

Classes de Services des équipements de détection



CAPTEURS ET SYSTÈMES DE VISION - IDENTIFICATION - MESURE

Aujourd'hui, les utilisateurs attendent des fournisseurs de véritables engagements sur l'ensemble du cycle de vie de leurs installations.

Pour répondre à ces exigences et présenter des offres de services adaptées aux besoins de leurs clients, les adhérents du Gimélec proposent d'identifier leur niveau d'engagement suivant le référentiel générique des Classes de Services.

L'engagement de votre fournisseur, un référentiel pour l'expression du besoin.

Les fournisseurs d'équipements de détection mettent en œuvre un référentiel intégrant les services de leur activité. En qualifiant chaque service, ils présentent une plus grande lisibilité de leurs offres aux clients et matérialisent leur engagement.

Ce référentiel permet au client de spécifier son besoin en définissant une classe de service propre à chaque étape du cycle de vie de ses équipements. Les classes reflètent un niveau croissant d'engagement.



Services de base intégrés aux produits

- Mise à disposition des produits standards et documentations associées (dont manuel utilisateur français et anglais)
- Mise à disposition des équipements spécifiques et accessoires adaptés au produit
- Renseignements téléphonique (niveau catalogue)
- Garantie produit suivant les conditions générales de vente du fournisseur



Services standards associés au produit

- Formation générale au produit
- Support technique lié au produit
- Assistance à la prise en main du matériel
- Aide à la configuration standard des paramètres du produit en laboratoire
- Mise à jour des logiciels disponibles en ligne



Services personnalisés associés au besoin spécifique du client

- Elaboration d'un cahier des charges
- Proposition de produits et périphériques
- Tests de qualification en laboratoire avec rapport d'essais
- Assistance à la configuration du système en laboratoire
- Formation spécifique liée au besoin du client
- Assistance produit sur site
- Réparation du produit hors garantie et rapport d'expertise
- Contrat de maintenance



Services spécifiques à l'application Client

- Tests de qualification sur site pour prendre en compte les contraintes d'environnement (température, ...) et l'applicatif client (cadences, éclairages, variations de pièces, distances de lecture)
- Support technique par spécialiste
- Rapport d'essais sur site
- Mise en service du produit et périphériques incluant :
 - Configuration des paramètres selon le cahier des charges (vitesse d'acquisition, outils de contrôle, temps de lecture/écriture, ...)
 - Réglage et mise au point des équipements périphériques selon le cahier des charges (éclairage, champ de vision, ...)
 - Validation et réception
- Prêt du produit et périphériques



Services associés aux systèmes

- Prestation d'intégration du système dans l'environnement client :
 - Tests de communication et d'interopérabilité avec les systèmes de commande du Client
 - Développement logiciel répondant aux besoins spécifiques
 - Assistance à l'intégration fonctionnelle, mécanique et électrique dans la ligne de production
 - Validation du système en phase de production
- Echanges avancés du produit et reconfiguration du système
- Audit du système
- Location du produit et périphériques



Services associés au processus de fabrication

- Proposition d'intégration complète incluant un engagement sur les critères de résultats du Client

Ce document a été élaboré avec le concours des membres de la division A57 « Détection » du Gimélec.