

Assistance

 N°Cristal 09 69 39 74 78

APPEL NON SURTAXE



Une hotline pour vous accompagner de façon réactive et vous soutenir au quotidien

- Un point d'entrée prioritaire
- Un accès 24h/24 - 7j/7
- L'expertise d'un constructeur, spécialiste en automatisation
- Une force d'intervention rapide



« La réactivité et l'efficacité du support technique de Fives nous permettent de redémarrer rapidement notre installation et de répondre aux besoins de nos clients ».

*Manager, Machinery & Transportation Sector,
Sumitomo Corporation*



Fives propose un service d'assistance téléphonique disponible jusqu'à 7j/7, 24h/24 pour limiter les temps d'arrêt de vos outils de production.

UNE ASSISTANCE EN 4 ÉTAPES

1 - Le traitement de vos appels

- Numéro dédié aux services
- Traitement prioritaire de l'appel grâce à un identifiant client
- Routage vers un technicien spécialisé
- Enregistrement de la demande

2 - Le diagnostic

- Ecoute et recueil des données
- Analyse s'appuyant sur l'expertise constructeur
- Recherche d'une solution adaptée

3 - L'assistance à distance

- Assistance téléphonique aux intervenants sur site
- Action directe par connexion à distance (selon équipement)

4 - L'intervention sur site

- Déclenchement rapide (délai moyen de 24h)
- Equipe de techniciens dédiée
- Outils de diagnostic spécifiques

UNE ÉQUIPE DE SPÉCIALISTES ET DES MOYENS DÉDIÉS POUR VOUS ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN



Expertise

- Mécanisation/Manutention
- Mécanique
- Fonderie
- Robotique
- Assemblage
- Électricité
- Automatisme

Un accès direct à nos spécialistes
Des délais de réponse et d'intervention garantis
Le suivi de l'historique des défaillances