



## SOLUTION DE MAINTENANCE ET GESTION DE PARC

La maintenance réactive et pro-active des matériels d'identification.

Une gamme de produits pour la maintenance des matériels liés à l'identification automatique comme les imprimantes codes à barres, les lecteurs de codes à barres, les terminaux fixes et portables...

Nos solutions de maintenance sont définies autour de trois principaux types de services et, trois principes fondamentaux :

- Prestations « réactives » par rapport à des envois ou des consignes
- Services d'analyse de données afin de prévenir des problèmes de matériels
- Gestion de parc et de suivi des produits origine et destination
- Une organisation
- Une obligation de résultats
- La communication d'informations

### Une prestation de qualité

Tous les produits retenus en maintenance, font l'objet d'un stock de pièces détachées et d'une étude spécifique avec le constructeur.

Tout matériel non référencé par nos services fera l'objet d'un délai de 1 mois avant sa prise en compte. Ce délai nous est nécessaire pour notre formation, ainsi que nos approvisionnements en pièces. .

### Un délai connu

A la réception d'un matériel sous contrat, celui-ci fait l'objet d'une prise en charge et d'un diagnostic sur la panne ou le défaut constaté.

Indépendamment de notre délai contractuel nous nous engageons à communiquer un délai de remise à disposition du matériel dans les 8 heures qui suivent la prise en charge (ceci compte tenu de notre charge de travail, du diagnostic, des pièces détachées disponibles en stock ...)

### Un prix convenu

Dans le cadre de la rédaction d'un contrat de maintenance, l'ensemble des prestations sous contrat sont listées.

Les limites de prestations sont elles aussi clairement définies et, dans la mesure du possible chiffrées. Dans tous les cas, dès le diagnostic effectué, un devis (de 0 F dans le cadre de prestations sous contrat) vous est communiqué en même temps que le délai de remise à disposition de votre matériel.

### La communication d'informations

Dans un total esprit de transparence, nous avons développé un site Web dédié permettant de consulter en ligne des statistiques reprenant les moyennes des temps de réactivité (côté ACT syst, côté client), les taux de pannes et de défauts constatés (par type de produit, par site), des comparaisons mois par mois ...

### Le suivi

Gestion de parc par numéro de série, suivi des produits origine et destination dans le cadre d'une gestion multi-sites, suivi de l'historique des produits soit : la date d'achat, la garantie, la durée d'amortissement programmée, le nombre et le type d'intervention de maintenance effectuée.



Exemples de rapports disponibles sur le site web SAV dans le cadre d'un contrat de maintenance :

Nature des défauts constatés par produit

		Casse	Panne	Usure	Autre	Dépenses affectées sur l'appareil
PS105	896578	0	0	1	0	3 405 F
PS105	896580	0	1	0	1	0 F
PS105	896584	0	0	1	0	3 405 F
DT700	102841	3	5	1	3	1 755 F
DT700	102844	3	3	0	0	3 625 F
DT700	103521	0	2	2	5	75 F
DT700	103603	4	7	2	4	1 390 F
DT700	104749	2	4	2	2	800 F
SS425	T19620379	1	0	0	0	350 F
SS425	T19620381	0	2	1	0	0 F
SS425	T19620382	1	1	0	0	350 F
<b>Total des natures de pannes</b>						<b>14 25 10 23 15 155 F</b>

Valeur moyenne de l'intervention sur le SITE : 210 F

Code Article	Qts Déclarées	Qts Retournées	Qts Hors Contrat	Total Dépenses
A503 PS105	4	3	0	6 810
A005 C11640	2	0	0	
A008 SS120	2	0	0	
A009 CARTE STAINOIDE	1	0	0	
A011 SP400Radio	1	0	0	
A016 DT700	5	6	0	7 645
A017 Creadm DT700	2	0	0	
A019 CIPrs 410	2	0	0	
A020 SS425	4	3	0	700
A024 WNTWIN	1	0	0	
A030 BaseRadioRF450	1	0	0	
<b>TOTAUX =&gt;&gt;&gt;</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>15 155</b>

Variation de l'ensemble des matériels retournés par rapport aux quantités déclarées dans votre contrat : **44%**

Nombre de retour par appareil (Détail par N° de série)

Numéro de série Client	Mois												Total	Remarques	Délais Moyens en jour					
	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Dec			D1	D2	D3	D4		
PS105														1			3	1	0	4
896578																				
896580	1																			1
896584																				0
DT700	1			1	1	1			2	1				1						10
102841																				1
102844			1	1	1	1			1	1	1	1								1
103521									1	2	1									1
103603	1	1	1		1	1			1	1	1									0
104749																				1
SS425						2					1	1	1							0
T19620379																				0
T19620381																				1
T19620382	1																			2
<b>No TOTAL de retour de matériel =&gt;&gt;&gt;</b>													<b>40</b>	<b>Délais Moyens</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>		

D1 = Délai entre la réception d'un matériel et de rétablissement d'un diagnostic ou émission d'un devis  
 D2 = Délai d'attente de réponse du site sur l'accord ou le refus des prestations proposées  
 D3 = Délai de remise à disposition du matériel après accord sur les prestations proposées

**Contrat BeACT :** Ce contrat Annuel comprend : un délai d'intervention garanti, un accès Web de situation et d'état du parc

**Contrat ProACT :** Ce contrat Annuel comprend : un délai d'intervention garanti, la fourniture des pièces et main d'œuvre, un accès Web de situation et d'état du parc

**Contrat MasterACT :** Ce contrat Annuel comprend : un délai d'intervention garanti, la fourniture des pièces et main d'œuvre, un accès Web de situation et d'état du parc, récupération automatique d'informations de fonctionnement et d'état du parc en fonctionnement, un rapport mensuel de l'état de fonctionnement du parc en cours d'utilisation (cette fonction nécessite une liaison Internet ou modem avec le site et les matériels installés)

Notre Service Entretien c'est aussi :

- Modification de matériel
- Déploiement de matériel
- Nettoyage d'aspect intérieur extérieur
- Installation et paramétrage
- Audit
- Mise en place des sécurités nécessaires
- Contrôle de couverture radio 802.11b 2.4GHz, Rapport de Couverture Optimale, demande d'autorisation ART
- Installation et paramétrage
- télémaintenance
- Hot line