



ÉQUIPE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
LE SAVOIR-FAIRE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE

NOTRE MISSION

Le département du service à la clientèle d'OPTEL s'engage à fournir des programmes et des services à valeur ajoutée de grande qualité afin d'améliorer l'expérience client tout en maximisant votre productivité et votre retour sur investissement.

Nous proposons un portefeuille complet de services et de produits en collaboration avec les équipes de gestion de projet d'OPTEL et vos directeurs de compte locaux.

Notre offre de contrats de niveau de service innovants prévoit une assistance par téléphone, par e-mail et à distance avec de nombreuses options, telles que l'assistance technique virtuelle grâce à la solution ultra-moderne des lunettes connectées.

D'autres programmes incluent l'assistance à la production sur site, la formation personnalisée et des kits de pièces détachées. OPTEL souhaite véritablement bâtir de solides partenariats avec ses clients, et c'est pourquoi notre équipe dévouée s'engage à 100 % à satisfaire chaque client avec une approche personnalisée.



**ASSISTANCE À LA PRODUCTION SUR SITE, FORMATION, PIÈCES DÉTACHÉES ET CONTRATS DE NIVEAU DE SERVICE INNOVANTS
– DÉCOUVREZ TOUT CE QU'OPTEL A À VOUS OFFRIR !**

CONTRATS DE NIVEAU DE SERVICE

PROGRAMMES D'ASSISTANCE TECHNIQUE CENTRE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE MONDIAL DISPONIBLE 24/7

AVANTAGES	Délai de réponse garanti, ce qui réduit les temps d'arrêt	Assistance personnalisée adaptée à votre solution unique	Assistance technique 24/7
	Réseau d'assistance mondial	Les demandes d'assistance sont transmises aux meilleurs techniciens disponibles	Priorisation des files d'attente au niveau mondial

	Élémentaire ¹	PREMIUM	ELITE	ELITE PLUS	VP PREMIUM
FRAIS DE SERVICE ANNUELS par site/usine	Annuel (1 ligne) Des lignes supplémentaires peuvent être ajoutées.	Annuel (1 ligne) Des lignes supplémentaires peuvent être ajoutées.	Annuel (3 lignes) Des lignes supplémentaires peuvent être ajoutées.	Annuel (jusqu'à 20 lignes dans le même site)	Conditions flexibles, associées à votre plate-forme Verify
ATTRIBUTION DES CAS	5 cas/ligne	5 cas/ligne	5 cas/ligne	Illimité	5 cas/an
ACCÈS AU CENTRE D'APPEL 24 H/24 ET 7 J/7	Non disponible	OUI	OUI	OUI	OUI
DÉLAI DE PREMIÈRE RÉPONSE	< 24 heures ²	< 4 heures (Gravité 1)	< 2 heures (Gravité 1)	< 1 heure (Gravité 1)	< 1 heure (Gravité 1)
ASSISTANCE TECHNIQUE SUR SITE	Déployée selon la disponibilité	Déployée selon la disponibilité	48 heures ³	24 heures ³	S/O
ASSISTANCE À DISTANCE GRÂCE À LA TECHNOLOGIE DE LUNETTES CONNECTÉES VTS D'OPTEL	Disponibles à l'achat	Disponibles à l'achat	Disponibles à l'achat	Inclut 1 kit par site, l'équipement et la licence SaaS	Disponibles à l'achat
POINT DE CONTACT OPTEL DÉDIÉ⁴	S/O	S/O	S/O	Inclus	S/O

Un accord de niveau de service OSM est requis pour tous les clients disposant d'un environnement OSM (PROD) actif.

Assistance disponible 24 h/24 et 7 j/7 pour la plate-forme Verify. Consultez votre accord/contrat SaaS particulier. Une assistance Premium Verify 24/7 est disponible; contactez/nous.

¹ Gratuite la première année.

² Selon les horaires de travail habituels.

³ Consultez le contrat pour obtenir de plus amples détails. La garantie de délai de réponse entre en vigueur après l'accord mutuel d'envoyer une équipe et l'approbation du devis par le client. Les clients Elite reçoivent une assistance sur site sous 48 heures pour un événement de gravité P1, à leurs frais. Les clients Elite Plus reçoivent une assistance sur site sous 24 heures pour un événement de gravité P1, à leurs frais. L'assistance sur site pour les clients APAC n'est disponible que sous 72 heures, ou le plus rapidement possible, en fonction de la localisation géographique de l'usine; veuillez vous renseigner.

⁴ Un « point de contact dédié » d'OPTEL est un chef de projet, ou poste équivalent, disponible durant les horaires de travail locaux pour résoudre les problèmes et coordonner l'intervention d'un ou de plusieurs experts techniques, le cas échéant. Le décompte de cas et l'analyse des causes profondes sont également disponibles.

