

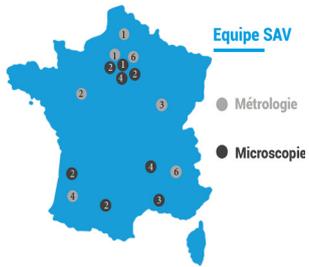


Notre priorité :
"Garantir le niveau de qualité et la durabilité de nos systèmes."
Le Service ZEISS.



Seeing beyond

Table des matières



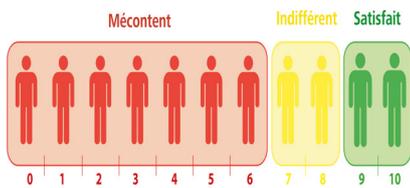
I. Organisation ZEISS 4



II. Le suivi de vos demandes 5



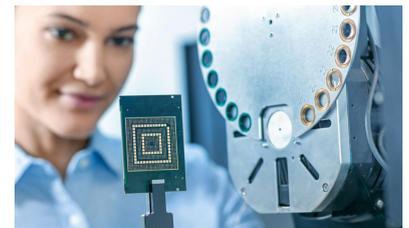
III. Le Call Center et la Hotline 6



IV. Nos indicateurs de performance 7



V. Nos contrats de maintenance 8



VI. Nos autres services 11



VII. Le Predictive Service 12



VIII. Nos formations et habilitations 13

I. L'ORGANISATION ZEISS



Ile de France

Siège social



126

Nombre de collaborateurs

MICROSCOPIE



Education et Routine



Matières premières



Sciences de la vie



Production industrielle



Science des matériaux

MÉTROLOGIE



Industrie d'assemblage



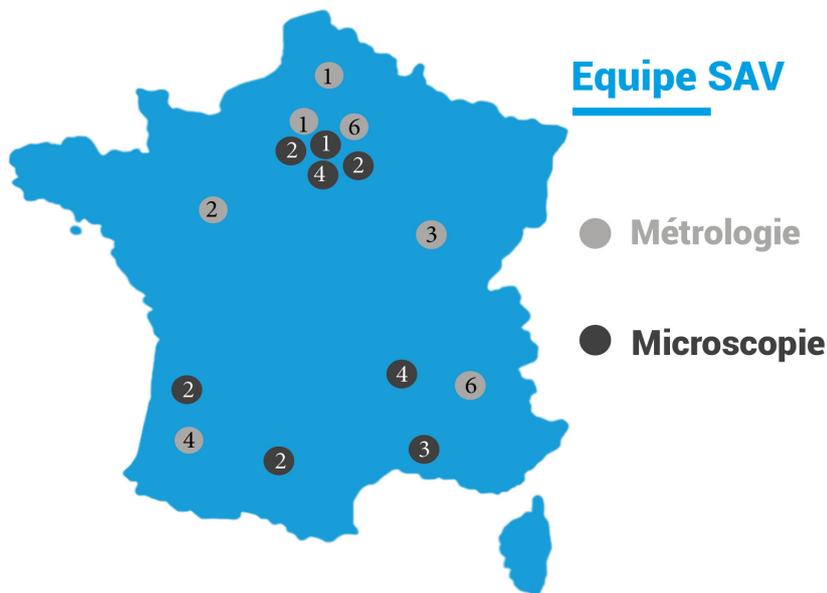
Industrie manufacturière

RÉPARTITION RÉGIONALE DES FORCES DE VENTE, DES SUPPORTS APPLICATIFS ET DU SAV

8 Responsables régionaux

8 Supports applicatifs (PASS compris)

45* Ingénieurs SAV



NOS CENTRES DE R&D ET PRODUCTION

- Jena & Oberkochen



- Cambridge (GB)

