



Partenaire de solutions de maintenance

Nous oeuvrons en partenariat avec nos donneurs d'ordres afin d'intervenir en parfaite transparence.

Nous complétons ou nous nous substituons à votre S.A.V. en vous apportant la souplesse et le respect de vos engagements.





# Nos engagements

**Clipper technologies** privilégie une approche professionnelle qui s'appuie sur :

- **L'analyse** précise de vos besoins pour concevoir une mission personnalisée.
- **L'écoute** active de vos objectifs afin de les rendre prioritaires.
- **L'engagement** d'apporter les solutions qui vous satisfassent.
- **La réactivité** de notre organisation pour coller à votre réalité quotidienne.
- **La qualité** de nos intervenants.



# Principales compétences

Clipper technologies a des domaines de compétences dans :

- **Informatique** : serveurs PC, PC portable,
- **Bureautique** : imprimantes, télécopieurs, photocopieurs
- **Réseaux** : routeur, switch et firewall
- **Traitement de courriers** : Machines à affranchir
- **Équipement médical** : imagerie, radiologie
- **Monétique et Systèmes d'encaissement** : P.O.S, TPV, TPE
- **Logiciel** : systèmes d'exploitation, Messagerie, SGDB



# Les services

Clipper technologies assure la totalité des services qui suivent l'achat de matériel informatique, bureautique et monétique :

- Prestations sur site
- Hot line, Call center, Help desk
- Dépannage matériel en laboratoire
- Logistique
- Formation



# Les Hommes



**Le support technique**, expert dans les domaines où nous intervenons.

**Le responsable planning** missionne les intervenants et assure l'acheminement des éléments nécessaires à la réalisation de l'intervention.

**Le technicien itinérant**, spécialisé et formé aux produits, intervient sur le matériel chez le client.

**Le chargé de compte** assure le contrôle qualité et la coordination du service client

# Les outils



Clipper technologies dispose de deux logiciels de gestion des appels :

- **Multipass** : gestion des appels sur site.
- **Multipart** : gestion des réparations en atelier.

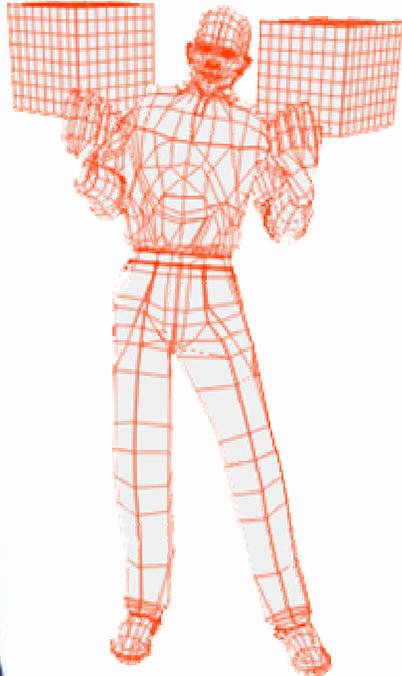
Ces deux outils permettent un suivi et une analyse en temps réel de l'activité

Les données saisies sur ces deux logiciels sont visibles dans l'espace client de notre site Internet. Chaque donneur d'ordre dispose d'un code d'accès à ses propres appels.

Possibilité d'interface avec les systèmes du Donneur d'Ordres

Partenaire de solutions de maintenance

# Prestations sur site



➤ **Clipper technologies** est en mesure d'assurer, en fonction des engagements que vous avez pris avec vos clients, un ensemble de prestations techniques :

- ✓ Maintenance
- ✓ Déploiement
- ✓ Installation matériel et logiciel
- ✓ Formation utilisateurs

