



Service et maintenance à distance

Le service de générateurs de gaz à distance pour maintenir votre laboratoire en fonctionnement.

Les réunions virtuelles font désormais partie du quotidien en entreprise. Un domaine où elles restent moins courantes est le diagnostic de pannes techniques ou de problèmes d'équipements. Pourtant, c'est exactement ce que fait PEAK Scientific.

PEAK Scientific est l'un des principaux fabricants de générateurs d'azote et un expert mondial en matière de générateurs d'azote gazeux et de générateurs d'hydrogène gazeux pour les applications LC-MS, GC, GC-MS et d'autres applications utilisées dans les laboratoires du monde entier. En outre, PEAK dispose d'ingénieurs de service sur chaque continent, garantissant une disponibilité maximale en cas de problème technique.

En réalité, PEAK a développé Visual Support précisément pour répondre à ce besoin.

Support visuel et virtuel

L'outil de support de PEAK Scientific, Visual Support, permet aux ingénieurs PEAK d'interagir avec les clients en voyant exactement ce que voient ces derniers. Si un client rencontre un problème ou une anomalie sur son équipement de production de gaz, au lieu d'un diagnostic par téléphone ou par courriel, ce système permet d'apporter une aide immédiate sans attendre la venue d'un ingénieur sur site.

Le système fonctionne via une application installée sur le smartphone du client. L'app utilise la caméra du téléphone pour montrer aux ingénieurs PEAK ce

que le client voit. Elle intègre également des fonctionnalités de réalité augmentée permettant à l'ingénieur de mettre la vidéo en pause, d'annoter ou de mesurer. Dans de nombreux cas, cet outil permet au support PEAK de résoudre le problème à distance.

Un support mondial

PEAK place la réussite de votre laboratoire au cœur de ses priorités. Son service client primé dispose d'équipes techniques réparties dans le monde entier, ce qui permet de résoudre vos problèmes rapidement. Ce niveau de service est inclus dans toute garantie d'achat et peut être prolongé une fois la garantie initiale expirée. C'est cette qualité de support qui distingue PEAK de ses concurrents.

Choisissez votre niveau de support

PEAK propose aussi plusieurs plans de protection adaptés à vos besoins, tout en conservant la qualité de service qui les distingue. Certains utilisateurs ont besoin d'un support complet avec traçabilité pour audits et validations, d'autres non.

Par exemple, si vous achetez un générateur sans compresseur interne ou si vous pouvez assurer vous-même la maintenance, demandez le programme Supported Maintenance. Vous bénéficiez toujours du support technique 24h/24, mais vous recevez un kit de maintenance et un guide étape par étape pour faire fonctionner votre appareil. PEAK propose également une couverture groupée si vous possédez plusieurs générateurs. Contactez PEAK pour déterminer le plan de service le mieux adapté à vos besoins de maintenance de générateurs de gaz.

Maximiser la disponibilité

Si la session virtuelle ne suffit pas à résoudre



Ils sont à votre écoute : Jean-Philippe Malfètes, Business Development manager France, Benelux, Espagne et Portugal et Julien Murat, responsable commercial France - © Peak Scientific

le problème, l'ingénieur PEAK dispose déjà d'un ensemble d'informations avant de se déplacer. Cela lui permet d'arriver sur site sans mauvaise surprise et avec un plan d'action précis. Avec des ingénieurs sur tous les continents, PEAK affiche l'un des meilleurs délais d'intervention du secteur, avec des arrivées possibles sous 24 heures. Résultat : un taux de résolution de 95 % des problèmes de générateurs, garantissant un temps d'arrêt minimal et une performance optimale de votre appareil.

Efficacité, santé et sécurité

Le pré-diagnostic permet également de réduire le nombre de visites sur site. En diminuant les déplacements et en accélérant les interventions, votre

laboratoire gagne en efficacité lorsqu'une réparation est nécessaire.

Faites confiance à PEAK Scientific et à son programme [PEAK protégé] pour installer correctement votre générateur, assurer sa maintenance continue et maintenir le cœur battant de votre laboratoire en parfait état de fonctionnement, afin que vos instruments analytiques délivrent les résultats dont vous avez besoin.

Pour en savoir plus :

www.peakscientific.fr
<https://peakscientific.fr/support/>
<https://peakscientific.fr/service/contrats/>
Tél. : +33 1 64 86 29 82
Contact :
www.peakscientific.com/contact/