

Maintenance

MAINTENANCE

2J Printing Services



Maintenance



1. ORGANISATION	page 3
1.1. EQUIPE TECHNIQUE	page 3
1.2. EQUIPE MAINTENANCE SAV	page 3
1.3. FONCTION DU SUPPORT TECHNIQUE	page 4
1.4. LOGISTIQUE	page 4
1.5. IMPLANTATIONS GEOGRAPHIQUES	page 4
2. PREPARATION AU DEMARRAGE DU CONTRAT	page 5
2.1. ETAT DU PARC	page 5
2.2. PRISE EN CHARGE OPERATIONNEL DU CONTRAT	page 5
3. MAINTENANCE PREVENTIVE	page 6
3.1. OUTILS ET TECHNIQUES	page 6
3.2. DOTATION TECHNICIEN	page 6
3.3. MISES A JOUR DU MICROCODE	page 6
4. MAINTENANCE CORRECTIVE	page 7
4.1. TRAITEMENT DES APPELS	page 7
4.2. PERIODE DE COUVERTURE ET DELAI D'INTERVENTION	page 7
4.3. CAPACITE D'INTERVENTION 24h/24 – 7j/7	page 7
4.4. DEROULEMENT DE L'INTERVENTION	page 8
4.5. PROCEDURE D'ESCALADE	page 9
4.5.1. <i>Escalade téléphonique</i>	page 9
4.5.2. <i>Compte critique</i>	page 9
4.6. PIECES DETACHEES	page 10
4.7. DEMENAGEMENTS, INSTALLATIONS	page 10

Maintenance



2J Printing Services dispose des compétences nécessaires pour l'entretien des matériels tels que les imprimantes IBM, NIPSON, OCE, TROY, MICROPLEX,... en mode impact, non impact, continu.

Nos prestations comprennent une maintenance préventive et curative adaptés aux spécificités souhaitées (délai d'intervention, pièces détachées sur site, plage de couverture,...)

1. ORGANISATION

1.1. EQUIPE TECHNIQUE

2J Printing Services accorde une attention toute particulière à sa politique de recrutement et de formation. Afin d'être opérationnelle avec un haut niveau de compétence, 2J Printing Services s'appuie sur des techniciens justifiant d'une expérience professionnelle de 10 à 20 ans sur du matériel éditique.

2J Printing Services organise et assure tout au long de l'année, la mise à niveau des connaissances de ses techniciens au travers de stages internes dispensés par son équipe support ou celle du constructeur.

L'équipe technique est dirigée par un responsable qui coordonne les actions à entreprendre et gère tous les moyens nécessaires à mettre en œuvre. Les autres agences techniques peuvent envoyer en renfort d'astreinte ou en remplacement temporaire un de ses éléments. A tout moment (24h/24h et 7j/7j), les agences peuvent faire appel aux supports techniques.

1.2. EQUIPE MAINTENANCE SAV

L'équipe de maintenance SAV regroupe l'ensemble des intervenants en clientèle, ainsi que les infrastructures directes de gestion et de management nécessaires au fonctionnement d'une activité de maintenance.

2J Printing Services dispose de **16 représentations locales** à partir desquelles sont assurées toutes les interventions. Ces représentations locales sont dotées de moyens de télécommunications tels que téléphones avec renvoi sur le Centre d'appels de Mérignac, répondeurs à interrogation, connexions informatiques 2J Printing services.

Ces moyens sont utilisés pour la gestion des interventions, les commandes de pièces détachées, la documentation technique, les accès aux bases de données. Ces dispositifs sont complétés par des téléphones portables, mis à la disposition des techniciens qui sont joignables à tout moment.

Maintenance



1.3. FONCTION DU SUPPORT TECHNIQUE

Le support technique a pour mission :

- Assurer sa propre évolution au travers des formations dispensées par les constructeurs
- Constituer les bases de connaissance et de savoir-faire de la société et d'en assurer la diffusion auprès de l'ensemble des techniciens (cours, documentation, bases de données, informations...) •Intervenir directement en clientèle, dans le cas de difficulté particulière

1.4. LOGISTIQUE

La Logistique a pour mission de mettre les pièces détachées à la disposition des techniciens dans les meilleures conditions de qualité et de délai.

Pour cela **2J Printing Services** dispose de 3 niveaux de stockage:

- Le magasin central (*Torcy en Ile de France*)
- 5 magasins régionaux (*Paris, Lyon, Rennes, Bordeaux, Strasbourg*)
- Le site maintenu (*le client*)

Ces magasins sont optimisés selon les besoins locaux, régionaux et nationaux. Ils sont régulièrement approvisionnés selon 2 méthodes complémentaires :

- Les stocks de sécurité (pièces vitales)
- Les stocks minimum (selon les statistiques de consommation)

Dès que la situation l'exige, une livraison expresse est assurée par le moyen de transport le plus approprié (coursier, taxi, TGV, avion, ...). Ce service est en relation avec toutes les sources d'approvisionnement possible, se situant en France, en Europe (Angleterre, Allemagne, Hollande, ...) ou bien aux États-Unis.

