



CXR Anderson Jacobson

Network Access & Transmission
Timing System
Test & Measurement



Service Client
www.cxr.com





Les différents services :

Page

| | |
|--|-----------|
| • Le sens du service | 3 |
| • Extension de garantie | 3 |
| • Assistance téléphonique – niveau 1 | 4 |
| • Assistance téléphonique – niveau 2 et 3 | 5 |
| • Assistance téléphonique 5/7j, 9/18h – partenaire | 6 |
| • Assistance téléphonique 5/7j, 9/18h – partenaire + Accès M2M | 7 |
| • Assistance téléphonique 7/7j, 24/24h– Premium | 8 |
| • Formations | 9 |
| • Après-vente | 10 |
| • Avant-vente | 11 |
| • Prestations d'ingénierie | 11 |
| • Installations ou assistance technique, recette usine | 12 |
| • Maintenance échange rapide | 13 |
| • Maintenance échange rapide avec assistance | 14 |
| • Maintenance sur site | 15 |



CXR – LE SENS DU SERVICE

Choisir une solution CXR, c'est aussi choisir la sécurité en travaillant avec une équipe d'experts qui saura mettre à profit ses compétences et sa réactivité pour le bon déroulement de vos projets.

Nous avons certainement la formule la mieux adaptée à vos besoins, alors n'hésitez pas à interroger votre interlocuteur chez CXR pour plus d'information sur nos prestations, expertises et formations réputées et ayant reçues les labels qualité ISO 9001 / ISO 14001.

CXR – EXTENSION DE GARANTIE

Sauf autrement spécifié, nos équipements sont garantis pièces et main-d'œuvre pour une durée de **deux années**. Avec l'offre EXTENSION DE GARANTIE cette période d'effet est étendue à cinq années.

Les frais de transport restent à la charge du client et la clause de garantie ne pourra pas s'appliquer en cas d'utilisation ou de dégradation anormales du produit (foudre...), (se reporter à l'article VIII de nos conditions générales de ventes pour plus de détails).



CXR – ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Contrat de Support Niveau 1

CXR met à la disposition de ses clients un service d'assistance téléphonique de premier niveau pour leur venir en aide durant la première mise en service des produits.

Ce service est disponible pendant les jours ouvrés, aux horaires suivants en France Métropolitaine :

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lundi au Jeudi | 9h-12h, 13h30 – 17h30. |
| Vendredi | 9h-12h, 13h30 – 16h30. |

Le numéro d'accès à la hotline est le : **02 37 62 88 04**

Un support par email est également disponible : **support@cxr.fr**

Notre application de support technique assure la gestion sous forme d'ouverture de ticket d'incident via l'accès email support@cxr.fr . Elle permet un suivi personnalisé, le traçage et la gestion des incidents, ainsi que la constitution d'un historique.

Cette assistance gratuite n'est effective que durant les **six mois** qui suivent la vente, au delà, CXR est à même de vous proposer d'autres formules, telles que le *Contrat de support niveau 2* ou le *contrat de support partenaire*.

Référence : C-Sup-Niv1



CXR – ASSISTANCE Support Technique

Contrat de support Niveau 2 et 3

Sur le même principe que l'assistance de premier niveau, CXR apporte des solutions dans l'escalade de niveau 2 et 3.

L'assistance de **niveau 2** permet la mise en place de l'équivalent de votre configuration, afin d'apporter au mieux les réponses à vos différentes questions et problèmes. Les réponses personnalisées, par des ingénieurs expérimentés, permettent de répondre rapidement à vos demandes.

En cas de problèmes ou dysfonctionnements reconnus lors de l'analyse de niveau 2, un processus d'escalade vers le **niveau 3**, via notre application de support technique, permet une prise en charge par nos ingénieurs de développement. Un planning conjointement établi en fonction des priorités, vous permet d'avoir l'assurance d'une solution dans les meilleurs délais.

