



Une vue complète. En ligne. En temps réel. 24/7.

Pas de contrat de maintenance ? Garantie expirée ?

Aucun problème ! En fonction de l'étendue prévue vous pouvez réserver les forfaits d'heures présentés ci-dessous. L'assistance en ligne dont vous avez besoin en urgence peut être obtenue facilement et sans délai.

20 h paquet
110 €/h *)

30 h paquet
105 €/h *)

50 h paquet
100 €/h *)

*) Le montant total est dû à la signature du contrat.

Service à distance Ipsen



Vos avantages :

- ✓ Live connection of an Ipsen support expert with real-time feedback
- ✓ No waiting time; no travel expenses
- ✓ Online training courses for operating and maintenance staff (after request)
- ✓ Step-by-step guidance through repair processes (after previous request)
- ✓ Booking of staggered hour packages
- ✓ Detailed service report and monthly hours overview
- ✓ As part of the warranty and for Premium customers:
Free online support

Vous avez des questions ? Notre équipe dédiée est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et vous aider à résoudre vos difficultés.

+49 2821 804 777 - Support@Ipsen.de

Quelles sont vos options ?

Nous vous offrons la possibilité d'acheter un forfait horaire pour notre assistance en ligne. Après chaque mission, vous recevrez un rapport sur nos activités ainsi qu'un aperçu mensuel des heures restantes et des activités réalisées (cas), ce qui vous permettra de rehausser votre forfait en temps utile.

Bien entendu, notre service en ligne fiable est à votre disposition même si vous n'êtes pas un client Ipsen Premium ou si vous n'avez pas encore souscrit au forfait d'heures. Dès que nous aurons reçu votre demande écrite (e-mail) pour le support en ligne, nous vous assisterons en conséquence et vous facturerons un tarif horaire de 149 €/heure* (lu-ve) et 199 €/heure* (sa/di/jour férié).

Si vous êtes déjà un client Ipsen Premium et que vous bénéficiez des avantages d'un contrat de maintenance / Agrément niveau service pluriannuel ou si votre installation est encore sous garantie, le support en ligne est bien entendu gratuit.

**) La première heure d'assistance est toujours facturée dans son intégralité (60min), ensuite des intervalles de 30min sont appliqués.

***) La validité est de 3 ans maximum après la conclusion du contrat.



[Teamviewer.com/pilot](https://www.teamviewer.com/pilot)

