

# Hotline (assistance)

Offre de service SER-10	
<b>Descriptif</b>	Assistance téléphonique (pièces détachées, dépannage téléphonique, conseils)
<b>Avantages clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 n° de tel unique de 8h00 à 17h00</li> <li>- 1 seul interlocuteur (robot, générateur de soudage, ...)</li> <li>- Dépannage immédiat (dans la mesure du possible)</li> <li>- Permet d'éviter ou diminuer les temps d'arrêts de production</li> <li>- Evite une intervention : coût et délai (temps d'arrêt de production)</li> <li>- Techniciens spécialisés polyvalents ayant accès aux documents techniques de l'installation permettant un dépannage rapide et efficace</li> <li>- Suivi et historisation informatisés des problèmes par installation</li> <li>- Gratuité du service téléphonique (pour les Clients sous contrats de prestations)</li> </ul>
<b>Moyens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centre d'appels avec des techniciens spécialisés</li> <li>- Bibliothèque de toutes les installations clients</li> <li>- Logiciel PHL permettant le diagnostic de la panne</li> </ul>
<b>Savoir-faire &amp; compétences spécifiques</b>	Techniciens Centre d'appels connaissant les matériels