➤ **Étendue du service :**

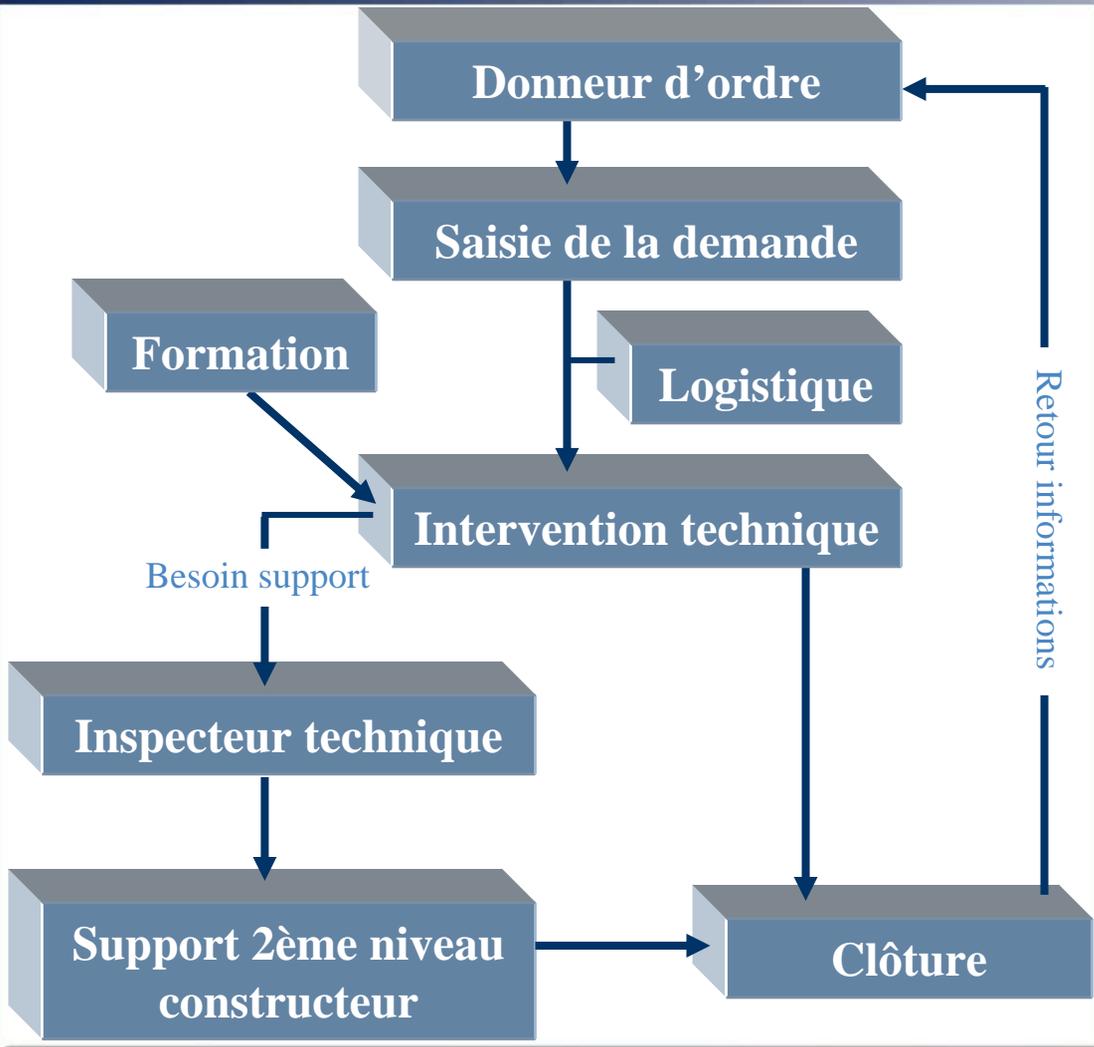
- ✓ Délais contractuels : 2H, 4H, 8H, J+1 ou sur RDV
- ✓ Toute France

