

● Service Après-Vente



Com6 est mainteneur agréé par NEC, Maxdata, Fujitsu-Siemens, en cours de certification pour IBM, et est habilitée pour intervenir en lieu et place pour toute panne diagnostiquée par nos soins.

Contrairement à des sociétés qui commercialiseraient leur propre maintenance, nous sommes rémunérés par les constructeurs pour assurer la leur : cela signifie que pour le groupe COM6 la maintenance n'est pas un centre de coût mais un centre de profit ; plus notre intervention est efficace et plus notre rémunération par la marque est importante. Ce modèle économique nous a permis de nous structurer en local pour assurer la maintenance (4 personnes dédiées au SAV) et respecter une démarche qualité.

Notre démarche qualité et l'organisation de notre SAV font que nous nous engageons avec succès sur des délais d'intervention à J+1 pour tout ce qui est PC standard et H+8 pour tout ce qui est serveur.



Notre démarche qualité :

Le standard qualifie la demande d'intervention et l'oriente vers le service et le technicien concerné grâce à une base de données SQL (interface CRM) : gestion des appels techniques.

Les techniciens consultent quotidiennement cette base de données, par intranet, et traitent les appels qui leur sont attribués. Une assistante technique est chargée de joindre les techniciens et le SAV en cas de problème urgent.

Les problèmes gérés par le Service Technique le sont par téléphone ou chez le client, en fonction de la panne, puis la base gestion des appels techniques est renseignée.

Les problèmes gérés par le SAV sont, une fois la garantie vérifiée, enregistrés dans une nouvelle base de données : gestion du SAV, puis une intervention est déclenchée le jour même ou le lendemain. La base appels techniques est aussi renseignée en fin d'intervention.

NOS METIERS | ○

- Audit / Conseil
Maîtrise d'œuvre
Ingénierie
- Déploiement / Intégration
Installation et paramétrage
Formation et prise en main
- Cabling
Interconnexions de sites
Solutions clients légers
Sécurité
- Solutions applicatives
Web technologie
ERP / Solution de gestion
- Centre d'Appel
Assistance technique
Services Après vente
- Externalisation
Financement
Infogérance

Notre démarche

Réception des appels

Tous les appels techniques arrivent au standard où ils sont qualifiés selon différents critères dans la base de données : gestion des appels techniques.

Transfert de l'appel vers le service compétent

Le Service Technique s'occupe des appels liés aux problèmes réseaux et bureautique ; le SAV ne traite que les problèmes physiques liés à des pannes matérielles.

En général les problèmes liés au Service Technique sont attribués en priorité au technicien qui a fait l'installation, puis à un deuxième qui possède les compétences nécessaires pour résoudre le problème. Les problèmes liés au Service Après-vente sont attribués aux techniciens de ce service et, en fonction des problèmes, ils peuvent aussi être attribués aux techniciens du Service Technique.

Vérification de la garantie du matériel

Pour les matériels dont nous assurons la maintenance, les PC NEC, Fujitsu Siemens, IBM, Hewlett Packard et MAXDATA notamment, nous avons accès à un site restreint sur Internet qui nous permet de vérifier, grâce au numéro de série de la machine, la validité de la garantie.

Une fois cette vérification effectuée, une intervention est déclenchée et la pièce nécessaire est commandée. Le technicien qui intervient part avec la ou les pièces nécessaires dont nous disposons grâce à nos machines de Spare. En effet le fait d'être revendeur et centre de maintenance agréé nous permet d'avoir des machines en stock que nous démontons pour intervenir dans de très brefs délais.

Sur ce même site nous avons, toujours grâce aux numéros de série, la liste complète des pièces présentes dans la machine avec les références qui vont nous permettre de commander la pièce à changer.

Intervention chez le client

Pour résumer ce que nous avons vu précédemment voici comment se passe une intervention SAV :

L'appel, le mail ou le fax reçu au niveau du standard technique fait l'objet d'un enregistrement dans la base de données gestion des appels techniques qui va permettre de qualifier l'appel et de l'orienter vers le service et le technicien adéquat.

En fonction du caractère d'urgence de l'appel (pour un problème sur un serveur par exemple) les techniciens sont directement appelés afin qu'ils contactent le client pour intervenir dans les plus brefs délais.

Dans les cas "normaux" les techniciens prennent connaissance de l'appel dans la base gestion des appels techniques, ils vérifient la validité de la garantie puis prennent rendez-vous avec le client pour le jour même ou le lendemain. Ensuite la base gestion du SAV est remplie et la pièce nécessaire est commandée.

Quand le rendez vous est fixé pour le jour même ou pour le lendemain matin la pièce nécessaire est prélevée dans une de nos machines de Spare qui sera reconditionnée une fois la pièce reçue. Quand le rendez-vous est fixé pour le lendemain après midi on utilise la pièce que l'on a commandée.

Les techniciens qui partent en intervention chez le client, partent avec la pièce à changer, mais aussi avec une machine de même type que celle qui est en panne à fin de pouvoir pallier une éventuelle erreur de diagnostic. Ainsi dans la mesure où le client est disponible le lendemain, les interventions ont lieu à J+1.

Pour en savoir plus sur les solutions Com6, contactez-nous au 0 825 000 136