

Service Excellence
avec plateforme client

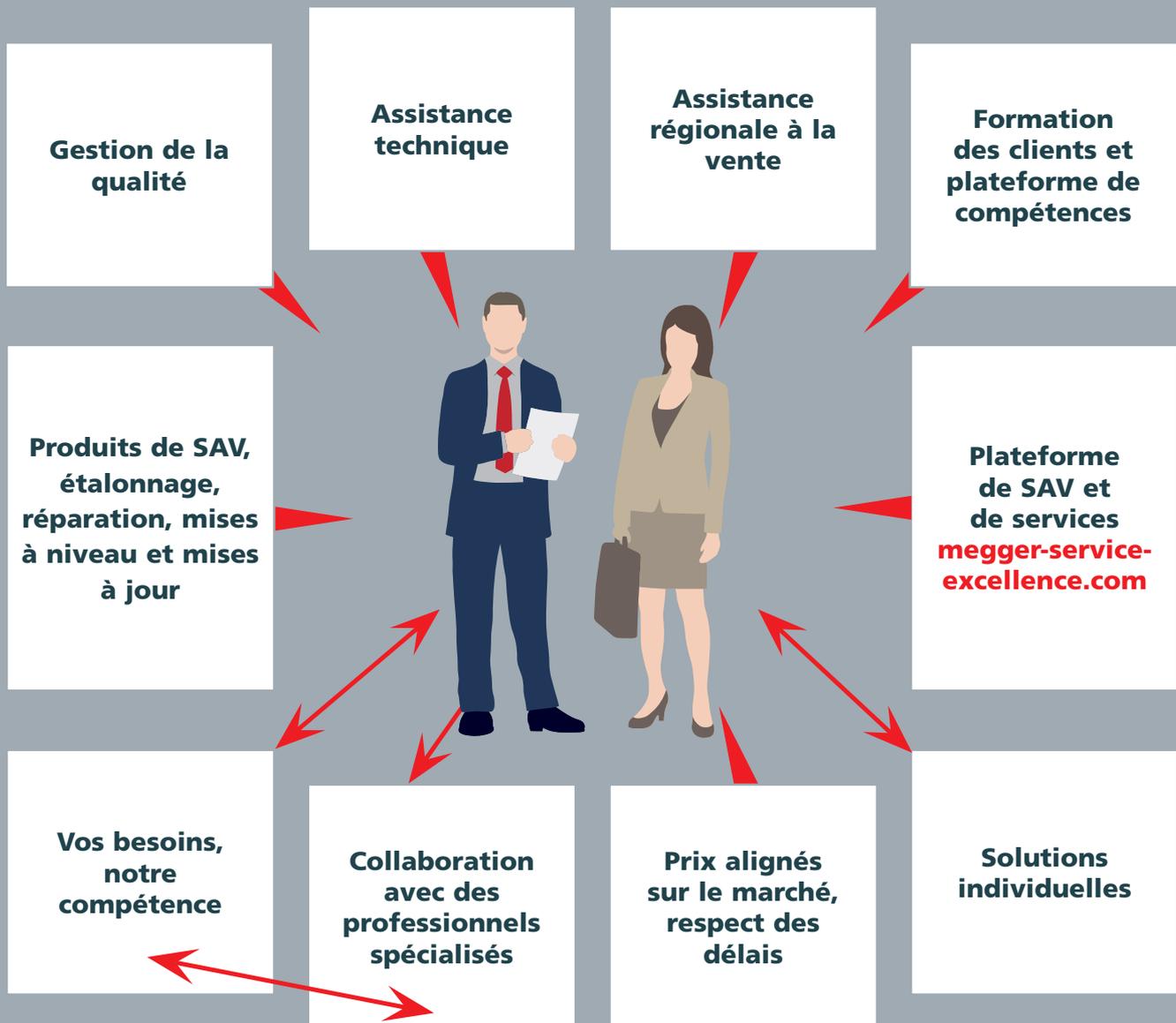
Megger[®]



**Nous vous accompagnons
sur votre route**



Votre succès nous motive chaque jour



Service Excellence

Prestations individuelles supplémentaires

Notre mission et nos valeurs

Megger adopte une approche axée sur des valeurs fortes : nous plaçons systématiquement le client au premier plan à travers une innovation (de produits et services) constante et une étude poussée de l'expérience client.