*dont 2 ingénieurs Métrologie qui interviennent en Suisse

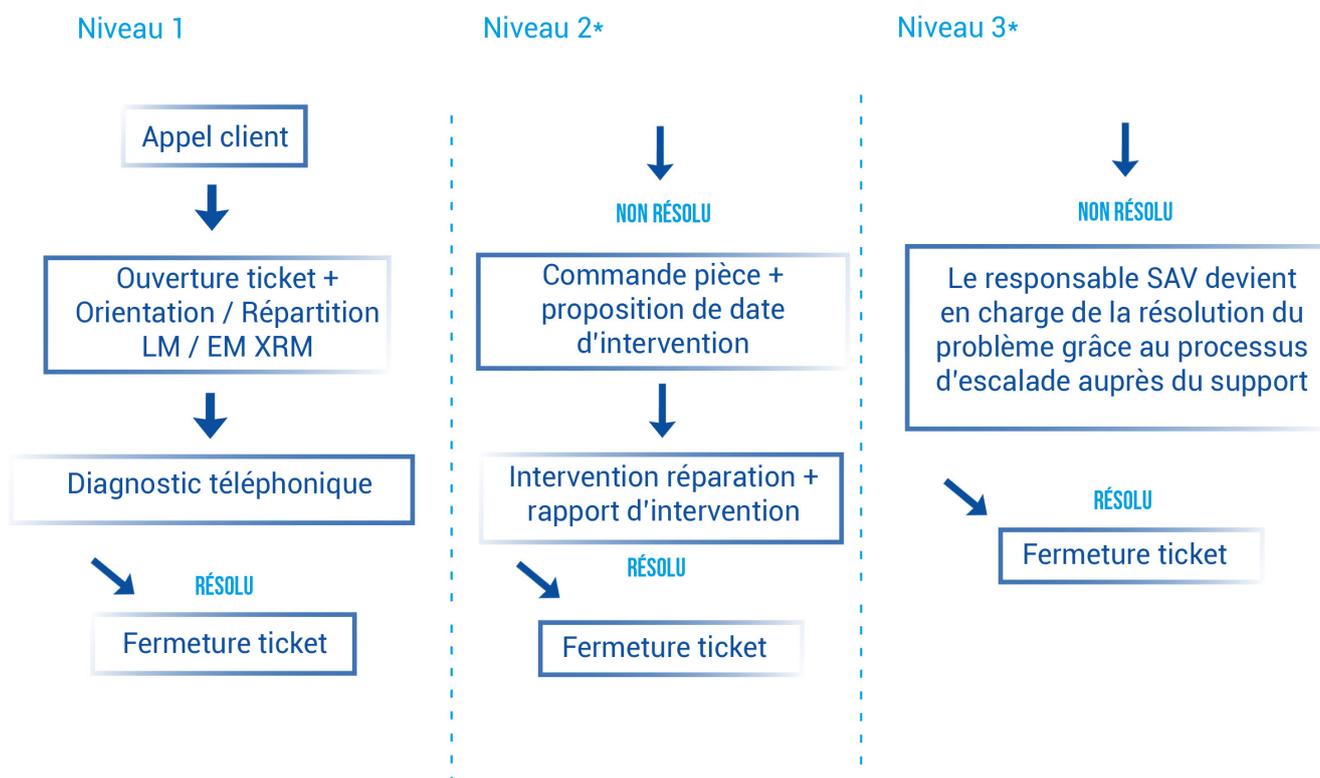
Réactivité

L'implantation régionale de nos équipes vous donne accès plus rapidement à un technicien qualifié.

Disponibilité des pièces détachées et d'usure

La disponibilité des pièces détachées ainsi que le déploiement régional de nos équipes techniques contribuent à réduire le temps d'arrêt de vos machines.

II. LE SUIVI DE VOS DEMANDES



➡ ***70 %** des tickets sont résolus en Hotline et ne nécessitent pas de réouverture ou d'intervention.

➡ ***Seulement 3 %** des tickets passent au niveau du processus d'escalade.

Toute demande fait l'objet d'une ouverture de ticket qui vous permet de suivre l'évolution du traitement de vos demandes.

III. ACCÈS AUX SERVICES DU CALL CENTER ET DE LA HOTLINE

Le support téléphonique ZEISS est votre premier contact, quelle que soit votre demande. Il regroupe les experts qui répondront le mieux à toutes vos questions.

LE CIC : Customer Interaction Center / LE CALL CENTER

Un support client direct et complet représente un élément déterminant. C'est pourquoi ZEISS prend la responsabilité d'offrir un service réactif et sur-mesure, à travers une large gamme de services et d'outils. Le support téléphonique se charge de trouver l'interlocuteur et la solution idéale à votre problématique, dans les meilleurs délais. Et afin d'être toujours plus proche de vos attentes, nous vous demandons régulièrement d'évaluer la qualité de nos services, pour établir et améliorer notre taux de satisfaction client.



