



Urbanisation de service

«Je dormais et je rêvais que la vie n'était que joie. Je m'éveillai et vis que la vie n'est que service. Je servis et je compris que le service est joie. »

Rabindranath Tagore – 1923

Vous voulez du « plug and work », nous installons dans les meilleures conditions: « plus de litige à l'horizon! »

Intitulé du service

INSTALLER: vous installer le matériel commandé dans les meilleurs délais en vous garantissant un fonctionnement optimal après tests de mise en route et la garantie du respect des règles d'installation préconisées par le constructeur.

Description

Mise à disposition d'un service qui vous permettra de:

- Garantir 0 panne liées à l'installation pendant 2 ans si respect des règles normales d'utilisation
- Vous former aux règles normales d'utilisation du matériel préconisées par l'installateur et le fabricant
- Garantir une disponibilité et une continuité d'utilisation de l'appareillage en toute sécurité
- Garantir des interventions prioritaires en cas d'interruption de fonctionnement et une gestion des incidents et des problèmes optimale
- Traiter vos demandes prioritaires sur un service desk en temps « qu' abonné » (id passing board Easyjet)
- ...

Conditions d'utilisation: Le service desk est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 sans interruption

Tel et Email Service Desk: servicedesk@XX.com

Restrictions d'usage: Le service desk est fermé du 1^{er} au 15 août et du 25 décembre au 2 janvier

Promesse et Qualité de service

Nous nous engageons à: 0 panne et si panne: dépannage et remplacement sous 48h

secteurs concernés

Type de service

SAV: appareillages

Lien bers d'autres services: forfait possible

Contrat de maintenance, extension de garantie, recyclage

Tarification du Service

Selon devis détaillé

Tarif h/j:

Tarif déplacement km:

Service délivré par:

SAV: responsable M. XXX (tel et Email)



Installer

Vous voulez du « plug and work », nous installons dans les meilleures conditions: plus de litige à l'horizon!

Type de service

SAV: appareillages et consommables de laboratoire

Règles d'organisation

XXX

Intitulé du service

INSTALLER: vous installer le matériel commandé dans les meilleurs délais en vous garantissant un fonctionnement optimal après tests de mise en route et la garantie du respect des règles d'installation préconisées par le constructeur.