Nos valeurs naissent au sommet et s'étendent à toute l'entreprise. Vous avez ainsi l'assurance de trouver partout la même qualité, où que vous soyez et quels que soient vos interlocuteurs.

Notre mission est de vous aider à maintenir l'alimentation électrique sur votre réseau. Nous concentrons nos compétences techniques sur le développement de solutions de test innovantes, de haut niveau mondial en matière de sécurité, de performances, de fiabilité et de facilité d'utilisation. Nous faisons tout pour vous fournir des résultats de mesure et des observations qui vous permettront de prendre des décisions bien informées à propos de vos installations et d'accroître la disponibilité et la sécurité de celles-ci.

ENGAGÉS

Nous sommes un groupe multinational, fort de son sens de la culture et de son orientation sociale. Par le respect mutuel et la tolérance réciproque, nous simplifions notre collaboration au quotidien et construisons les bases de la qualité de notre travail.

CRÉATIFS

La recherche et le développement sont inscrits dans nos gènes. Nous sommes des pionniers qui font advenir le progrès, sans perdre de vue la vie de nos collaborateurs ou nos clients ni l'environnement.

ENDURANTS

Par notre esprit imaginatif toujours à la recherche de solutions et notre attachement sans concession à la sécurité, nous restons dignes de confiance dans la durée.

ENTRAÎNANTS

En prenant l'initiative, en donnant le bon exemple et, en transmettant aux autres notre rayonnement positif; A travers notre engagement, nous inspirons tous ceux qui nous entourent. Par notre transparence, notre humilité et notre serviabilité, nous acquérons considération et confiance.

Sommaire

Pages 4-5	Cycle du produit et prestations de SAV
Pages 6-7	Produits de SAV pour la sécurité et la préservation de la qualité
Pages 8-9	Produits Service Excellence
Page 10	Plate-forme de services en ligne
Page 11	Solution de SAV internationale

Cycle de vie des produits et prestations de SAV

Depuis notre création en 1889, notre but est de développer pour vous des équipements de test de haute qualité. Nos produits vous aident à garantir la sûreté maximale d'alimentation de vos installations électriques. Afin de répondre à tout moment à vos besoins, nous avons mis en place un réseau mondial de vente et d'assistance.

Megger possède plusieurs sites de production en Angleterre, en Allemagne, en Suède et aux États-Unis. Power Diagnostix Systems, Vespula et Baker font aussi partie du groupe Megger.



1889



1889

Sydney Evershed met au point le premier testeur d'isolement.

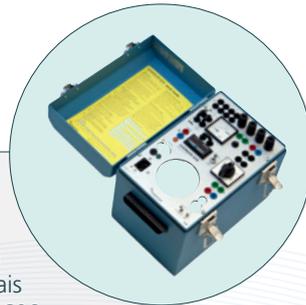
Karl Benz construit sa première automobile.



1980

Mise sur le marché du premier testeur de relais de protection Sverker 608

Invention du Rubik's cube



1985

Mise sur le marché du premier testeur de batteries Torkel.

Sortie en salles du film « Ghostbusters »

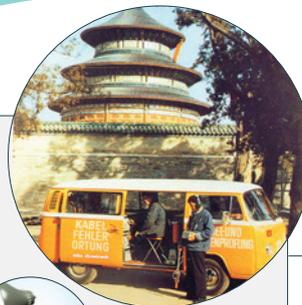


1989

1988

2000 véhicules de contrôle de câbles vendus.

Pixar obtient un Oscar



1989

Mise sur le marché du BM100.

Réunification allemande.



1990

Mise sur le marché du SVERKER 750

Mise sur le marché du premier Smartphone



1999

Mise sur le marché du Torkel 860.

Création de Google.

Google!



2016

Mise sur le marché du TRAX.



2020

Mise sur le marché du STX40



2010

Mise sur le marché du SMRT.