CALL CENTER/HOTLINE*

01 34 80 20 10

Pour vos demandes SAV :

service.microscopy.fr@zeiss.com

NOS HORAIRES D'OUVERTURE



Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et
de 13h30 à 17h30,
et le vendredi de 8h30 à 12h et
de 13h30 à 16h30.

*Pour gagner en efficacité, merci d'avoir avec vous le numéro d'identification de votre système ZEISS.

LE CSC : Customer Support Center / LA HOTLINE TECHNIQUE

Notre solution de téléservice permet l'accès à distance de votre système et de mieux préparer l'intervention à venir, vous connectant ainsi à nos experts pour qu'ils puissent effectuer à distance :

- Dépannage à distance
- Remise en fonctionnement temporaire le temps de l'intervention sur place
- Diagnostic de la panne pour mieux prévenir l'intervention sur site (commande de pièces, etc..)
- Aide pour orienter et guider dans les opérations à distance afin de bénéficier de plus d'autonomie



IV. NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE

Nous avons à notre disposition plusieurs indicateurs pour améliorer et optimiser nos prestations. Nous mesurons mensuellement notre temps moyen d'intervention ainsi que notre temps moyen de réparation à la première visite avec comme but constant de les optimiser. Nous mesurons également le temps moyen d'immobilisation de nos microscopes par gamme et par client.



- **L'indicateur MTTR (Mean Time To Repair)** permet de quantifier le temps de résolution de la panne, c'est à dire de la date d'ouverture du ticket à la signature client du bon d'intervention.

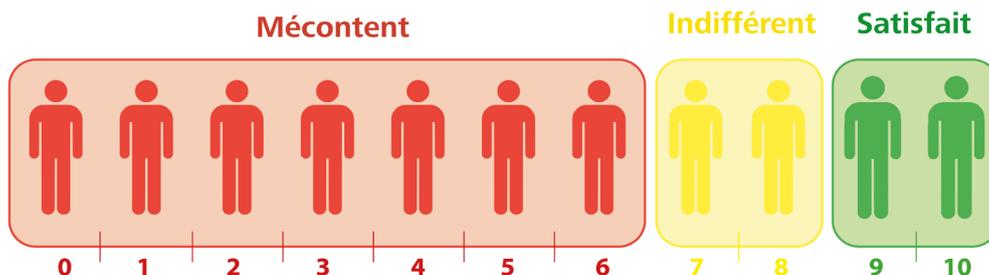
- **L'indicateur FTFR (First Time Fix Rate)** permet de quantifier le taux de résolution de la panne à la première intervention de niveau 2, sans nouvelle intervention dans les 30 prochains jours suivant la fermeture du ticket.



- **NPS : Net Promoter Score** permet de mesurer votre satisfaction client après chaque intervention et chacun de vos échanges avec nos services. Tous vos retours (même les positifs) sont importants pour nous et sont pris en compte, votre satisfaction est évaluée et considérée pour nous permettre de nous améliorer.

Net Promoter Score (NPS)

