

Votre central téléphonique sur le bout des doigts

/ comment modifier votre central / comment résoudre un problème technique



belgacom

VOUS EMMÈNE

www.belgacom.be/pabx

Vous disposez actuellement d'un central téléphonique Belgacom pour gérer vos télécoms et nous vous en remercions. En tant qu'utilisateur, vous trouverez dans cette brochure toutes les informations utiles pour modifier votre central, répondre aux questions que vous vous posez ou encore pour vous aider à résoudre un problème technique. Alors, lisez-la attentivement et conservez-la précieusement à portée de main.

Conditions d'application

Les différents conseils et services que vous découvrirez dans cette brochure concernent le matériel suivant :

- central téléphonique Belgacom
- postes systèmes et analogiques connectés sur le central téléphonique
- accessoires et applications Belgacom connectés sur le central téléphonique.



Vous rencontrez un problème technique

Malgré l'excellente qualité des centraux téléphoniques Belgacom et de leurs périphériques, nul n'est à l'abri d'une panne de central, d'un téléphone défectueux, d'un câblage déficient, etc. Face à un tel problème, voici la procédure à suivre :

1. Prenez le problème en mains

Avant de contacter notre support technique, commencez par consulter notre site www.belgacom.be/pabx et effectuez toujours les tests suivants :

Problème avec un poste téléphonique relié à votre central :

1. réinitialisez le poste en le débranchant pour ensuite le rebrancher après quelques secondes
2. vérifiez les connexions, les câbles et les différentes fiches en faisant, par exemple, le test avec le câble d'un autre poste qui fonctionne correctement
3. testez le poste défectueux sur la prise d'un poste du même type qui fonctionne correctement.

Problème avec un poste téléphonique sans fil (DECT) :

1. enlevez et remettez les batteries
2. vérifiez les connexions du chargeur
3. testez le poste téléphonique DECT à proximité de chacune des antennes.

Problème général de communications externes ou internes :

FORUM 3000 et FORUM 500

1. vérifiez que l'installation est toujours bien alimentée par le 230 v
2. effectuez un redémarrage de votre central Forum comme suit :
 - coupez l'alimentation 230 v pendant quelques secondes
 - débranchez aussi l'alimentation de secours Forum UPS
 - attendez quelques minutes que le système redémarre.

FORUM 700

1. vérifiez que l'installation est toujours bien alimentée par le 230v
2. effectuez un redémarrage du central en appuyant sur le Bouton 'ON/OFF' (en haut à droite sur la face avant du central) jusqu'à ce que le voyant lumineux 'POWER' s'allume (en rouge), attendez ensuite quelques minutes que le système redémarre.

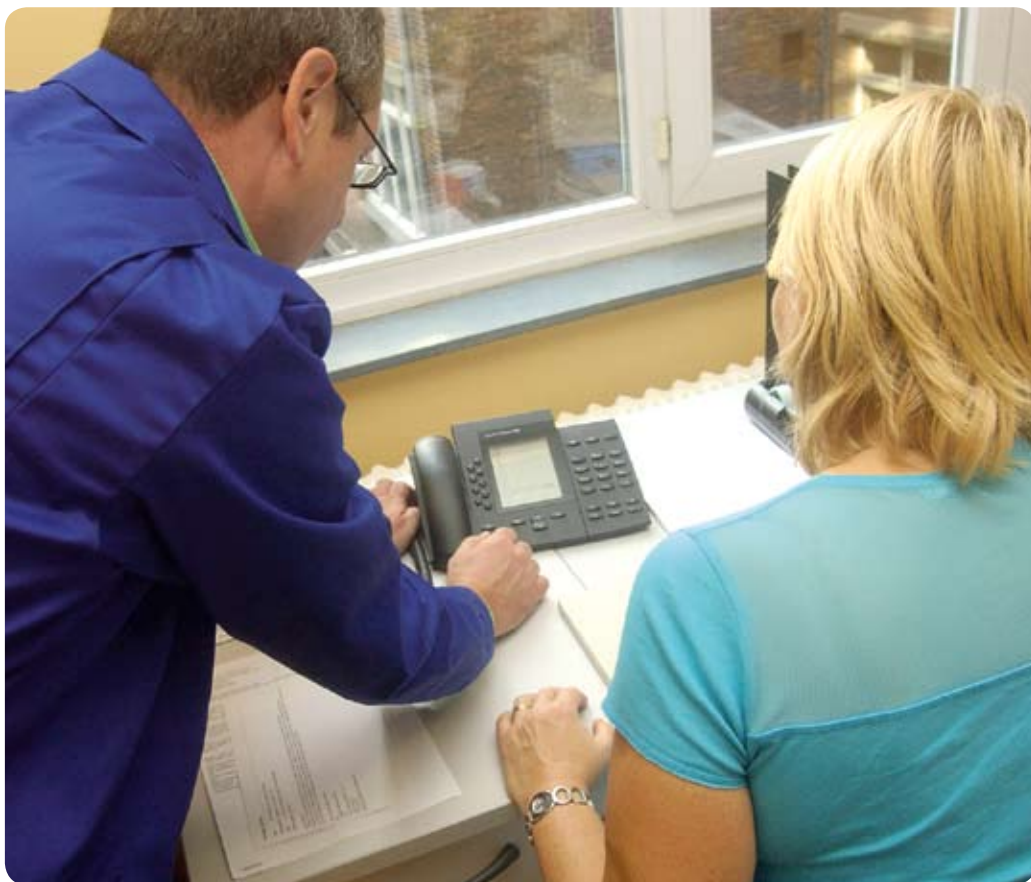
Remarque : Pendant le redémarrage, le système sera inutilisable. Parfois cela prend jusqu'à 20 minutes.