Lancement de l'iPad



2013

Mise sur le marché du SVERKER 900



2020

SERVICE APRÈS-VENTE

1999

FORMATION



ASSISTANCE



RÉPARATION ET ÉQUIPEMENT



SERVICE D'ÉTALONNAGE



CONSEIL À LA VENTE



Produits de SAV pour la sécurité et la préservation de la qualité

- Contrôle des spécifications de mesure
- Contrôle du fonctionnement et nettoyage
- Service de réparation
- Mise à jour des logiciels
- Extension des fonctions par mises à jour
- Conservation de la qualité par des rétrofits

Contrôle des spécifications de mesure :

Vous pouvez compter sur nos produits dans votre travail de tous les jours. Nous vous conseillons de faire vérifier régulièrement le fonctionnement, la précision de mesure et la sécurité de vos appareils, tous les ans ou tous les deux ans selon leur domaine d'utilisation. Sachez toutefois que les testeurs industriels pour le contrôle de l'équipement électrique mobile suivant la toute dernière norme DIN EN 56178 VDE 071:201905 sont soumis à des exigences plus rigoureuses. Nous pouvons vous aider à assurer le respect de celles-ci grâce à nos certificats de contrôle et à nos certificats accrédités. Nos spécialistes de l'assistance technique seront heureux de vous conseiller. Vous pouvez télécharger directement les comptes-rendus des essais grâce au code QR de vos appareils ou à un lien. Pour bénéficier de ce service, vous devez avoir souscrit un contrat d'entretien.



Une meilleure qualité de service ...

Service de réparation :

Lors de chaque opération de maintenance, nos centres de services autorisés contrôlent et évaluent votre appareil à l'aide de listes de vérification. En plus des contrôles électriques, ils nettoient l'appareil. Nous utilisons toujours des pièces de rechange d'origine, testées et certifiées pour les réparations. Tout défaut est enregistré dans notre système qualité et un rapport client détaillé est établi sur demande.

Mise à jour des logiciels :

Nous veillons constamment aux améliorations. Lors de toute opération de maintenance, l'appareil est vérifié et mis à jour à la dernière version de son logiciel. Seuls les centres de services certifiés Megger ont accès aux dernières mises à jour des logiciels.

Extension des fonctions par mises à jour :

Des extensions de fonctions et de prestations peuvent être demandées pour les différents appareils à l'aide des applis ou d'une mise à jour en ligne. Il existe des mises à jour gratuites, mais également des extensions payantes qui peuvent être ajoutées individuellement. L'évolution de vos besoins au fil de votre croissance n'est pas toujours facile à prévoir. Avec notre modèle « Pay As You Grow », nous mettons à votre disposition une solution complète adaptée à vos besoins futurs.

Sécurité, équipement, préservation de la qualité :

Nous avons à cœur de vérifier la sécurité de vos appareils et de préserver leur qualité. Dans l'industrie électrique, certains composants s'usent ou vieillissent. Ceux-ci doivent être remplacés avant qu'ils ne produisent des imprécisions de mesure ou ne nécessitent des réparations coûteuses mais évitables.

Nous serons heureux de vous conseiller.



... pour des clients plus satisfaits.

Les produits Service Excellence

Prestations de services élargies :

Forts de longues années d'expérience, nous savons que nos clients peuvent avoir des besoins très différents. Avec nos packs de maintenance, nous vous aidons à programmer votre planification, à optimiser vos coûts et à transmettre les connaissances fondamentales et spécialisées concernant vos équipements de mesure sur leur contrôle et leur utilisation.

Nous vous proposons les ensembles de services à valeur ajoutée suivants :

www.megger-service-excellence.com	Bronze	Bronze ⁺	Argent	Or
Accès aux données de vos appareils par code QR (par exemple certificats d'étalonnage, modes d'emploi, interlocuteurs pour le SAV, webinaires sur l'utilisation, formations, portail d'expédition en ligne)	✓	✓	✓	✓
Remboursement « Fair Deal » (en 2022) :	✓	✓	✓	✓
Garantie étendue de durée flexible	✓	✓	✓	✓
Garantie étendue de durée flexible + 1 contrôle d'étalonnage gratuit		✓	✓	✓
Contrôle d'étalonnage individualisé Rappel par courrier électronique			✓	✓
Formations et séminaires 2 jours par an avec 50 % de réduction / 1 personne			✓	⊘
Formation 2 jours par an gratuits / 1 personne			⊘	✓
Accès au forum d'échanges d'expériences de Megger			✓	✓
Offre de reprise lors d'un achat de produit neuf de la même catégorie			✓	✓
Mise à disposition d'un appareil de remplacement pendant la maintenance				✓
Assurance risques				✓
La fiche complète est à votre disposition sur simple demande. Nos conditions générales s'appliquent.				



