com
Portabilité	# Omnivigil suivi de l'option #5	portabilite@omnivigil.com
Administration	# Omnivigil suivi de l'option #6	administration@omnivigil.com

NOTRE PORTAIL OMNICONNECT

Notre portail en ligne exhaustif, sécurisé et en temps réel « **OMNIconnect** » permet à nos partenaires et nos clients d'avoir accès à leurs services, leurs configurations ainsi que de nombreux rapports. Nous croyons que cet outil est d'une grande valeur pour nos partenaires et clients et qu'il représente un moyen rapide et efficace d'effectuer des changements souhaités de façon autonome.

L'accès à « **OMNIconnect** » se fait via l'option « Espace client » qui se trouve dans nos différents site Internet listés dans la section « Sites internet » ou plus précisément l'adresse portal.omnavigil.com (services de télécommunication) ou alert.omnavigil.com (services d'alertes).

Contacts

Les Contacts de compte sont les personnes dans le compte client avec lesquels OMNIVIGIL pourra contacter au besoin et faire parvenir différentes communications. Les types de contacts de compte sont :

Administrateur

Les administrateurs représentent le ou les gestionnaires du compte. Ces contacts peuvent communiquer avec OMNIVIGIL ou son distributeur pour demander tout changement au compte.

Un changement d'administrateur peut être effectué seulement par un administrateur déjà présent au compte, par un autre administrateur ou par notre partenaire au compte. Les demandes de changements de contact de facturation doivent être envoyé à service@omnavigil.com.

Facturation

Les contacts de type Facturation (adresses courriel) recevront les factures mensuelles et sur commande ainsi que les différents avis en lien avec la facturation. Les demandes de changements de contact de facturation doivent être envoyé à comptabilite@omnavigil.com.

Utilisateurs

Les utilisateurs, selon leurs droits, sont en mesure de gérer l'ensemble de leurs services (ajouter, modifier ou supprimer des personnes, modifier des postes téléphoniques, boîtes vocales, numéros de téléphone, apporter des changements à la réceptionniste automatisée (IVR), au menu d'accueil, aux files d'appels, et plus encore).

Les droits associés aux utilisateurs peuvent être changés ou attribués aux utilisateurs seulement à la demande d'un des administrateurs du compte client. Chaque compte client doit compter au minimum un Administrateur. Ceux-ci n'ont pas besoin de connaissances techniques mais simplement connaître notre processus de soutien technique et de service clientèle.

AUTRES MOYENS DE COMMUNICATIONS

Infolettre

Notre infolettre est un outil essentiel pour nos partenaires, nos clients et leurs utilisateurs. Elle contient des informations importantes relatives aux services offerts, nouveaux produits, astuces pratiques ainsi que nos nouveautés.

Statut système

Par souci de transparence et afin de favoriser l'accès à l'information, OMNIVIGIL met à disposition un outil de communication en temps réel sur l'état de ses services. Le service web public « Statut Système » est disponible par chacun de nos sites Internet par l'option « Statut Système » ou directement par l'adresse <https://omnivigil.statuspage.io/>.

Le statut de disponibilité ou de non-disponibilité pour chacun des services est indiqué. Également l'historique des incidents (pannes, interruptions de services, problèmes techniques et tout autre défaillance) survenus, ainsi que les avis de maintenances planifiées.

Inscrivez-vous en cliquant sur l'option « Subscribe to update » avec le mode de communications (courrier électronique, SMS ou flux RSS) que vous privilégiez pour être informé sur les changements de statut des services et l'infrastructure OMNIVIGIL et sur les avis de maintenance.

Téléphone

Vous pouvez être informé de l'état des services d'OMNIVIGIL ainsi qu'à des instructions relatives à un incident par téléphone dans la file d'attente de notre département de soutien technique. Un message audio y indique l'état des services en tout temps et s'adapte lors d'un éventuel incident.

Sites internet

OMNIVIGIL.COM	Site corporatif
OMNITOTAL.COM	Nos produits et services de télécommunications
OMNIALERT.CA	Nos produits et services d'alertes et notifications

Réseaux sociaux

Facebook

La page Facebook d'OMNIVIGIL vous propose des promotions, des conseils et de suivre de près son actualité. Visitez notre page Facebook à facebook.com/omnivigil et cliquez « J'aime » pour rester informés en tout temps.

