

VOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE:

GUIDE PRATIQUE



www.ubity.com

4200 boul. St-Laurent, bureau 1210, Montréal, QC, Canada, H2W 2R2

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	3
2	SERVICE À LA CLIENTÈLE	4
	2.1 Joindre le service à la clientèle	4
	2.2 Heures d'opération du service à la clientèle	5
3	PORTAIL DE GESTION EN LIGNE ET CONTACTS DE COMPTE	6
	3.1 Portail Studio - Administrateurs	6
	3.2 Portail Studio - Utilisateurs	7
	3.3 Les Contacts de compte	7
4	OUTILS DE COMMUNICATIONS	8
	4.1 Soutien technique en ligne	8
	4.2 État du système	9
	4.3 Infolettre mensuelle	10
	4.4 Réseaux sociaux	11
	4.4.1 Facebook	11
	4.4.2 LinkedIn	11
	4.4.3 Blogue	11
5	LES TYPES DE SERVICES	12
	5.1 Résolution d'incidents	12
	5.1.1 Types d'incidents	12
	5.1.2 Délais de résolution	14
	5.1.3 Informations à fournir lors de l'ouverture d'un billet	15
	5.2 Traitement de requêtes de changements	16
	5.2.1 Types de requêtes	16
	5.2.2 Délais de traitement	17
	5.2.3 Libre-service pour traiter vos requêtes de changements	18
6	PROCESSUS D'ESCALADE EN CAS D'URGENCE	19
	6.1 Communiqués traitant d'un incident majeur	19
7	ENGAGEMENTS ET ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)	21
8	MAINTENANCES ET MISES À NIVEAU	23

INTRODUCTION

C'est avec un grand plaisir que nous vous souhaitons la bienvenue chez Ubity!

Ubity et notre équipe de service à la clientèle sont fières de faire de vos préoccupations notre priorité, et de répondre à toute question relative à votre compte.

Vous pouvez rejoindre notre équipe spécialisée en composant notre numéro sans frais, 1-877 315 1920 suivi de l'option #2, ou en composant le 611 depuis votre téléphone IP d'Ubity.

À des fins d'assistance, communiquez avec nos différents départements via les adresses courriel suivantes :

Ventes — ventes@ubity.com

Service à la clientèle — support@ubity.com

Commandes et équipement — achats@ubity.com

Facturation — payables@ubity.com

Portabilité (transferts de numéros de téléphone) — lnp@ubity.com

Les heures d'ouverture régulières du service à la clientèle sont du lundi au vendredi entre 08h00 et 18h00 HNE.

En cas d'incidents (notamment des pannes, des interruptions de services, des problèmes techniques et tout autre défaillance), veuillez suivre les directives de signalement afin d'ouvrir un billet auprès de notre service à la clientèle. Lors de l'ouverture d'un billet traitant d'un problème technique, vous devez fournir plusieurs informations décrites dans la [section 5.1.2 Délais de résolution](#), dont votre numéro de compte, le type de service dont il est question, le ou les numéros touchés, et des exemples d'appels récents.

Tous les incidents signalés sont catégorisés en ordre de sévérité, soit mineure (Sévérité 3), majeure (Sévérité 2) ou critique (Sévérité 1); ces catégories sont prédéfinies et décrites dans la [section 5.1.1 Types d'incidents](#). Bien que nous ferons tout notre possible afin de nous assurer que les problèmes soient résolus dans les plus brefs délais, le temps moyen de résolution varie en fonction du type et du niveau de l'incident. Les problèmes catégorisés comme étant de sévérité mineure sont traités durant les heures d'ouverture régulières, tandis que les problèmes majeurs et critiques sont traités par notre service à la clientèle même à l'extérieur de nos heures d'ouverture. Veuillez consulter la [section 5.1 Résolution d'incidents](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle d'Ubity, *c'est le lien entre tous nos services et notre client*. Il représente un élément crucial de la réussite, basé sur une approche de collaboration avec chacune de nos entreprises clientes. C'est à travers ce service qu'elles pourront communiquer directement avec un conseiller qui aura les qualités requises pour les écouter, les orienter, les informer afin de résoudre leurs soucis techniques et, enfin, créer une expérience client optimale. Chaque initiative de communication d'un client avec notre entreprise représente une occasion pour nous d'améliorer nos produits et services.

Le but de notre service à la clientèle est non seulement de répondre aux difficultés rencontrées par nos clients, mais également d'accompagner les entreprises dans leur parcours; notre service à la clientèle est orienté vers le client et ses intérêts.

2.1 JOINDRE LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Par téléphone

Appeler le 1-514 907 3400 suivi de l'option #2 ou le numéro sans frais 1-877 243 5520 suivi de l'option #2, puis suivre les instructions.

Ce numéro est privilégié pour les incidents.

Suite à votre appel, notre service à la clientèle ouvrira un billet et joindra un numéro de suivi à votre demande. Ce numéro servira de référence lors du suivi du traitement de la demande par l'équipe de service à la clientèle.

Par courriel

Envoyer un courriel à support@ubity.com.

