



**D**imanche. 10h30. Mer des caraïbes... Votre système est brusquement perturbé et vous ne pouvez risquer une interruption de service. Avez-vous les compétences pour exploiter de manière optimale votre installation? Pouvez-vous consulter votre stock de pièces de secours à distance? Qui peut vous aider?

### ❖ SOLUTION APPORTÉE

Finis le stress ! Au delà de ses installations de télécommunications par satellite, Metracom vous accompagne et apporte tout son savoir-faire et son expertise pour vous proposer des services sur lesquels vous pouvez toujours compter !

Nos clients bénéficient d'un accès libre et permanent à notre service client "Customer Care", mis en place pour apporter réactivité et méthode dans toute demande d'assistance. Afin d'améliorer la qualité de notre suivi, nous disposons d'un point d'entrée unique et d'une gestion personnalisée de l'historique. C'est pourquoi, nous proposons des contrats de maintenance afin de garantir la pérennité et l'intégrité de l'ensemble des équipements livrés. Pour chaque système ou équipement livré, nous offrons un support technique. Nous disposons d'un laboratoire doté d'équipements de tests et de mesures et d'une base de données nous permettant de suivre l'historique de nos interventions.

**Formations :** ces formations comprennent une partie théorique avec des supports de cours, l'étude du système et la pratique d'exploitation ainsi que les procédures de maintenance de premier niveau.

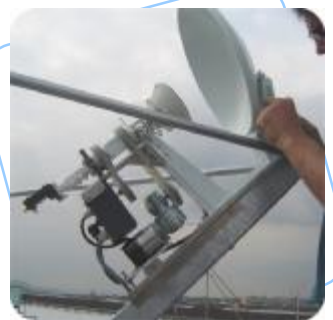
**Hot line :** un service de support téléphonique par un personnel qualifié permet de débloquer une situation, d'indiquer un mode de fonctionnement " dégradé " ou, d'aboutir à la conclusion d'une panne d'un équipement si tel est le cas. Un suivi des appels est effectué, permettant la traçabilité des problèmes, des diagnostics et des solutions apportées.

**Extension de garantie :** ce service permet de couvrir la réparation, pièces et main d'œuvre en laboratoire ou en usine des matériels vendus, au delà de la garantie d'un an. Adossé à cette extension, une visite annuelle de maintenance préventive sur site permet de pratiquer l'entretien des équipements.

**Des matériels de secours** peuvent être stockés dans nos locaux afin d'être expédiés chez le client dans les meilleurs délais suite à la mise en évidence d'une panne.

**Interventions sur site :** Ce forfait permet d'effectuer une intervention dans les meilleurs délais. Cette intervention est nécessaire lors du remplacement de certains équipements, et permet également d'apporter des ajustements de configuration.

**Extranet Client :** Un accès Internet « privatif » permet d'accéder 24h00/24h00 à des informations vous concernant : stock de pièces de rechange par exemple.



### ❖ METRACOM, intégrateur en systèmes de télécommunications par Satellite

Compétitivité, Fiabilité, Neutralité, Qualité sont nos engagements de tous les instants ! Parce que vous êtes unique, et que vos projets sont uniques, nous nous devons d'être un partenaire fiable, d'être disponible et à l'écoute, de vous offrir des solutions adaptées ainsi que des services et un support de qualité.

Pour y parvenir, nous anticipons les évolutions technologiques, puis nous investissons dans celles-ci, tout en nous appuyant sur des accords très forts avec les fournisseurs de technologies.

Nous mettons à contribution autour de chaque projet une équipe de spécialistes dotée d'une expertise acquise chez des opérateurs, des intégrateurs, des fabricants renommés du monde du satellite.

Pour continuer à vous accompagner ici, là-bas, ailleurs, aujourd'hui et demain !

**Metracom**  
348, rue Hélène Boucher  
78535 Buc Cedex - France  
Tel : +33 1 30 83 80 40  
Fax : +33 1 30 83 80 50  
Email : [info@metracom.fr](mailto:info@metracom.fr)  
[www.metracom.eu](http://www.metracom.eu)