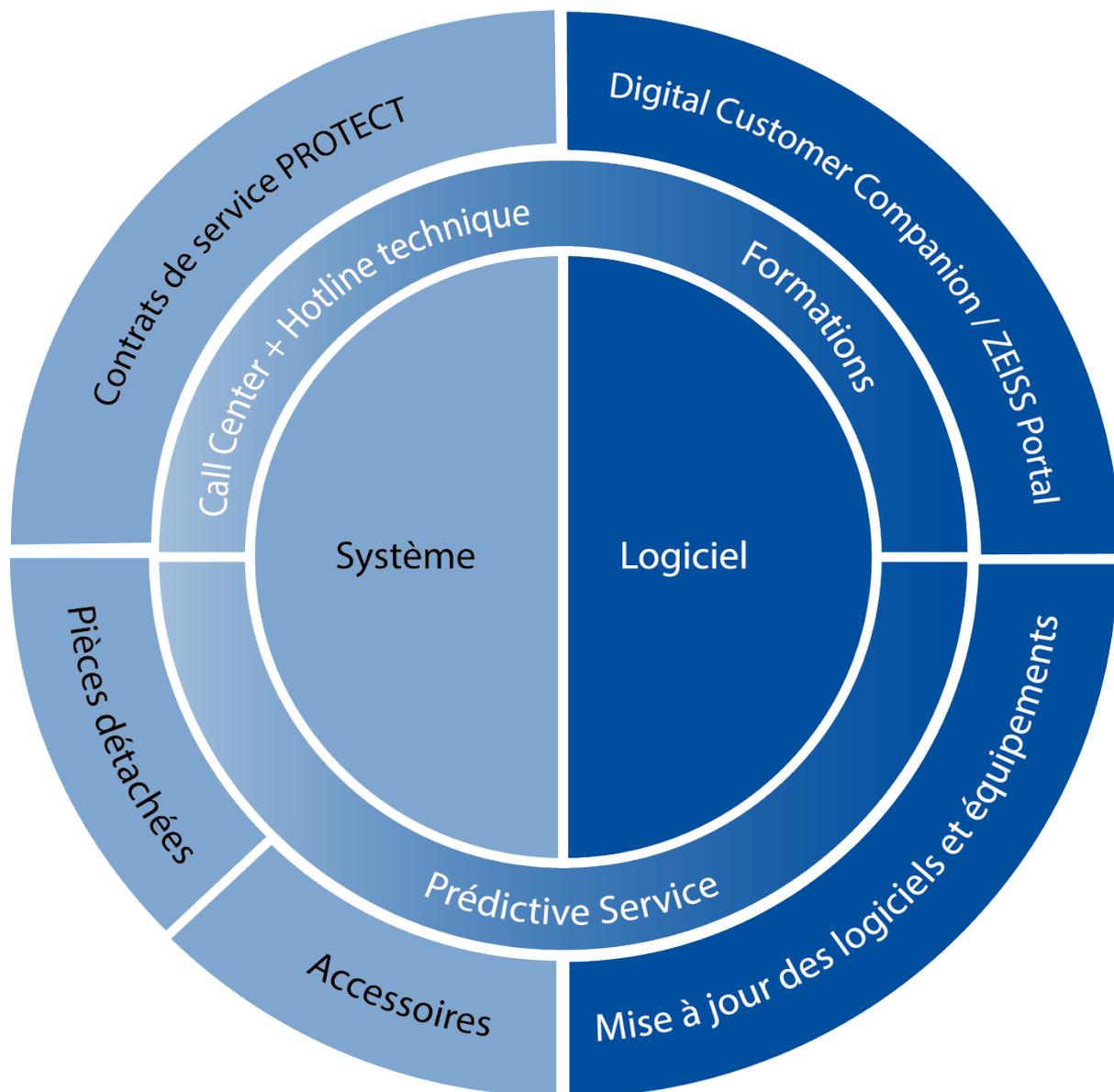
Mesure de la satisfaction et la fidélité des clients



Seeing beyond

V. LES CONTRATS DE MAINTENANCE ET LES AUTRES OFFRES DE SERVICE

Un service à 360° pour vos systèmes et vos logiciels ZEISS.



Trouvez la formule correspondante à vos besoins

Nous avons différents contrats de maintenance répondant à la catégorie de votre système et à votre usage.

Protect preventive	Protect advanced	Protect Premium
<ul style="list-style-type: none">■ Maintenance préventive :<ul style="list-style-type: none">Main d'oeuvre et déplacement pendant les heures ouvréesProduits de nettoyageMaintenance préventive selon protocoleTests de fonctionnalitésCertificat de conformité (si nécessaire)	<ul style="list-style-type: none">■ Maintenance préventive :<ul style="list-style-type: none">Main d'oeuvre et déplacement pendant les heures ouvréesProduits de nettoyageMaintenance préventive selon protocoleTests de fonctionnalitésCertificat de conformité (si nécessaire)■ Intervention curative :<ul style="list-style-type: none">Prise en charge de la main d'oeuvre et déplacements illimitésVérifications de fonctionnalités■ Option Predictive service (p.12)	<ul style="list-style-type: none">■ Maintenance préventive :<ul style="list-style-type: none">Main d'oeuvre et déplacement pendant les heures ouvréesProduits de nettoyageMaintenance préventive selon protocoleTests de fonctionnalitésCertificat de conformité (si nécessaire)■ Intervention curative :<ul style="list-style-type: none">Prise en charge de la main d'oeuvre et déplacements illimitésVérifications de fonctionnalitésPièces inclusesPriorité pour les interventionsConsommablesPointe MEBPièces détachées20% de remises sur les pièces détachées ZEISS hors contrat (upgrades et accessoires)■ Option Predictive service (p.12)
Call Center / DCC / Hotline technique		
Support technique aux heures ouvrées ZEISS		Logiciel de prise en main à distance dans les heures ouvrées

- Il existe aussi d'autres avantages pour la maintenance préventive comme la protection des performances de votre système, la prévention des risques liés à l'usure et l'entretien régulier réduisant les temps d'arrêts inattendus. Cet entretien est prévisible et peut-être organisé à des moments qui n'interfèrent pas avec votre projet.