Cette adresse de courriel est essentielle pour les requêtes de changement puisqu'elle vous permettra d'obtenir une confirmation écrite de votre demande.

Suite à la réception de votre courriel, vous recevrez une réponse automatique comportant le numéro de suivi associé à votre demande. Ce numéro servira de référence lors du suivi du traitement de la demande par l'équipe de service à la clientèle.

2.2 HEURES D'OPÉRATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pendant les heures d'ouverture régulières, soit du lundi au vendredi entre 08h00 et 18h00 HNE (heure normale de l'est), un technicien qualifié répondra à votre appel en moins de cinq (5) minutes. Dans le cas où le technicien n'est pas en mesure de prendre votre appel, vous serez invité à laisser un message vocal après lequel il communiquera avec vous dans les plus brefs délais. Une fois que votre incident ou votre requête aura été identifié(e), votre demande sera prise en charge.

À l'extérieur des heures d'ouverture régulières, c'est-à-dire du lundi au vendredi entre 18h01 et 07h59, et durant la fin de semaine et les jours fériés, nous vous invitons à laisser un message vocal à notre service à la clientèle pour des urgences exclusivement, soit les incidents de Sévérité 1 ou 2. Le service à la clientèle rendra votre appel dans les trente (30) minutes qui suivent. Puisque le service d'urgence traite uniquement les incidents critiques (de Sévérité 1) ou majeurs (de Sévérité 2), toutes autres demandes seront traitées pendant les heures d'ouverture régulières.

PORTAIL DE GESTION EN LIGNE ET CONTACTS DE COMPTE

Ubyty met à votre disposition un portail de gestion en ligne performant et facile d'utilisation nommé «Studio,» pour une administration optimale de vos communications d'entreprise : studio.ubity.com.

3.1 PORTAIL STUDIO — ADMINISTRATEURS

Notre portail de gestion, Studio, est conçu pour permettre aux contacts de type «Administratif» des services d'Ubyty de maîtriser eux-mêmes leur service de téléphonie et de centre de contacts. Vous pouvez accéder à Studio via l'adresse studio.ubity.com. Ces Administrateurs ont été identifiés en tant que gestionnaires du compte et ont été configurés dans le système au moment de l'implantation du service. Les droits associés aux Administrateurs peuvent être changés ou attribués à de nouveaux utilisateurs à la demande du client.

Depuis Studio, les Administrateurs sont en mesure de gérer l'ensemble de leurs services (ajouter, modifier ou supprimer des utilisateurs, modifier des numéros de téléphone, apporter des changements aux Réponses Vocales Interactives (IVR), au menu d'accueil, aux files d'appels, et plus encore). À titre de référence, tous les guides d'administration se retrouvent sur notre soutien technique en ligne présenté dans la [section 4.1 Soutien technique en ligne](#), sous la catégorie « Services Ubyty ».

Chaque entreprise cliente doit compter au moins un contact Administratif. Ces contacts doivent non seulement être familiers avec Ubyty et ses services, mais aussi connaître notre processus de service clientèle et avoir un certain degré de connaissances techniques.

- Ces contacts sont la référence officielle lorsque le service à la clientèle doit rejoindre l'entreprise, et sont donc ceux qui seront avisés en cas d'incidents ou de maintenances.
- Par mesure de sécurité et afin de s'assurer que tout changement, simple ou complexe, a bel et bien été approuvé, seuls les Administrateurs peuvent faire la requête de changements relatifs aux services de l'entreprise.
- Seuls les Administrateurs ont l'autorisation de faire des requêtes impliquant tout changement financier.
- Seuls les Administrateurs ont l'autorisation de commander des équipements via notre service à la clientèle par téléphone au 1-877 315 1920 suivi de l'option #2 ou par courriel à achat@ubity.com.
- Les Administrateurs qui désirent recevoir les communiqués automatisés concernant tout événement affectant notre plateforme, tels que des incidents ou des maintenances, devront s'inscrire en tant que Contacts de compte (voir la [section 3.3 Les Contacts de compte](#)”).

3.2 PORTAIL STUDIO – UTILISATEURS

Notre portail de gestion permet également aux utilisateurs des services d'Ubity de traiter eux-mêmes certaines requêtes de changements. Depuis Studio, tous les utilisateurs sont en mesure de modifier les périphériques qui les concernent, les options de messagerie vocale et plus encore. Tous les guides de l'utilisateur se retrouvent sur notre soutien technique en ligne présenté dans la [section 4.1 Soutien technique en ligne](#), sous la catégorie « Services Ubity. »

3.3 LES CONTACTS DE COMPTE

Les Contacts de compte sont les contacts de l'entreprise qui recevront les différents communiqués d'Ubity. Les Contacts de compte doivent être identifiés et ajoutés dans le portail de gestion en ligne de l'entreprise, Studio, sous l'onglet « Gestion » puis sous « Contacts de compte. » Voici les différents types de Contacts de compte :

Administratif

Les contacts de type Administratif représentent le ou les gestionnaires du compte. Ces contacts peuvent communiquer avec Ubity et demander tout changement au compte, sans être identifiés comme un administrateur du portail Studio.