Garantie et extensions de garantie :

Megger accorde des garanties de durée variable selon les produits.

Nos produits de grande qualité sont régulièrement contrôlés pendant leur développement et leur production. Chacun fait l'objet d'un contrôle en fin de fabrication, qui est documenté à l'aide du numéro de série. Megger est certifié ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015.

Une extension de garantie vous aide à budgétiser facilement le coût d'exploitation de vos appareils sur plusieurs années.

Solutions individuelles :

Location avec et sans option d'achat, paiements échelonnés ou leasing : nous trouvons pour vous la solution optimale. Nous nous ferons un plaisir de vous proposer une solution individuelle.

Assurance complémentaire :

Assurez vos appareils contre les risques, par exemple contre les dégâts des eaux ou la perte.

Reprise :

Les exigences techniques peuvent changer. Nous établissons une offre de reprise de votre ancien appareil s'il est encore en état de fonctionner. Notre équipe commerciale est là pour vous conseiller. Condition : achat d'un appareil neuf de la même catégorie et souscription d'un contrat d'entretien.

Assistance technique :

La mondialisation entraîne aussi un changement des horaires de travail. Agiles, compétents, rapides et professionnels, nous savons vous conseiller sur les questions d'utilisation et d'application.

Formations et séminaires :

Nous proposons des formations et séminaires spécifiques pour nos clients. Nos experts vous aideront volontiers à acquérir les compétences techniques nécessaires pour l'utilisation de vos appareils et leurs applications.

Échange d'expérience :

Une plateforme pour échanger vos expériences et examiner ensemble vos difficultés quotidiennes et pour discuter avec les experts de Megger, vous informer sur l'évolution des normes, échanger sur les exigences générales des marchés. L'accès à cette plateforme nécessite la souscription et la certification d'une unité de formation. (2022).

Remboursement « Fair Deal » :

Pour tout contrat d'entretien souscrit pour 5 ans, si le contrôle de l'étalonnage recommandé est respecté et s'il n'y a pas eu de réparations pendant cette période, nous vous remboursons 20 % de la somme versée sous forme d'avoir chez Megger.

Prestations de services :

Nous vous mettons volontiers en contact avec un prestataire de services de SAV spécialisé qui saura vous conseiller sur les questions de maintenance préventive, en fonction de l'état et corrective.



Plateforme client

Nous avons enrichi notre plateforme de SAV et d'assistance afin que vous puissiez nous contacter facilement à tout moment. Vous pouvez composer une offre de services individuelle et personnalisée en quelques clics. Il vous suffit d'aller sur la page, de sélectionner le paquet de services, de saisir votre numéro de série, et l'offre correspondante sera calculée en ligne. La solution intelligente, élaborée à partir de produits polyvalents, vous évitera les mauvaises surprises. C'est bien ce que nous voulons tous, n'est-ce pas ?

Les avantages pour vous :

La vie est comme un grand huit, avec des surprises à chaque tournant.

Des surprises, nous savons que nos clients aussi peuvent en avoir ; c'est pourquoi nous proposons des solutions supplémentaires sur mesure.

- Avec un contrat d'entretien Megger, vous contrôlez à tout moment vos frais d'exploitation.
- Accès en ligne aux informations sur les appareils, tels que certificats d'usine et d'étalonnage, mode d'emploi, webinaires, etc.
- Reconnaissance de votre produit par son code QR.
- Accès à l'assistance technique.
- Vos collaborateurs sont toujours en contact avec nos spécialistes et se perfectionnent ainsi constamment.
- Nous sommes à votre disposition, de spécialiste à spécialiste, pour examiner vos besoins.
- Nous utilisons les technologies les plus récentes.



Megger. Page d'accueil L'excellence du service - Service - Produits de service - Contact - Megger France

Notre mission et nos valeurs

Megger adopte une approche axée sur des valeurs fortes : nous plaçons systématiquement le client au premier plan à travers une innovation (de produits et services) constante et une étude poussée de l'expérience client.