2. Faites-vous aider

Le problème persiste, même après avoir suivi les indications reprises dans le chapitre précédent. Deux solutions s'offrent à vous :

1. Consultez notre site www.belgacom.be/supportenligne.
Vous trouverez l'information sous la rubrique "support en ligne"
2. Contactez notre support technique afin d'effectuer les tests permettant de diagnostiquer le problème. Dans la plupart des cas celui-ci pourra être résolu à distance en vous évitant le déplacement d'un technicien.
Notre support technique est accessible 24 heures sur 24 aux numéros suivants :
 - pour les particuliers et les PME : **0800 33 700**
 - pour les grandes entreprises : **0800 33 100**

S'il y a lieu de remplacer vos postes téléphoniques, Belgacom vous enverra le nouveau matériel par colis postal pour procéder à l'échange.



Vous souhaitez apporter des modifications

Pour certaines raisons, vous souhaitez modifier la programmation de votre central téléphonique ou revoir la structure de vos différents postes :

1. Effectuez vous-même la modification

Avant de contacter notre support technique, consultez notre site www.belgacom.be/pabx. Vous y trouverez les manuels d'utilisation de votre central téléphonique, ainsi que les manuels de vos différents postes.

2. Faites-vous aider

Vous ne vous en sortez pas avec les indications reprises dans le manuel d'utilisation de votre central ou de ses périphériques ?

Contactez notre Support technique. Dans la plupart des cas, il pourra résoudre le problème à distance très rapidement et vous éviter ainsi le déplacement d'un technicien.

Notre support technique est accessible 24 heures sur 24 aux numéros suivants :

- pour les particuliers et les PME : **0800 33 700**
- pour les grandes entreprises : **0800 33 100**

Ces changements de programmation seront facturés selon les tarifs en vigueur.

Si vous envisagez une évolution constante de votre entreprise pouvant engendrer des modifications régulières dans votre infrastructure télécom, nous vous recommandons de souscrire un "Service Level Agreement" complémentaire qui, de la mise à jour des logiciels aux petites reprogrammations à distance, vous apportera toutes les solutions que vous êtes en mesure d'attendre. (voir page suivante)

Vous souhaitez ajouter des applications ou de nouveaux postes

Contactez notre service clientèle aux numéros suivants :

- pour les particuliers et les PME : **0800 33 800**
- pour les grandes entreprises : **0800 33 200** ou productline@belgacom.be

Ou contactez votre vendeur Belgacom habituel. Belgacom fixera avec vous un rendez-vous pour l'installation du matériel supplémentaire par un technicien. Certains accessoires (housses, batteries...) peuvent vous être livrés à domicile par colis postal.

Un service après-vente à la carte

En fonction du contrat que vous avez souscrit, Belgacom vous offre un service après-vente à la carte :

1. Le service de base vous offre

- une intervention via Remote (à distance) ou sur site du lundi au vendredi entre 8h et 16h30
- intervention en dehors des heures de travail (Lun-vend 8h-16h30) moyennant une indemnité en plus des coûts des interventions décrites ci-dessous.

