



# Guide de SAV

## TA&CO

### WUC

#### Généralités

Si le nombre d'heures à prester est plus important, nous faisons une proposition plus intéressante à nos clients. Avec notre contrat WUC, vous achetez un certain nombre d'heures de main-d'œuvre par tranches de 10 unités. Vous pouvez consacrer ces heures de travail à l'assistance sur place ou à distance, à des tâches d'installation, à des formations, à des réparations, etc. Les frais de déplacement de notre service technique sont également inclus dans ce contrat. Le contrat a une validité illimitée, vos heures ne sont jamais périmées.

Vous recevez un relevé détaillé des heures prestées. L'administration est simple et limpide, notamment grâce à un nombre de factures limité. Et comme vous acquittez le montant du crédit à l'avance, vous bénéficiez d'une remise intéressante sur le prix horaire.

Quels sont les avantages d'un WUC ?

- prix intéressant par rapport à un travail en régie
- frais de déplacement moindres
- moins d'administration et de factures
- relevé clair des heures prestées

### Contenu

WUC	1
Généralités	1
WUC en pratique	2
A quoi utiliser un WUC	2
Installation ou la mise en œuvre	3
Frais de déplacement	3
Problèmes techniques	3
Assistance	3
Administration, facturation	4

## 1. Le WUC en pratique

*Un exemple pratique pour expliquer le WUC.*

### Cas de figure :

Vous êtes une société de Louvain\* et vous achetez une machine auprès de TA&Co. Au moment de l'achat, vous prenez un WUC de 10 heures.

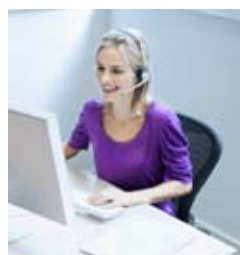
\* Situation applicable à toutes les entreprises du BENELUX. Seuls les frais de déplacement varient.

### Installation:

Notre technicien a besoin d'une demi-heure de préparation chez nous ; il se rend sur place et passe 2 heures à décharger la machine et à l'installer. Vous bénéficiez ensuite d'une formation d'une heure. Pour le tout, 4,5 heures sont retirées de votre contrat (temps dont notre technicien a besoin + forfait de déplacement d'une heure).

### Assistance:

Un élément de votre appareil a besoin d'être remplacé. Vous vous souvenez que le technicien vous a montré la marche à suivre pendant la formation, mais vous ne savez plus très bien comment procéder. Vous n'avez pas le temps de vous replonger dans le manuel et vous préférez appeler notre helpdesk. Grâce à l'assistance téléphonique de l'un de nos techniciens, vous produisez de nouveau à pleine cadence à peine un quart d'heure plus tard.



### Réparation sous garantie:

Votre appareil connaît une avarie technique alors qu'il est toujours sous garantie. La garantie d'usine de ce type de matériel est en retour atelier (sans extension de garantie WEXT, la garantie d'usine vaut garantie standard). Le technicien doit malgré tout venir réparer l'appareil sur place. Les pièces et la main-d'œuvre seront sans garantie. En revanche, le déplacement sera facturé.



### Réparation ordinaire:

Un nouveau problème survient en dehors de la période de garantie. Notre technicien se rend sur place et remplace 2 pièces d'une valeur totale de € 250. La réparation prend deux heures. Au total, 3 heures sont retirées du WUC. Une facture est émise pour les pièces de rechange.

## 2. À quoi un WUC peut-il être utilisé ?

### 2a. WUC pour l'installation ou la mise en œuvre

Avec un contrat d'heures, vous êtes à l'abri des mauvaises surprises. Il va de soi que nous évaluons ensemble le temps nécessaire à l'installation et à la formation. Seules les heures effectivement prestées vous sont toutefois facturées. Un système clair et équitable !

Ce qu'englobent les heures facturées :

- Le travail préparatoire chez nous en atelier (préparation et essai des appareils)
- Le déplacement du technicien et le transport de la plupart des appareils (pour les appareils qui ne sont pas transportés par nos soins, ces frais sont facturés séparément)
- Les préparations sur place (déballage des machines, mise en place, etc.)
- Installation
- La formation

Un WUC rend l'installation des machines plus simple et plus économique. Mais nos clients IT aussi peuvent bénéficier de ce système. L'installation et le déploiement d'un serveur, d'un PC ou d'autres matériels informatiques peuvent aussi être comptabilisés dans le cadre d'un WUC.



### Economie totale de cet exemple

Sans WUC, vous paieriez un total de € 1197,60.

