

Service de soutien à la clientèle Pitney Bowes

Comptez sur notre équipe de techniciens certifiés pour prévenir les problèmes et répondre rapidement à toutes vos questions. Les options de service flexibles comprennent les éléments suivants: l'entretien, le soutien technique et la surveillance des systèmes pour répondre aux besoins de votre entreprise.

CNS standard

Les contrats de service donnent accès à des techniciens spécialisés possédant les compétences, l'expérience, la connaissance et la capacité nécessaires afin de vous conseiller et effectuer tout entretien nécessaire pour votre produit.

Pitney Bowes est toujours prêt à fournir l'expertise technique et opérationnelle nécessaire pour vous aider à obtenir des performances optimales et un maximum de valeur de votre équipement Pitney Bowes.

Nous proposons deux offres de services sur certains équipements sérialisés achetés auprès de Pitney Bowes. Un contrat de **niveau de service standard (CNS)** est disponible presque partout en Amérique du Nord, et nous proposons un **contrat de niveau de service de performance** disponible sur certains produits et dans certaines régions. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial local Pitney Bowes pour plus de détails sur les CNS de performance disponible.

Les clients, avec ou sans contrat de service, peuvent résoudre de nombreux problèmes courants ou des questions techniques en visitant notre page Web de soutien relatif aux produits Pitney Bowes <https://www.pitneybowes.com/ca/fr/soutien.html>.

Soutien à distance relatif aux produits

Il y a plusieurs façons de communiquer avec nous. Veuillez avoir à portée de main le modèle et le numéro de série de votre produit afin d'acheminer votre demande vers la bonne équipe. L'agent de soutien à distance peut déterminer si votre produit est couvert par un contrat de service et peut fournir un devis pour différentes options de soutien si vous ne disposez pas de couverture actuellement. Il n'y a aucune limite au nombre de fois qu'un client peut communiquer avec l'équipe de soutien. Tous les canaux de soutien sont disponibles en anglais et en français.

Par téléphone Composez le **1 800 672 6937**



Notre système de messagerie vocale automatisée est en ligne 24 heures par jour. Vous pouvez écouter des informations sur le solde de votre compte et l'activité récente du compte. Vous pouvez également écouter des instructions simples pour trouver des réponses à vos questions sur notre site de soutien.

* Les représentants sont disponibles du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HE.

Notre objectif est de répondre à votre appel dans les 60 secondes.

Par clavardage



Vous trouverez un lien permettant d'ouvrir une session de clavardage en ligne directement sur la page de soutien Web de chaque produit.

Veuillez avoir à portée de main le modèle et le numéro de série de votre produit afin de permettre à l'agent de trouver les informations de votre compte.

*Le clavardage en direct est disponible du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HE.

Notre objectif est de répondre à votre demande de clavardage en direct dans les 30 secondes.

Créer une requête



La fonction [Créer une requête](#) vous permet de créer vos propres requêtes de soutien. **Soumettre des questions sur votre compte ou votre facturation, faire une demande de service de soutien technique ou consulter vos requêtes à tout moment.**

Remarque : Vous devez d'abord [créer un profil](#) pour accéder à la gestion de requêtes en ligne. Une fois votre requête soumise, vous recevrez un numéro de confirmation et un représentant Pitney Bowes communiquera avec vous dans les 60 secondes.

**Les heures de disponibilité normales sont du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HE, sauf les jours fériés reconnus localement.*

Soutien sur place

Nos agents de soutien à distance mettront tout en œuvre pour résoudre les problèmes techniques via votre méthode de contact préférée. Si les efforts de résolution de problème à distance dépassent 60 minutes, nous devons envoyer un technicien de service sur les lieux. Notre objectif est de respecter le temps de réponse sur place du niveau de service selon la zone correspondante.

