



Gamme Services

Assistance technique Clients

LACROIX Sofrel est un constructeur de produits de télégestion particulièrement attaché à la satisfaction totale et durable de ses clients.

Pour répondre à cet objectif, LACROIX Sofrel propose différents services couvrant la totalité du cycle de vie d'un système de télégestion : études de projets, assistance à la mise en service, formation, hot-line, dépannage, espace technique web...

D'autre part, LACROIX Sofrel dispose d'un réseau d'intégrateurs possédant un réel savoir-faire en télégestion. Ces partenaires sont des relais efficaces et compétitifs dans la réalisation d'installations clés en main.



Sofrel
LACROIX

Services Clients LACROIX Sofrel :

■ ÉTUDE ET SUIVI DE PROJETS

LACROIX Sofrel dispose d'un service technico-commercial d'une trentaine de personnes réparties entre le siège et ses agences, dont le but est de **vous apporter les meilleures solutions** pour vos projets de télégestion.

En fonction des caractéristiques de vos installations, nous vous proposerons **le réseau de télégestion le mieux adapté** : type et configuration de postes locaux, supports de communication, intégration avec les équipements existants, conseils pour la mise en oeuvre et l'exploitation.



Tél. : 02 99 04 89 00

Fax : 02 99 04 89 01

telecontrol@sofrel.com

■ ASSISTANCE À LA MISE EN SERVICE

Nous mettons tout en oeuvre pour que vous puissiez assurer vous-même la mise en service des équipements de télégestion : logiciels conviviaux, manuels d'utilisation, stages de formation.

Cependant, à votre demande, nous pouvons aussi intervenir pour vous **assister dans le paramétrage** de votre réseau de télégestion. Un technicien configurera avec vous les entrées/sorties d'un poste local, les alarmes, les automatismes... et dans le cas d'un poste central, les synoptiques, les courbes, les tableaux...

Cette prestation a pour but de vous donner les **"clés et les méthodes"** pour que vous puissiez paramétrer seul le reste de vos installations et devenir ainsi **totalelement autonome**.



Tél. : 02 99 04 89 94

Fax : 02 99 04 89 86

hotline@sofrel.com



un accompagnement permanent

■ FORMATION



Tél. : 02 99 04 89 77
Fax : 02 99 04 89 01
formation@sofrel.com

Nous portons une attention particulière à la bonne formation de nos clients afin qu'ils acquièrent totalement la maîtrise de nos produits.

A cet effet, en tant qu'**organisme de formation agréé**, nous disposons d'une équipe de formateurs expérimentés qui s'appuie sur des méthodes et outils pédagogiques adaptés.

Alliant théorie et pratique, les formations se déroulent dans nos centres de Rennes, Lyon et Aix-en-Provence, mais peuvent également être organisées chez nos clients en France ou à l'étranger.

Plus de 800 stagiaires sont ainsi accueillis chaque année pour des sessions de formation de 2 à 5 jours volontairement limitées en nombre de participants (6 à 8 maximum).

Les programmes et calendriers des stages de formation sont disponibles sur simple demande et consultables sur le site LACROIX Sofrel (www.sofrel.com).



HOT-LINE

Composée d'une quinzaine de techniciens ayant une parfaite connaissance des contraintes du terrain et de l'ensemble de nos gammes de produits, notre plate-forme hot-line est **à votre écoute permanente pour répondre à tout incident ou question** concernant vos installations de télégestion.

Si nécessaire, nos techniciens peuvent se connecter à distance à votre équipement pour effectuer un télé-diagnostic.

La quasi totalité des problèmes soumis à la hot-line sont ainsi réglés directement et rapidement par téléphone :

plus de 80 % sont résolus dans la journée même de l'appel.



Tél. : 02 99 04 89 94
Fax : 02 99 04 89 86
hotline@sofrel.com

Les Services Clients LACROIX Sofrel : une réponse à chacun de vos besoins

Dépannage/SAV

En cas de défaillance d'un de vos produits, vous avez la possibilité de le retourner à notre Service Après Vente où il sera analysé sous 48h et suivant son état pourra être réparé ou échangé.



Tél. : 02 99 04 89 95
Fax : 02 99 04 89 86
sav@sofrel.com



SOFREL WebLine

L'espace technique de notre site internet vous informe des nouveautés et **met à disposition de nombreuses documentations techniques.**

Il est également possible d'y télécharger les logiciels des produits SOFREL.

Régulièrement actualisé, **l'espace technique reçoit plus de 5000 consultations par mois**, témoignant ainsi de la pertinence des informations qui y sont fournies.



Une histoire de plus de 40 ans

Créée en 1971, LACROIX Sofrel est rapidement devenue experte dans les technologies de l'électronique embarquée, de l'informatique industrielle, des télécommunications et des automatismes. Spécialisée dans l'eau depuis 1976, l'entreprise allie connaissance des besoins terrain, innovation et capacité industrielle. Acteur historique sur le marché, filiale d'un grand groupe industriel, LACROIX Sofrel est une société européenne devenue le leader de la télégestion. Ses produits sont aujourd'hui installés sur des centaines de milliers de sites à travers le monde.



Sofrel
LACROIX

2, rue du Plessis - 35770 Vern-sur-Seiche (Rennes) France
Tél. : +33 (0)2 99 04 89 00 - Fax : +33 (0)2 99 04 89 01
E-mail : telecontrol@sofrel.com - Web : www.sofrel.com
Site web SOFREL LS : www.sectorisation.com