

Procédure d'installation chez le client

Que comprend cette installation ?

- Avant l'installation

Un audit téléphonique est réalisé et une fiche d'audit est remplie par le client si nécessaire¹. Des photos peuvent être demandées afin de valider les conditions d'installation.

- Installation physique

Préalablement à toute installation, vous recevez toutes les pièces nécessaires². Notre équipe d'installation prendra rendez-vous avec la personne chargée du suivi des travaux et de la signature du PV de recette³.

Notre équipe d'installation arrive sur le site de l'installation et valide les paramètres clés de l'installation avec la personne chargée chez vous de suivre les travaux (position, composition des murs, nécessité ou non d'un renfort, passage des câbles...).

Les câbles nécessaires au bon fonctionnement de l'installation sont fournis⁴. Les câbles passant le long du mur sont cachés derrière une goulotte.

- Contrôle de l'installation :

A l'issue de l'installation, le technicien valide le bon fonctionnement du produit relié à l'ordinateur (ordinateur fourni par vos soins) et prend des photos du produit (allumé et éteint).

¹ Cette fiche d'audit sert à déterminer la nécessité éventuelle d'une pré-visite (payante) en cas de conditions plus complexes que prévues (composition des murs, emplacement du matériel, difficultés de câblage, problèmes électriques).

Nous essayons dans la mesure du possible de minimiser les imprévus et les pré-visites, mais les déclarations sur la fiche d'audit vous engagent et en cas d'imprévu sur site non signalé dans la fiche d'audit, le coût de pré-visite est dû par le client.

En cas de pré-visite, notre technicien réalise une fiche d'audit sur site. Cette fiche est utilisée pour vous fournir un délai et un prix définitif.

² Dans certains cas, les pièces sont directement livrées par l'installateur au moment de l'installation.

³ Le nom de cette personne doit nous être signalé au préalable.

⁴ Installation de base : Votre ordinateur ne doit pas être distant de plus de 4 m de votre élément interactif. La longueur maximale des câbles prévue est de 5 m (HDMI / USB). Une prise électrique accessible et aux normes doit être disponible à moins de 3m du matériel.

La procédure de contrôle

La procédure de contrôle peut varier en fonction du matériel installé mais comprend a minima :

- Allumer / Eteindre le vidéoprojecteur
- Test de l'interactivité (pilotes installés, écriture sur l'écran)
- Test du logiciel s'il y a lieu (lancement, ajout d'une page, sauvegarde d'une page)
- Test de la télécommande (Eteindre allumer avec la télécommande, s'il y a lieu)
- Test des entrées / sorties du boîtier de connexion (vidéo / USB) s'il y a lieu
- Test du boîtier de programmation (s'il y a lieu)
- Test physique des éléments optionnels (hauts-parleurs, boîtier sans fil...)

Chaque fois que les produits installés disposent d'un manuel de démarrage rapide (« Quick Start Guide ») d'une page, le manuel est suivi point à point pour vérifier la bonne installation des produits.

Prise en main

Notre personnel d'installation n'est pas formé à la formation. Au-delà de la procédure de contrôle de fonctionnement, il n'est pas autorisé à former nos clients et utilisateurs. Différents modules de prise en main et de formation ont été développés par Speechi, en ligne et sur site, d'une durée de 30 mn à 3 h. Ils peuvent faire l'objet d'une commande séparée.

PV de recette

Le technicien demande au client de compléter et signer le PV de recette. En cas de refus de le signer sans cause, notre équipe d'installation peut désinstaller et reprendre l'ensemble du matériel, les frais de déplacement restant à charge du client.

Ajustements imprévus

Pour toute demande sortant du cadre du processus prévu d'installation, le technicien appelle son responsable qui valide ou non la mise en œuvre de cette prestation complémentaire qui pourra occasionner un surcout soumis à devis (selon les cas).

Cadre de l'installation de base

Le cadre donné par l'installation de base est strict et est vérifié lors de l'audit téléphonique ou physique. En particulier :

Longueur des câbles et position des prises : Votre ordinateur ne doit pas être distant de plus de 4 m de votre élément interactif. La longueur maximale des câbles prévue est de 5 m (HDMI / USB). Une prise électrique accessible et aux normes doit être disponible à moins de 3m du matériel.

Manutention du matériel : les salles d'installation doivent être librement accessibles via un ascenseur ou un monte-charges au cas où elles sont situées à l'étage⁵.

Installation de logiciels sur le PC du client : A l'exception des PC que nous vendons et qui arrivent préinstallés et neufs chez nos clients, nous ne sommes pas, sauf accord défini à l'avance et par écrit, autorisés à installer des logiciels sur les ordinateurs de nos clients pour des raisons de responsabilité. Notre équipe est munie d'un PC qui permet de vérifier le fonctionnement des matériels.

Options possibles

Les options possibles sont données ci-dessous à titre indicatif :

- Pré-visite
- Surcoût renfort mural
- Surcoût nacelle / échafaudage
- Surcoût passage installation / plastron USB ou HDMI (indicatif, prix définitif donné suite à audit technique sur place ou à distance).
- Surcoût son (enceintes à installer distinctes du vidéoprojecteur, câble, plastron)
- Surcoût pour câbles plus longs que prévus dans l'installation de base
- Manutention des écrans / portage des écrans à l'étage sans possibilité d'utiliser un ascenseur ou un monte-charges⁶.

⁵ Ceci est systématique pour un écran interactif de taille supérieure ou égale à 75". Les difficultés éventuelles doivent nous être signalées pour que nos équipes se déplacent avec le matériel de manutention adéquat.

⁶ Ce surcoût est systématique pour un écran interactif de taille supérieure ou égale à 75"