

Endress+Hauser Canada ajoute le niveau Premium offrant plus de couverture à Smart Support

BURLINGTON, ON – Certaines entreprises ont besoin de plus de support fournisseur en raison de la taille ou de la complexité de leurs opérations. Pour ces clients, Endress+Hauser Canada a ajouté un niveau Premium à son programme Smart Support avec des fonctionnalités d'assistance à distance supplémentaires et un temps de réponse encore plus court lorsqu'une aide est demandée.

Smart Support fournit une assistance technique à distance pour tous les instruments Endress+Hauser, y compris un accès gratuit et illimité 24h/24 et 7j/7 à la vaste base de données de connaissances de l'entreprise avec plus de 16 000 articles expliquant comment corriger soi-même un problème ou améliorer ses compétences.

Les trois niveaux de Smart Support – Basic, Plus et Premium – se différencient par le niveau d'assistance à distance active fourni et le temps de réponse standard pour chacun. Le nouveau niveau Premium prévoit une assistance téléphonique ou par courriel d'un spécialiste d'Endress+Hauser Canada avec une première réponse dans les deux heures suivant le dépôt de la demande, sept jours sur sept. Cela se compare à une réponse dans les quatre heures pour le niveau Plus sept jours sur sept, ou 48 heures en semaine pour le niveau Basic.

Les clients Premium reçoivent jusqu'à six interventions d'assistance pour la mise en service d'appareils à distance par an, contre deux pour Plus. D'autres avantages uniques pour Premium incluent une formation à distance prescrite par Endress+Hauser ainsi qu'une réduction de 25 % sur les visites de dépannage de service sur site.

Les principales fonctionnalités du portail d'assistance sur ca.endress.com incluent la possibilité pour les clients de se connecter facilement pour ouvrir un dossier d'assistance et surveiller son statut et son historique (il a la même priorité et le même temps de réponse qu'une demande téléphonique) et résoudre les problèmes en travaillant avec un expert du support Endress+Hauser Canada grâce à une communication en direct.

La base de données Smart Support contient des articles sur les diagnostics et le dépannage, ainsi que sur le savoir-faire en matière de produits et d'applications, telles que les opérations de service. Les clients se connectent simplement, décrivent le problème et accèdent à la base de données pour afficher une solution potentielle.

Les fonctionnalités et avantages de Smart Support aident à optimiser les performances de l'instrumentation tout au long de son cycle de vie, à minimiser les temps d'arrêt et à réduire les efforts de maintenance.

À propos d'Endress+Hauser

Endress+Hauser est un leader mondial de l'instrumentation de mesure, des services et des solutions pour l'ingénierie des procédés industriels. Nos produits – capteurs, instruments, systèmes et services de mesure de niveau, de débit, de pression et de température, ainsi que d'analyse et d'acquisition de données – définissent des normes de qualité et de technologie. La société accompagne également ses clients dans les domaines de l'ingénierie d'automatisation, de la logistique et des services et solutions informatiques. Fondé en 1953 par Georg H. Endress et Ludwig Hauser, le

groupe Endress+Hauser appartient à la famille Endress depuis 1975. Aujourd'hui, le groupe est géré et coordonné par une société holding basée à Reinach, en Suisse, qui emploie plus de 15 800 personnes dans le monde entier. En 2022, le Groupe a généré des ventes nettes de 5 milliards de dollars canadiens. Les centres de production Endress+Hauser dans 12 pays répondent aux besoins et aux exigences des clients rapidement et efficacement, tandis que nos centres de vente dévoués et notre réseau de partenaires solide garantissent une assistance compétente dans le monde entier.

Photo de presse (voir fichier JPEG séparé ci-joint)

Pour plus de renseignements

Hailey Barton
Marketing Communications Specialist
Endress+Hauser Canada Ltd.
1244 International Blvd.
Burlington, ON L7L 0K2
Phone: +1 905 681 4080
Mobile: +1 289 983 1897
hailey.barton@endress.com
Website: www.ca.endress.com

Martin Wendland
PR Toolbox Inc.
126 Neville Park Blvd.
Toronto, ON M4E 3P8
Mobile +1 416 830 8797