Technique

Les contacts de type Technique recevront automatiquement toutes les communications concernant les incidents et les avis de maintenance. Nous recommandons fortement d'ajouter tous les Administrateurs de Studio à la liste des contacts techniques sous la [section 3.3 Les Contacts de compte](#).

Facturation

Les contacts de type Facturation recevront les factures d'Ubity sur une base mensuelle. Nous recommandons aux entreprises qui possèdent une équipe pour les comptes payables ou les finances d'inscrire les adresses courriel correspondantes aux membres de l'équipe, ainsi que le numéro de téléphone pour les joindre.

OUTILS DE COMMUNICATIONS

4.1 SOUTIEN TECHNIQUE EN LIGNE

La téléphonie d'affaires joue un rôle crucial au sein des entreprises, que ce soit pour l'entretien ou la mise à niveau des équipements, un problème de messagerie vocale ou simplement un mode d'emploi, vos questions ne devraient jamais rester sans réponse. Ubity met donc à la disposition de ses clients un site de soutien technique en ligne à l'adresse support.ubity.com.

Cet outil vous permet d'être autonome. Depuis celui-ci, vous pouvez consulter tous nos guides d'utilisateur, visualiser et télécharger les guides de base de votre flotte téléphonique en fonction du fabricant, et clarifier toutes ambiguïtés relatives à la téléphonie en vous référant à notre foire aux questions.

- Depuis la section « Service Ubity » du soutien technique en ligne, accédez à des guides concernant les produits et services offerts par Ubity, tels que notre portail de gestion Studio (administration générale, centre de contacts, files d'appels, etc.) et tous les outils de conférences, de fax et de communications unifiées.
- Sous la section « Équipement », accédez aux guides de configuration de votre flotte téléphonique et aux guides de base de votre équipement tel que vos téléphones, casques d'écoute et pieuvres, que vous pouvez télécharger en PDF.
- Dans la section « Meilleures pratiques », consultez toute documentation relative à la téléphonie IP et les meilleures pratiques à appliquer pour tirer plein profit de votre solution de téléphonie infonuagique.
- Vous trouverez dans la section « Lexique » un répertoire de termes techniques pour mieux comprendre et résoudre vos soucis de téléphonie IP, sans imbroglios.
- Finalement, référez-vous à notre « FAQ, » foire aux questions accompagnées de leurs réponses afin de développer une maîtrise complète de votre système de téléphonie.

Familiarisez-vous à cet outil indispensable et ajoutez sa page à vos favoris : support.ubity.com.

4.2 ÉTAT DU SYSTÈME

Ubity publie son état du système en ligne et présente l'état des différents services et applications disponibles en temps réel à l'adresse status.ubity.com. Cette page permet d'identifier si les services sont fonctionnels en temps réel. Ceux-ci ont été segmentés en sept (7) catégories principales, selon les différentes composantes de la plateforme Ubity, soit :

Service téléphonique global

Cette composante représente l'ensemble du service de téléphonie Ubity.

Une panne du service téléphonique global peut entraîner des problèmes de qualité sonore, des délais anormaux, ou encore une incapacité à initier et/ou recevoir des appels soit vers l'extérieur ou entre postes.

Fournisseurs de liens SIP

Cette composante regroupe tous les fournisseurs de liens SIP individuels de la plateforme Ubity.

Une panne chez un de ceux-ci peut entraîner une incapacité à initier des appels soit vers l'extérieur ou entre postes, si votre téléphonie utilise le fournisseur affecté.

Téléphone logiciel

Cette composante regroupe les applications de téléphone logiciel Ubity UC Desktop et Mobile.

Une panne d'Ubity UC peut entraîner une incapacité à clavarder avec vos contacts et/ou d'obtenir leur état de présence téléphonique, ou encore d'initier de nouvelles sessions de conférence audio ou vidéo.

Serveurs de Voix

Cette composante regroupe tous les serveurs de voix (VGWs) de la plateforme Ubity.

La panne d'un de ceux-ci peut entraîner des délais anormaux ou des microcoupures intermittentes, si votre téléphonie est servie par le VGW affecté.

Portail de gestion

Cette composante représente le portail de gestion Ubity, Studio.

Une panne de Studio peut entraîner des délais d'affichage anormaux, des données temporairement manquantes ou erronées, des messages d'erreur, ou encore une incapacité à accéder au portail.

Service de télécopie

Cette composante représente le service de télécopie (fax) d'Ubity.

Une panne de Studio peut entraîner une incapacité à envoyer des télécopies soit par l'entremise de notre portail client web ou d'un adaptateur IP (ATA), ou encore de recevoir des télécopies par ce même adaptateur ou par courriel.

Service de SMS

Cette composante représente le service de messagerie texte (SMS).

Une panne de celle-ci peut entraîner une incapacité à envoyer ou recevoir des messages texte vers ou en provenance d'abonnés cellulaire, et ce à partir de nos outils de communications unifiées ou de notre interface de programmation (API).

