



S A F E G U A R D

FOIRE AUX QUESTIONS

(FAQ)

PROGRAMME GÉNÉRAL

Q Pourquoi LeadsOnline a-t-elle modifié son programme de garantie SafeGuard™ ?

R Nous avons modifié le programme dans le but d'offrir plus de valeur et de répondre aux besoins des clients en matière d'accompagnement à distance (télécoaching) et de modernisation des postes de travail.

Q Si nous disposons actuellement d'un contrat SafeGuard valide dans le cadre du programme SafeGuard précédent, sommes-nous obligés de passer au nouveau programme SafeGuard amélioré ?

R Non. La version précédente de votre programme SafeGuard est toujours valable jusqu'à la fin de votre contrat ; cependant, vous avez la possibilité de passer au nouveau programme amélioré avant l'expiration de votre version précédente. Vous pouvez communiquer avec votre représentant commercial afin d'obtenir plus de détails concernant la transition vers le nouveau programme amélioré.

Q Si mon service passe au nouveau programme SafeGuard amélioré maintenant, avant l'expiration de notre garantie actuelle, y aura-t-il des frais supplémentaires ?

R Non, vous pouvez passer au nouveau programme SafeGuard amélioré sans frais supplémentaires.

Q À l'expiration de la version précédente de mon programme SafeGuard, le nouveau programme SafeGuard amélioré sera-t-il la seule garantie offerte ?

R Oui. Le nouveau programme SafeGuard amélioré sera notre seul programme SafeGuard à l'avenir. Cependant, LeadsOnline honorera toutes les propositions valides qui ont été émises avec la précédente liste des bénéficiaires SafeGuard. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial si vous souhaitez qu'une proposition soit mise à jour avec le nouveau programme SafeGuard amélioré.

Q Quels sont les avantages de passer maintenant au nouveau programme SafeGuard amélioré au lieu d'attendre l'expiration de notre contrat actuel ?

R En passant au nouveau programme SafeGuard amélioré avant l'expiration de votre contrat actuel, vous bénéficierez plus tôt d'un accompagnement à distance illimité et du programme de modernisation des postes de travail.

Q Existe-t-il des avantages dont nous bénéficions actuellement dans le cadre de la version précédente du programme SafeGuard que nous ne recevrons pas dans le cadre du nouveau programme SafeGuard amélioré ?

R Aucun avantage n'a été supprimé de votre programme SafeGuard ; cependant, la façon dont l'accompagnement est dispensé a été modifiée pour un modèle plus efficace, en remplaçant l'accompagnement limité sur site par un accompagnement à distance illimité. Le nouveau modèle permet d'offrir rapidement des séances de télécoaching individuel ou de groupe plus courtes en cas de besoin.



PROGRAMME DE MODERNISATION DES POSTES DE TRAVAIL

Q Dans le cadre du programme de modernisation des postes de travail (« PC ») du nouveau programme SafeGuard amélioré, les années consécutives accumulées sous la version précédente du programme SafeGuard seront-elles considérées vers le nouveau programme amélioré ?

R Oui. Toutes vos années de contrat SafeGuard consécutives, sans interruption, avant votre transition vers le nouveau programme SafeGuard amélioré seront prises en compte pour votre programme de modernisation des postes de travail.

Q Avec le programme de modernisation des postes de travail, que recevrons-nous lorsque les postes de travail seront actualisés ?

R Un nouveau poste de travail informatique, un moniteur, une souris et un clavier.

Q Existe-t-il un moyen d'inclure la modernisation de nos postes d'acquisition (IBIS® BRASSTRAX™, IBIS® BULLETRAX™ et Quantum 3D Microscope™) dans le nouveau programme SafeGuard amélioré ?

R Il est possible d'ajouter la modernisation de vos postes d'acquisition IBIS BRASSTRAX, IBIS BULLETRAX et Quantum 3D Microscope en souscrivant au programme optionnel de modernisation des technologies. Communiquez avec votre représentant commercial pour connaître les prix et les critères d'admissibilité.

ACCOMPAGNEMENT

Q Comment l'accompagnement à distance illimité inclus dans le nouveau programme SafeGuard amélioré sera-t-il effectué et offert ? Que dois-je préparer ?

R Les séances d'accompagnement à distance se dérouleront par le biais de la plateforme d'apprentissage en ligne de LeadsOnline, Zoom ou Teams. Pour qu'une séance d'accompagnement soit réussie, les préparatifs suivants sont nécessaires :

Obligatoire

- Ordinateur et moniteur situés à côté du système IBIS sur lequel se déroulera la formation.
- Connexion Internet ouverte (permettant aux stagiaires d'accéder à des sites Web en dehors de l'intranet de l'agence).
- L'audio doit être disponible sur l'ordinateur, par haut-parleur ou casque.

Vivement recommandé

- Une caméra intégrée à l'ordinateur ou connectée à l'ordinateur de manière externe.

Si nécessaire (vous serez prévenu à l'avance)

Autoriser LeadsOnline à se connecter à l'équipement IBIS

Un essai technique sera programmé avant la séance d'accompagnement afin de tester la connectivité à distance et l'audio.

Q Quelle sera la durée des séances d'accompagnement à distance ?

R La durée de la séance peut varier de quelques minutes à quelques heures selon les besoins et les sujets abordés lors de la séance d'accompagnement. La durée sera déterminée au moment de la séance d'accompagnement programmée et sera basée sur une discussion avec le formateur de LeadsOnline.

Q Quelle est la différence entre formation et accompagnement ?

R La formation est destinée aux nouveaux utilisateurs et couvre toutes les fonctionnalités des équipements IBIS et Quantum 3D Microscope. La durée de la formation est comprise entre 2 à 10 jours, selon l'équipement couvert.

Les séances d'accompagnement complètent la formation et s'adressent aux utilisateurs expérimentés d'IBIS. L'accompagnement permet d'affiner les compétences des utilisateurs, de les guider sur l'utilisation de nouvelles fonctions et fonctionnalités, et de s'exposer à de nouvelles techniques d'acquisition et d'analyse. La durée de la séance d'accompagnement peut varier de quelques minutes à quelques heures et couvre généralement les sujets demandés par le ou les utilisateurs.

Q Quelle est la marche à suivre pour demander une séance accompagnement ?

R Pour demander une séance d'accompagnement, les clients doivent simplement appeler ou envoyer un courriel à l'assistance client de LeadsOnline et demander une séance d'accompagnement. Un formateur sera affecté et communiquera avec le ou les utilisateurs afin de démarrer le processus de la séance d'accompagnement.



Amériques, Océanie et Asie de l'Est
1-866-984-4247 | +1 727 826 7236

Europe, Afrique et Asie occidentale
+353 1 690 9199

forensic.support@leadsonline.com