



Tecan Services

Servir les clients en premier

Tecan Services

Adressez-vous à Tecan Services dans le monde entier

Servir les clients en premier

Tecan s'efforce de fournir un service de support et d'entretien de première classe à ses clients du monde entier. Des organisations de service sont établies partout dans le monde à proximité des sites des clients afin d'apporter un service terrain ponctuel et d'établir une relation étroite avec le client. Les clients ont accès à des spécialistes qui s'efforcent de fournir un entretien de haute qualité et de réparer les instruments existants.

Que le client ait besoin d'assistance pour une automatisation fiable, un pipetage précis et sûr ou l'entretien et le fonctionnement des robots ou de la détection, le Service Tecan est en place pour l'aider à tous les niveaux d'activité. De cette façon, Tecan Services peut offrir la compétence nécessaire pour garantir l'utilisation professionnelle et le fonctionnement hautement performant de l'équipement Tecan.

Tecan fournit des services adaptés aux besoins de ses clients.

Tout cela fait partie du service complet de Tecan, conçu pour vous donner la tranquillité d'esprit.

Entretien préventif

Gardez votre système en parfait état de marche

Un entretien régulier aide à augmenter la durée de vie et la productivité des instruments Tecan et à minimiser les temps d'arrêt.

Différents types de contrats sont disponibles pour répondre à vos exigences. Le contrat peut comprendre:

- une réponse prioritaire de votre bureau d'assistance local
- une prolongation de la garantie
- pièces détachées, main d'oeuvre et frais de service pour pallier à une défaillance de l'équipement
- des visites d'entretien préventif prévues régulièrement
- une garantie de dépannage rapide selon vos exigences
- un prêt d'instruments quand le vôtre est en réparation*

* Pour les lecteurs et les laveurs de microplaques uniquement.

Adressez-vous à votre bureau d'assistance local pour discuter votre contrat d'entretien individuel.



Réparations

Une gamme complète de services de réparations est disponible si besoin est. Des spécialistes qualifiés et certifiés réparent les instruments Tecan avec efficacité et en temps voulu.

Des bureaux d'assistance sont établis dans les organisations de service Tecan du monde entier et des spécialistes formés qualifiés sont à votre disposition pour vous assister dans votre langue. La plupart des coups de téléphone passés à nos bureaux d'assistance locaux sont confiés à l'expert local ou transmis à un spécialiste terrain qualifié. Pour les problèmes plus compliqués, les membres du service R & D et des équipes de production de Tecan sont volontiers disponibles pour aider l'expert local à résoudre ces problèmes plus complexes.

Notre but est de fournir à nos clients un service aimable, ponctuel et efficace surpassant leurs attentes. Nous nous efforçons de servir le client en premier et c'est pourquoi nous ajustons sans cesse nos services et nos solutions à ses besoins.

Mises à jour

Les mises à jours et les services permettent à nos clients de suivre les développements les plus récents de la recherche à des coûts minimum et sans faire de compromis sur la qualité.

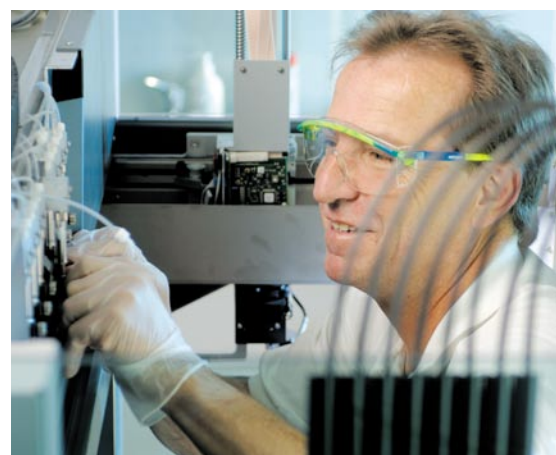
Non seulement nos spécialistes d'automatisation terrain certifiés sont capables d'entretenir l'équipement de nos clients à un niveau élevé, mais ils peuvent aussi faire n'importe quelle mise à jour nécessaire.

Par exemple:

- Passage du pipeteur à une station de travail robotique
- Transformation d'un pipetage à quatre canaux en pipetage à huit canaux
- Installation d'une option à faible volume
- Mise à jour du logiciel

Adressez-vous à votre bureau d'assistance local.