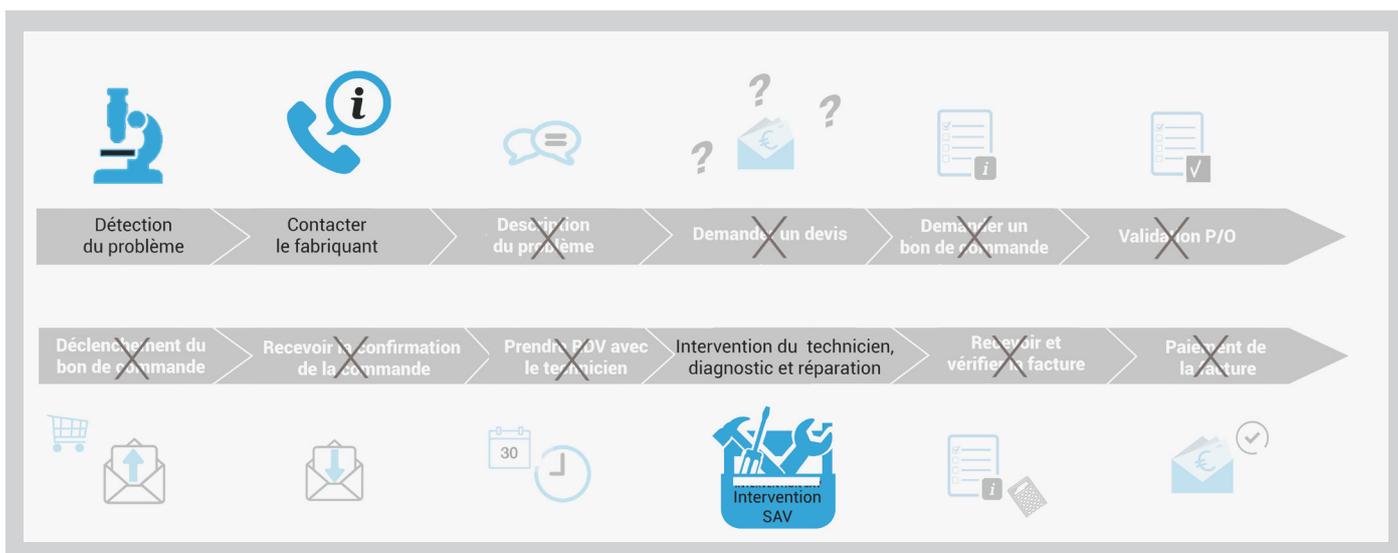
PROTECT PREMIUM : Totale tranquillité d'esprit dans une formule tout compris

La formule Protect Premium prend en charge l'intégralité de vos besoins en matière de services et vous permet ainsi de vous concentrer pleinement et sereinement sur votre travail.

LES AVANTAGES DU **PROTECT PREMIUM**

- Votre demande est traitée en priorité, sans formalités administratives supplémentaires, avec un accès plus rapide à nos services.
- Totale maîtrise des coûts incluant la main d'oeuvre, les frais de déplacement et le prix des pièces de rechange.
- Votre budget de fonctionnement n'est pas affecté par des coûts imprévus : des performances et une disponibilité maximale sont intégrées dans un plan unique de protection supérieure.