Le numéro d'accès au support technique niveau 2 et 3 est le : **02 37 62 88 04**

Un support par email est également disponible : **support@cxr.fr**

Notre application de support technique assure la gestion sous forme d'ouverture de ticket d'incident via l'accès email support@cxr.fr . Elle permet un suivi personnalisé, le traçage et la gestion des incidents, ainsi que la consolidation d'un historique.

Référence : C-Sup-Niv2



CXR – ASSISTANCE TELEPHONIQUE PARTENAIRE

5j / 7j , 9H – 18H

Contrat de support Partner

Vous souhaitez avoir la garantie qu'un spécialiste soit toujours à votre écoute pour vous venir en aide ou vous conseiller sur l'utilisation ou l'installation de nos équipements, cette formule vous assure la disponibilité des ingénieurs de CXR.

Caractéristiques du Contrat de Support :

- Support technique téléphonique de niveau expert.
- Support aux partenaires accrédités.
- N° d'appel dédié.
- Gestion des tickets d'incident via une application de support technique.
- Constitution de l'historique.
- Accès direct du lundi au vendredi de 9H à 18H en France Métropolitaine.
- Accès 5 jours sur 7, jours ouvrés.
- Télédiagnostic.
- Accès en remote contrôle via VPN ou TeamViewer™.
- Prise en compte des dossiers sous 1H.
- Mise à disposition des versions logicielles.
- Archivage des configurations clients.

Ce type de contrat est géré par les ingénieurs de la société CXR.

Le support est assuré en langue française et/ou anglaise.

Référence : C-Sup-Partner





CXR – ASSISTANCE TELEPHONIQUE PARTENAIRE

5j / 7j , 9H – 18H

Contrat de support Partner- accès M2M

Vous souhaitez avoir la garantie qu'un spécialiste soit toujours à votre écoute pour vous venir en aide ou vous conseiller sur l'utilisation ou l'installation de nos équipements, cette formule vous assure la disponibilité des ingénieurs de CXR.

Dans cette offre, nous incluons un boîtier 3G/M2M nous permettant d'accéder en IP aux différentes machines (accès restreint à nos équipements). Cette offre comprend la location du boîtier 3G ainsi que l'abonnement M2M.

Caractéristiques du Contrat de Support :

- Support technique téléphonique de niveau expert.
- Support aux partenaires accrédités.
- N° d'appel dédié.
- Gestion des tickets d'incident via une application de support technique.
- Constitution de l'historique.
- Accès direct du lundi au vendredi de 9H à 18H en France Métropolitaine.
- Accès 5 jours sur 7, jours ouvrés.
- Télédiagnostic.
- **Accès en contrôle distant via connexion 3G/M2M.**
- Prise en compte des dossiers sous 1H.
- Mise à disposition des versions logicielles.
- Archivage des configurations clients.

Ce type de contrat est géré par les ingénieurs de la société CXR.

Le support est assuré en langue française et/ou anglaise.



CXR – ASSISTANCE TELEPHONIQUE PARTENAIRE

7/7 , 24/24

Contrat de Support Premium

Vous souhaitez avoir la garantie qu'un spécialiste soit toujours à votre écoute pour vous venir en aide ou vous conseiller sur l'utilisation ou l'installation de nos équipements, cette formule vous assure la disponibilité de techniciens d'astreintes.

Caractéristiques du Contrat de Support Premium :

- Support technique téléphonique de niveau expert .
- Support aux partenaires accrédités.
- N° d'appel dédié.
- Gestion des tickets d'incident via une application de support technique.
- Constituion de l'historique.
- Accès direct 7 jours /7 , 24 heures /24.
- Télédagnostic.
- Accès en remote contrôle via VPN ou TeamViewer™.
- Prise en compte des dossiers sous 1H.
- Mise à disposition des versions logicielles.
- Archivage des configurations clients.

Ce type de contrat est susceptible d'être géré par un partenaire accrédité CXR.

Le support est assuré en langue française et/ou anglaise.

