

Un **service** client réactif  
de **haute qualité**



Notre service client, composé de plus de 25 personnes, couvre réparations, maintenance, gestion de parc et Help Desk utilisateurs. Accrédités par les constructeurs Motorola (ex-Symbol), Intermec, Zebra, Hand Held Products, nous sommes ainsi en mesure de vous garantir des délais de réparation rapides, un service d'assistance et d'autres services similaires de maintenance et de réparation améliorés qui contribueront à assurer la pérennité de vos matériels.

Nous intervenons sur site pour les imprimantes et infrastructures radio dans toute la France. Nous nous engageons sur des délais d'intervention et de réparation allant de J0 « Echange avancé » à J+5 selon les besoins de nos clients.

## le SAV en quelques chiffres

### L'ÉQUIPE

Plus de 25 personnes spécialisées sur :

- Les terminaux mobiles
- Les imprimantes avec une capacité d'intervention sur site dans toute la France
- La logistique des produits et pièces détachées
- Hotline, Commercial
- Point de contact unique tout au long de vos contrats

### LES CONTRATS

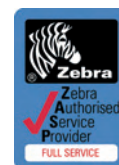
- Plus de 2 000 contrats de maintenance actifs
- 120 000 terminaux et imprimantes sous contrat
- Plus de 10 000 appels Hotline gérés par an

L'ensemble des techniciens du centre de réparation de Nomadvance effectue régulièrement des formations chez les différents constructeurs afin de maintenir un niveau de connaissances et de compétences optimum sur l'ensemble des produits.



## certifications constructeurs

NomadVance est en mesure de maîtriser de bout en bout la réparation des équipements des principaux constructeurs mondiaux.



En 2006, NOMADVANCE a obtenu l'accréditation **RPP SYMBOL / MOTOROLA** devenant ainsi le **premier partenaire européen agréé** pour la maintenance des équipements de l'ensemble de la gamme **SYMBOL / MOTOROLA**.

Nous **mobilisons**  
**VOS données**



## nos contrats de maintenance

Selon les besoins spécifiques de chaque client, nous proposons des extensions de garantie et contrats de maintenance adaptés.

### SUR LES TERMINAUX MOBILES :

- **2 familles de contrats :**
  - Retour atelier J+5
  - Echange avancé (J0 swap)
- Option de suivi, reconfiguration et paramétrage des terminaux mobiles (Plug & Play)
- Option CASSE INCLUSE
- Consultation des réparations/interventions via EXTRANET



### SUR LES IMPRIMANTES :

- **3 familles de contrats :**
  - Retour atelier J+5
  - Intervention sur site J+1
  - Echange avancé (J0 swap)
- Option visite préventive annuelle ou semestrielle
- Option de suivi, reconfiguration et paramétrage des imprimantes (Plug & Play)
- Consultation des réparations/interventions via EXTRANET



### SUR LES INFRASTRUCTURES RADIO :

- **2 familles de contrats :**
  - Echange avancé (J0 swap)
  - Intervention sur site
- Option de suivi, reconfiguration et paramétrage de l'infrastructure radio (Plug & Play)

## les "plus" du service après-vente de Nomadvice



### ■ TRAÇABILITÉ DES INTERVENTIONS/RÉPARATIONS :

Nomadvice enregistre les incidents, réparations et dépannages intervenus sur chaque matériel avec un accès sécurisé pour nos clients via intranet.

### ■ RÉACTIVITÉ (98% DES ENGAGEMENTS TENUS) ET PROXIMITÉ :

quelle que soit votre implantation en France, vous bénéficiez des mêmes délais d'intervention sur site.

### ■ DES SOLUTIONS « À LA CARTE » :

des contrats de maintenance personnalisés peuvent être mis en place selon les exigences de chaque client.

### ■ HOT-LINE TECHNIQUE :

une ligne dédiée qui assure une mise en relation rapide avec le technicien le plus qualifié.

### ■ ZONE DE TRAVAIL ESD (anti-statique) :

qui assure une protection maximale des différents composants contre les risques de détérioration liés à des chocs électro-statiques.

### ■ CONTRÔLE QUALITÉ :

nos procédures qualité au sein du service après-vente nous permettent d'assurer une qualité de service maximale.

## gestion de parc PDA mobiles

En complément et en parfaite articulation avec les offres de maintenance, Nomadvice propose une offre d'infogérance de parc de PDA Mobiles, dédiée aux problématiques d'administration, de suivi et d'assistance aux utilisateurs finaux.

### NOTRE OFFRE COUVRE LES DOMAINES SUIVANTS :

- **Masterisation et déploiement des versions des mises à jour software** dans un objectif du maintien de la cohérence globale des configurations des PDA en circulation
- **Suivi de performance, reporting des incidents**, et proposition d'**actions correctives** pour optimiser l'utilisation et les performances des PDA en circulation
- **Help Desk utilisateurs finaux**, couvrant le traitement des appels de niveau 1, 2 et 3.
- La capacité à proposer une offre de services adaptée à vos besoins spécifiques et votre organisation.

ASSISTANCE - CONSEIL  
REPARATION

SAV 0 892 702 205  
(0,34€ TTC/min depuis un poste fixe)