 **Passez de 12 à seulement 3 étapes avec la formule Protect Premium**

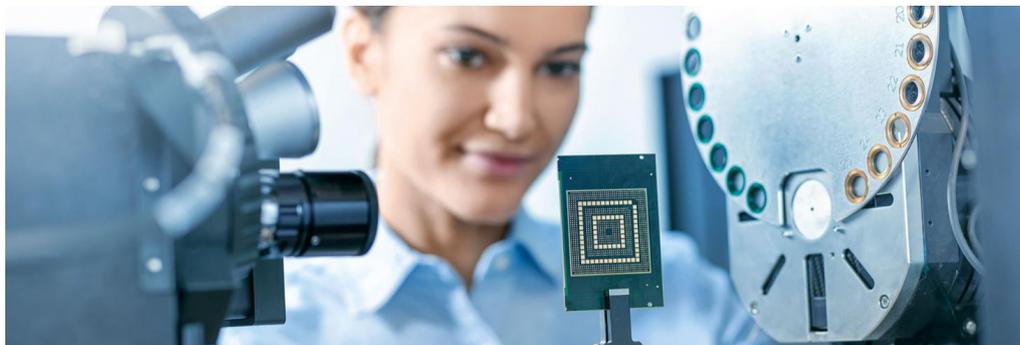


- Le **Service Predictif** a le pouvoir de détecter les problèmes avant que le client ne les détecte lui-même.
- Le **Customer Support Center** propose des diagnostics rapides en ligne et des réparations à distance. 70 % des tickets peuvent être clos par téléphone ou grâce au support à distance.
- Un **contrat de service Protect Premium** réduit tous les processus administratifs.

VI. LES AUTRES SERVICES

Mise à jour

ZEISS a mis en place un service de mises à jour et de rétrofits système et logiciel afin de garantir un niveau de qualité conforme à vos exigences, le tout pour un coût limité. Les solutions d'upgrade et de retrofit vous donnent ainsi accès à un système de microscopie ZEISS tout aussi compétitif qu'un nouvel investissement.



Accessoires

Pour satisfaire vos nouvelles expérimentations et nouveaux besoins d'imagerie, de très nombreux accessoires supplémentaires sont disponibles sur notre Webshop.

<https://www.micro-shop.zeiss.com/en/fr/> 

Contrat Protect EOS (End Of Support)

Afin de vous garantir une continuité de services et de vous accompagner au mieux dans le renouvellement de votre équipement lorsque celui-ci entre dans la phase « Fin de Support », nous avons créé le contrat Protect EOS.

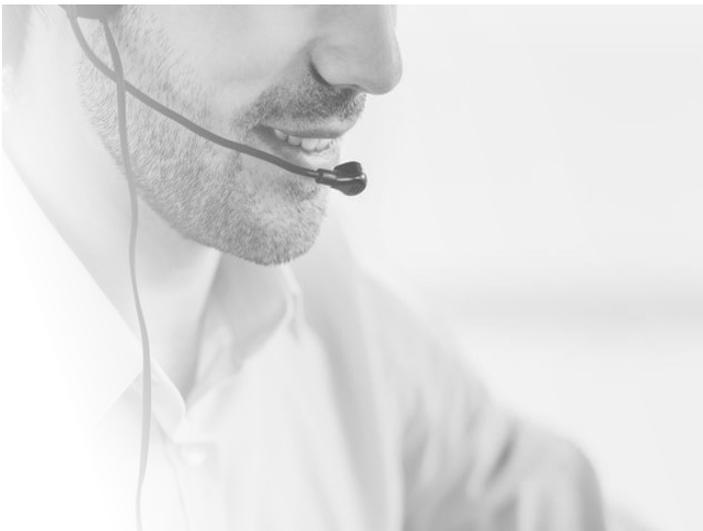
Services complémentaires

En tant que fournisseur de services, nous offrons une gamme de services étendue pour vous aider à exploiter au maximum vos systèmes, comme le transfert, la reprise, le démontage et le recyclage.

Transfert de système et déménagement

Lorsque vous réimplantez ou déménagez un microscope, vous avez besoin d'un partenaire fiable en mesure de sécuriser, préparer et transporter votre équipement pour sa nouvelle implantation. Nos spécialistes s'assurent que la performance et la précision de votre système d'imagerie ne soient pas modifiées.

VII. LE PREDICTIVE SERVICE



Une fois connectée à votre réseau et activée, l'application ZEISS Predictive Service évalue la performance de votre microscope, grâce aux données du système reçues et analysées.

Ce programme suit automatiquement le statut de votre système et collecte les données nécessaires pour permettre les diagnostics à distance de nos ingénieurs, sans l'interruption de vos opérations.

LES BÉNÉFICES

■ Maintenir une disponibilité maximale du système

Améliorer le temps de bon fonctionnement du système grâce à une surveillance en continu de ses paramètres et en apportant des solutions à distance immédiates.

