

PROPOSITIONS DE SERVICE ET MAINTENANCE



Une planification rigoureuse s'avère bénéfique

Notre engagement ne s'arrête pas à la livraison et installation d'une solution. Il commence lorsque vous nous accordez votre confiance et que nous devenons votre partenaire. Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter un excellent service après-vente afin de vous assurer un support technique rapide et efficace.

En un rien de temps, votre solution est en marche, et fait tout ce qui est dit dans la brochure et voire même plus. L'astuce consiste maintenant à s'assurer qu'elle continue d'offrir les avantages qui vous ont convaincu de l'acheter en premier lieu, et la meilleure façon de le faire passe par un entretien régulier.

Une planification orientée vers l'avenir - avec un contrat de maintenance

Toutes les solutions SCAN COIN et CashComplete™ sont livrées avec une garantie initiale. Ceci ne couvre que les défauts de fabrication, et non l'usure d'utilisation. Pour avoir l'esprit tranquille nous vous recommandons de souscrire un contrat de maintenance. Chaque contrat peut être personnalisé selon vos besoins; par exemple par rapport au délai de réponse et le nombre d'heures de fonctionnement - sur mesure selon vos besoins individuels!

Un contrat de maintenance est nettement plus qu'une pièce de papier; il vous donne l'esprit tranquille et la certitude d'obtenir un support adapté à vos besoins spécifiques. Les contrats couvrent, selon la formule choisie, le travail, des pièces de rechange et/ou mises à jour logicielles. Des pièces d'usure et consommables, p. ex. courroies, rouleaux de papier, etc., sont exclus de la couverture du contrat.

N'hésitez pas à nous contacter - nous trouverons la solution adaptée à votre situation.



SUZHAPP emploie des techniciens en service externe ainsi qu'une équipe Helpdesk interne pour un support téléphonique



Helpdesk - le premier contact

Le helpdesk est le premier contact en cas de panne. Des collaborateurs formés et expérimentés vous offrent un premier support téléphonique pour résoudre l'incident. L'équipe se trouve en contact permanent avec les techniciens du service externe, qui seront convoqués de manière rapide et ciblé en cas de besoin.

- ▶ Première assistance téléphonique
- ▶ Planification opérationnelle des techniciens en service externe
- ▶ Collaborateurs formés et expérimentés
- ▶ Surveillance du statut des interventions
- ▶ Accès à distance sur solutions d'automates

Solutions sur mesure

Nous offrons une gamme d'options pour la maintenance. Il se peut que certains équipements soient absolument indispensables pour votre société et nécessitent, dès lors, une attention toute particulière. Nos formules de maintenance s'adaptent à vos besoins individuels - afin de vous offrir exactement ce dont vous avez besoin.

La maintenance préventive inclut au moins un service annuel pour maintenir le bon fonctionnement de vos équipements



Service de piquet

SUZOHAPP offre pour des clients dont les hautes périodes d'activités ont lieu hors des heures de bureau conventionnelles (de 8h à 17h), un panel de solution d'assistance téléphonique jusqu'à tard dans la soirée ou pendant le week-end, ou bien même des interventions sur place pour résoudre les situations critiques.

Professionalisme

Doté d'un savoir-faire avéré et d'une riche expérience dans la gestion automatisée d'argent, nous sommes un partenaire fiable et compétent. Le support technique de systèmes complexes demande une maîtrise approfondie.

Une équipe constamment à la pointe de la technique, parfaitement formée et expérimentée, se tient à votre disposition et garantit une disponibilité maximale de vos solutions.

Formation continue

Des formations continues représentent un élément essentiel de la maintenance, pour garantir une maîtrise approfondie des dernières solutions et consignes de maintenance.

Ce processus continu implique les techniciens de service, chefs de produit, ingénieurs et collaborateurs de clients.



Vos avantages

- ▶ Délais de réponse garantis
- ▶ Différentes formules de maintenance
- ▶ Maintenance préventive
- ▶ Propositions sur mesure
- ▶ Techniciens de service formés et expérimentés
- ▶ Couverture nationale

Service Management

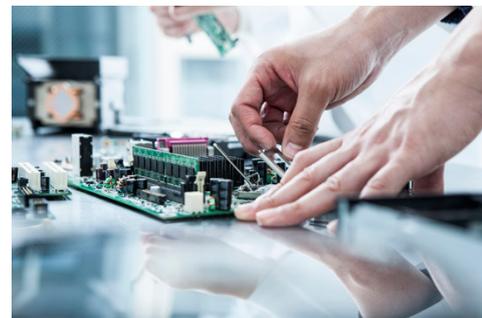
Un support efficace exige un accès direct aux informations indispensables. Toutes les activités de maintenance sont planifiées et surveillées à travers un système de gestion spécifique et dédié. Des interventions par accès à distance complètent l'éventail de possibilités opératives.

Améliorations continues

Note système de gestion des activités de service inclut toutes les désignations et détails concernant les solutions actives. Des statistiques précis complètent les données disponibles.

Journaux d'entretien

Des journaux d'entretien détaillés fournissent des informations des interventions exécutées sur chaque solution. Nous pouvons ainsi anticiper des pannes susceptibles et initier les mesures nécessaires.



Interventions par accès à distance

Profitez des possibilités de surveillance à distance de vos solutions d'automates. Certaines interventions et analyses sont effectués à distance. Vos solutions sont plus rapidement disponibles en cas d'incident.

Options de contrat	Spécifications
Couverture standard	Couvre les heures de lundi à vendredi de 8.00 à 17h00 chaque jour. La formule inclut le travail, le temps de déplacement et les pièces de rechange.
Couverture standard light	Couvre les heures de lundi à vendredi de 8.00 à 17h00 chaque jour. La formule inclut le travail et le temps de déplacement. Les pièces de rechange sont exclus de la couverture.
Mise à jour logicielle	Des mises à jours logicielles des équipements deviennent une nécessité lors de l'émission de nouvelles séries de billets. Optez pour une formule incluant la mise à jour logicielle, pour garder votre parc de machines à jour.
Support en dehors des heures de bureau habituelles	Adaptez les heures de support à vos besoins. Nous proposons un service de piquet de lundi à vendredi jusqu'à 22h00, et du support les samedis, dimanches et jours fériés.
Temps de réponse rapide	Des accords particuliers fixent le temps de réponse à 4 heures jusqu'à la première intervention sur place. Cette formule constitue une solution adaptée pour des sociétés exigeant une disponibilité maximale des équipements.
Support individuel	Des installations complètes et complexes requièrent des solutions de maintenance particulières. N'hésitez pas à nous contacter.



SCAN COIN

CashComplete™

Les informations fournies dans cette brochure constituent des informations de caractère général et n'ont pas de valeur contractuelle.

 SUZHAPP

SUZHAPP Switzerland SA
Route de Pra de Plan 17, CH-1618 Châtel-St-Denis
Lagerstrasse 14, CH-8600 Dübendorf

Tél: +41 21 905 36 95
info.ch@suzhapp.com