LinkedIn

Suivez la page d'OMNIVIGIL sur LinkedIn pour vous assurer de rester informé des nouvelles marquantes autour de notre organisation. Visitez notre page LinkedIn à [linkedin.com/company/omnivigil-solutions](https://www.linkedin.com/company/omnivigil-solutions) et cliquez « Suivre » pour rester informés.

Communications privées

D'autres outils de communication sont à la disposition des partenaires pour être informé de l'état des services d'OMNIVIGIL. Vous pouvez notamment recevoir :

- Des SMS par le code court OMNIVIGIL (**332211**) avec des informations relatives à un incident pouvant vous affecter ou vos clients;
- Des communiqués par courriel avec de l'information supplémentaire ou plus complète;

Nos partenaires ont également accès à la liste de clients et/ou numéros de téléphone affectés lors d'un incident à travers notre portail **OMNIconnect**.

COMMENT OBTENIR DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE?

Nous suggérons aux clients ayant un partenaire (distributeur) avec nous de les contacter directement. Cependant l'assistance technique est offerte à nos partenaires et nos clients directement aux administrateurs du compte client ou à ses utilisateurs selon les droits qui leurs sont attribués. La demande d'assistance technique peut être pour une assistance dans l'utilisation d'un service ou une fonctionnalité, un changement simple de configuration, un problème technique ou une interruption de services.

La demande doit être rapportée directement à notre équipe de soutien technique par téléphone 1-844-666-4844 (**844-OMNIVIGIL**) suivi de l'option #2, ou en composant le **611** sur un appareil OMNIVIGIL ou par courriel à support@omnivigil.com. Pendant les heures d'ouverture régulières, le service à la clientèle garantit la prise en charge de billets pour tous les types de demandes. À l'extérieur des heures d'ouverture régulières, seuls les demandes urgentes ou critiques seront prises en charge, les autres demandes seront traitées lors des heures ouvrables régulières.

Afin d'accélérer le processus, veuillez fournir, en plus des informations de base, toutes les informations nécessaires à l'évaluation des besoins ou à la résolution du problème. Considérez les éléments suivants lorsque vous faites une demande :

- **Demandeur :**
 - Votre nom, la personne contact, vos coordonnées (adresse, téléphone, courriel);
 - Vous serez identifié.
- **Client :**
 - Nom du compte client et coordonnées (adresse, téléphone);
- **Service ou fonctionnalité :**
 - Par exemple : Perte de qualité sur un appel, changement de configuration ou de comportement de numéro de téléphone, télécopieur, poste, boîte vocale, service, fonction.
- **Description détaillée :**
 - Comportement observé;
 - Exemples spécifiques (2 à 3) : Lorsqu'applicable, fournir l'heure, la date, le numéro de poste (extension), le numéro de téléphone utilisé.
 - Comportement attendu;
 - Impact (un ou plusieurs employés touchés);
 - L'adresse MAC de l'appareil si le problème touche un poste;
 - Solutions tentées et observations susceptibles d'aider à la résolution;
 - Exemples spécifiques;

Dans certains cas, vous aurez à fournir une description complète et précise et si possible de la méthode exacte pour reproduire le problème ou défaut affectant le service ou découlant de son utilisation.

Afin de corriger le problème ou défaut, OMNIVIGIL pourra :

- Demander des informations supplémentaires, des exemples précis, d'effectuer des essais avec le client, etc. ;
- Fournir des instructions permettant de faire fonctionner adéquatement le service d'une façon différente de celle indiquée dans la documentation ;
- Fournir des corrections ou modifier des paramètres permettant l'usage normal du produit ou service ;
- Fournir des informations dans le cas où le problème serait causé par un service, un produit ou un équipement ne provenant pas d'OMNIVIGIL.

Si la demande concerne une action qui demande l'ajout ou le retrait de services, une nouvelle configuration, une requête de changement/programmation nécessitant plus de 30 minutes ou une expertise spécifique, un déplacement sur le site ou une connaissance du dossier et/ou de l'installation client, l'assistance du partenaire, celle-ci pourra être transférée vers le partenaire au compte.

