



Les temps d'arrêt relativement longs d'un appareil de mesure liés à des défauts inattendus peuvent retarder le développement d'un projet et augmenter les frais d'entretien estimés. Afin de maîtriser ces problèmes, nous avons développé le programme de support XpertCare. Celui-ci comprend une offre complète pour le calibrage et la maintenance annuels (avec appareil de prêt en cas de panne) ainsi que pour l'échange de pièces d'usure de votre WireXpert au-delà de la garantie standard.

### Le programme de support XpertCare

Afin de tirer profit de l'investissement réalisé dans un certificateur de câble, il est nécessaire de prendre soin de ce dernier et de le soumettre occasionnellement à des opérations de maintenance. Si votre WireXpert est constamment en service et que vous craignez les temps d'arrêt, le nouveau programme de support XpertCare est fait pour vous. XpertCare offre bien plus que la garantie standard afin que vous soyez en mesure de tirer au maximum profit de votre investissement.

## PROGRAMME DE SUPPORT POUR WireXpert

### Quelles prestations le programme de support XpertCare offre-t-il?

#### Calibrage et contrôle annuels, y compris mise à jour du firmware de l'appareil

Le programme de support XpertCare comprend un recalibrage annuel des appareils WireXpert (et des modules de fibre optique le cas échéant) dans le centre de service de votre région afin de pouvoir respecter en permanence le degré de précision requis lors des mesures.

L'intervalle de calibrage dépend de la durée de validité des spécifications et de l'environnement d'utilisation. L'intervalle type pour les appareils de certifications LAN est de 1 an. La date du dernier calibrage est stockée dans l'appareil et peut être imprimée sur le rapport des résultats afin que le client puisse vérifier d'un simple coup d'œil que le degré de précision requis est respecté. Par ailleurs, le centre de service contrôle l'ensemble des accessoires et fonctions des appareils, et met à jour le firmware ad hoc si cela n'a pas été déjà fait par l'utilisateur.

#### Prise en charge prioritaire en cas de panne et prêt d'un appareil de remplacement durant la période de réparation

Lorsqu'un utilisateur signale un incident via le programme de support XpertCare, un appareil de remplacement lui est envoyé le plus rapidement possible pour réduire au maximum le temps d'arrêt sur le lieu d'intervention. Pour une livraison au sein de l'UE, il faut compter généralement un jour ouvrable. L'appareil de remplacement est conditionné dans une boîte spéciale que le client réutilisera immédiatement après réception pour retourner l'appareil défectueux. Les documents de retour sont joints et complétés afin de garantir un traitement rapide.

### Les modèles WireXpert



WireXpert 500



WireXpert 4500

### Les modules de fibre optique du WireXpert



Multimode



Multimode/EF



Monomode

## PROGRAMME DE SUPPORT POUR WireXpert

### Service d'échange de pièces d'usure

Certaines pièces détachées des accessoires de mesure sont soumis à l'usure lors du branchement des connexions. Il s'agit notamment d'adaptateurs Channel et Permanent Link, de cordons de mesure Permanent Link ainsi que des batteries et casques audio. Si ces derniers éléments sont défectueux ou usés, nous vous envoyons des pièces de remplacement directement chez vous. Il est possible d'échanger jusqu'à six pièces par an (dans le cadre du programme de support XpertCare). Les câbles d'adaptateur et de mesure n'étant disponibles que par paire, ils correspondent à deux pièces détachées. Dans certains cas, vous pouvez être amené à devoir retourner l'élément défectueux/usé avant l'envoi de la pièce de rechange à des fins de vérification.

Un programme de support complet qui prévient les longs temps d'arrêt et les coûts de réparation imprévus

### Programme de support XpertCare pour le WireXpert

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> et 3 <sup>ème</sup> années
Garantie standard	Réparations
Calibrage annuel	
Pièces d'usure	
Appareil de remplacement	



### Programme de support XpertCare pour les modules de fibre optique du WireXpert

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> et 3 <sup>ème</sup> années
Garantie standard	Réparations
Calibrage annuel	
Appareil de remplacement	



## PROGRAMME DE SUPPORT POUR WireXpert

### Comment bénéficier des prestations offertes par le programme de support XpertCare?

En cas de besoin imprévu d'un service de réparation, vous pouvez nous contacter de différentes manières:

- Scannez le QR code indiqué sur l'autocollant XpertCare de votre appareil de mesure. Vous serez alors redirigé automatiquement vers la page du programme de support XpertCare.
- Complétez les informations manquantes et envoyez le formulaire.
- Renseignez le formulaire joint au certificat XpertCare et retournez-le par fax.
- Contactez-nous par téléphone pour discuter de la suite de la procédure. Pour ce faire, veuillez préparer votre numéro XpertCare.

### Pour quels appareils le programme de support XpertCare est-il destiné?

Il existe un programme de support XpertCare pour tous les modèles de la série WireXpert et des modules de fibre optique associés. Le contrat peut-être conclu pour une durée de 1, 2 ou 3 ans. Une prolongation durant la période sous contrat est possible.

Il est recommandé de conclure un contrat XpertCare lors d'une nouvelle commande d'appareils. Les appareils en service depuis plus de 3 mois (plus de 90 jours) doivent être vérifiés au sein du centre de service de la région de l'utilisateur et présenter un calibrage valable avant d'être validés pour le programme de support XpertCare. Ce contrôle est réalisé gratuitement. Sont exclus les appareils de plus de 5 ans.

Le programme de support XpertCare ne prend pas en charge les dommages causés intentionnellement ou liés à un mauvais usage de l'appareil.

### Que contient le certificat XpertCare?

Le certificat XpertCare contient le numéro de contrat ainsi que sa durée, les données des appareils et les coordonnées du client. Les coordonnées des interlocuteurs compétents à contacter en cas de besoin y sont indiquées.

Le document est fourni avec une carte de contacts détachable (de la taille d'une carte de crédit) et des étiquettes avec le QR code pour pouvoir contacter rapidement le service en cas de problème.

Pour plus d'informations concernant le programme de support XpertCare, contactez-nous à l'adresse  [info.france@softing.com](mailto:info.france@softing.com)