

MAINTENANCE ESPACE BUREAUTIQUE

Les moyens et compétences de notre service technique, la formation des utilisateurs

Les moyens et compétences de notre service technique

- Nous disposons d'un centre d'assistance technique toujours à l'écoute de 8h00 à 17h45
- Dans notre gestion du parc, nous intégrons des visites programmées (en fonction du matériel et des données du constructeur CANON) pour une maintenance anticipée.
- Les techniciens d'ESPACE BUREAUTIQUE sont tous formés par le constructeur CANON et habilités à intervenir techniquement sur toutes les gammes des multifonctions du constructeur
- Chaque technicien dispose d'un moyen de locomotion avec un stock de pièces détachées et de consommables correspondant à chaque matériel en parc vendu par ESPACE BUREAUTIQUE, avec un système automatique de renouvellement lorsqu'un consommable est sorti.
- Chaque technicien possède une valise d'outillage à jour (tournevis, pinceau, multimètre, chiffons de nettoyage écologique etc...)
- Ils disposent d'un ordinateur portable qui contient l'ensemble des documentations techniques des multifonctions CANON ainsi que des modifications techniques préconisées par CANON.
- Ils ont accès aux Inspecteurs techniques de CANON et aux lignes techniques du constructeur.
- En fin de mois, la transmission des compteurs peut se faire par voie électronique

La formation des utilisateurs

Après que le technicien ait effectué la mise en route du matériel et de ses accessoires et des drivers selon les prescriptions du constructeur CANON, il remplit la fiche de contrôle Qualité avec le N° de série du matériel installé. Il colle l'adhésif des coordonnées téléphoniques en haut et à gauche du Multifonction. Il procède à la réalisation de copies, d'impressions, de scans d'essai pour s'assurer du fonctionnement du multifonction avant la formation des utilisateurs.

Toute installation d'un multifonction donne lieu à une formation à l'utilisation du matériel. Cette formation doit être complète et précise, de façon à répondre pleinement aux interrogations de l'utilisateur.

1. **Nous procédons à la formation des utilisateurs** et/ou de l'administrateur désigné en se référant à la procédure de fonctionnement décrite dans le manuel de l'utilisateur, en fonction de la fiche de formation correspondant aux applications du client (Copie, Impression, Impressions Sécurisée, Scanérisation, fax, les différents drivers, les logiciels de gestion du parc, etc...)
2. **Nous expliquons les manipulations spécifiques minimum**
 - ✓ Présentation du matériel dans son ensemble
 - ✓ Allumage, mode économe, autres modes et extinction
 - ✓ Le chargement des cassettes papier, leurs adaptations aux différents formats et leurs manipulations
 - ✓ La réalisation des copies et impressions : Recto, Recto/Verso, NB, Couleur, A4, A3 et des possibilités de finition en matériel équipé
 - ✓ Programmation de l'écran en fonction des demandes du client
 - ✓ Réapprovisionnement des consommables
 - ✓ Manipulation à réaliser en cas d'incidents : comment interpréter les voyants d'incidents, enlever un bouchage et comprendre l'utilité des messages et codes erreurs.
3. **Nous expliquons les modes d'appels techniques et de réapprovisionnements consommables**
4. Nous précisons que pour tout appel technique, l'utilisateur doit communiquer le **message d'erreur** ou le **code technique** que lui indique la machine.
5. Après chaque formation, le technicien d'ESPACE BUREAUTIQUE renseigne **une fiche d'installation du matériel** et la **fiche de contrôle qualité**. Ces documents sont validés par la société utilisatrice du matériel.