PROCESSUS DU SOUTIEN TECHNIQUE

Point de démarcation du soutien technique

OMNIVIGIL offre le soutien technique jusqu'à la bordure de son réseau IP. La dégradation à la suite d'événements survenus au matériel, aux services et aux équipements du client non fournis par OMNIVIGIL ne sont pas couverts par le TMR (Temps moyen de réponse) du soutien technique. Cela ne comprend pas non plus l'interopérabilité technique et la compatibilité des équipements du client pour le service avec OMNIVIGIL.

Nous vous rappelons que l'installation doit être dotée sur les lieux d'utilisation, d'une connexion Internet appropriée à l'ensemble de ses besoins et des équipement requis au bon fonctionnement de ces mêmes services de téléphoniques, assumant toute responsabilité relative à la configuration et au fonctionnement des équipements, du réseau local, à sa connexion Internet et à leur efficacité à transmettre et prioriser le trafic vocal.

Escalade au soutien technique

Toute demande de soutien technique doit être initiée par un contact téléphonique ou par courriel directement à notre soutien technique. Le personnel de soutien créera formellement un billet dans le système de traitement de demandes. Une fois bien documentée et validée (l'identification détaillée du problème lié au produit ou service d'OMNIVIGIL), la demande sera acheminée au personnel de soutien au niveau 1 et traitée selon le processus de priorisation et de traitement des demandes, détaillé plus bas.

Temps moyen de réponse (TMR)

Le **TMR** est le temps écoulé avant qu'un membre de notre équipe technique réponde à une demande (ticket) ou travaille activement sur elle (courriel, téléphone). Le **TMR** débute une fois que la demande est bien documentée.

Temps de résolution (TR)

Le **TR** est le temps de résolution. Le temps de résolution de chaque demande est variable selon son type et sa sévérité. Le TR n'est pas inclus dans la mesure du **TMR**.

Priorité et traitement des demandes

Les demandes sont classifiées selon la priorité ci-dessous auxquels une priorisation et un délai de traitement sont associés:

- **Urgente**
 - Affectant un ou plusieurs clients de la perte complète ou partielle de service téléphonique ;

- Installation et configuration en cours (sur heures ouvrables).
- **Haute**
 - Important problème affectant de façon importante mais non totale l'utilisation d'un service ou d'une fonctionnalité.
- **Moyenne**
 - Problème de fonctionnement d'un service ou fonctionnalité téléphonique.
- **Normale**
 - Demande de de changement de configuration ou problème mineur.

Il va de soi que la priorisation et le traitement d'une demande considérée comme urgente ou haute seront traitées en priorité.

Temps moyen de réponse

Le traitement de votre demande s'effectue par les membres de l'équipe technique selon les niveaux et temps moyens de réponse (**TMR**) suivants :

Niveau 1 : TMR 1-2 heures :

- Soutien dans l'utilisation d'un service ou d'une fonctionnalité;
- Modifications mineures d'un poste, boîte vocale, comportement file d'appels, télécopieur, file d'attente et de réceptionniste automatisée, etc.;
 - Les ajouts de services, les nouvelles configurations et demandes nécessitant plus de connaissances de votre dossier ou de votre installation seront dirigées vers notre partenaire au compte.
 - Pour les clients des partenaires Élite d'OMNIVIGIL les demandes seront dirigées automatiquement vers notre partenaire Élite responsable de votre compte.
- Analyse d'un produit ou service qui ne fonctionne pas comme prévu. Validation de l'identification détaillée du problème lié au produit ou service d'OMNIVIGIL. Effectuer un premier diagnostic, rechercher résolution dans l'aide et procédures ou compléter la demande si celle-ci est simple et que le temps de résolution (**TR**) peut être inférieur de 1 à 8 heures ouvrables. Passé ce délai la demande sera transmise au niveau 2.

Si la demande concerne une action qui demande l'ajout de services, nouvelle configuration, traçage d'appels ou une connaissance du dossier et/ou de l'installation client, celle-ci sera assignée au partenaire ou au niveau 2 s'il n'y a pas de partenaire au compte.