Avec un WUC, vous économisez € 268,34, soit plus de 22 %, en ne payant que € 929,26. Il vous reste en outre une heure et quart de disponible pour l'assistance.

Reprenons l'exemple de notre client louvaniste. Notre technicien doit se rendre sur place. Le prix standard est de € 146,54 (pour 85 km). Avec un WUC, il vous en coûtera une heure, soit €77,63 !

Pour un client à Breda, le prix sans contrat est de € 212,05 (pour 123 km). Si notre technicien met une heure et demie pour s'y rendre, vous ne paierez que € 116,45.



## 2b. WUC pour les frais de déplacement

Un WUC est plus avantageux pour les frais de déplacement. En temps normal, le prix du transport est calculé au nombre de kilomètres. Un forfait minimum de € 86,26 est toutefois appliqué. Avec un WUC, nous faisons la distinction entre la Belgique et l'étranger. En Belgique, les frais de déplacement d'un technicien sont fixés forfaitairement à 1 heure de main-d'œuvre. Pour les autres pays, le temps effectif de chaque déplacement est porté en compte.

Attention, cette règle ne vaut que pour les déplacements des techniciens. Les marchandises livrées via un transporteur sont expédiées à notre tarif de transport usuel.

## 2c. WUC pour les problèmes techniques et les entretiens

Même les meilleurs appareils ne sont pas à l'abri d'un petit pépin. Pour cela aussi, un contrat d'heures constitue une solution adaptée. Nous opérons une distinction claire entre les réparations sous garantie et hors garantie et les entretiens.

### Réparations sous garantie d'usine:

En situation standard, nous suivons les conditions de garantie de nos fournisseurs. Certains constructeurs offrent une garantie « retour atelier » ; d'autres limitent la garantie aux pièces. Dans le premier cas, vous économisez sur les frais de déplacement. Lorsque seule une garantie sur les pièces est prévue, vous économisez à la fois sur le déplacement et sur la main-d'œuvre de réparation.

### Réparations hors garantie:

Le calcul de la main-d'œuvre et des déplacements rentre dans le cadre de votre contrat d'heures. Seuls les pièces à remplacer vous sont facturés.

### Entretien:

Un entretien n'est pas un défaut technique ; il n'entre jamais dans le cadre de la garantie. Un entretien préventif régulier est conseillé pour un fonctionnement optimal de vos appareils. Avec un WUC, il vous reviendra beaucoup moins cher.

## 2d. WUC pour l'assistance

### Formations et écolages supplémentaires

Vous avez engagé un nouvel opérateur ou vous avez besoin d'un complément d'explication? Pas de problème. Les heures d'un WUC peuvent être consacrées à ces formations supplémentaires. Vous pouvez aussi faire appel à nos techniciens pour des formations liées aux produits. Par exemple, si vous achetez une imprimante graphique, nous assurons au besoin une formation aux logiciels de PAO (CorelDraw/Adobe/...).

### Assistance à distance

Nous assurons également l'assistance à partir de nos locaux. Celle-ci peut s'effectuer par téléphone, par prise en main de votre PC ou par une combinaison des deux. Vous bénéficiez du soutien immédiat d'un technicien chevronné. Ce service offre beaucoup d'avantages. Bon nombre des problèmes rencontrés par les utilisateurs peuvent être résolus de cette manière. Vous pouvez nous contacter avec n'importe quelle question : problèmes techniques avec un appareil, aide à l'utilisation d'une application, aide à l'utilisation d'un équipement, etc. Vous êtes immédiatement aidé et vous évitez en outre des frais de déplacement.

Si vous appelez notre helpdesk, vous aurez toujours un technicien en ligne. Vous ne perdez pas un temps précieux. Si ni le technicien ni ses collègues ne peuvent vous aider par téléphone, le service planning pourra immédiatement planifier une intervention sur place. Grâce aux informations récoltées entre-temps par le technicien sur votre problème, l'intervention sera grandement facilitée et pourra être réglée rapidement.

S'il s'agit d'appareils pouvant être commandés par un PC, le technicien peut parfaitement prendre la main à distance. Avec « LogMeIn Rescue », nous pouvons prendre le contrôle de n'importe quel PC, où qu'il se trouve dans le monde (via une interface Web). Cette prise en main est possible sans installation préalable de logiciel ni ouverture de ports (pas de risque pour votre sécurité). Vous devez bien évidemment nous accorder l'autorisation préalable de nous connecter au PC particulier, et ce uniquement pour la durée de la session. Vous pouvez suivre nos manipulations sur votre écran. De cette manière, nous pouvons vous aider à régler le problème signalé et vous montrer comment le résoudre par vous-même à l'avenir.