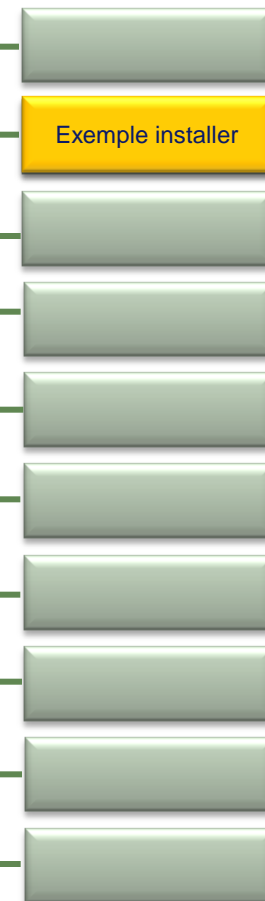
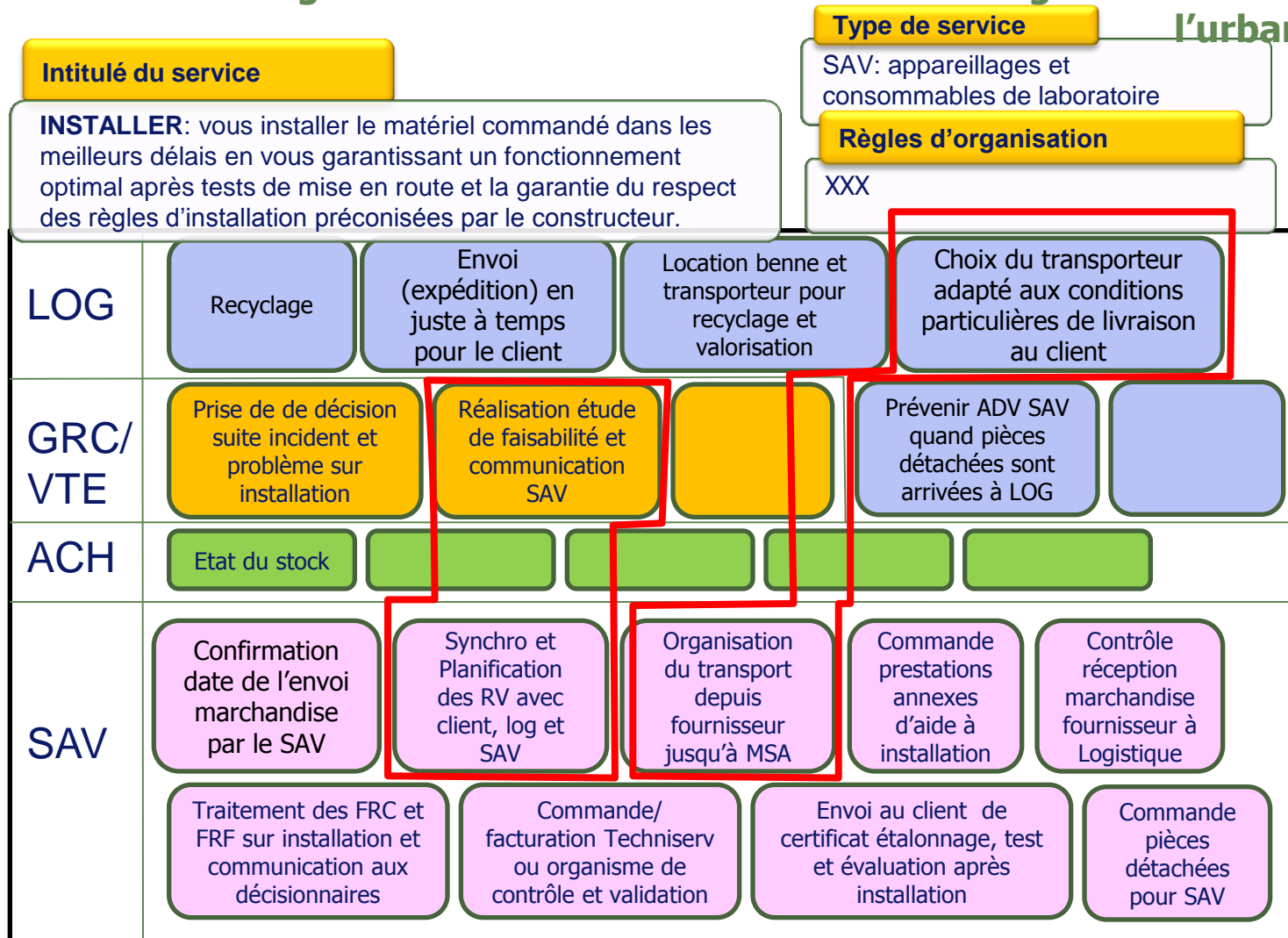


LOG	Recyclage	Envoi (expédition) en juste à temps pour le client	Location benne et transporteur pour recyclage et valorisation	Choix du transporteur adapté aux conditions particulières de livraison au client	
	Prise de décision suite incident et problème sur installation	Réalisation étude de faisabilité et communication SAV		Prévenir ADV SAV quand pièces détachées sont arrivées à LOG	
GRC/VTE					
ACH	Etat du stock				
SAV	Confirmation date de l'envoi marchandise par le SAV	Synchro et Planification des RV avec client, log et SAV	Organisation du transport depuis fournisseur jusqu'à client	Commande prestations annexes d'aide à installation	Contrôle réception marchandise fournisseur à Logistique
	Traitement des FRC et FRF sur installation et communication aux décisionnaires	Commande/ facturation ss traitant ou organisme de contrôle et validation	Envoi au client de certificat étalonnage, test et évaluation après installation	Commande pièces détachées pour SAV	
SI	Mise à disposition strategic pour prise de commande et facturation				



Urbanisation de service et composants de service

Assemblage des éléments de service et chronologie selon les règles de l'urbanisation:



Règles d'urbanisation

- Cohérence forte, couplage faible
- Unicité des blocs: pas d'éléments de service En doublon
- Regroupement des éléments par zone, quartier Et ilot si nécessaire

Vous voulez du « plug and work », nous installons dans les meilleures conditions: plus de litige à l'horizon!

