

Description d'Offre de Service ProServices
Service de Soutien Relocaliser-ajouter-changer (RAC) ProCare
pour les Communications Unifiées

La description d'offre de Service (DOS) décrit le ProCare Relocaliser-ajouter-changer (RAC) pour les Communications Unifiées. Le soutien RAC augmente la couverture de maintenance ProCare sur NetVanta 7000- et les séries de produits UC en fournissant des changements de configurations administratives à distance normalement requis par les clients mais qui ne sont pas inclus dans le ProCare standard. Le soutien RAC peut être appliqué seulement aux systèmes qui sont simultanément couverts par ProCare.

Le Soutien ADTRAN ProCare couvre:

- ajouter, supprimer, ou modifier les comptes d'utilisateurs ou les configurations téléphoniques;
- modifier la configuration de fonctions et services existants telles que les réceptionnistes automatisées, groupes d'appel, files d'attente d'appel, etc.

Il ne couvre pas:

- la configuration de toute nouvelle fonction qui devient disponible par le biais de mise à jour logiciel;
- le déploiement de fonctions pas déjà configurées dans le système;
- des reconstructions complètes de configuration;
- tout travail sur-place; ou
- la manipulation de tout système pas spécifiquement couvert par le Soutien RAC (y compris tout équipement non-ADTRAN).

Les événements RAC se produisent durant les heures ouvrables réguliers d'ADTRAN (Lundi au Vendredi entre 8:00 a.m. et 5:00 p.m. Heure Centrale, excluant les jours fériés) et doivent être cédulés à l'avance. Pour faire demande d'un événement RAC, le client peut appeler le Centre de Service à la Clientèle ADTRAN au 888-423-8726 durant les heures ouvrables régulières et fournir le numéro de Plan de Service, le nom de compagnie enregistré, ou le numéro de série du système couvert. Les événements RAC sont normalement cédulés pour être complétés à l'intérieure de deux jours ouvrable à partir de la demande initiale.

Service à la Clientèle Exceptionnel

ADTRAN s'efforce de mériter notre réputation pour ce qui est de fournir un service à la clientèle hors pair. Nous invitons vos commentaires et suggestions afin de nous aider à améliorer les services que nous offrons. Sentez-vous libre de nous contacter en tout temps à: CustomerSupport@adtran.com ou 888-4ADTRAN (888-423-8726) ou en Français au 877-496-3266.