Niveau 2 : TMR 2-4 heures :

- Le problème identifié demande une connaissance et/ou une analyse approfondie. Le temps de résolution (**TR**) peut être de 1 à 8 heures ouvrables. Passé ce délai, la demande sera transmise au niveau 3.
- *Si le problème semble être en dehors de la démarcation d'OMNIVIGIL, comme par exemple des problèmes de réseau interne, des solutions-conseils pourront être fournis.*

Niveau 3 : TMR 2-8 heures :

- Le problème identifié nécessite une analyse plus approfondie et des connaissances techniques plus importantes. Le temps de résolution (**TR**) peut être de 1 à 8 heures ouvrables. Passé ce délai, la demande sera transmise au niveau 4.
- *Si le problème semble être en dehors de la démarcation d'OMNIVIGIL, comme par exemple des problèmes de réseau interne, des solutions-conseils pourront être fournis.*

Niveau 4 : TMR 8hres et +:

- Le problème identifié touche les produits, les services ou le réseau d'OMNIVIGIL ou celui du client. Elle est donc escaladée au Centre d'opérations de réseau ou à l'Ingénierie. Cela inclut également les incidents ainsi que les fenêtres de maintenance.
- *Si le problème semble être en dehors de la démarcation d'OMNIVIGIL, comme par exemple des problèmes de réseau interne, des solutions-conseils pourront être fournis.*

Suivi d'une demande

Des échanges et des notifications par courriel seront envoyés pendant tout le processus d'une demande.

Résolution

Dès qu'une demande est résolue, nous procédons à la fermeture de la demande puis une mise à jour de la base de connaissances est effectuée afin de permettre aux autres techniciens du centre de support technique de s'y référer.

DEMANDE TRAÇAGE D'APPEL (*57)

Après avoir raccroché un appel où vous avez éprouvé un problème de qualité, décrochez le combiné, composez *57, puis attendez la confirmation de réception de la demande. Une notification signalant un problème de qualité sur l'appel sera envoyée directement au département du soutien technique ainsi qu'au partenaire assigné pour l'informer de la situation.

Un agent au soutien technique prendra contact avec vous pour que l'appel soit marqué et collecter les informations de la problématique rencontrée pour que celui-ci soit diagnostiqué. Notez que l'équipe au soutien technique est autorisée à analyser et potentiellement écouter l'appel téléphonique si cela s'avère nécessaire pour diagnostiquer la problématique.

La demande d'analyse sera transformée en billet et la procédure de soutien technique décrite ci-haut sera appliquée.

Si la source du problème semble venir de l'infrastructure OMNIVIGIL ou d'un de ses fournisseurs la demande sera acheminée vers notre centre d'opération d'opérations réseau afin que des correctifs soient mis en place.

Si la source du problème semble venir en dehors de ses démarcations de réseaux IPs (par exemple, sur le réseau local du client, équipements téléphonique, fournisseurs Internet, etc.), l'équipe au soutien technique pourra, au besoin, faire des suggestions et acheminera le billet directement au partenaire au compte ou au client selon le cas.

L'équipe au soutien technique se réserve aussi le droit d'ignorer une demande de traçage d'appel à travers la fonction *57 si une ou plusieurs questions ou recommandations, effectuées à la suite de demandes précédentes, en dehors du point de démarcation des réseaux IPs du service OMNIVIGIL demeurent sans retour ou non complétées.

INCIDENT

Nous prenons très au sérieux les incidents affectant la qualité et la disponibilité de nos services. Nous désirons souligner notre engagement à consacrer tous nos efforts à offrir un service de la plus haute qualité et sans faille nécessaire pour conserver le respect et la confiance de nos employés, de nos partenaires ainsi que de nos clients.

À cette fin nous avons en place plus de 5500 moniteurs automatisés qui surveillent 24/7 nos installations ainsi que différents services ainsi que nos transporteurs et fournisseurs.

En cas d'incident majeur (panne, interruption de services, problème technique ou tout autre défaillance affectant un service essentiel pour un ou plusieurs clients), OMNIVIGIL a mis en place des outils pouvant être utilisés selon le cas afin de mieux vous informer tout au long d'un incident.

