



Support technique 24h/24 pendant 5 jours

Support technique 24h/24

SUPPORT PRODUIT ET SYSTÈME

SICK
Sensor Intelligence.



Informations de commande

Type	Référence
Support technique 24h/24 pendant 5 jours	1680639

Autres services → www.sick.com/Support_technique_24h_24

Description du produit

SICK propose une assistance téléphonique avec un temps de réponse défini. Ce support comprend l'assistance technique et l'analyse des erreurs par téléphone pour des appareils ou des systèmes. Il existe par ailleurs des services supplémentaires, comme l'assistance à distance. Cette assistance permet d'accéder à distance au système du client, d'effectuer un diagnostic avancé et d'examiner l'historique des erreurs. Lorsque le client conclut un contrat de support technique 24h/24, il a la possibilité de choisir entre un support accessible cinq, six ou sept jours par semaine.

En bref

- Support technique de niveau I et de niveau II accessible pendant les heures de bureau (8 heures sur 5 jours) ou en dehors des heures de bureau (24h/24 pendant 5 jours, 24h/24 pendant 6 jours, 24h/24 pendant 7 jours)
- Assistance assurée par du personnel qualifié lors de la recherche des erreurs et du remplacement de composants
- Diagnostic par téléphone ou en option par assistance à distance
- Assistance lors de la mise en service – par téléphone ou en option par assistance à distance
- Documentation système complète spécifique au client, incluant son historique
- En option : assistance à distance

Vos avantages

- Sans souci : experts du support technique joignables via un numéro exclusif
- Aide rapide : évaluation des états inattendus du système directement après leur survenue et pas le jour suivant
- Approche structurée pour trouver une solution : communication efficace grâce à la documentation spécifique au projet
- Personnalisation : contrat de support technique individuel adapté à chaque client
- L'assistance à distance en option réduit drastiquement les temps d'arrêt et constitue un moyen plus rapide pour trouver une solution

Caractéristiques techniques détaillées

Caractéristiques

Segment de produits	SICK LifeTime Services
Groupe de familles de produits	Support produit et système
Description succincte	Assistance technique par téléphone d'un technicien sur place en dehors des horaires de bureau. Le support 24h/24 pendant 5 jours comprend l'assistance technique et l'analyse des erreurs par téléphone des systèmes.
Division	Analyseurs de gaz Appareils de mesure de poussière Solutions d'analyse numériques Dispositifs de mesure de la qualité de l'air DéTECTEURS de fumée Appareils de mesure de la visibilité DéTECTEURS de dépassement de hauteur
Conditions préalables	Le système a été réceptionné par le client Le support technique est contacté par des techniciens de service qualifiés du client Systèmes techniques de communication disponibles Un kit de pièces de rechange recommandé est disponible sur le site du client Il y a un contrat de service valide
Étendue des performances	Clarification technique par téléphone
Temps de réponse	Sur demande
Disponibilité	Du lundi au vendredi, 00h00-24h00
Réserve	Les pièces de rechange, consommables et les pièces d'usure ne sont pas compris dans l'étendue des prestations. Les travaux supplémentaires sont calculés séparément

SICK EN BREF

SICK est l'un des principaux fabricants de capteurs et de solutions de détection intelligents pour les applications industrielles. Notre gamme unique de produits et de services vous fournit tous les outils dont vous avez besoin pour la gestion sûre et efficace de vos processus, la protection des personnes contre les accidents et la prévention des dommages environnementaux.

Nous possédons une vaste expérience dans de nombreux secteurs et connaissons vos processus et vos exigences. Nous sommes en mesure de vous proposer les capteurs intelligents qui répondent parfaitement à vos besoins. Nos solutions systèmes sont testées et améliorées dans des centres d'application situés en Europe, en Asie et en Amérique du Nord afin de satisfaire pleinement nos clients. Cette rigueur a fait de notre entreprise un fournisseur et partenaire de développement fiable.

Nous proposons également une gamme complète de services : les SICK LifeTime Services vous accompagnent tout au long du cycle de vie de vos machines et vous garantissent sécurité et productivité.

C'est ainsi que nous concevons la détection intelligente.

DANS LE MONDE ENTIER, PRÈS DE CHEZ VOUS :

Interlocuteurs et autres sites sur → www.sick.com