

Milestone CARE™

Une série complète de services de maintenance opérationnelle et d'assistance pour les organismes utilisant des produits de surveillance Milestone.

**MILESTONE
CARE™**
**POUR QUE VOTRE
MOTEUR CONTINUE
DE TOURNER**

LE POSSIBLE
COMMENCE
ICI





La victoire repose sur un effort collectif

Milestone Care est une série complète de services de maintenance opérationnelle et d'assistance en complément de votre produit. Milestone Care est composé de quatre formules de services différentes, conçues de façon unique afin d'offrir à votre entreprise toute la protection qu'elle mérite. Maintenant, comme à l'avenir.

Milestone Care est un service complémentaire renforçant l'assistance que vous propose le large réseau de revendeurs et d'intégrateurs hautement qualifiés de Milestone. Il comprend quatre formules de service différentes, vous permettant ainsi de choisir le niveau de couverture approprié en fonction des exigences spécifiques de votre entreprise.

Milestone Care propose une protection intégrale pour votre produit Milestone, en

termes d'investissements, de mises à niveau/ mises à jour et de réponse en cas d'incident critique.

Quels que soient les défis survenant, Milestone Care vous aidera à les résoudre efficacement et en toute sécurité.

Tournez la page et découvrez la solution correspondant le mieux à votre entreprise.

Milestone Care

Milestone Care Basic

Milestone Care Plus

Milestone Care Premium

Milestone Care Elite

Frais annuels



Gratuit

●

●

●

Portail e-Care en ligne

Formation en ligne



●

●

●

●

Assistance par « chat »



●

●

●

●

Base de connaissances



●

●

●

●

Forum de discussion pour les utilisateurs



●

●

●

●

Mises à niveau/
mises à jour

Accès aux versions des services



●

●

●

●

Accès aux nouveaux packs de pilotes de périphériques



●

●

●

●

Protection de l'investissement

Valeur de reprise sur les produits logiciels



30 %

100 %

100 %

100 %

Accès aux nouvelles versions



●

○

○

○

Services en ligne

Tableau de bord client



●

○

○

○

Résolution des problèmes

Assistance technique 24 h/24, 7 j/7*



●

●

●

●

Assistance régionale adaptée aux marchés choisis**



●

●

●

●

Traitement prioritaire



●

●

●

●

Délais de réponse garantis



●

●

●

●

Délais de résolution garantis



●

●

●

●

Chargé de compte technique



●

●

●

●

Liste de problèmes connus



●

●

●

●

- Assurez votre performance opérationnelle
- Sécurisez votre investissement
- Minimisez les risques



○ Requiert Milestone Care Plus pour les produits couverts.

*) Assistance technique pour le client final disponible par le biais de partenaires Milestone pour Milestone Care Basic et Milestone Care Plus

**) Pour en savoir plus, contactez Milestone.



Milestone Care Basic permet aux entreprises de trouver rapidement et facilement des réponses aux questions les plus fréquentes.

 **Gratuit**

Un service de base qui n'a rien de basique

Nous nous engageons à vous offrir une expérience fluide et hautement performante. Tous les produits Milestone sont accompagnés d'une large gamme de ressources pratiques centrées sur un environnement en ligne, composé de guides utiles en ligne, d'un service d'assistance par « chat », d'un forum de discussion pour les utilisateurs afin de partager les meilleures pratiques, et de bien d'autres services.

- Portail e-Care en ligne : une ressource consultable et facile à parcourir, comprenant une assistance par « chat », des guides pratiques, des tutoriels vidéo et une base de connaissances
- Forum de discussion pour les utilisateurs : une communauté en ligne où vous pouvez trouver et partager des solutions et meilleures pratiques avec des utilisateurs Milestone du monde entier
- Systèmes continuellement mis à jour : un accès gratuit et immédiat à tous les packs d'entretien des logiciels de gestion de la vidéo, des produits complémentaires et des clients, ainsi qu'à de nouveaux packs de pilotes de périphériques
- Politique de reprise : 30 % crédités sur votre produit logiciel Milestone actuel lorsque vous choisissez un produit Milestone plus récent ou plus avancé





Milestone Care Plus est généralement adapté aux entreprises dynamiques et en plein essor, telles que les entreprises de vente au détail et les instituts éducatifs.

 **Frais annuels**

Garantissez la sécurité permanente de votre entreprise

Milestone Care Plus vous permet de choisir la meilleure solution, maintenant comme à l'avenir. Comme Milestone ajoute régulièrement de nouvelles fonctions à ses produits, Milestone Care Plus vous permet de bénéficier de chaque innovation, tout en protégeant votre investissement initial.



Lorsque les exigences de votre entreprise changent, il est grand temps de considérer une mise à niveau.

- Accès gratuit aux toutes dernières fonctions et versions logicielles vous permettant de tirer parti de tous les avantages des innovations futures
- Politique de reprise unique : recevez 100 % de la valeur de votre produit logiciel Milestone actuel lorsque vous choisissez un produit Milestone plus récent ou plus avancé
- Milestone Care Plus inclut le tableau de bord client de Milestone, un aperçu complet du système et de la performance de votre installation, pouvant être utilisé par votre revendeur pour garantir un fonctionnement continu de votre système
- Milestone Care Plus inclut tous les avantages disponibles dans la formule Milestone Care Basic





Milestone Care Premium est adapté aux grandes entreprises, telles que les aéroports et autres organismes dotés d'installations essentielles au bon déroulement de leurs activités.