Notre offre de CNS sur place par nos techniciens certifiés est basée sur selon les zones. Vous trouverez les détails ci-dessous:

	CNS standard			CNS de performance 8 heures / 4 heures
Zone	1	2	3	*Zones 1 et 2 seulement
Objectif de temps de réponse sur place	8 heures ouvrables	12 heures ouvrables	24 heures ouvrables	8 ou 4 heures garanties

*Dans certaines zones, l'éligibilité est basée sur le code postal. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial local Pitney Bowes pour déterminer votre zone et les options de CNS de performance disponibles.

Pour un client de la zone 1, disposant d'un contrat **CNS standard**, un technicien de service sera envoyé sur place dans les 8 heures ouvrables à partir du point d'envoi*. Ceci est considéré comme une redirection vers l'équipe de service de soutien mobile.

Pour un client de la zone 2, disposant d'un contrat **CNS standard**, un technicien de service sera envoyé sur place dans les 12 heures ouvrables à partir du point d'envoi*. Ceci est considéré comme une redirection vers l'équipe de service de soutien mobile.

Pour un client de la zone 3, disposant d'un contrat **CNS standard**, un technicien de service sera envoyé sur place dans les 24 heures ouvrables à partir du point d'envoi*. Ceci est considéré comme une redirection vers l'équipe de service de soutien mobile.

Pour un client disposant d'un contrat **CNS de performance**, un technicien de service sera envoyé sur place dans les 4 à 8 heures ouvrables à partir du point d'envoi*, basé sur le contrat. Ceci est considéré comme une redirection vers l'équipe de service de soutien mobile.

Pour les clients ne disposant d'aucun contrat de service, nous offrons la possibilité d'envoyer un technicien, nous pouvons fournir un devis pour le temps (main-d'œuvre) et les matériaux (pièces) qu'implique l'envoi d'un technicien mobile. L'agent de soutien technique fournira une estimation du temps requis.

***Le point d'envoi** correspond à la fin du contact initial avec l'agent de soutien à distance et qu'il a été établi qu'un service de soutien sur place est nécessaire.

Codes de zone :

Zone 1 : 40 km de la base régionale (la base régionale est généralement le centre de régions métropolitaines importantes)

Zone 2 : 41 à 80 km de la base régionale

Zone 3 : 81 à 240 km de la base régionale

Service par remplacement

Dans certains cas, pour résoudre la situation, nous pouvons choisir d'envoyer un appareil de remplacement pendant la nuit. L'agent de soutien technique vous informera si l'équipement sera remplacé à des fins de réparation et vous fournira plus de détails pour vous aider tout au long du processus d'échange.