MODULES DE FORMATION SUR SITE

SÉLECTIONNEZ L'UN DE NOS PROGRAMMES CLÉ EN MAIN :

FORMATION DE BASE Compétences de l'opérateur	GESTION DE LA LIGNE DE PRODUCTION Compétences du superviseur	SPÉCIALISTE DE LA SÉRIALISATION Compétences de maintenance et de dépannage	CONFIGURATION DES SYSTÈMES OPTEL Compétences du directeur	CONNECTEURS OSM ET LINEMASTER Compétences de gestion de lots	FORMATION KOMPARNO Entrepôt
--	--	--	--	---	-----------------------------------

OBJECTIFS DU PROGRAMME DE FORMATION

Être capable de faire fonctionner les systèmes OPTEL avec une maîtrise fonctionnelle niveau opérateur de la ligne de production	Être capable de faire fonctionner les systèmes OPTEL avec une maîtrise fonctionnelle niveau superviseur de la ligne de production	Être capable de maintenir les systèmes OPTEL en bon état de marche et opérationnels avec une maîtrise de niveau spécialiste en sérialisation	Être capable de gérer les systèmes OPTEL avec une maîtrise administrative fonctionnelle	Être capable de gérer un lot et d'analyser des rapports	Être capable de faire fonctionner Kompano avec une maîtrise fonctionnelle de niveau agent d'entrepôt
---	---	--	---	---	--

PUBLIC CIBLE

Opérateurs	Superviseurs de ligne de production	Ingénieurs de maintenance	- Directeurs d'usine - Chefs de projet - Administrateurs de systèmes informatiques - Spécialistes validation QA	- Administrateurs de systèmes informatiques - Administrateurs de traitement des commandes - Préparateurs de lots - Administrateurs de bases de données de produits - Superviseurs de ligne de production	Personnel d'entrepôt
--	---	---	--	--	--

MÉTHODES DE FORMATION — THÉORIE ET PRATIQUE

Entraînement sur vos propres lignes de production	Entraînement sur des simulateurs OPTEL	Entraînement sur une ligne sérialisée et des simulateurs OPTEL	Entraînement sur des simulateurs OPTEL	Entraînement sur des simulateurs OPTEL	Entraînement sur un dispositif Kompano OPTEL
---	--	--	--	--	--

DURÉE

1 jour par groupe (min. 2 groupes/2 jours)	3 jours	2 semaines	1 semaine	3 jours	1 jour par groupe (min. 2 groupes/2 jours)
--	----------------	-------------------	------------------	----------------	--

LA FORMATION PEUT ÊTRE ORGANISÉE DANS VOS INSTALLATIONS

■ ■ ■ ■ ■

LA FORMATION PEUT ÊTRE ORGANISÉE DANS LE CENTRE DE FORMATION OPTEL ACADEMY

■ ■ ■ ■ ■

NOMBRE DE PARTICIPANTS

4	6	4	6	6	4
---	---	---	---	---	---

SERVICE À LA CLIENTÈLE — FORMATION À DISTANCE

LES FORMATEURS OPTEL VOUS AIDENT À SÉLECTIONNER LA FORMATION DONT VOUS AVEZ BESOIN

AVANTAGES	Une formation rapide, pratique et personnalisée	Des objectifs de formation clairs et prédéfinis
	Une formation mise au point pour le public concerné et adaptée au niveau de compétence des participants	Des formateurs techniques expérimentés et qualifiés

Nous proposons une vaste gamme de modules de formation à distance portant sur différents systèmes et solutions. Nous abordons tout, des codes-barres à la sérialisation, en passant par la maintenance des systèmes. Une opportunité d'apprentissage dispensée par nos formateurs techniques experts partout dans le monde.

MODULES DE FORMATION À DISTANCE

Dispensés en sessions de 30 à 90 minutes

Paramètres de vision avancée — OCV, codes-barres 1D et 2D	Sérialisation — Dernières nouveautés	Aperçu de l'OSM	Aperçu de la plateforme Verify	BarTender	Schéma électrique
Aperçu et configuration de LineMaster	Composants du système et maintenance préventive	Aperçu des connecteurs OPTEL Bridge	Suivi de produits PharmaProof et InspectProof	Configuration de l'agencement du système	Code crypto russe
Configuration optique	Pistes de vérification	Introduction à Kompano	Notion de classement	Rapports LineMaster	Renforcement des compétences des opérateurs

SERVICE À LA CLIENTÈLE — PIÈCES DÉTACHÉES

GÉREZ LES IMPRÉVUS GRÂCE AU SERVICE DE PIÈCES DÉTACHÉES D'OPTEL !