Par exemple :

- Un message sera joué lors de l'accès téléphonique à notre centre de contacts du soutien technique au 1-844-666-4844 (**844-OMNIVIGIL**) suivi de l'option #2, ou en composant le **611**;
- Un avis ainsi que la liste des clients affectés s'afficheront dans page d'accueil de notre portail « OMNIconnect » à chacun des utilisateurs de nos partenaires;
- Une notification est également acheminée vers tous les abonnés à la page <https://omnigil.statuspage.io>. Pour plus d'information référez-vous à la section « Statut système »;
- Au besoin, un avis par texto par le code court OMNIVIGIL 332211 pourra être envoyé aux administrateurs ainsi qu'aux utilisateurs ayant le rôle « Téléphonie – Niveau 3 » chez nos partenaires.

Nos étapes de traitement d'un incident sont décrites ci-dessous :

- **Investigation** – Cette étape signifie que notre équipe a possiblement identifié un incident qui affecte une partie de ses services et qu'elle est en mode investigation pour connaître la véracité et l'impact réelle.
- **Confirmé** – À cette étape notre équipe d'ingénieurs ont identifié l'incident et qu'elle met tous ses efforts à le résoudre. Les symptômes possibles de cet incident seront partagés.
- **Résolu** - L'incident a été résolu. Notre équipe surveille le tout pour assurer que les services demeurent stables.

Un rapport d'incident accompagné d'un bilan sera produit normalement dans les 10 jours ouvrables suivant l'incident. Une copie envoyée aux partenaires et clients qui en feront la demande à notre département de soutien technique ou des ventes. Celui-ci contiendra la description de l'incident, ses impacts sur les services, les composantes affectées, la durée de

l'incident selon l'heure de début et de fin de l'incident ainsi que de résolution ainsi que la résolution et la description des actions correctives appliquées pour le futur.

PROCESSUS DE MAINTENANCE

Maintenance planifiée

Le centre d'opérations de réseau effectue une maintenance planifiée lorsque nécessaire. Un avis de maintenance fournissant les détails sur les impacts possibles ainsi que le temps prévu sera mis en ligne dans notre page « Statut Système » à <https://omnivigil.statuspage.io/> aussi disponible par nos différents sites internet.

Maintenance d'urgence

Le centre d'opérations de réseau effectue une maintenance planifiée d'urgence lorsque nécessaire. Un avis de maintenance fournissant les détails sur les impacts possibles ainsi que les temps prévus sera mis en ligne dans notre page « Statut Système » à <https://omnivigil.statuspage.io/> aussi disponible par nos différents sites Internet.

Un avis par le code court SMS 332211 pourrait aussi être envoyé aux administrateurs ainsi qu'aux utilisateurs ayant le rôle « Téléphonie – Niveau 3 » chez nos distributeurs.

NOUVELLE INSTALLATION / DÉMÉNAGEMENT

Planifiée

Il est possible de planifier l'assistance de l'équipe technique d'OMNIVIGIL pour une nouvelle installation ou un déménagement en dehors des heures ouvrables. La demande doit être soumise et acceptée au minimum 48 heures ouvrables avant le rendez-vous planifié. Il faut prévoir des frais de 90\$/hre (30 minutes minimum). La requête doit être envoyée par courriel à service@omnivigil.com en y indiquant les éléments ci-dessous :

- Client (Nom et numéro de compte)
- Demandeur
- Coordonnées (courriel, cellulaire)
- Date/heure planifiée
- Type : Nouvelle installation ou Déménagement
- Description des travaux
- Assistance demandée

Non planifiée

Dans le cas d'une assistance de l'équipe technique d'OMNIVIGIL non planifiée préalablement pour une nouvelle installation ou un déménagement en dehors des heures ouvrables. Un frais de 150\$/hre (minimum 1 heure facturée) sera facturé directement. La requête doit être effectuée directement par téléphone au 1-844-666-4844 (**844-OMNIVIGIL**) suivi de l'option #2 en fournissant les éléments ci-dessous :

- Client (Nom et numéro de compte)
- Demandeur
- Coordonnées (courriel, cellulaire)
- Date/heure planifiée
- Type : Nouvelle installation ou Déménagement
- Description de vos travaux
- Assistance demandée

OMNIVIGIL se réserve le droit de refuser ou retarder la requête d'assistance.