Autres avantages du CNS standard

1. **AUTO-ASSISTANCE.** Accès à l'auto-assistance Web, aux guides de l'utilisateur et aux articles de soutien relatif aux produits 24/7.
 2. **SOUTIEN TECHNIQUE À DISTANCE.** PB fournit tout le soutien technique par clavardage ou par téléphone (« soutien à distance »), sauf indication contraire. Pour recevoir du soutien à distance, vous devez indiquer votre modèle et votre numéro de série, ainsi que tout code d'erreur affiché sur votre produit pour accélérer le processus de validation du client et de la couverture. L'agent de soutien consultera l'historique du produit et de la requête, et s'efforcera de comprendre la nature du problème technique rencontré. Nous conseillons à l'appelant de rester à proximité de la machine pour aider à fournir des rétroactions et lancer des fonctions de test afin de mieux repérer la cause originale de la situation. L'objectif de nos efforts de soutien à distance est de remettre en service le produit du client et d'éviter, si possible, tout temps d'arrêt supplémentaire engendré par l'attente d'un technicien sur place.
 3. **RÉPARATION SUR PLACE (DÉPLACEMENT ET MAIN D'ŒUVRE).** Les frais de déplacement et de main-d'œuvre sont inclus lorsque vos produits sont couverts par un contrat CNS standard. Un technicien certifié se rendra sur le site d'installation pour mieux diagnostiquer le problème technique qu'a rencontré votre équipement. Les techniciens possèdent les outils, l'équipement de test et les connaissances avancées nécessaires sur les produits pour rendre votre équipement à nouveau opérationnel. Nos professionnels du service mobile vous consulteront et formuleront également des recommandations pour vous aider à tirer un maximum d'efficacité de votre équipement.
 4. **PIÈCES.** Nos techniciens de service disposent dans leur véhicule du stock de pièces OEM nécessaire pour réparer votre équipement. Dans certains cas, en raison de la sensibilité de composants de l'environnement (chaud ou froid) d'un véhicule, ou du taux de défaillance rare d'un composant particulier, les techniciens ne disposent pas de certaines pièces lorsqu'ils se déplacent. Lorsqu'un technicien n'a pas la pièce requise en stock, il la commande à partir de son appareil mobile pour une livraison accélérée et organise une visite de réparation qui coïncidera avec l'arrivée de la pièce.
- *Certaines pièces d'usure sont considérées comme des consommables. Elles peuvent être commandées via notre site Web de fournitures, mais elles ne sont pas incluses dans le CNS standard ou de performance. Ces éléments sont décrits dans les termes du contrat pour votre produit spécifique. L'agent de soutien à distance et/ou le technicien d'entretien mobile peut également vous conseiller sur la gestion des fournitures.
5. **ENTRETIEN PRÉVENTIF.** La couverture CNS vous donne droit à deux (2) appels de service d'entretien préventif par année civile. PBC vous avise dès que l'entretien préventif doit être effectué ou vous pouvez demander un service d'entretien préventif en communiquant avec nos équipes de soutien à distance. Remarque : Nos techniciens de service inspectent habituellement le produit lors de chaque appel de service pour vous assurer un fonctionnement sans problème et un temps d'arrêt minimal. Ils remplaceront toutes les pièces usées lors de chaque intervention de service et fourniront une mise à jour des travaux effectués dans le cadre de l'entretien préventif.

Autres avantages du CNS de performance

Le CNS de performance comprend toutes les prestations du CNS standard avec l'ajout du temps de réponse garanti et de deux avantages supplémentaires.

1. **CONSULTATION D'APPLICATION DE DEUX HEURES.** Une consultation d'application de deux heures pour vos besoins d'envoi et d'expédition est comprise dans la commande de l'équipement. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour plus de détails et pour planifier cette séance.
2. **SÉMINAIRE SUR LA GESTION DU COURRIER.** Droit d'admission d'une personne à un séminaire de PBI sur la gestion du courrier. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour plus de détails et pour planifier cette séance.

Contrats d'entretien de logicielle

Pitney Bowes offre à ses clients un soutien technique de classe mondiale fournissant du soutien pour la résolution de problèmes techniques avec les logiciels Pitney Bowes et s'assurant que ses clients ont accès aux dernières versions disponibles des logiciels enregistrés, ainsi qu'aux mises à jour de leurs forfaits de données.

***Les clients peuvent communiquer avec l'équipe de soutien via les mêmes méthodes décrites pour les CNS standard et de performance.**

Les contrats d'entretien de logiciel (CEL)/ (CML) n'incluent pas les services professionnels, le développement personnalisé, les ajouts de nouvelles fonctionnalités, le soutien matériel, les pièces ou les fournitures, le soutien relatif à l'équipement, les sauvegardes systèmes, la formation ni les autres services qui, si vous les achetez, seront énoncés ailleurs dans votre contrat de licence ou dans un contrat distinct conclu avec PB.

Deux (2) niveaux de services d'entretien de logiciel (« CEL » ou « services d'entretien ») sont disponibles pour les clients selon leurs besoins et les options choisies au moment de l'achat. Le CEL de niveau 1 est une offre de base et le CEL de niveau 2 offre l'avantage supplémentaire du soutien sur place. Une option complémentaire de soutien premium (« Premier Support ») est disponible à l'achat pour les offres CEL de niveau 1 et CEL de niveau 2 aux États-Unis seulement. Vous trouverez plus de détails ci-dessous.