Dans le cas présent, la taille des configurations d'impression permet à **2J PS** de mettre en œuvre une solution de stock d'imprimantes et de serveurs de secours. Cette solution permet d'assurer la meilleure disponibilité des unités en cas de pannes majeures.

1.5. IMPLANTATIONS GEOGRAPHIQUES

Le nœud de l'organisation de **2J Printing Services** se trouve à Mérignac ou est implanté le siège social. Afin d'assurer la meilleure couverture géographique, **2J PS** dispose d'un stock central déporté en Ile de France.

Les autres implantations abritent exclusivement des représentants techniques locaux intervenant en clientèle. Ces derniers sont pilotés sous la responsabilité du Directeur Technique.

Maintenance



2. PREPARATION AU DEMARRAGE DU CONTRAT

2.1. ETAT DU PARC

Avant le démarrage du contrat, **2J Printing Services** procède à une analyse de l'historique des interventions techniques en relation avec le responsable du parc à maintenir.

Après cette étude, en accord le Client, **2J PS** procède si nécessaire à une remise en conformité des machines.

2.2. PRISE EN CHARGE OPERATIONNEL DU CONTRAT

Votre parc sera pris en charge et suivi par un responsable. Il connaîtra ainsi parfaitement les contraintes particulières des équipements maintenus, et sera **l'interlocuteur privilégié du Client pour tous les aspects techniques**, notamment :

- un inventaire des consommables et un approvisionnement adapté au site vous sera proposé afin de répondre a vos attentes
- un calendrier sera établi afin de planifier les premières maintenances préventives, qui seront effectuées **une fois** par mois.
- une réunion sera planifiée chaque mois ou chaque trimestre, suivant le souhait du client, afin de faire le bilan de la période écoulée, d'évaluer la disponibilité des produits, de faire des recommandations et d'orienter au mieux notre action future en fonction des besoins.

Maintenance



3. MAINTENANCE PREVENTIVE

3.1. OUTILS ET TECHNIQUES

La mission des techniciens en charge du site sera :

- Analyser, en collaboration avec le responsable d'exploitation, le fonctionnement des matériels
- Assurer une intervention immédiate ou planifier une action corrective
- Assurer une intervention préventive selon les spécifications du constructeur, en procédant aux nettoyages de certains éléments (filtres, têtes d'écriture, rouleaux, ...) et aux réglages qui seront nécessaires

Chaque fois que le résultat de l'analyse fera apparaître la nécessité d'une maintenance prédictive ou d'une action corrective, avant que les performances d'une machine soient affectées, le technicien **2J Printing Services** en informera le responsable d'exploitation afin de définir avec lui les modalités d'intervention (heure, temps d'immobilisation, ...).

3.2. DOTATION TECHNICIEN

Pour effectuer sa mission, le technicien disposera d'outils et de moyens tels que :

- Dotation de maintenance préconisée par le constructeur
- PC portables pour diagnostics
- Manuels techniques (hand book)
- Connexion sur les bases de données **2J Printing Services**

3.3. MISES A JOUR DU MICROCODE

Celles-ci sont fournies par le constructeur sous forme d'E/C, de patchs et sont régies par la législation sur le Copyright®.

La politique de **2J Printing Services** est de suivre toutes les recommandations des constructeurs pour les mises à jour. Ainsi **2J PS** commande les mises à jour aux constructeurs pour le compte de ses clients. Les constructeurs les installent sur les machines en présence de **2J PS** (délai standard 4 semaines).

Maintenance



4. MAINTENANCE CORRECTIVE

4.1. TRAITEMENT DES APPELS

Lors de l'apparition d'un dysfonctionnement, le Client adressera une demande d'intervention au Centre de Support Clientèle par téléphone, qui sera confirmée par fax ou messagerie électronique.

L'objectif du Centre d'appels est en tout premier lieu de prendre en compte tout type de demande en l'enregistrant informatiquement, afin d'en assurer son suivi jusqu'à sa clôture, de préciser ou établir le diagnostic, puis de prévenir le technicien en charge du site au travers de son téléphone portable. Ce dernier rappelle le Client dans le quart d'heure, afin d'indiquer son heure d'arrivée probable et de préparer son intervention en déclenchant la livraison de la pièce détachée nécessaire. A la fin de l'intervention, le technicien rédigera un rapport d'intervention et clôturera l'appel auprès du Centre d'Appels.

Le Centre d'Appels est disponible par un numéro unique de 8h30 à 18h du lundi au vendredi. Cet appel est enregistré dans le système de prise d'appel. En dehors de ces horaires, une société prend le relais et assure la couverture d'appel 24h/24h et 7j/7j. Le numéro d'appel reste identique pour le client.