PROCESSUS DEMANDES DE MODIFICATION / DÉVELOPPEMENT

Les produits et services d'OMNIVIGIL sont en constante évolution. Nous demeurons toujours à l'écoute de besoins ou idées innovantes venant de clients ou d'un partenaire.

Après s'être assuré auprès du partenaire de compte ou de l'équipe de soutien technique le cas échéant que la fonctionnalité ou le service n'est pas déjà en place, vous pourrez effectuer une demande de modifications ou personnalisation d'un service, de fonctionnalités existantes ou la conception de nouvelles fonctionnalités. Ces demandes nécessitent du développement logiciel et des frais pourront y être associés.

La demande devra être directement soumise à service@omnivigil.com. Celle-ci pourra suivre un processus qui, dans un premier temps, consistera à recueillir le maximum d'informations sur les besoins ainsi que des cas d'utilisation bien détaillés.

Les demandes passeront par la suite par une analyse de préliminaire puis par une analyse détaillée accompagnée d'une offre de service selon leur priorisation, délais de traitement demandé

TRANSFERT DE RESPONSABILITÉ

Dans le cas d'une vente complète ou partielle de votre organisation ou du transfert d'un ou plusieurs numéros vers un autre compte ou à la compétition, vous devrez informer le département du service à la clientèle à service@omnivigil.com. Notre équipe se fera un plaisir de vous informer de la procédure et vous fournira le formulaire à cette fin. Au besoin, il pourra demander l'assistance du partenaire au compte s'il y a lieu.

AJOUT ET RETRAIT DE SERVICES

Les demandes d'ajout de service doivent être soumise directement au partenaire du compte. OMNIVIGIL met à la disposition de ses partenaires un assistant en ligne à travers son portail « OMNIconnect » qui leur permet, dans la majorité des cas, d'effectuer eux-mêmes l'ajout de services ou de nouveaux numéros sans passer par notre équipe du service à la clientèle.

Si vous avez besoin d'assistance afin de maîtriser cet outil, communiquez avec le service de soutien technique par téléphone au 1-844-666-4844 (**844-OMNIVIGIL**) suivi de l'option #2, ou en composant le **611**.

Les demandes de retrait de services doivent être soumises de préférence au partenaire au compte, qui lui pourra les faire suivre après validation à notre service à la clientèle à service@omnivigil.com. Un service retiré demeure facturable et payable jusqu'à la fin du mois.

RETOUR & ÉCHANGE DE MARCHANDISE

Un appareil acheté auprès d'OMNIVIGIL peut être retourné pour une des deux raisons suivantes :

- Retour de marchandise (ne convient pas)
- Échange d'équipement sous garantie ou « Return Merchandise Authorization (RMA) »

Retour de marchandise

Pour obtenir le remboursement d'un article qui ne vous convient pas, vous devez contacter notre service à la clientèle à service@omnivigil.com. Vous disposez d'une limite de 10 jours suivant la date de réception du colis pour effectuer votre retour.

1. Un remboursement sera effectué au montant total de l'achat moins 20% de frais de retour. Il est à noter que les frais de livraison sont à la charge de l'expéditeur.
2. Les frais de retour (20% du montant d'achat) s'appliquent également dans le cas d'une erreur de votre part (quantité, modèle ou autre).

Advenant une situation où une erreur serait commise par OMNIVIGIL, aucun frais de retour ne seront exigés (transport ou administration) et un nouvel envoi, ou le remboursement intégral de votre commande, vous sera proposé.

L'article doit être à l'**état neuf** : c'est-à-dire, non utilisé, non endommagé, propre, sans odeur, sans poils d'animaux ainsi qu'avec les étiquettes, les accessoires et l'emballage d'origine.