Adressez-vous à l'organisation Tecan Services.



La formation est une force

Formation par des experts certifiés – la clé du succès

Les cours de formation sont une méthode efficace pour acquérir les connaissances spécialisées nécessaires à l'utilisation de routine des instruments Tecan. Tecan offre une gamme complète de cours qui associent la théorie approfondie et les sessions de coaching pratique.

Les programmes complets de formation Tecan permettent aux clients d'accumuler les connaissances utiles pour optimiser la productivité de leurs instruments Tecan.

Bénéfices

- Fort effet d'apprentissage sans distraction des affaires courantes
- Formateurs certifiés
- Occasions de poser des questions et de remettre en question ce que vous apprenez
- Tirer profit de l'expérience des autres participants
- Temps pour mettre en pratique
- Accès continu au feedback donné par le formateur et les experts produits
- Formation pratique pour utiliser les instruments
- Petits groupes d'apprentissage
- Discussions interactives
- Formation «sur mesure» sur demande

Le bon cours pour chacun

Nos programmes de formation couvrent les domaines principaux suivants:

- Introduction aux instruments Tecan, y compris leur fonctionnement en toute sécurité
- Concepts de logiciels et implémentation des programmes
- Entretien de base pour éviter les temps d'immobilisation de l'équipement
- Maniement des liquides, y compris le système de nanopipetage
- Cours d'application spécialisés

Nos cours sont menés par des formateurs certifiés. Les clients peuvent avoir la certitude d'être formés par des professionnels compétents.

Les cours ont lieu dans la plupart des organisations de service Tecan dans le monde. Adressez-vous à votre bureau Tecan local. Vous pouvez aussi trouver le contenu des cours, leur disponibilité et un formulaire d'enregistrement en ligne à l'adresse Internet www.tecan.com.

Tecan Group Ltd. fait ses meilleurs efforts pour que la présente brochure comporte des informations précises et à jour. Il ne peut toutefois être exclu que des omissions ou des erreurs aient pu être commises. Tecan Group Ltd. ne peut donc donner aucune assurance ou garantie, expresse ou tacite, quant au caractère pertinent ou complets des informations contenues dans cette brochure. Des changements peuvent être apportés à cette brochure à tout moment, sans préavis. Toutes les marques mentionnées sont protégées par le Code de la Propriété Intellectuelle. Pour obtenir des détails techniques et les procédures détaillées des spécifications fournies dans ce document, veuillez contacter votre représentant Tecan. Il se peut que la présente brochure contienne des références à des applications et à des produits qui ne sont pas disponibles sur l'ensemble des marchés. Veuillez le vérifier auprès de votre représentant local.

© 2006, Tecan Trading AG, Switzerland, tous droits réservés.

Tecan® est, dans les pays importants, une marque déposée de Tecan Group Ltd., Männedorf, Switzerland

Tecan Asia (Pte) Ltd., T +65 644 41 886, **Tecan Sales Austria GmbH**, T +43 62 46 89 33, **Tecan Benelux B.V.B.A.**, T +32 15 42 13 19, **Tecan Benelux B.V.B.A.**, T +31 18 34 48 17 4, **Tecan Group Ltd., Beijing Rep. Office**, T +86 10 586 95 936, **Tecan Deutschland GmbH**, T +49 79 51 94 170, **Tecan France S.A.S.**, T +33 4 72 76 04 80, **Tecan Italia S.r.l.**, T +39 02 215 21 28, **Tecan Sales International GmbH**, T +43 62 46 89 33, **Tecan Japan Co. Ltd.**, T +81 44 556 7311, **Tecan Nordic AB**, T +46 31 75 44 000, **Tecan Nordic AB, Rep. Office Denmark**, T +45 70 234 450, **Tecan Portugal**, T +351 21 000 82 16, **Tecan Sales Switzerland AG**, T +41 44 922 89 22, **Tecan Iberica Instr. S.L.**, T +34 93 490 01 74, **Tecan UK Ltd.**, T +44 11 89 300 300, **Tecan US Inc.**, T +1 919 361 5200

www.tecan.com