➤ **Modalités :**

- ✓ A l'intervention
- ✓ Équipe dédiée



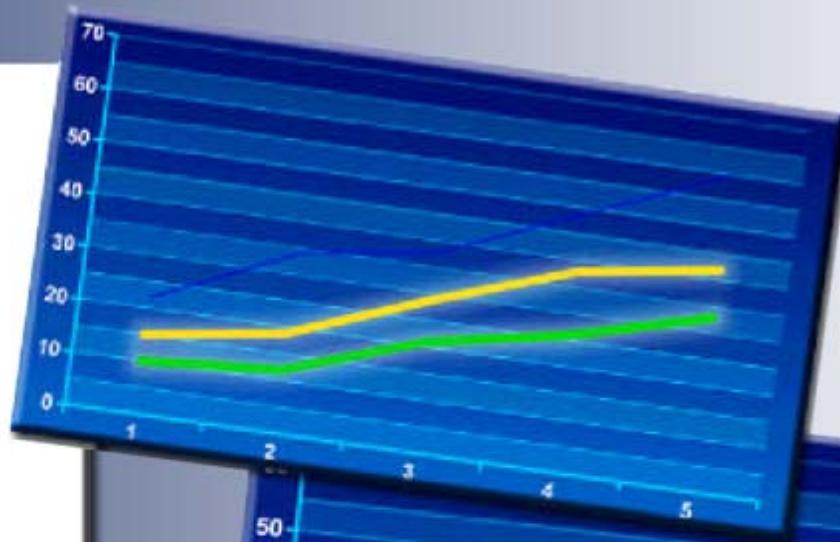
# Organisation sur site



- Donneur d'ordre
- Saisie de la demande
- Logistique
- Intervention technique
- Clôture

Clipper technologies est doté d'un outil de gestion permettant :

- Prise en compte et saisie de l'appel
- Suivi de vos appels sur notre Intranet
- Statistiques en ligne
- Prise des appels par nos techniciens sur l'Intranet
- Suivi et analyse pertinente de l'activité



Le client au cœur de notre  
organisation

Partenaire de solutions de maintenance

# Implantation nationale



▲ Implantations Clipper technologies

▲ Ouvertures en 2005

➤ **Les villes sur le territoire national** correspondent à une cohérence économique

➤ **Nos techniciens résidents** interviennent avec des moyens de communication permettant un retour d'information en temps réel.

Partenaire de solutions de maintenance

# Déploiement



Pour toutes les opérations d'envergures qui nécessitent tout ou partie des prestations suivantes, nous pouvons vous aider à réaliser un déploiement en mettant à votre disposition des compétences complémentaires aux vôtres :

- Pilotage du projet
- Intégration Matériel et Logiciel
- Logistique
- Intervention sur site
  - ✓ Câblage
  - ✓ Installation matériel et logiciel
  - ✓ Upgrade
  - ✓ Formation utilisateur

Partenaire de solutions de maintenance



**Call Center  
Hot-Line  
Help Desk**

### **CALL-CENTER**

Identification du client a qui nous réservons un accueil personnalisé

### **HOT-LINE**

Qualification technique et logistique

### **HELP-DESK**

Réception des appels par des techniciens

Support technique niveau 2

**7 jours / 7**

**24 h / 24**

Partenaire de solutions de maintenance

# Dépannage matériel en Laboratoire



- Délais garantis
- Logistique pièces détachées
- Diagnostics
- Dépannage composants
- Statistiques



Partenaire de solutions de maintenance



- Organisation nationale
- Gestion des pièces détachés
- Gestion des stocks produits finis
- Gestion des flux Aller / Retour

## Notre équipe vous offre des services de support et formation :

- **Assistance au changement** de vos systèmes de gestion informatique
- **Développement de formation** adaptées à votre culture d'entreprise, à vos besoins.
- **Réalisation de supports de cours** (ou d'aide mémoire) intégrant vos procédures.

### *LES PLUS :*

- **Des formations opérationnelles**, originales et créatives
- **Une structure souple** intégrant le facteur humain hors des interventions
- **Un constant souci** d'efficacité et de proximité envers nos clients
- **Une méthodologie**, un savoir faire, des références



La formation est la  
garantie d'un  
service de qualité

# Nous contacter



165 av. du Bois de la Pie – BP 58303

95940 Roissy CDG – Cedex

Siège Social : +33 (0) 1 49 38 07 33

Service Commercial : +33 (0) 1 49 38 13 41

Fax. : +33 (0) 1 49 38 13 44

<http://www.clipper-technologies.com>

[commercial@clipper-technologies.com](mailto:commercial@clipper-technologies.com)

Partenaire de solutions de maintenance