Référence : C-Sup-Premium





CXR – FORMATIONS

CXR a élaboré un catalogue de formations destinées à transmettre la connaissance et la maîtrise des solutions à vos équipes techniques.

Ces cours s'articulent sur une présentation théorique des différentes technologies mises en œuvre dans nos équipements, suivie d'une formation pratique sur les différents matériels.

Un support de cours en français est fourni à chaque stagiaire.

Ces cours sont dispensés soit dans nos salles de formation soit dans vos locaux sur demande.

Consultez notre catalogue FORMATION pour choisir le module le plus approprié à vos attentes.



CXR – Support Après Vente

SAV

CXR met à la disposition de ses clients un service de réparation SAV. Ce service est joignable au téléphone pendant les jours ouvrés, aux horaires suivants en France Métropolitaine :

| | |
|----------------|---------------------------------|
| Lundi au Jeudi | 8h30-12h, 14h00 – 16h30. |
| Vendredi | 8h30-12h, 14h00 – 16h00. |

Le numéro d'accès au SAV est le : **02 37 62 87 96**

Une communication par email est également disponible : **sav@cxr.fr**

Ce service est gratuit pendant la période de garantie des produits. A l'issue de la garantie, les réparations sont effectuée sur devis ou à un prix forfaitaire.

Les demandes de RMA sont également disponible au près de ce service.

CXR est à même de vous proposer d'autres formules de SAV. Nous contacter pour plus d'informations.



CXR – L'avant vente

Nous sommes à votre disposition pour :

- Vous présenter nos produits
- Vous conseiller dans les différentes technologies
- Vous apporter une aide dans la conception de votre architecture réseau

CXR – Prestation d'ingénierie

Suivant la prestation, nous sommes à votre disposition pour :

- Réaliser une maquette suivant vos besoins
 - en nos locaux
 - sur sites clients
- Rédiger un rapport d'expertise si besoin
- Rédiger un cahier des charges



INSTALLATION sur site

ASSISTANCE TECHNIQUE

RECETTE EN USINE

Fiche de diagnostics

CXR met à votre disposition une équipe d'experts techniques pour vous accompagner dans la mise en œuvre et le déploiement de vos réseaux. Chaque intervention est formalisée par un document de recette client, conformément à notre processus qualité.

Avec cette formule, CXR vous propose également la délégation de technicien dans le cadre d'expertise ou de recette de système.

Sur demande spécifique, nous pouvons fournir une fiche de diagnostics pour chacun des produits fournis au client. Cette check-list permet de vérifier la conformité du produit aux exigences du client.



CXR – MAINTENANCE ECHANGE RAPIDE (France Métropolitaine)

Contrat M.E.R

Cette formule vous permet de garantir une forte disponibilité de vos systèmes de télécommunications par échange rapide d'élément défectueux.

Sur les produits sous contrat, CXR met en parc client M.E.R, l'équivalent (ou compatible avec caractéristiques au moins équivalentes) de votre produit.

En cas de panne, CXR s'engage à ce qu'un produit de remplacement soit mis à votre disposition dans un délai de 48H.



CXR – MAINTENANCE ECHANGE RAPIDE (France Métropolitaine)

AVEC ASSISTANCE

Contrat M.E.R avec Assistance

Tout en prévoyant l'échange du produit détecté défectueux dans un délai objectif de 48 heures maximum, cette formule vous décharge de la gestion de vos configurations machine avec remise en configuration par CXR des unités proposées en échange.

Vous bénéficierez également de notre assistance téléphonique avec télédiagnostic.



CXR – MAINTENANCE SUR SITE

Ce contrat s'adresse à des configurations d'équipements particulièrement sensibles nécessitant l'intervention d'un technicien sur site pour le rétablissement du service.

Ce service est proposé en France Métropolitaine.

Délai : 8 heures en région parisienne et 24 heures en province.



UTILITIES ENERGIE



TRANSPORT



DEFENSE



TELECOMS



COMMUNITIES COLLECTIVITES



TECHNOLOGIES