Chacun des services est marqué d'un statut de disponibilité (vert), de disponibilité partielle (orange) ou de non-disponibilité (rouge). Sous chacune des catégories des services présentées ci-haut se trouvent l'identification de tous les serveurs et leur disponibilité respective. Cette page présente également l'historique des incidents (notamment des pannes, des interruptions de services, des problèmes techniques et tout autre défaillance) survenus, ainsi que les avis de maintenances. L'historique des incidents inclut l'ensemble des communications émises à leur sujet et les bilans (« post-mortem ») documentés.

Les utilisateurs peuvent s'abonner à cette page afin de recevoir toute notification accompagnant ses activités et d'être avisés automatiquement d'incidents ou de maintenances. Pour se faire, il suffit de cliquer sur «Subscribe to updates» depuis l'adresse status.ubity.com.

4.3 INFOLETTRE MENSUELLE

L'infolettre mensuelle d'Ubity est un outil de communications essentiel pour nos entreprises clientes et leurs utilisateurs des services de téléphonie Ubity. Elle contient des informations importantes relatives aux services offerts, nouveaux produits, astuces pratiques et nouvelles du marché.

- La section «Astuce client» présente des trucs et astuces pour vous permettre de profiter pleinement de votre solution de téléphonie d'entreprise et de simplifier vos communications.
- Grâce à la section «Nouveau produit», lorsque de nouvelles fonctionnalités ou nouveaux produits sont développés chez Ubity, vous êtes les premiers à en être avisés.
- La section «Promotions» met en vedette les promotions en cours; ne manquez pas une occasion d'économiser!
- Depuis la section «Saviez-vous que», découvrez des informations inédites sur Ubity et des faits divers sur la téléphonie infonuagique en général.
- Plusieurs autres sections sont présentées d'une infolettre à l'autre. Parmi celles-ci, découvrez «Témoignages clients,» «Activité sociale,» «Événement marketing» et plus encore.

Une barre de navigation annonce le contenu de chaque infolettre; chaque mois, vous pouvez donc lire les sections qui vous intéressent. Une infolettre contient en moyenne trois (3) sections, vous informant des nouvelles mensuelles chez Ubity.

4.4 RÉSEAUX SOCIAUX

4.4.1 Facebook

En suivant la page d'Ubity sur Facebook, vous vous assurez de ne jamais manquer d'information essentielle en plus de démontrer votre encouragement pour notre entreprise. Sur cette page, nous partageons notre participation à des événements du marché, des activités qui transmettent notre culture d'entreprise et des nouvelles marquantes dans notre vie d'entreprise.

Visitez la page Facebook d'Ubity et cliquez «J'aime» pour rester informés en tout temps : facebook.com/ubity.

4.4.2 LinkedIn

En suivant la page d'Ubity sur LinkedIn, vous vous assurez de rester informé des nouvelles marquantes dans notre vie d'entreprise. Sur cette page, nous partageons notre participation à des événements du marché et des nouvelles relatives à notre domaine d'expertise.

Visitez la page LinkedIn d'Ubity et cliquez «Suivre» pour rester informés en tout temps : linkedin.com/company/ubity/.

4.4.3 Blogue

En suivant le blogue Ubity, vous accédez à un contenu exclusif incluant des nouvelles relatives à Ubity, des articles traitant la téléphonie IP infonuagique en général, des astuces pour améliorer vos communications et processus d'entreprises, des opportunités de carrière au sein de notre équipe, et l'archive des infolettres mensuelles passées.

Visitez le blogue Ubity pour rester informés en tout temps : www.ubity.com/blog.

LES TYPES DE SERVICES

Le service à la clientèle d'Ubity traite trois (3) types principaux de requêtes provenant de ses clients :

Les incidents

Incluent les pannes, les interruptions de services, les problèmes techniques et tout autre défaillance.

Les requêtes de changements

Incluent les ajouts, les retraits ou les modifications d'un service ou d'utilisateurs.

Les questions

Incluent toute question concernant le fonctionnement de nos services, la facturation ou autre.

5.1 RÉOLUTION D'INCIDENTS

Un incident (une panne, une interruption de services, un problème technique ou toute autre défaillance) peut être rapporté directement à notre service clientèle par téléphone au 1-514 907 3400 suivi de l'option #2, ou encore en ouvrant un billet par courriel à l'adresse suivante : support@ubity.com.

Pendant les heures d'ouverture régulières, le service à la clientèle garantit la prise en charge de billets pour tous les types d'incidents

À l'extérieur des heures d'ouverture régulières, seuls les incidents critiques (de Sévérité 1) et majeurs (de Sévérité 2) seront pris en charge ; les autres demandes seront traitées lors des heures ouvrables régulières.