Des **frais de retour supplémentaires** s'appliqueront si l'article retourné n'est plus à l'état neuf et/ou que des accessoires sont manquants. Également un article si **impropre à la revente** notamment lorsqu'usagé ou retourné après le délai prescrit est non-remboursable. L'article vous sera alors réexpédié et nous vous facturerons des frais de transport de 25\$.

Une commande refusée à la livraison se voit retournée aux mêmes conditions qu'un retour de Marchandise (voir le point 1 plus haut), i.e. que des frais de 20% du montant d'achat seront exigés.

Le remboursement d'une commande se fait exclusivement par le même mode de paiement que celui utilisé pour l'achat initial, sans exception.

Échange de marchandise sous garantie

Dans le cas d'un équipement défectueux, vous trouverez ci-dessous le processus pour effectuer une demande d'échange de matériel défectueux, en vue d'une réparation ou du remplacement ou remboursement. Le processus est soumis à la limite d'achat du produit et de sa garantie.

Processus d'une demande

1. Vous devez soumettre votre demande à notre équipe de soutien technique. Un premier diagnostic à distance sera effectué pour confirmer la défectuosité de l'appareil;
2. Une fois le premier diagnostic complété, vous devrez envoyer une copie de la facture d'achat de l'appareil;
3. Une autorisation du service à la clientèle pour le retour de l'appareil sera donnée par suite de la vérification de la date limite et de la garantie;
4. Une fois en mains l'appareil sera de nouveau vérifié et diagnostiqué par l'équipe du support pour confirmer le bris de l'appareil et que ce n'est pas un bris causé par un usage abusif;
5. Un numéro de retour vous sera remis ainsi que les instructions ci-dessous :

Instructions de retour de marchandise

Il est important que vous retourniez votre marchandise (RMA) conformément aux instructions suivantes. Le retour (RMA) pourrait être refusée et/ou assujettie à des frais supplémentaires si les instructions ne sont pas suivies. Si vous désirez effectuer un changement à votre RMA, incluant l'ajout et/ou le retrait d'unités, celui-ci doit être approuvé par OMNIVIGIL avant l'expédition.

- Le RMA doit être reçue dans les 15 jours suivant la date où la demande a été acceptée;
- Envoyez la marchandise avec tous les accessoires et composantes dans leurs emballages originales (si possible) ;
 - Le(s) produit(s) défectueux;
 - Le(s)s adaptateur(s) de courant;
 - Le(s) fil réseau;
 - L'imprimé complet de la demande de RMA;
 - La preuve d'achat (facture) pour chaque produit.
- N'écrivez pas sur l'extérieur des boîtes;
- Enlevez l'étiquette du transport sans endommager la boîte, si possible;
- Pour les boîtes multiples, notez le numéro de ticket sur chacune des étiquettes.

Option de retour

Tous les retours feront l'objet d'une inspection, les retours non conformes seront retournés à vos frais. Pour le retour du produit choisir l'une des 2 options ci-dessous:

- **Expédition** - Les expédier en utilisant un service de messagerie prépayé (placez toutes les produits dans une seconde boîte avec tous les accessoires) à l'adresse ci-dessous;
- **Dépôt** - Les remettre en personne à notre équipe de soutien technique situé à notre bureau de Québec situé à l'adresse ci-dessous avec l'imprimé complet de la demande de RMA, la preuve d'achat (facture) pour chaque produit ainsi que le numéro de retour RMA #Ticket.

Adresse de retour

ATTN: RMA #Ticket

OMNIVIGIL Solutions

290-4765 1ere Avenue Québec, QC, G1H 2T3

Téléphone : 418-380-6063

Appareil de remplacement

Une fois le bris de l'appareil confirmé un appareil de remplacement vous sera remis ou envoyé et la demande sera fermée comme résolue.

NUMÉRO TEMPORAIRE

OMNIVIGIL peut fournir sur demande un numéro de téléphone temporaire pour faciliter le transfert de nouveaux numéros ou la configuration des services. Une fois la portabilité complétée Il est important de supprimer ces numéros temporaires du compte client puis d'en aviser notre département du service à la clientèle à service@omnivigil.com. Le service ainsi que le numéro seront retirés. Si le numéro demeure au compte un frais mensuel pourrait alors être facturé.