■ Sécurité des données

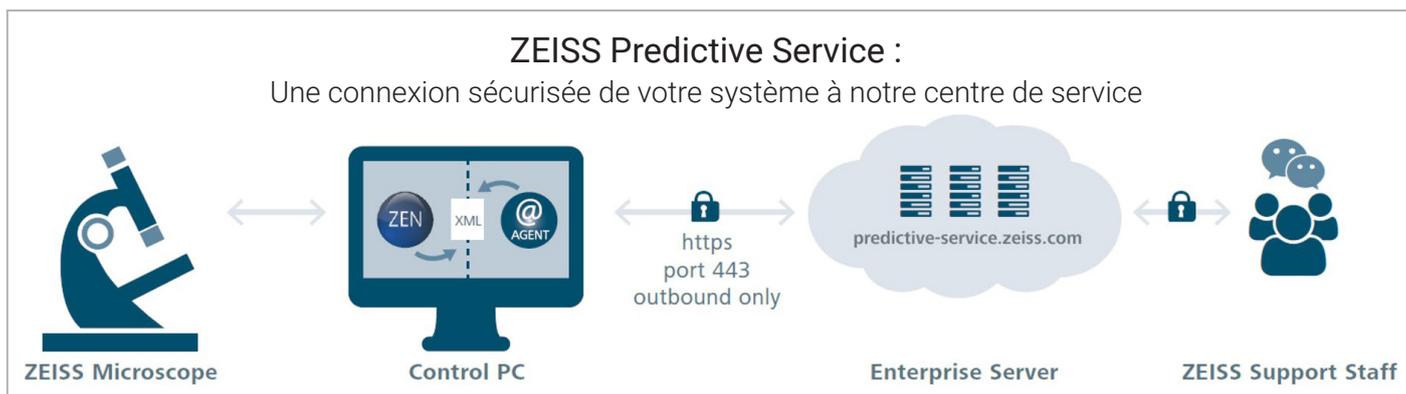
Garantir les normes de sécurité des données les plus élevées en utilisant des technologies bien établies comme PTC ThingWorx et Microsoft Azure Nuage. Aucune donnée personnelle ou de gestion n'est téléchargée, uniquement les données de la machine sont collectées.

■ Un soutien rapide et adapté

Utiliser le partage de bureau à distance sécurisé pour permettre la connexion à distance d'un de nos experts.

■ Performances optimales des instruments

Le statut de votre système étant contrôlé automatiquement, les interventions de maintenance peuvent être planifiées avant qu'elles deviennent urgentes.



VIII. UNE ÉQUIPE FORMÉE ET HABILITÉ POUR VOTRE SATISFACTION

Compétences de l'équipe ZEISS

ZEISS attache une grande attention à la formation de ses équipes, à leurs outillages et documentations pour intervenir sur vos instruments.

L'expérience des équipes SAV ZEISS

Nos équipes ont en moyenne une dizaine d'années d'expérience dans leur domaine. Cela fait d'eux des intervenants de référence qui connaissent les sites, l'utilisation des produits et possèdent un retour d'expérience riche pour les utilisateurs, les concepteurs et les bases de connaissances centralisées du groupe.