Quelques exemples de questions couramment posées à notre helpdesk :

- Mes impressions sont gâchées par de lignes. Le technicien vous pilote à travers le processus qui permet d'identifier la pièce à changer.
- La bobine de fil de votre assembleuse-brocheuse est épuisée. Comment change-t-on la bobine déjà ? Là aussi, nous sommes à vos côtés.

Pour quels problèmes ce service est-il utilisé ?

- questions pratiques relatives aux logiciels
- installation de pilotes et de programmes
- paramétrage de votre PC ou réglage de vos appareils...

## Administration à distance

Pour nos clients IT, nous allons encore un pas plus loin. Gérer un réseau informatique n'est pas simple et demande de petites interventions aussi nombreuses que récurrentes. Vous voulez que votre réseau fonctionne de manière optimale et en toute sécurité ? Vous souhaitez donc faire installer régulièrement les derniers correctifs et mises à jour sur votre système ? Vous préférez nous laisser le choix de créer les nouveaux utilisateurs ? Tout cela est possible via « l'administration distante » (remote administration).

Vous avez une question pratique sur Word ou une autre application ? Vous avez du mal à installer un nouveau logiciel ? Un réglage de votre appareil n'est pas correct ? Tout cela peut également être pris en charge via « l'administration distante ».

Nous prenons le contrôle de votre ordinateur à partir de nos locaux, pendant que vous suivez simplement sur votre écran. Éventuellement, un technicien peut vous donner simultanément de plus amples informations sur la manière de procéder à un réglage particulier.

## Administration, facturation et prix d'un WUC

Tout comme pour une WEXT, notre volonté est de réduire le travail administratif à un strict minimum.

Vous n'avez pas de contrat à signer. Vous commandez une tranche de 10 heures. Une fois le montant acquitté, le système est opérationnel. Votre solde d'heures n'est jamais échu et est toujours reporté à l'année suivante. Ainsi, vous disposez d'un moyen pratique de simplifier la planification de votre budget.

En cas du dépassement du crédit d'heures, une nouvelle facture vous est automatiquement adressée pour une nouvelle tranche de 10 heures (sauf convention contraire). Si, les circonstances évoluant, vous ne souhaitez plus de WUC, il vous suffit de nous le faire savoir. Vous recevrez une facture d'apurement. Les heures prestées mais pas encore payées vous seront facturées au tarif horaire en vigueur à ce moment.

Seules les heures prestées sont déduites de votre compte. Pour les heures prestées sur place, le calcul s'effectue par demi-heure entamée. Pour l'assistance à distance, nous calculons par quart d'heure entamé.

Autre avantage d'un WUC, vous ne devez plus émettre un bon de commande à chaque fois et vous ne recevez plus de factures séparées. Une facture unique vous est envoyée pour l'imputation d'une nouvelle tranche. Vous y trouvez le relevé détaillé des heures prestées à titre de contrôle.

### Résultat:

- moins d'administration
- relevé clair du nombre d'heures portées en compte
- relevé clair des services exécutés



### Prix:

Main-d'œuvre du service technique : € 86,26/h

WUC 10 heures : €776,30/10h. Pour vous, une économie de 10 % !

WUC pour plus grand nombre d'heures : prix sur demande !

Tous les prix sont hors TVA et valables pour 2010.

Si vous souhaitez davantage d'informations ou une extension de garantie, appelez le +32 9 389 79 90 pour la Belgique, et le +32 78 631 13 91 pour les Pays-Bas.

Demandez Marcela. Avec elle, vous pourrez parler service !



Vous pouvez trouver la dernière version de ce document sur : [www.ta-and-co.com/downloads/conditions](http://www.ta-and-co.com/downloads/conditions).

Vous pouvez aussi scanner le code QR (QuickResponse) avec votre portable. Plus d'infos sur les QR-codes sur [http://en.wikipedia.org/wiki/QR\\_Code](http://en.wikipedia.org/wiki/QR_Code)



Industriepark Asper  
Legen Heirweg 59  
9890 Gavere

Tel. +32 9 281 08 50

Fax +32 9 281 08 70

E-mail [info@ta-and-co.com](mailto:info@ta-and-co.com)

Site [www.ta-and-co.com](http://www.ta-and-co.com)

*P. ex. Pour une réparation sur place de 29 min. nous retirerons une demi-heure.*

*Si la réparation prend 40 min. nous retirerons 1h du contrat.*