

Madic Benelux

Services de Support



EFFICACE
24/24 & 7/7
COMPETENT



Efficace

Si possible nous vous aiderons en ligne. Si nous ne pouvons pas résoudre le problème via le support à distance, nous vous proposerons une intervention sur site.



24/24 & 7/7

Nous sommes joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, même sans contrat. De cette façon, vous ne serez jamais livré à vous-même longtemps!



Compétent

Nous vous assistons en Français, en Néerlandais et en Anglais. Nos techniciens et collaborateurs helpdesk sont compétents, et méritent votre confiance. Chaque année ils suivent plusieurs formations complémentaires

SERVICES DE SUPPORT



- Méritant votre confiance
- Possibilité de services sur mesure
- Plusieurs types de contrat

MADIC SERVICES DE BASE

HELPDESK

Vous aider est une priorité pour nous. C'est pourquoi notre service Helpdesk est pourvu de suffisamment d'employés expérimentés.

Beaucoup de problèmes peuvent être résolus en ligne, ce qui évite une intervention à la station. Il va de soi que notre service Helpdesk tentera donc de vous aider d'abord en ligne. Cela se fait via le support à distance c.à.d. que nos collaborateurs prendront avec votre accord le contrôle de votre ordinateur.

FIELD ASSISTANCE

Si cela n'aboutit pas, et en concertation avec vous, un technicien sera envoyé dès que possible. Madic a des techniciens dans chaque région qui sont en route pour vous avec un véhicule professionnellement équipé et suffisamment de stocks de pièces détachées.

SANS CONTRAT?

Vous pouvez compter sur nous, même sans contrat. Cependant, notre service est fourni selon une procédure stricte, qui prend donc un peu plus de temps.

Si nécessaire, helpdesk enverra un technicien sur place. Cependant, il n'y a aucune garantie concernant le timing des interventions pour cette formule.

Les coûts pour helpdesk, support en ligne, déplacements, heures de travail et matériaux seront facturés en régie et selon les tarifs en vigueur du moment.

Régie	Contrat de Software Service	Contrat de Support Omnium
Vous n'êtes pas pré-enregistré	Contrat de correction de bugs, résiliable tous les deux ans	Contrat Omnium
Prix en régie	Prix par an. Interventions payantes en régie	Prix par an. Déplacements, heures de travail et matériaux inclus.
Pendant les heures de bureau. Interventions d'urgence, tarifs spéciaux «weekend»	Pendant les heures de bureau. Interventions d'urgence, tarifs spéciaux «weekend»	24h/24 et 7j/7
Pas de garantie en termes de délai d'intervention	Pas de garantie en termes de délai d'intervention	SLA du contrat



CONTRAT DE SERVICE SOFTWARE

Toutes sortes d'évolutions dans le marché vous contraignent à régulièrement faire des adaptations à vos appareils (p.ex. lors de changement des normes de sécurité Européennes).

Des adaptations ponctuelles ne sont cependant pas toujours faciles à planifier et peuvent causer des nuisances indésirables sur la station.

Le Contrat de Service Software vous garantit des mises à jour régulières de tous les logiciels Mirelec/Madic sur votre station à la version la plus récente, et ceci pour tout les appareils Mirelec/Madic de votre station.

Y sont inclus:

- toutes adaptations suite aux évolutions dans le marché
- toutes les dernières corrections de bugs

CONTRAT DE SUPPORT OMNIUM

Grâce à un Contrat de Support Omnium, nous sommes à votre service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. C'est donc le meilleur choix pour minimiser les arrêts de vente.

Un contrat de support omnium couvre tous les frais de helpdesk, support et technicien (forfait d'intervention, frais de déplacement, heures de travail, matériel...).

Notre Helpdesk peut être joint 24h sur 24, 7j sur 7. En cas d'interruption des ventes, nous prenons des mesures immédiates et, après analyse du problème, nous le résolvons à distance ou, si cela n'est pas possible, nous envoyons un technicien sur place, également le week-end..

Le montant à payer annuellement pour ce contrat est déterminé par le type d'installations. Le contrat est conclu pour une durée minimale de 1 an et sera prorogé chaque année par tacite reconduction.

SERVICES SUR MESURE

Désirez-vous des services sur mesure? Avez-vous besoin d'aide dans certaines situations spécifiques? Par exemple comme point de contact unique lors de problèmes avec des appareils d'autres fournisseurs? Nous pouvons établir un contrat spécifique, n'hésitez pas à nous contacter.