Modalités de facturation des interventions comprises dans le service de base en fonction du type de contrat⁽¹⁾ :

Central en location	Central à l'achat					
	Avec assistance technique	Sans assistance technique				
déplacement/livraison par colis postal ⁽²⁾ : gratuit ⁽³⁾ main-d'oeuvre : gratuit pièces : gratuit	déplacement/livraison par colis postal ⁽²⁾ : gratuit ⁽³⁾ main-d'oeuvre : gratuit pièces : gratuit	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Garantie</th> <th>Hors garantie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>déplacement/livraison par colis postal⁽²⁾ : payant main-d'oeuvre : payant pièces : gratuit</td> <td>déplacement/livraison par colis postal⁽²⁾ : payant main-d'oeuvre : payant pièces : payant</td> </tr> </tbody> </table>	Garantie	Hors garantie	déplacement/livraison par colis postal ⁽²⁾ : payant main-d'oeuvre : payant pièces : gratuit	déplacement/livraison par colis postal ⁽²⁾ : payant main-d'oeuvre : payant pièces : payant
Garantie	Hors garantie					
déplacement/livraison par colis postal ⁽²⁾ : payant main-d'oeuvre : payant pièces : gratuit	déplacement/livraison par colis postal ⁽²⁾ : payant main-d'oeuvre : payant pièces : payant					

⁽¹⁾Responsabilités de Belgacom reprises au dos de cette brochure.

⁽²⁾Le remplacement des postes défectueux se fait de manière standard via colis postal.

⁽³⁾Si le client refuse la livraison par colis postal, l'intervention du technicien sera facturée (déplacement + 1/4 main-d'oeuvre)

2. Le "Service Level Agreement" (SLA) complémentaire vous offre

En cas de location ou d'achat avec assistance technique, vous pouvez également souscrire un "Service Level Agreement" (SLA) complémentaire. En quoi consiste ce service ?

Les Belgacom Managed Voice Services (MVS) :

- les mises à jour des versions logicielles et la maintenance des équipements
- le remplacement des composants défectueux ; (voir chapitre conditions de Responsabilités de Belgacom)
- la main-d'oeuvre et les frais de transport (voir chapitre conditions de Responsabilités de Belgacom)
- la résolution d'erreurs dans les programmations
- de petites (re)programmations "à distance" de vos centraux téléphoniques (à la demande, maximum cinq par mois) : modifications des numéros d'appel sur un poste, création de groupes d'appel, etc.

3. Résumé des services proposés

Les Belgacom Managed Voice Services (MVS) assurent :

- une intervention à distance dans l'heure
- une intervention sur site dans les 4 heures (selon la formule choisie : 5 j sur 7, 6 j sur 7 ou 7 j sur 7)
- une réparation dans les 16 heures

	Service de base	MVS Standard	MVS Extended	MVS 24/24
Période d'intervention	du lundi au vendredi de 8h à 16h30	du lundi au vendredi de 8h à 16h30	du lundi au samedi de 7h à 21h	jour et nuit
Prise de contact (par notre support technique)	pas de SLA	dans l'heure	dans l'heure	dans l'heure
Intervention sur place (si non résolu lors du premier contact)	pas de SLA	dans les 4 heures suivant la mention de la panne pendant la période d'intervention	dans les 4 heures suivant la mention de la panne pendant la période d'intervention	dans les 4 heures suivant la mention de la panne pendant la période d'intervention
Réparation	pas de SLA	dans les 16 heures	dans les 16 heures	dans les 16 heures
Disponibilité	5 jours sur 7 en semaine	5 jours sur 7 en semaine	6 jours sur 7 en semaine et le samedi	7 jours sur 7 en semaine, le week-end et les jours fériés



Notre service après-vente en quelques chiffres :

- numéros 0800 accessibles 24h sur 24, 7j sur 7
- plus de 200 opérateurs prêts à vous aider
- plus de 80 techniciens prêts à intervenir pour vous aider dans les plus brefs délais
- un engagement de maintenance de votre central durant toute la durée de votre contrat (jusqu'à 5 ans et uniquement valable en cas d'assistance technique).

Les responsabilités de Belgacom :

Si le problème rencontré avec votre central téléphonique est dû aux raisons suivantes, celui-ci n'est en aucun cas couvert par la garantie offerte ou l'assistance technique ou le contrat Managed Voice Services et sera facturé selon le tarif en vigueur :

- matériel non Belgacom à l'origine du problème
- erreur de câblage, de configuration, de programmation imputable au client (y compris "carrier selection code" d'un autre opérateur qui perturbe le bon fonctionnement)
- épuisement des consommables : batteries, piles, toner, papier...
- dégâts causés par le feu, une inondation, l'humidité, une surtension, la foudre...
- dégradation ou utilisation anormale du matériel
- manque d'alimentation électrique (220 v ou transfo)
- intervention demandée par OLO (Other Licensed Operator) et pas de problèmes dans l'infrastructure Belgacom.

Pour plus de détails, nous vous renvoyons à nos conditions générales.

L'information de cette brochure est indicative. Nous vous renvoyons vers notre site www.belgacom.be/pabx pour les dernières mises à jour.

