



SERVICES

Découvrez notre gamme complète de services professionnels



CERTIFICATION

La certification établit la compétence commerciale et technique du revendeur à proposer, déployer et maintenir des solutions UCOPIA. Elle commence par la formation des techniciens dans des centres de formation agréés UCOPIA et donne droit à des conditions d'achat des produits plus avantageuses et à un accès privilégié au support client (priorité de passage).

FORMATIONS UCOPIA

Il existe 2 niveaux de formation en fonction du produit pour lequel on souhaite acquérir des compétences.

- UCOPIA Express (1 jour)
- UCOPIA Advance (2 jours)

Ces formations peuvent intégrer l'obtention d'un produit NFR à prix préférentiel.

ACCES AU PORTAIL PARTENAIRE UCOPIA

Accessible par un mot de passe délivré par UCOPIA, le portail extranet met à disposition des partenaires l'ensemble des informations commerciales et techniques (nouveau, FAQ, mises à jour correctives & évolutives, pack avant-vente, base de connaissances technique...)



La plate-forme **UCOPIA Web Services** (UWS), hébergée par UCOPIA, est dédiée aux clients et partenaires UCOPIA et propose des fonctions d'**exploitation**, de **supervision** et d'**administration** des contrôleurs UCOPIA, ainsi que des services d'**analytique** et de **marketing**.



UCOPIA WEB SERVICES

UWS ANALYTICS

Analysez l'usage de votre Wi-Fi et le comportement de vos clients pour optimiser votre activité.

- La plateforme d'administration offre une variété d'outils d'analytics incluant les information récoltées via les réseaux sociaux. Ces outils permettent de lancer des campagnes marketing très ciblées.



UWS MARKETING

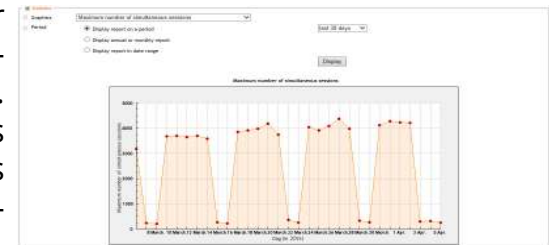
Fidélisez vos utilisateurs en leur envoyant du contenu et en monétisant votre Wi-Fi.

- Rendez l'expérience de vos clients, fans, invités plus intense en leur envoyant le bon message, au bon moment, sur le bon terminal ; et générer du revenu supplémentaire.



UWS ADMINISTRATION

Connectez-vous à une plateforme de gestion performante afin de gérer votre parc de contrôleurs UCOPIA grâce à un seul et même outil. Un accès à distance 24/7 permet à l'administrateur de gérer et dépanner les utilisateurs n'importe quand. Les portails et profils peuvent être dupliqués d'un contrôleur à un autre en un instant.



PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Le contrat de maintenance inclut la garantie matérielle, la garantie logicielle, la maintenance évolutive, le support technique et le téléchargement automatique des mises à jour. Il s'applique à un produit ou un ensemble de produits identifiés par leur N° de série. Tout produit UCOPIA doit être commandé avec 3 ans de maintenance minimum.

MISE A JOUR LOGICIEL

- Les contrôleurs UCOPIA sont livrés avec un logiciel inclus. Ce logiciel est amélioré et enrichi continuellement par les équipes R&D d'UCOPIA. Ces mises à jour incluent les correctifs, les améliorations relatives à la sécurité ainsi que les nouvelles fonctionnalités du produit. Ces mises à jour sont disponibles sur l'extranet Partenaires. Elles sont accessibles également via le service de gestion de Parc UCOPIA.

ECHANGE TECHNIQUE ANTICIPE

- Dès lors qu'une défaillance matérielle est confirmée par les équipes techniques, UCOPIA active le service de garantie matérielle qui permet d'avoir une solution dans les meilleurs délais. Dans la plupart des cas, UCOPIA effectue un échange technique anticipé - ETA (envoi d'un équipement équivalent par UCOPIA et renvoi par le client du contrôleur défectueux pour réparation).


MISE A JOUR EVOLUTIVE

- Comprend notamment la fourniture d'un certificat x509 émis par une autorité de certification de confiance reconnue (GlobalSign ou Certinomis). L'absence d'un certificat valide provoque sur le poste de l'utilisateur final des alertes pour risque de sécurité, ce qui nuit fortement à la qualité du service d'accès Internet proposé.

SUPPORT TECHNIQUE

- En cas de besoin, les équipes compétentes du REVENDEUR devront créer un incident en ligne via l'espace partenaire UCOPIA (www.ucopia.com). L'équipe Support UCOPIA prendra en charge l'incident les jours ouvrables de 9h à 18h sans interruption*. La sévérité du problème ainsi que la qualité du partenaire (certifié) détermineront les temps de réponses aux tickets d'incident ouverts.

* Option disponible pour accès au support 24/7



Vous souhaitez renouveler votre contrat de maintenance? Voici les options qui vous permettront de répondre à vos besoins:

EXTENSION DE MAINTENANCE

- Si trois ans de maintenance ne suffisent pas, UCOPIA vous propose des extensions de maintenance afin que vous puissiez prolonger votre contrat lors de l'achat de votre solution.

RENOUVELLEMENT

- Votre contrat est sur le point de se terminer? Renouvelez le pour une année supplémentaire!

OFFRE SERENITY

- L'offre Serenity permet à la fin du contrat de maintenance original de le prolonger de 3 ans. Elle inclut la fourniture d'un boîtier neuf soit dès son achat, soit au moment choisi par le client. Cette offre inclut la garantie matérielle, la garantie logicielle, la maintenance évolutive, le support technique, le téléchargement automatique des mises à jour et le renouvellement du boîtier à la souscription de l'offre.

COLLECT & RECYCLE

La collecte et le recyclage des produits en fin de vie sont compris dans le service UCOPIA: Conformément à la directive européenne 2002/96/CE et aux dispositions du décret n°2005-829 du 20 juillet 2005 sur la gestion des DEEE, et soucieux de la protection de l'environnement, UCOPIA organise, pour les produits mis sur le marché à compter du 13 août 2005, l'enlèvement et le recyclage de ses produits aux points de collecte désignés.

SERVICES PROFESSIONNELS

DEVELOPPEMENT DE PORTAIL

- Notre équipe peut vous aider à réaliser un portail captif selon vos besoins en prenant en compte votre charte graphique. Ce portail peut être conçu pour s'adapter à tout type de terminal. Que ce soit pour permettre aux fans de se connecter avec leurs identifiants Facebook dans un stade ou de pouvoir envoyer des promotions aux clients dans un réseau entier de magasins, le portail captif est le meilleur moyen de communiquer avec vos clients.



FORMATION CONSTRUCTEUR

- Nos consultants sont experts en matière d'écosystème Wi-Fi et connaissent les besoins des différents secteurs d'activité, des agences gouvernementales où la sécurité est primordiale, jusqu'aux grands lieux publics où la performance est indispensable.

Un de nos ingénieurs peut vous offrir une formation personnelle adaptée aux besoins de votre client final et vous conseiller sur la configuration de par son expérience dans le secteur d'activités concerné.

OFFRE PRIVILEGE

- L'offre Privilège permet à votre client de contacter directement le service support UCOPIA et de bénéficier de deux jours d'expertise technique par an.





contactus@ucopia.com
WWW.UCOPIA.COM