La Plateforme d'Excellence et les services qui y sont rattachés ont été conçus pour faciliter votre travail quotidien avec nous. Nous nous réjouissons de travailler avec vous !

Les services proposés

- Produits de Service **Bronze / Bronze +**
- Produits de Service **Argent**
- Produits de Service **Or**

Nos services additionnels

Extension de la garantie et services complémentaires <ul style="list-style-type: none">■ Calculer le prix de nos différents services : Bronze - Bronze+ - Argent - Or gratuit.■ Pour cela, il faut connaître le type et le numéro de série de votre appareil.	Voir les documents disponibles pour mon appareil <ul style="list-style-type: none">■ Consultez les certificats d'étalonnage, les manuels d'utilisation, les vidéos sur les produits ainsi que les webinars.■ Un ensemble de services complet est requis
Contactez notre équipe <ul style="list-style-type: none">■ Contactez-nous et laissez-nous vous conseiller.■ Notre équipe de vente est également présente près de chez vous.■ Nous sommes heureux de vous soutenir.■ Prenez rendez-vous avec nous.	Assistance technique <ul style="list-style-type: none">■ N'hésitez pas à nous contacter, nous serons heureux de vous aider.■ À propos de nos données de contact■ Par courrier électronique■ Par téléphone ou par @ WhatsApp
Enregistrement d'une demande de garantie <ul style="list-style-type: none">■ Veuillez toujours contacter, en priorité, l'endroit où vous avez acheté l'appareil.■ Le type d'appareil et le numéro de série sont obligatoires.■ Veuillez préparer votre facture	Service d'étalonnage et de réparation <ul style="list-style-type: none">■ Enregistrez votre appareil afin que nous puissions le récupérer.■ Le type d'appareil et le numéro de série sont requis.■ Les dimensions et le poids de l'appareil sont également requis
Satisfaction des clients - Vos commentaires <ul style="list-style-type: none">■ Nous souhaitons continuellement améliorer nos produits et services.■ Faites-nous part de vos expériences positives, mais aussi des points que nous pouvons améliorer.■ Ce message s'adresse directement à la direction.■ Nous vous remercions par avance	Séminaire et plate-forme de formation Services et prestations de nos partenaires <ul style="list-style-type: none">■ Demande de formation technique■ Séminaires de formation pour tous nos produits■ Formation pratique sur mesure■ Cours de formation virtuels en direct■ Prestation de service par l'intermédiaire de partenaires



megger-service-excellence.com

Notre plateforme d'assistance et de service est en ligne. Nous attendons votre visite.

Solutions de SAV



Évaluation du cycle de vie des transformateurs



Mesure des décharges partielles



Vérification des moteurs et des générateurs



Vérification des relais de protection



Analyse des sectionneurs de puissance



Vérification des batteries



Vérification et diagnostic des câbles

Les prestations de services sont assurées par le réseau de partenaires de Megger



LES AGENCES DE MEGGER

Megger GmbH
Weststraße 59
52074 Aachen
T: +49 (241) 91380 500
E: info@megger.de

Megger Germany GmbH
Röderaue 41
01471 Radeburg
T: +49 (35208) 84 - 0
E: radeburg@megger.com

Megger Germany GmbH
Dr.-Herbert-lann-Str. 6
96148 Baunach
T: +49 (9544) 68 - 0
E: baunach@megger.com

Megger Schweiz AG
Wallbach 13
CH-5107 Schinznach Dorf
T: +41 (62) 768 20 30
E: chanfrage@megger.com

Autriche
Ing. Robert Gruber
Schubertgasse 11a
A-2231 Strasshof an der
Nordbahn
T: +43 (664) 1256 170
E: robert.gruber@megger.com

France
Megger SARL
9 rue Michaël Faraday
78180
Montigny-le-Bretonneux
France
T: +33 (1) 30 16 08 90
E: infos@megger.com



Vous pouvez trouver nos partenaires de
vente sur le site web local:
megger.com/support/distributors



BUREAU DE VENTE

Megger SARL
9 rue Michaël Faraday
Montigny-le-Bretonneux
le-de-France, 78180 France
www.megger.fr

Service_Excellence_BR_FR_V01

Le mot « Megger » est une marque déposée.

Megger[®]