5.1.1 Types d'incidents

Les incidents se qualifient par tout événement affectant notre plateforme de communications, tels qu'une panne, une interruption de services, un problème technique ou toute autre défaillance concernant les solutions d'Ubity. Les incidents sont classifiés selon leur sévérité en trois niveaux, auxquels une priorisation et un délai de traitement sont associés:

Sévérité 1 – Critique

Les incidents critiques de Sévérité 1 affectent gravement un ou plusieurs sites et la capacité de l'entreprise cliente à poursuivre ses opérations d'affaires. Ceux-ci sont causés par une erreur qui rend inopérant ou inaccessible un ou plusieurs des services inclus dans la solution d'Ubity tel que décrit dans le Contrat. En l'occurrence d'un tel incident, l'objectif premier d'Ubity est de remettre les communications de l'entreprise cliente sur pieds par tous les moyens nécessaires. Ubity s'est fixé comme objectif de délai de résolution deux (2) heures ou moins pour les incidents de Sévérité 1. Ubity veillera 24 heures sur 24 à la résolution de l'incident ; des efforts constants seront investis afin d'isoler, diagnostiquer et amener une solution au problème. Si le client n'est pas disponible 24h/24 pour échanger avec nos ingénieurs, la priorité sera réévaluée en conséquence. Si le niveau de sévérité est réévalué à une Sévérité 2 ou 3, l'équipe de soutien technique suivra le processus d'escalade associé à ces niveaux.

Sévérité 2 – Majeur

Les incidents majeurs de Sévérité 2 affectent les opérations de l'entreprise cliente d'une façon majeure, mais celle-ci garde une certaine capacité à rester productive et poursuivre ses opérations d'affaires. Généralement, il s'agit d'une erreur qui rend indisponibles ou partiellement indisponibles une ou plusieurs fonctions indispensables des services d'Ubity, ou qui détériore de façon significative les performances du service. Ubity s'est fixé comme objectif de délai de résolution six (6) heures ou moins pour les incidents de Sévérité 2.

Sévérité 3 – Mineur

Les incidents mineurs de Sévérité 3 affectent les opérations de l'entreprise cliente d'une façon mineure, entraînant la perte partielle de fonctionnalités secondaires. Ceux-ci touchent un petit nombre d'utilisateurs ou ont un impact mineur sur l'utilisation d'une application ou d'une fonction de la solution d'Ubity, et ce, sans répercussions sur les services vocaux. Bien que ces incidents gênent certaines opérations, l'entreprise cliente peut poursuivre ses opérations d'affaires. Pour le soutien technique de base, Ubity s'est fixé comme objectif de délai de réponse 24 heures suivant le rapport de l'incident de Sévérité 3.

5.1.2 Délais de résolution

Ubity s'engage à résoudre les incidents (les pannes, les interruptions de services et les problèmes techniques) de ses clients dans les plus courts délais possible. Certains incidents sont toutefois plus sévères que d'autres et nécessitent une attention particulière. Le tableau ci-bas présente les trois (3) niveaux de sévérité d'incidents. Les délais de résolution présentés sont des objectifs et ne peuvent être garantis.

Niveau	Description	Exemples	Objectif de délai de résolution	Délais de prise en charge
Sévérité 1 (Critique)	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions d'une grave importance • Le service est non fonctionnel • L'entreprise cliente ne peut poursuivre ses opérations affaires • L'incident entraîne une perte de revenus ou de clients • Le soutien technique d'Ubity est disponible 24h/24, 7j/7 	<p>Lorsqu'un numéro est composé, l'appel ne peut être établi comme à l'habitude (accueil automatisé ou réception).</p> <p>Il est impossible de passer ou recevoir des appels.</p> <p>Une conversation ne peut être tenue due à une qualité d'appel inacceptable.</p>	2 heures ou moins	<p>Immédiatement du lundi au vendredi entre 08h00 et 18h00</p> <p>ou</p> <p>30 minutes ou moins à l'extérieur des heures d'ouverture régulières</p>
Sévérité 2 (Majeur)	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions majeures • Le service est partiellement fonctionnel • L'entreprise cliente peut partiellement poursuivre ses opérations affaires • L'incident pourrait entraîner une perte de revenus ou de clients • Le soutien technique d'Ubity est disponible 24h/24, 7j/7 	<p>Il est impossible de passer un appel interurbain.</p> <p>Les appelants n'arrivent pas à rejoindre un destinataire ou un poste en particulier.</p> <p>Il est impossible d'envoyer ou recevoir des télécopies.</p> <p>Il est impossible de recevoir des messages vocaux.</p> <p>Les conversations sont interrompues par des problèmes intermittents dus à une moindre qualité d'appel.</p>	6 heures ou moins	<p>Immédiatement du lundi au vendredi entre 08h00 et 18h00</p> <p>ou</p> <p>60 minutes ou moins à l'extérieur des heures d'ouverture régulières</p>
Sévérité 3 (Mineur)	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions mineures et événements prévisibles • L'entreprise cliente ne note aucune ou très peu de répercussions dans le processus de ses opérations affaires • Le soutien technique d'Ubity est disponible du lundi au vendredi entre 08h00 et 18h00 	<p>Les conversations sont légèrement ou sporadiquement marquées de problèmes mineurs affectant légèrement la qualité d'appel.</p> <p>Difficulté à se connecter au portail de gestion en ligne, Studio.</p> <p>Le client ne peut se connecter à notre application de téléphone logiciel, Ubity UC.</p> <p>Le client ne parvient pas à apporter un changement depuis le portail de gestion en ligne, Studio.</p>	5 jours ouvrables ou moins	24 heures ou moins du lundi au vendredi entre 08h00 et 18h00

5.1.3 Informations à fournir lors de l'ouverture d'un billet

Lorsqu'un vous devez rapporter un incident (une panne, une interruption de services, un problème technique ou tout autre défaillance) au service à la clientèle par courriel ou par téléphone, il est requis de fournir certaines informations afin de l'aider à résoudre le problème.