4.2. PERIODE DE COUVERTURE ET DELAI D'INTERVENTION

Après tout appel du Client, dans la période normale de couverture, de 8h30 à 17h30, du lundi au vendredi, jours fériés exclus, l'inspecteur interviendra **dans un délai maximum de 4 heures** (sauf condition particulière).

4.3. CAPACITE D'INTERVENTION 24h/24 - 7j/7

2J Printing Services établit mensuellement un planning d'astreinte pour la couverture en dehors des horaires standards et des jours ouvrés. Ce planning inclut les équipes techniques d'intervention, les Supports et la Logistique.

Ainsi, un inspecteur d'astreinte peut intervenir à tout moment (24h/24 et 7j/7), sur tout site client. De plus, il peut se faire livrer des pièces détachées et faire appel au Support pour une assistance téléphonique ou une assistance sur site.

Maintenance



4.4. DEROULEMENT DE L'INTERVENTION

Les opérations seront toujours conduites sous le contrôle d'un Responsable du Client.

Les méthodes préconisées par les Constructeurs sont suivies scrupuleusement par nos techniciens lors de leurs interventions sur les machines, ainsi que dans l'utilisation des tests.

Dans le cas de difficultés à identifier l'élément en panne, le technicien fera appel au Support technique qui pourra l'assister par téléphone ou par intervention directe sur le site.

En fin d'intervention, le technicien remplit un rapport qu'il soumet à l'approbation du Responsable d'Exploitation. Ce rapport, outre les éléments standards tels que date et heure d'appel, date et heure d'arrivée, décrit avec précision la chronologie des problèmes rencontrés et des actions entreprises. L'ensemble de ces éléments est ensuite enregistré dans la base de données **2J**.

Définition du Reporting :

- N° référence de l'appel
- N° Machine
- Heure et jour d'appel
- Heure et jour d'intervention du technicien
- Délai de remise en service
- Date et heure de remise en service
- Nature de l'intervention
- Pièces remplacées
- Signature du technicien
- Signature du responsable du site client

Maintenance



4.5. PROCEDURE D'ESCALADE

4.5.1. Escalade téléphonique

Appel des techniciens lors d'une intervention sur site.

- **H + 2h** après le début d'une intervention, si le technicien n'a aucune piste, celui-ci contacte le support.
- Le support préconise des manipulations et doit obligatoirement avoir un retour d'information du technicien en place.
- **H + 4h** après le début de l'intervention: si pas de solution, le support prend l'appel en charge (se déplace ou préconise une solution de contournement) et prévient le responsable du secteur concerné, ainsi que le directeur d'exploitation qui rappelle le client et l'informe des solutions mises en œuvre.
- Après chaque intervention sur site d'un support, celui-ci rédige un compte rendu qui est transmis au responsable de secteur ainsi qu'au directeur des opérations. Si besoin, un bulletin d'information technique est diffusé.

4.5.2. Compte critique

Appels répétitifs

- Le responsable de secteur transmet une demande au support via le formulaire approprié.
- Celui-ci doit contenir un descriptif du problème rencontré, ainsi que les actions déjà effectuées.
- Un support est affecté à ce problème et le prend en charge.
- Un numéro de compte critique est affecté à cette demande et le formulaire de compte critique est retourné au responsable du secteur.
- A partir de ce moment c'est le support qui est en charge du suivi de l'incident jusqu'à sa résolution.
- Le support peut, soit se déplacer sur site, soit demander au technicien en charge de l'incident de faire des manipulations supplémentaires.
- La clôture du compte critique est faite par le responsable de secteur.
- Chaque semaine, un point est fait concernant l'avancement de ces comptes critiques et est transmis aux responsables des secteurs concernés.

Maintenance



4.6. PIECES DETACHEES

2J Printing Services se fournit normalement en pièces détachées auprès des fabricants d'origine des différents matériels d'impression. Nous commandons donc nos pièces directement chez le constructeur ou chez les fournisseurs de ce dernier.

En ce qui concerne les pièces électroniques, **2J PS** peut s'approvisionner en pièces neuves ou en pièces de seconde main. Les pièces de seconde main proviennent exclusivement de machines vérifiées et testées avant la mise en stock par le laboratoire de **2J**.

Les pièces d'usure, quant à elles sont systématiquement remplacées par des pièces neuves.

4.7. DEMENAGEMENTS, INSTALLATIONS

2J Printing Services réalise couramment des déménagements et installations de machines, et de ce fait, a une parfaite connaissance des procédures d'installation, de vérification d'infrastructures et de conseil en préparation de salles éditiques. Pour ce type d'opération, un devis est établi à la demande du Client.

2J PS dispose des spécifications des Constructeurs concernant la consommation électrique, la dissipation calorifique, la découpe des dalles, le poids des machines, ...

Pour les opérations de déménagement, **2J PS** utilise le service de sociétés spécialisées dans le transport de matériels informatiques.