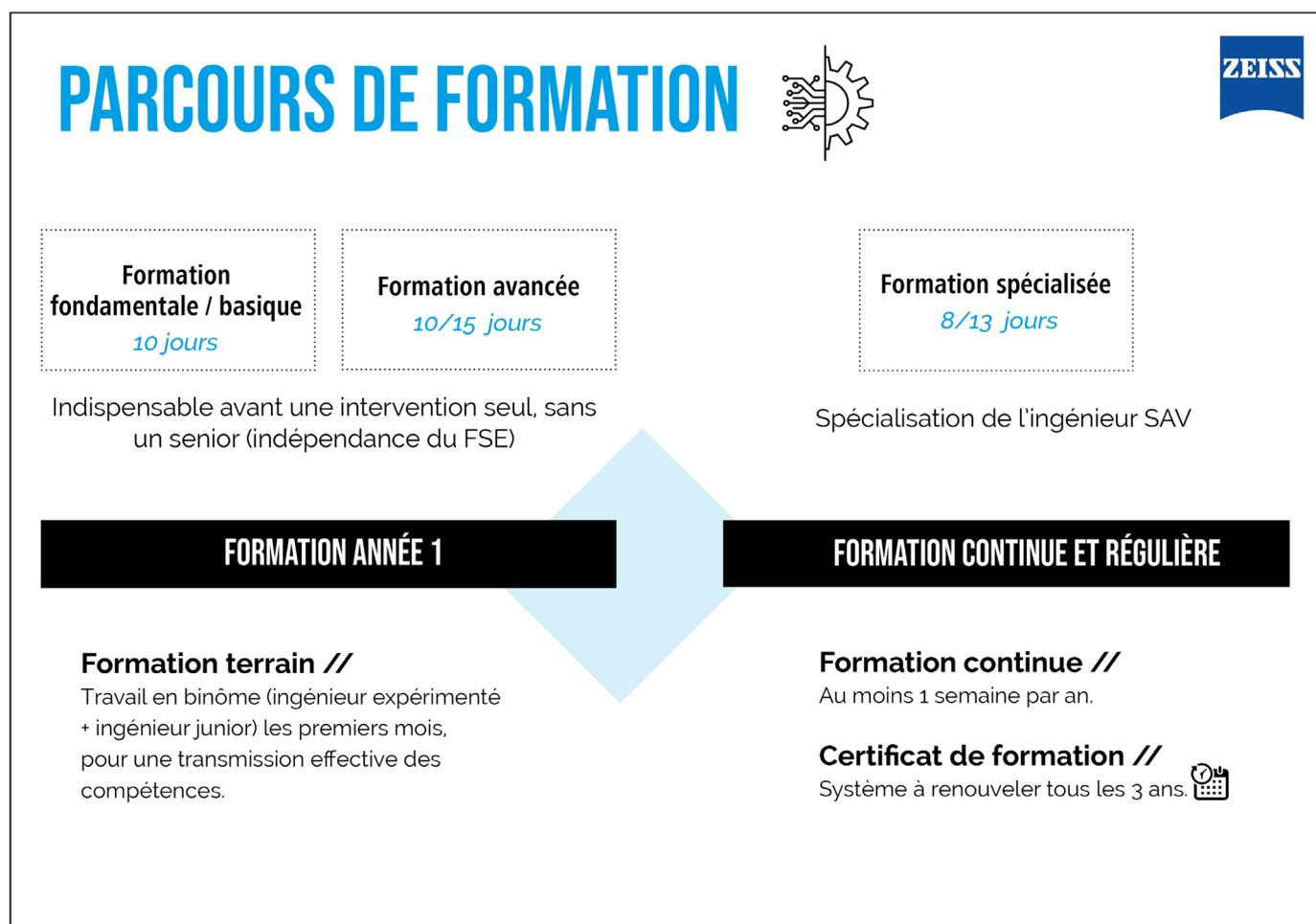
Formations

Nos ingénieurs SAV interviennent sur les gammes auxquelles ils ont été formés et certifiés à la ZEISS Academy. Ces certificats sont indispensables pour obtenir la meilleure qualité de service souhaitée par ZEISS et obtenir si nécessaire, l'aide des équipes support (processus d'escalade).

Chaque gamme d'instruments possède son centre de R&D, son centre de production et son centre de formation dédiés en Allemagne et en Angleterre.

Cette spécialisation permet d'avoir des formateurs et des stages en adéquation avec :

- Les niveaux de compétences requis pour les stagiaires
- L'évolution permanente des technologies et des composants
- Les nouveaux matériels de la gamme



Habilitations et Certifications

Plan de prévention

Autonomie et responsabilisation de nos intervenants techniques sur vos sites.

Électrique

Délivrée à nos intervenants préalablement formés aux risques électriques, cette habilitation reconnaît notre capacité à effectuer des tâches d'ordre électrique en toute sécurité.

Laser

Face à l'exposition aux risques laser, nous assurons à nos intervenants le degré de connaissances approprié pour travailler dans le respect des règles de sécurité.

Secret Défense

Notre démarche d'habilitation permet d'avoir un accès aux sites sensibles et de faciliter l'accès de nos intervenants.

ISO 9001

Cette certification est un gage de sérieux pour les autres entreprises, clients, fournisseurs et sous-traitants qui travaillent avec nous.

CEFRI

C'est la garantie d'une maîtrise globale des risques aux interventions dans les habilitations nucléarisées.



Carl Zeiss SAS
Division Research Microscopy Solutions
100, route de Versailles
78160 MARLY-LE-ROI
Téléphone: +33 (0)1 34 80 20 00
Email : marketing.microscopy.fr@zeiss.com
www.zeiss.fr/microscopie

FR_2021_01 // Imprimé en France
Sous réserve de modifications techniques. © Carl Zeiss



Seeing beyond