Aperçu du CEL de niveau 1

Dans le cadre des services d'entretien du CEL de niveau 1, PB vous fournira les services suivants :

- 1. AUTO-ASSISTANCE.** Accès à l'auto-assistance Web et aux articles de soutien de l'utilisateur et de soutien relatif aux produits 24/7.
- 2. SOUTIEN TECHNIQUE.** PB fournit tout le soutien technique par téléphone et via Internet (« soutien à distance »), sauf indication contraire. Pour recevoir du soutien à distance, vous devrez permettre à l'équipe de soutien d'accéder à votre système ou à votre ordinateur, et il vous appartiendra de déterminer le niveau d'accès accordé à PB dans le cadre du soutien à distance. Vous accordez cet accès à vos propres risques. Lorsque vous soumettez un problème, vous devez fournir des informations suffisamment détaillées pour que PB puisse le reproduire. PB peut également vous aider à diagnostiquer vos problèmes d'environnement ou d'infrastructure informatique moyennant des frais supplémentaires.
- 3. CORRECTIFS.** Les corrections ou changements apportés au produit pour corriger des erreurs ou rendre le produit matériellement conforme à la documentation du produit applicable (communément appelés « correctifs »).
- 4. MISES À JOUR DU PRODUIT.** PB vous fournira des mises à jour que vous pourrez installer vous-même dont certaines qui peuvent être nécessaires pour soutenir la conformité de l'industrie ou l'utilisation continue des produits au fur et à mesure de leur commercialisation (« mises à jour »). Les mises à jour peuvent inclure des correctifs ou des modifications mineures du produit ou des fonctionnalités de transporteur supplémentaires, ou encore des révisions de routine pour se conformer aux exigences de transporteurs. Les mises à jour peuvent comprendre des modifications de la documentation du produit pour refléter les changements inclus dans la mise à jour applicable. Vous devez installer l'ensemble des mises à jour actuelles pour pouvoir bénéficier des services d'entretien. De nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités du produit et des révisions hors routine ou exceptionnelles (« mises à niveau ») peuvent devenir disponibles de temps à autre moyennant des frais supplémentaires. PB se réserve le droit de ne pas ajouter de fonctionnalité ou de service de transporteur, même si de telles fonctionnalités ou de tels services peuvent être disponibles auprès du transporteur.
- 5. MISES À JOUR DES DONNÉES.** Si votre produit comprend des données disponibles sous une licence distincte sous forme d'abonnement (« données »), PB vous distribuera chaque mise à jour de données au fur et à mesure qu'elles seront mises à la disposition de PB par ses fournisseurs tiers, ou à la fréquence indiquée dans votre contrat de licence ou de votre commande. Si vous avez besoin d'une distribution supplémentaire de données ou d'une mise à jour de données, des frais de service supplémentaires peuvent s'appliquer.

Aperçu du CEL de niveau 1 (a continué)

6. **MODIFICATIONS DES TARIFS.** PB fournira les informations sur les tarifs de transporteurs si votre produit le nécessite, les changements de tarifs installables par le client vous seront fournis en fonction de la couverture du transporteur sélectionnée dans la commande. Les changements de tarifs incluent les augmentations et les baisses de tarifs postaux ou de transporteurs, les changements de code postaux ou de zone et les changements de services fournis par les transporteurs (p. ex. les nouveaux formats de rapport requis ou les accroissements géographiques) et, si sélectionné dans le cadre de la commande, un seul changement de tarif UPS personnalisé par année civile. Les modifications de tarifs n'incluent pas : les autres modifications de tarifs personnalisées, les nouvelles classes de services proposées par les transporteurs et les nouveaux tarifs requis pour établir un nouveau code postal personnel en raison d'un changement de lieu.

7. **LIVRAISON; MISE EN ŒUVRE.** L'ensemble des mises à jour, mises à niveau, correctifs, mises à jour de données et changements de taux seront livrés par voie électronique, sauf si, à la discrétion de PB, des options de supports physiques sont accordées. Vous êtes responsable de l'installation et de la mise en œuvre de toutes les mises à jour et autres, sauf accord contraire écrit de PB, ce qui entraînerait des frais aux taux alors en vigueur de PB.