Soyez prêt à faire face aux imprévus – gérez vos kits de pièces détachées essentielles et recommandées sur site dès aujourd'hui

OPTEL vous aide à choisir les pièces qui correspondent à votre solution spécifique, avec des conditions d'achat flexibles pour des kits destinés aux systèmes à une ou plusieurs lignes. Nous coordonnerons vos devis et travaillerons avec des programmes de gestion tiers. Trouvez les pièces dont vous pourriez avoir besoin, immédiatement ou à l'avenir, *à la carte* ou en kits, grâce à nos listes de pièces détachées exhaustives et personnalisées :

- Liste de pièces recommandées
- Liste de pièces essentielles



AVANTAGES



Réduction des temps d'arrêt et gestion efficace des urgences



Seul un stock minimum est nécessaire



Une équipe spécialisée et consciencieuse à votre disposition

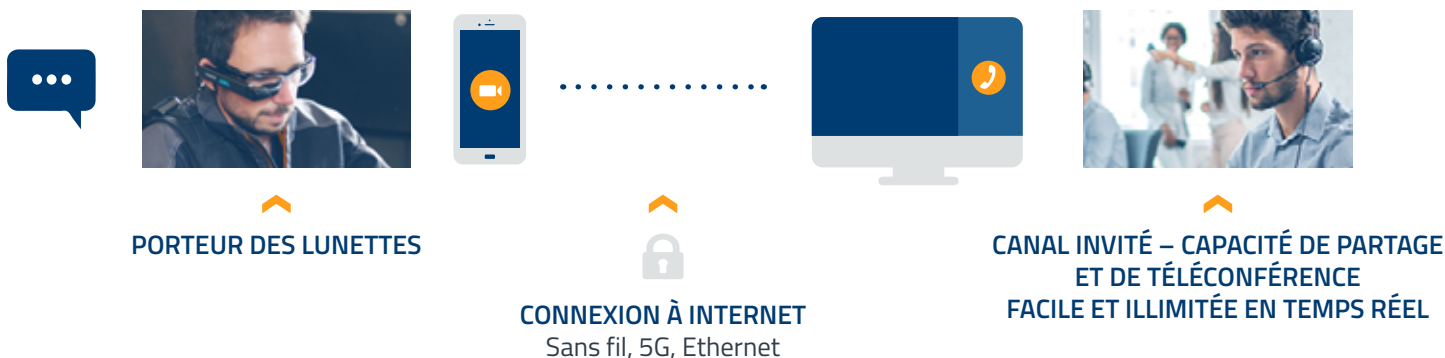


Protégez votre investissement contre les pertes imprévues

OPTEL VTS — ASSISTANCE TECHNIQUE VIRTUELLE

SOLUTIONS DE VIDÉOCONFÉRENCE GRÂCE À DES LUNETTES CONNECTÉES ULTRA-MODERNES

La solution « VOYEZ CE QUE JE VOIS » D'OPTEL, par AMA XpertEye



- Une solution d'assistance à distance mobile, mains-libres et facile à utiliser grâce aux lunettes connectées
- Affichage simultané pour la personne portant les lunettes et les observateurs à distance, l'assistance OPTEL ou d'autres intervenants
- Appels audio et vidéo sûrs et en temps réel, sans limite de minutes, données ou distance
- Tableau blanc facile à utiliser permettant de prendre des notes en couleur, de partager des documents et de prendre des photos
- Améliore la collaboration entre vos équipes et des partenaires externes
- Réduit les temps d'arrêt – utile pour la formation à distance et l'apprentissage à distance
- Les conseils d'un expert disponibles à tout moment et n'importe où!
- Espace de travail fiable et complètement sécurisé grâce au mode confidentiel
- Plusieurs configurations et un logiciel à la pointe du secteur disponibles pour une grande variété de lunettes connectées et de dispositifs portables
- Prend en charge les solutions 4.0 de l'industrie et peut être associé avec les instructions de travail automatisées Proceedix
- La licence annuelle SaaS inclut une formation spécialisée et une assistance technique personnelle fournie par AMA
- Peut être hébergé sur des réseaux informatiques internes et adaptés à des solutions d'entreprise corporatives. Sécurité et contrôle améliorés grâce à la fonctionnalité de connexion. Compatible avec VPN.

