



SERVICE CLIENTS

Réseau de proximité, réactivité sans faille, innovation permanente : notre support client évolue constamment pour garantir votre continuité de production et maîtriser vos enjeux financiers.

Réactivité en temps réel ou planification des visites plusieurs mois à l'avance : nous répondons à toutes vos contraintes de production.

Des agents compétents formés comme nos équipes USIFROID.

La grande majorité des demandes est traitée sous 24H.

GARANTIR VOTRE PRODUCTIVITÉ

Pourquoi votre satisfaction est-elle notre priorité ?

Une organisation proactive et 100 % orientée client pour garantir la continuité de votre production.

En regroupant nos activités commerciales et techniques, notre support client améliore la prise en compte de vos attentes et se renforce en recrutant sans cesse des professionnels de haut niveau. Par leurs capacités d'écoute et de conseil, mais aussi d'anticipation et d'intervention nos équipes s'engagent à fournir des solutions fiables pour vous garantir une pleine exploitation de votre outil de production.

DES EXPERTS À PROXIMITÉ

Le choix de la proximité

Un réseau international d'experts à votre disposition pour une meilleure disponibilité et réactivité.

USIFROID et ses agents experts techniques basés dans le monde entier, assurent l'installation, la qualification et la maintenance de plus de 1000 lyophilisateurs à travers le monde. La formation des opérateurs est assurée sur site par nos ingénieurs. Nos techniciens effectuent des diagnostics de panne à distance. Nos équipes mobiles spécialisées peuvent intervenir sous 24 heures avec des pièces de rechange standards dans leurs véhicules d'intervention.

UN SUIVI OPTIMISÉ

La Relation Clients optimisée

Des outils informatiques de contrôle et de suivi performants, des process maîtrisés pour vous apporter un Service Clients optimum (ERP, CRM, site internet).

Devis en quelques clics, identification des appels clients, diagnostics de pannes en temps réel : les nombreuses fonctionnalités de nos outils de « Gestion de la Relation Clients » vous garantissent un meilleur suivi et optimisent la gestion de nos interventions.





UN SERVICE TOUJOURS DISPONIBLE

Week-ends, jours fériés, matériels portatifs ultra-performants (validés par un organisme COFRAC).

Le sens du Service Clients

Une équipe de professionnels à votre écoute et un Service Clients dédié pour une offre compétitive, innovante et adaptée.

Vous disposez en permanence d'un interlocuteur disponible, à votre service pour vous garantir la bonne exécution de nos différentes prestations :

- Contrôle technique, audit et expertise sur site
- Installation, déménagement de machines
- Qualification de machines
- Maintenance préventive et/ou curative
- Etalonnage, calibration, mesure de planéité et de rugosité des étagères, mapping de température, détection de fuites
- Mise en conformité des installations au fluide frigorigène (détection de fuite, remplacement et recyclage de fluides)
- Assistance téléphonique, hotline
- Diagnostic à distance
- Vérification et conseil sur votre stock de pièces détachées, fourniture de pièces de rechange
- Astreintes 24H/24, intervention sur site en 24 heures
- Formation des personnels sur site ou à Usifroid
- Epreuves décennales
- Upgrade d'instrumentation (jauge à vide, pression...)
- Retrofits complets ou partiels d'appareils concurrents

LES PLUS D'USIFROID

Interventions préventives de courte ou longue durée : souplesse et réactivité à votre service.

Les contrats forfaitaires totalement adaptés

Une gamme d'intervention complète sous forme de forfaits pour répondre à vos enjeux de production.

Maintenance préventive sur site d'une semaine assortie d'un capital variable de journées de maintenance curative, contrats avec dépannage sous 24 heures (selon zone géographique). Cette maintenance préventive inclut l'étalonnage (température, pression, vide), le remplacement systématique des composants les plus critiques, 100 points de contrôle et des vérifications diverses, le lancement de cycles pour la vérification des performances. Nos forfaits standards ou personnalisés s'adaptent à toutes vos exigences de réactivité.

USIFROID S.A.

28, rue Claude Bernard ZA Pariwest, BP 123
78312 Maurepas cedex - France
Tél. : +33 1 3013 1870 - Fax : +33 1 3062 5477
Email: info@usifroid.com - Web: www.usifroid.com