Collecte d'information

À l'ouverture d'un billet auprès du service à la clientèle, vous devez être prêt à fournir les informations suivantes afin de permettre l'analyse de la situation :

✓ **Vos coordonnées**

Votre nom, le nom de l'entreprise cliente et son adresse

✓ **Un numéro de téléphone enregistré dans notre système**

Ayez en main un numéro de téléphone enregistré dans notre système (la liste de ces numéros se trouve dans [Studio](#), sous l'onglet **Outils**, puis sous **Comportement des DIDs**)

✓ **Les services affectés par l'incident**

Qualité audio, télécopies, application de téléphone logiciel Ubyty UC, enregistrement d'appels, rapports, etc.

✓ **Les symptômes observés**

Y a-t-il de l'écho ? Les conversations coupent-elles ? Les téléphones sont-ils non fonctionnels ? Etc.

✓ **Les coordonnées secondaires**

Si le problème signalé a été observé depuis une adresse différente de celle de l'entreprise, fournir cette adresse (par exemple, si le problème affecte une succursale ou un employé en télétravail).

✓ **Les postes touchés par l'incident**

Est-ce que le problème touche tous les employés ou seulement certains postes (extensions) ? Fournir le numéro des postes concernés.

✓ **L'adresse MAC physique** (Media Access Control) des postes touchés par le problème

✓ **Les occurrences spécifiques de l'incident**

Lorsqu'applicable, fournir l'heure, la date, le numéro de poste (extension), le téléphone utilisé et tout autre information descriptive du ou des moment(s) où le problème est survenu.

Diagnostic et identification de l'incident

Préparez-vous à travailler avec en collaboration avec notre équipe de service à la clientèle afin qu'elle puisse bien diagnostiquer la nature de l'incident. Les informations suivantes pourraient vous être demandées :

✓ Classifier l'incident

S1 (Critique) – Impact critique sur la conduite des opérations d'affaires

S2 (Majeur) – Impact majeur affectant partiellement la conduite des opérations d'affaires

S3 (Mineur) – Impact mineur et isolé n'affectant pas ou peu la conduite des opérations d'affaires

✓ Évaluer les symptômes

Fournir des exemples précis des problèmes rencontrés.

Identifier s'il s'agit d'une occurrence unique ou d'un problème récurrent. Dans le cadre d'un problème récurrent, identifier la fréquence et les occurrences.

Identifier si le début du comportement problématique coïncide avec toute autre activité qui aurait pu entraîner ce comportement (par exemple, le changement d'un routeur, la reconfiguration du pare-feu, la modification du système, etc.).

5.2 TRAITEMENT DE REQUÊTES DE CHANGEMENTS

Les requêtes de changements se qualifient par toute demande de modifications à la solution d'Ubity ; elles incluent les ajouts, les retraites ou les modifications d'un service ou d'utilisateurs.

5.2.1 Types de requêtes

Ces requêtes sont classifiées selon leur nature en trois catégories, auxquels une priorisation, un délai de traitement et des frais sont associés :

Urgentes

Ces requêtes sont des demandes de modifications simples, qui ne peuvent être réalisées de façon autonome par les Contacts de compte via le portail de gestion en ligne, Studio, et qui ont un impact sur les communications de l'entreprise cliente. Ces requêtes Urgentes nécessitent moins de trente (30) minutes et leur délai de traitement est de 8 heures ou moins. Des frais variables pourraient leur être associés.

Standards

Ces requêtes sont des demandes de modifications simples et qui nécessitent moins de trente (30) minutes. Les requêtes Standards n'entraînent aucuns frais, et leur délai de traitement est de cinq (5) jours ouvrables ou moins.

Complexes et facturables

Ces requêtes sont des demandes de modifications complexes, qui nécessitent plus de trente (30) minutes et impliquent plus d'un individu chez Ubity. Par exemple, ces requêtes peuvent être la personnalisation de fonctionnalités existantes ou la conception de nouvelles fonctionnalités. Les requêtes Complexes nécessitent du développement logiciel et des frais variables leur sont associés.