Frais annuels

Service Premium 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an

Milestone Care Premium est idéal pour les grands organismes dotés d'installations hautement sécurisées et nécessitant un accès direct à l'équipe d'assistance de Milestone afin de résoudre des demandes d'assistance technique complexes et sensibles au facteur temps.



Milestone Care Premium est l'option idéale pour les clients en quête d'un excellent niveau d'assistance et des dernières innovations de Milestone.

- Assistance technique directe par e-mail et par téléphone, et assistance experte 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
- Assistance technique prioritaire par e-mail et par téléphone, permettant de résoudre les problèmes critiques en urgence et avec le plus grand soin
- Accord de niveau de service contenant des délais de réponse garantis, pour que tout problème potentiel soit résolu instantanément, de façon à limiter les interruptions de service
- L'assistance dans votre langue locale vous permet de discuter avec des experts de Milestone dans la langue de votre choix afin de limiter le risque de malentendus. Assistance régionale adaptée aux marchés choisis.*
- Milestone Care Premium requiert Milestone Care Plus

* Pour en savoir plus, contactez Milestone.





Milestone Care Elite est adapté aux organismes utilisant des installations de vidéosurveillance indispensables à la réalisation de leur mission, telles que les stations de surveillance centralisée et les entreprises de services de sécurité.



Frais annuels

Rejoignez l'Elite Personnalisé pour répondre aux besoins de votre entreprise

Milestone Care Elite est une offre de service hautement personnalisable pour les clients utilisant des installations de vidéosurveillance indispensables à leurs activités. Elle leur propose une assistance technique prioritaire, directe et personnalisée.



Milestone Care Elite fournit un niveau de personnalisation avancé pour les entreprises : ce service est toujours personnalisé en fonction des besoins exacts de votre entreprise.

- Un chargé de compte technique dédié de Milestone vous apporte ses compétences techniques approfondies et sa connaissance de l'installation pour vous aider à surveiller la performance de résolution de tout problème signalé
- Assistance technique prioritaire par e-mail et par téléphone, permettant de résoudre les problèmes critiques en urgence
- L'accès à la base de données de problèmes connus de Milestone vous permet d'assurer la maintenance proactive de votre système
- Conforme aux exigences d'assistance les plus élevées, telles que le fonctionnement continu du système et la minimisation des temps d'arrêt du système
- Milestone Care Elite inclut tous les avantages disponibles avec Milestone Care Premium et requiert Milestone Care Plus



MILESTONE DANS LE MONDE



● **Milestone Systems Allemagne**
Tél : + 49 2102 30768-900

● **Milestone Systems France**
Tél : + 33 1 75 61 06 30

● **Milestone Italia S.r.l.**
Tél : + 02 4979 2717

● **Milestone Royaume-Uni et Irlande**
Tél : + 44 (0) 1332 869380

● **Milestone Espagne S.L.**
Tél : + 34 669 483 312

● **Milestone Systems Bulgarie**
Tél : + 35 92 4426172

● **Milestone Systems Russie**
Tél : + 7 499 677 24 16

● **Centre d'incubation de Milestone, États-Unis**
Tél : + 1 877 350 1101

● **Milestone Sistemas do Brasil**
Tél : + 55 (11) 21374421

● **Milestone Systems Mexique**
Tél : + 52 (55) 5208-2854

● **Milestone Systems Corée**
Tél : + 82 2 2015 7781

● **Milestone Systems Chine**
Tél : + 86 (21) 5179 8595

● **Milestone Systems Singapour**
Tél : + 65 6225 2686

● **Milestone Systems Arabie Saoudite**
Tél : + 966-544333133

● **Milestone Systems Japon**
Tél : + 81 (0)3-6860-8462

● **Milestone Systems Inde**
Tél : + 919740608024

● **Milestone Systems Émirats Arabes Unis**
Tél : + 97 14 3641380

● **Milestone Systems Australie**
Tél : + 61 3 9016 7877

● **Milestone Systems Afrique du Sud**
Tél : + 27 76 811 7495

● **Milestone Systems Lebanon**
Tél : + 961 70 876 491

Les chefs d'entreprises recherchent des solutions à long terme et celles-ci nécessitent des engagements à long terme de la part du prestataire de systèmes. Avec plus de 100 000 installations dans le monde entier, Milestone considère l'engagement et le service clientèle comme une partie intégrante de ses produits. Des entreprises de toutes tailles bénéficieront de l'assistance et de la sécurité fournies par une entreprise robuste dotée d'un large réseau d'experts.

Autrement dit... Il n'y a pas de limites, seulement des possibilités.

**LE POSSIBLE
COMMENCE
ICI**

Avec plus de 3 500 partenaires d'intégration, 20 bureaux répartis dans le monde entier et des produits distribués dans plus de 100 pays, le service clientèle de Milestone est fluide, sûr et toujours de pointe ! Pour de plus amples informations, veuillez nous contacter sur milestonesys.com/milestone-care

Siège social de Milestone Systems, Danemark
Tél : +45 88 300 300

Milestone Systems, États-Unis
Tél : +1 503 350 1100

Questions d'ordre général
info@milestonesys.com

Questions à caractère commercial
sales@milestonesys.com