Intitulé du service

INSTALLER: vous installer le matériel commandé dans les meilleurs délais en vous garantissant un fonctionnement optimal après tests de mise en route et la garantie du respect des règles d'installation préconisées par le constructeur.

Description des blocs et composants de service

Composant de service interne 1:

Enregistrer la demande et les contraintes du client (délais, investissement financier et humain, répartition des ressources client...) et proposer une visite pour établir la faisabilité technique; OLA= 7 jours à réception de la demande

Composant 2:

Rédiger un rapport de faisabilité technique et chiffrer la demande d'intervention en fonction des options choisies, OLA= 7 jours à partir de la visite

Composant 3:

Enregistrer la commande (du matériel à installer et/ou du service) et planifier l'intervention avec une garantie en terme de DELAI, de COUT d'intervention et de niveaux de Qualité de service (notre promesse); OLA= proposition de 2 dates d'intervention dans le cadre de la planification d'intervention

Composant 4:

Procéder à l'intervention et enregistrer le PV de réception des travaux; OLA= 48h à réception du matériel dans nos locaux

Composant 5:

Lier ce service aux autres prestations de service et les proposer au client en fonction de ses besoins; OLA= proposer une extension de garantie et 1 contrat de maintenance

Documents de référence à utiliser dans la délivrance du service: fiche suiveuse installation client, commande, rapport d'intervention, facture...

Type de service

SAV: appareillages

Lien vers d'autres services: forfait possible

XXX



Installer

Promesse et SLM

Bilan SLM + SLA

Fonctions et processus de l'entreprise concernés

VENTE, LOGISTIQUE, COMPTABILITE, SAV
Ref Process: XXX
Note industrialisation (maturité et risque): XXX
Note gouvernance de service (nouveau et modifié): XXX

Tarification du Service (gestion FIN)

Coût estimé des composants de service:

Tarif h/j:

Tarif déplacement km:

Amortissement équipement:

.....

Manager du service:

M. XXX (tel et Email)

PPS1 v1: INSTALLER

Finalité et objectifs: vous installer le matériel commandé dans les meilleurs délais en vous garantissant un fonctionnement optimal après tests de mise en route et la garantie du respect des règles d'installation préconisées par le constructeur.

Pilote du processus:

Mme XXX

Interfaces avec d'autres processus de service:

PPS2
PPS3
PPS4

principales phases

- 1- Enregistrer demande et planifier intervention d'étude de faisabilité
- 2- Réaliser une étude de faisabilité et transmettre les résultats au client
- 3- Traiter la commande client et planifier/ synchroniser les RV pour installation
- 4- Commander la marchandise si pas en stock et traiter la réception (Qualité, Délai, liste colisage...)
- 5- A réception de la marchandise, confirmer intervention au client et commander transporteur + prestations annexes
- 6- Procéder à l'intervention et rédiger les documents de fin de chantier + enregistrer incidents et problèmes (réclamations C et F)
- 7- Faire intervenir si nécessaire les prestataires aptes à valider/ autoriser, calibrer, étalonner les installations en production
- 8- Facturer au client + bilan installation

Performances attendues:

- Xxx
- Xxx
- Xxx
- Xxx
- Xxx

Entrées:

- demande client
- arrivée marchandises SAV à logistique
-

Indicateurs et cibles:

- XXX
- XXX
- XXX
- XXX
- XXX

Risques:

- **R1:** risque d'erreur sur faisabilité et absence de commande de prestations annexes
- **R2:** risque de mauvaise communication avec logistique sur arrivée appareillage et pièces détachées

Ressources: VTE, SAV, LOG, SI, Client
Prestataires externes (sous traitants)

Procédure, documentation et services:

Planning d'intervention SAV
Commande client
Document étude faisabilité
Commande prestations annexes
Fiche d'intervention
Certificat contrôle et essai
...