5.2.2 Délais de traitement

Ces requêtes incluent les ajouts, les retraits ou les modifications d'un service ou d'utilisateurs. Voici des exemples de requêtes accompagnés de leur priorisation, délais de traitement et frais associés:

Type	Description	Délais de traitement	Frais associés	Traitement Libre-service via Studio
Urgente Requêtes ayant un impact sur les communications et nécessitant moins de 30 minutes	Modifications, ajouts ou retraits concernant : <ul style="list-style-type: none"> • Un utilisateur • Un poste téléphonique • Le comportement des files d'attentes • Les Réponses Vocales Interactives (RVI) 	8 heures	Variables	Impossible
Standard Requêtes nécessitant moins de 30 minutes	Modifications, ajouts ou retraits concernant : <ul style="list-style-type: none"> • Un utilisateur • Un poste téléphonique • Le comportement des files d'attentes • Les Réponses Vocales Interactives (RVI) Demande d'informations générales	5 jours ouvrables ou moins	Aucun	Très recommandé
Complexe et facturable Requêtes nécessitant plus de 30 minutes et du développement logiciel	Personnalisation ou conception concernant : <ul style="list-style-type: none"> • Une fonctionnalité complexe nécessitant une expertise spécifique et du développement logiciel 	5 jours ouvrables ou moins pour l'analyse de la requête, suivie d'une offre de service. (Le délais de réalisation sera précisé dans l'offre)	Variables (Les frais associés à la requêtes seront précisés dans l'offre de service)	Impossible

5.2.3 Libre-service pour traiter vos requêtes de changements

Ubity a développé un portail reconnu dans l'industrie pour révolutionner la gestion des communications. Ce portail de gestion en ligne, Studio, permet le « Libre-service » pour les Administrateurs de système et les utilisateurs réguliers chez nos entreprises clientes. Depuis Studio, traitez vous-mêmes la majorité de vos requêtes de changement sans avoir recours à notre service à la clientèle ni ouvrir un billet. Si vous avez besoin d'assistance afin de maîtriser ce portail, communiquez avec le service à la clientèle ou consultez notre soutien technique en ligne à l'adresse support.ubity.com, où sont répertoriés tous les guides d'utilisation. Voici quelques exemples de requêtes de changements que vous pouvez traiter de façon autonome en mode « Libre-service »:

Pour les Administrateurs

- ✓ Créer, modifier ou effacer un utilisateur
- ✓ Modifier le poste (extension) d'un utilisateur
- ✓ Ajouter notre application de téléphone logiciel, Ubity UC, au poste d'un utilisateur (entraîne des frais de licence et d'utilisation)
- ✓ Ajouter ou modifier les messages d'accueil
- ✓ Modifier la réception automatisée (horaire, arborescence, etc.)
- ✓ Ajouter de nouvelles files d'appels ou des groupes d'appels
- ✓ Changer un l'identifiant de l'appelant (« Caller ID »)
- ✓ et plus encore!

Pour les utilisateurs

- ✓ Activer le transfert d'appels ou « Find-me / Follow-me »
- ✓ Ajouter des contacts au carnet d'adresse de l'entreprise
- ✓ Modifier la musique d'attente
- ✓ et plus encore!

PROCESSUS D'ESCALADE EN CAS D'URGENCE

Ubity s'est fixé comme objectif de répondre aux requêtes dans les délais présentés dans ce document. Si toutefois les démarches du technicien contacté n'étaient pas conformes aux normes décrites dans l'Accord de niveau de service (SLA), les intervenants suivants peuvent être contactés :

	Niveau d'intervention	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Heures d'opération
1	Service à la clientèle : Soutien technique des Niveaux 1,2, 3	1 514 907 3400 suivi de l'option #2	support@ubity.com	Standard : 8h00 à 18h00, lundi au vendredi Urgence seulement : 24/7
2	Directeur du service à la clientèle	1 514 500 1004	escalade@ubity.com *	Urgence seulement : 24/7
3	Chef des opérations	1 514 700 4428	escalade@ubity.com *	Urgence seulement : 24/7
4	Président	1 514 500 7775	escalade@ubity.com *	Urgence seulement : 24/7

* L'adresse courriel escalade@ubity.com sera automatiquement distribuée à toutes les personnes pouvant être concernées par l'escalade.

6.1 COMMUNIQUÉS TRAITANT D'UN INCIDENT MAJEUR

Lors d'un incident majeur (panne, interruption de services, problème technique ou tout autre défaillance affectant sévèrement sa plateforme, Ubity vous propose un système d'alerte complet.

- Une première alerte est envoyée via courriel à tous les contacts de type Technique définis dans le portail de gestion en ligne de l'entreprise, Studio. Pour cette raison, il est essentiel que les entreprises clientes s'assurent de mettre à jour ses Contacts de compte dans Studio, sous l'onglet « Gestion, » puis sous « Contacts de compte » (voir la [section 3.3 Les Contacts de compte](#) pour plus de détails).
- Un courriel est également automatiquement acheminé vers tous les abonnés à la page status.ubity.com. Pour s'y abonner, visitez l'adresse status.ubity.com et cliquez sur « Subscribe to update. »
- Un statut est publié sur notre compte Twitter [@ubitystatus](https://twitter.com/ubitystatus) selon l'état de service qui est affiché en temps réel sur la page status.ubity.com.

L'objectif de ces communiqués est de demeurer transparent lors de l'identification, du diagnostic et de la résolution de l'incident afin que vous puissiez suivre le processus en temps réel.

