

Periph All couvre les problèmes des autres matériels tels que les imprimantes, les routeurs, les hubs et switches. Alliantech gère tous les problèmes de déparamétrage ou de défaillance de ces matériels.

Moyens mis en œuvre

Cette offre comprend tous les moyens d'intervention afin de résoudre la demande de l'utilisateur.

Hot line / Télémaintenance / Déplacement sur site

L'utilisateur lors d'une demande peut soit contacter la hot line, soit appeler son technicien préféré, soit saisir sa demande d'intervention dans le logiciel de maintenance via Internet. Dans le cas d'une saisie dans le logiciel de maintenance sur Internet, le chef de groupe attribué au client recevra automatiquement un email sur son mobile et rappellera le client dans l'heure qui suit.

Niveaux d'intervention

Les délais d'intervention se décomposent en trois niveaux:

Niveau	Délais
1	Intervention dans les 4 heures ouvrées
2	Intervention dans les 8 heures ouvrées
3	Intervention dans les 24 heures ouvrées ou délégation planifiée