La solution « VOYEZ CE QUE JE VOIS » D'OPTEL, par AMA XpertEye

OBSERVATEUR VUZIX M400

- Lunettes connectées Vuzix M400 à montures rapides pouvant être fixées sur tous les modèles des grandes marques de lunettes de sécurité
- Smartphone Samsung A52 (32 GB) verrouillé avec le logiciel AMA
- Batterie USB de secours pour les appels longs, le rechargement rapide des lunettes ou du téléphone
- Logiciel avancé AMA (accord SaaS)
- Le logiciel invité AMA envoie des invitations par e-mail ou SMS pour réaliser facilement une téléconférence
- Tous les câbles, chargeurs, outils sont organisés dans une valise de transport pour le client, adaptée pour les déplacements ou l'expédition facile

FRAIS DES SERVICES

- La première année du contrat de SaaS est incluse dans l'achat du matériel
- Rénovation annuelle des conditions personnalisées; le contrat annuel inclut des mises à jour du logiciel

FORMATION ET DOCUMENTATION

- Quatre heures de formation à distance sur l'équipement et le logiciel et l'assistance en ligne via le portail AMA

L'ÉQUIPE OPTEL

**SOUSCRIVEZ UNE ASSISTANCE POUR TOUTE LA DURÉE DE LA PRODUCTION
— DIRECTEMENT DANS VOS INSTALLATIONS!**

**UNE ÉQUIPE DÉDIÉE DE PROFESSIONNELS FORMÉS,
TOUJOURS PRÊTE ET DISPONIBLE POUR VOUS FOURNIR
NOTRE ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE DU PLUS HAUT NIVEAU**

OBTENEZ LA VÔTRE RESSOURCES OPTEL

- Des experts techniques centrés sur vos objectifs, connaissant parfaitement les produits et offrant des conseils pour tirer le meilleur parti de votre solution OPTEL
- Ressource OPTEL dédiée 1:1, avec un service parfaitement adapté aux besoins des opérations au niveau de la ligne ou équipe PMO interne
- Accès direct aux ressources internes d'assistance et d'ingénierie d'OPTEL
- Des employés permanents, à temps plein déployés sur votre site pour des missions ciblées et programmées



Assistance spécialisée
continue



Employés spécialement
formés à vos solutions



Assistance sur
site instantanée



Formation sur le terrain
et démonstrations



Des professionnels
expérimentés

LA DURÉE DE VOTRE CHOIX*

1 mois | 3 mois | 6 mois | 1 an

*D'autres options sont également disponibles



OPTEL CARE PROGRAMME DE SERVICE

VISITE D'UN SPÉCIALISTE SUR SITE POUR PROTÉGER
ET MAINTENIR VOTRE INVESTISSEMENT

VISITE D'UN SPÉCIALISTE SUR SITE

- Inspection des lignes de production
- Maintenance des équipements et du système
- Vérification du stock de pièce détachées
- Évaluation du cycle de vie du logiciel

RAPPORT D'ÉVALUATION ET RECOMMANDATIONS DES EXPERTS

- Rapport d'observation
- Des suggestions telles que des recommandations spécifiques en termes d'efficacité de la production, de maintenance des équipements, d'étalonnage et de sécurité
- Évaluation du niveau d'usure de la ligne
- Documentation et photos
- Recommandations de maintenance programmée

RÉSULTATS POSSIBLES

- Programme de service de maintenance pour le logiciel ou les équipements
- Améliorations des processus
- Remplacement de pièces / suggestions de service de réparation
- Possibles améliorations de la solution

LE SAVOIR-FAIRE QUI FAIT
LA DIFFÉRENCE



Contactez-nous pour programmer votre visite OPTel Care
dès aujourd'hui!
customer.care@optelgroup.com

SUIVEZ-NOUS



AVEC L'EXPÉRIENCE OPTEL, VOUS POUVEZ AUSSI DEVENIR
UN **EXPERT DE LA TRAÇABILITÉ** OU **FORMER VOTRE ÉQUIPE** :

- ✓ VISITEZ NOTRE CENTRE DE DÉMONSTRATION
- ✓ ASSISTEZ À DES PRÉSENTATIONS DE 30 MINUTES SUR
LA TRAÇABILITÉ ET LA CHAÎNE LOGISTIQUE

EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus à propos du service à la clientèle d'OPTEL,
visitez optelgroup.com.



VOUS AVEZ DES QUESTIONS?

Chattez avec nous :
optelgroup.com

AMÉRIQUE DU NORD

OPTEL Canada — SIÈGE SOCIAL
+1 418 688 0334

EUROPE

OPTEL Irlande
+353 61480965

EUROPE

OPTEL Allemagne

ASIE

OPTEL Inde
+91 832 669 9600

AMÉRIQUE DU SUD

OPTEL Brésil
+55 19 3113 2570

optelgroup.com

© 2022 par le groupe OPTEL.
Tous droits réservés.

220923