Les communiqués traitant d'un incident majeur se divisent en quatre (4) phases possibles. Certaines ou plusieurs de ces phases seront communiquées en fonction de la nature de l'incident, de son diagnostic et de sa résolution :

Investigation

Ce courriel communique à tous les Contacts de compte des entreprises clientes que l'équipe d'Ubity a identifié un incident qui affecte ses services et qu'elle est en mode Investigation. Les symptômes possibles de cet incident généralisé seront soulignés.

Identifié

Ce courriel communique à tous les Contacts de compte des entreprises clientes que la source de l'incident a été identifiée, et que l'équipe travaille assidûment à le résoudre. Les symptômes possibles de cet incident généralisé seront soulignés.

Surveillance

Ce courriel communique à tous les Contacts de compte des entreprises clientes que l'incident a été résolu par l'application de correctifs et que nous demeurons en mode Surveillance afin d'assurer que les services restent stables. Suivant ce communiqué, la phase de résolution de l'incident sera réévaluée et, dans les quatre (4) heures qui suivent, un prochain courriel annoncera qu'il est « Résolu, » ou de retour à « Identifié. »

Résolu

Ce courriel communique à tous les Contacts de compte des entreprises clientes que l'incident a été résolu et stabilisé, et qu'il sera suivi d'un bilan (« post-mortem ») disponible dans les 72 heures qui suivent.

Les bilans (« post-mortem ») qui sont mis à votre disposition 72 heures suivant la résolution d'un incident comportent les informations suivantes :

- ✓ La description de l'incident, ses impacts sur les services et les composantes affectées.
- ✓ La durée de l'incident selon l'heure de début et de fin de l'incident identifiée par nos outils de surveillance (monitoring), et l'heure de sa résolution.
- ✓ L'explication de la résolution et la description des actions correctives appliquées.

ENGAGEMENTS ET ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

Cette section présente notre Accord de niveau de service, communément appelée SLA (Service Levels Agreement), qui définit les normes de qualité de service de la solution d'Ubity. Cet accord stipule que si la disponibilité du service n'est pas conforme aux normes énoncées, le client peut, sous réserve de certaines conditions et exclusions, être éligible à certains crédits sur les frais mensuels récurrents associés à son forfait de téléphonie. L'accord SLA s'applique uniquement aux clients qui ont signé un contrat d'une durée minimum de douze (12) mois et dont le compte ne comporte aucun solde en souffrance. Pour de plus amples détails, référez-vous à votre Contrat.

Définition de l'accord SLA

La disponibilité du réseau téléphonique de 99.9 % correspond à la disponibilité des composantes du réseau téléphonique appartenant à Ubity, soit son matériel informatique, ses accès au réseau Internet localisé dans ses centres de données, et toute autre composante nécessaire au bon fonctionnement du service. Ubity est disponible et fonctionnelle tous les jours, 24 heures sur 24.

La qualité de la voix

Ubity garantit une qualité de la voix qui demeurera convenable, de sorte qu'une conversation ne soit jamais affectée au point où elle devient impossible à tenir.

Conditions et exclusions

Dans le cas où le service n'est pas conforme aux normes énoncées dans l'accord SLA et un crédit est réclamé, certaines conditions et exclusions s'appliquent. La réclamation de crédit est invalide lorsque :

- a. Il y a un bris ou une indisponibilité du réseau chez l'entreprise cliente, dont des interruptions provenant de son fournisseur Internet ou le mal fonctionnement de tout équipement de type réseau ;
- b. Il y a un cas de force majeure tel qu'un sinistre provoqué par la nature, un incendie, une guerre, une émeute, un acte de terrorisme ou un acte du gouvernement ou de toute autre autorité publique ;
- c. Il y a un bris ou une indisponibilité des réseaux de tierces parties d'Ubity dont ses fournisseurs Internet ou téléphoniques ;

d. L'incident est dû à un entretien de réseau prévu du lundi au jeudi, entre 00h01 et 04h00, dont le client aura été avisé par écrit au moins cinq (5) jours à l'avance;

e. Les comptes du client ont un solde en souffrance au moment où se produit l'événement faisant l'objet de la demande de crédit;

f. L'incident résulte d'une maintenance qui a préalablement été planifiée par Ubity et communiquée au client au moins cinq (5) jours avant ladite maintenance.

MAINTENANCES ET MISES À NIVEAU

Maintenances

Ubity procède à la maintenance de ses services lors de périodes préalablement planifiées lorsque les changements à apporter peuvent impacter la plateforme de téléphonie. Quatre (4) périodes de maintenance existent par semaine, soit le lundi, mardi, mercredi et jeudi entre 00h01 et 04h00.

Dans l'éventualité où Ubity devait procéder à une maintenance à l'extérieur des périodes planifiées à des fins d'interventions urgentes, un avis écrit sera envoyé à tous les Contacts de Compte de type Technique au moins cinq (5) jours d'avance (voir la [section 3.3 Les Contacts de compte](#) pour plus de détails).

Mises à niveau

Afin de réaliser des mises à niveau du système, Ubity procède à la maintenance de ses services à l'extérieur des périodes préalablement planifiées lorsqu'il n'y a aucun impact prévu sur les services des clients.