8. **SOUTIEN SUR PLACE.** Le soutien sur place n'est **pas** offert dans le cadre du service d'entretien CEL de niveau 1. Si vous demandez du soutien sur place, vous devrez payer des frais aux taux en vigueur de PB au moment de la demande.

Aperçu du CEL de niveau 2 (disponible uniquement aux États-Unis)

Le **CEL de niveau 2** comprend tous les services fournis dans le **CEL de niveau 1**, et si l'équipe de soutien à distance ne parvient pas à résoudre le problème signalé, un service et un soutien seront fournis sur place dans vos bureaux sans frais supplémentaires. Si PB détermine que du soutien doit être fourni sur place, ce soutien sera fourni du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h de votre fuseau horaire local, à l'exclusion des jours fériés respectés par PB. Le délai de réponse moyen est de moins d'un (1) jour ouvrable après que PB a déterminé qu'un soutien sur place est requis. Toute demande de soutien sur place en dehors de ces heures ou sans donner à PB l'accès et la possibilité de résoudre les problèmes à distance peut entraîner des frais supplémentaires.

Clients de soutien premium (Premier Support)

Lors de votre inscription initiale au service de soutien premium, votre responsable de compte communiquera avec vous au numéro de téléphone que vous avez fourni avec votre commande, confirmera la méthode de contact préférée à l'avenir et discutera des avantages suivants.

Vous recevrez un code NIP premium à 4 chiffres vous permettant d'accéder à l'équipe d'agents de soutien et de responsables de requêtes premium. Ce NIP vous donnera un accès direct aux agents de soutien et aux responsables de requêtes de niveau 2 pour les problèmes de soutien relatif aux produits.

Lorsque vous utilisez le code NIP premium, votre appel est mis en file d'attente devant tous les appels non premium et est acheminé vers les agents de soutien technique de niveau 2. Par conséquent, les agents répondront à votre appel avant tous les autres appelants non premium.

Pour plus de détails sur les contrats de service offerts pour l'équipement, veuillez visiter le lien Web ci-dessous.

Que couvre chaque option de contrat de niveau de service pour l'équipement?

<https://www.pitneybowes.com/ca/fr/soutien/modalites/modalites.html>

Pour plus de détails sur les contrats de service offerts pour les logiciels, veuillez visiter le lien Web ci-dessous.

Que couvrent nos contrats d'entretien logiciel pour les logiciels?

<https://www.pitneybowes.com/ca/fr/modalites-d-utilisation-de-licence/modalites-relatives-aux-logiciels-et-abonnements-avant-modalites.html>

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des attributs de couverture associés à nos offres de services.

A - Disponible moyennant des frais supplémentaires	Produits matériels		Produits logiciels		
	CNS standard	CNS de performance	CEL de niveau 1	CEL de niveau 2	CEL de soutien premium
Auto-assistance : Accès à l'auto-assistance Web et aux articles de soutien relatif aux produits 24/7.	✓	✓	✓	✓	✓
Soutien technique : Téléphone et à distance, lun - ven 8 h à 20 h HNE*	✓	✓	✓	✓	✓
Soutien sur place : 8 h à 17 h heure locale	✓	✓	A	✓	✓
Soutien par téléphone - acheminement premier en ligne					✓
Couverture de soutien de secours par téléphone 24/7	A	A	A	A	A
Soutien sur place le jour ouvrable suivant	✓				
Soutien sur place - réponse garantie		✓			
Expédition accélérée de pièces pendant la nuit	A	A	A	A	A
Pièces et main d'œuvre	✓	✓			
Entretien préventif	✓	✓			
Une consultation d'application de 2 heures	A	✓			
Séminaire sur la gestion du courrier	A	✓			
Responsable de soutien de compte désigné	✓				
Accès direct au soutien premium					✓
Préparation au déménagement et installation après déménagement	A	A	A	A	A
Formation de perfectionnement	A	A	A	A	A

Suivez-nous

