

# SERVICE SUPPORT thICE, C'EST QUOI ?



Vous êtes face une installation de froid ou un contrôleur de température en panne. Service Support thICE est là ! Un appel, nous avons des solutions qui vous permettront de remettre en fonctionnement vos équipements défectueux.

Appelez nous au

Fixe

**03.27.94.53.62**

Portable

**06.22.41.78.26**



*Une équipe compétente et à votre écoute*

Vous avez un climatiseur, une chambre froide, une pompe à chaleur, un enregistreur de température à suivre, à régler ou à dépanner  
Nous avons un service de vigilance, d'assistance téléphonique et de dépannage 24H/24 et 7J/7 à votre disposition

Service

Qualité

Efficacité

Rapidité

## LE DEPANNAGE

### *En Froid et Climatisation*

Pour tout problème ou panne dans vos systèmes de froid, contactez nous sans plus attendre. Nos techniciens thICE et partenaires sont à votre service. Ils interviendront dans les meilleurs délais.

Nous assurons un service hebdomadaire du lundi au vendredi (8H-18H) puis 7j/7-24h/24 pour nos clients.

- Dépannage climatisation.
- Dépannage chambre froide.
- Dépannage armoires et vitrines réfrigérées.



APPELER



SAISIR



RECHERCHER



INTERVENIR

## L'ASSISTANCE

### *Sur poste de télégestion et contrôleur de température*

Nous avons un service qui, à votre demande, peut intervenir à distance sur votre ordinateur ou sur votre poste de télégestion afin de vous aider à l'installation, au paramétrage, au déblocage du programme, à la fourniture des équipements défectueux. Notre expérience dans le FROID, nous a permis d'acquérir des connaissances sur le matériel de type SOFREL, JRI, etc et ainsi devenir intégrateur système. L'interprétation des données est devenue notre point fort !

Chez les professionnels, cela s'appelle de la télémaintenance. Un terme un peu intimidant, qui cache en fait une réalité simple : la prise de contrôle à distance. Grâce au dépannage informatique à distance, notre service voit sur son écran en temps réel ce qui se passe sur le votre et utilise son clavier et sa souris pour régler les problèmes.



DETECTER



CONNECTER



CONTACTER



LIVRER

# LES OUTILS

## NOTRE GMAO

La GMAO est un logiciel spécialisé qui facilite la réalisation des missions d'un service maintenance curative et préventive. La GMAO est utilisée comme un support permettant de tracer, archiver, analyser et prendre des décisions.

La GMAO 100% Web est parfaitement adaptée aux situations de mobilité caractéristiques à notre activité nationale. Une telle solution permet de gérer les interventions de SAV depuis n'importe quel site, à partir d'un simple navigateur internet. Notre GMAO est relié à L « ESPACE CLIENT » ce qui facilite l'échange d'informations.



## NOTRE CONNEXION A DISTANCE



TeamViewer est un logiciel disposant de fonctions de téléassistance, de télémaintenance.



L'accès à distance est une évolution importante dans l'informatique : les utilisateurs peuvent être dépannés facilement et rapidement sans déplacement géographique d'un technicien. 80 % des problèmes informatiques rencontrés aujourd'hui peuvent être résolus avec cette méthode

## NOTRE RESEAU

Sur le plan national, thICE s'appuie également sur un réseau de prestataires, dans le domaine du froid et la climatisation.



Pour nous, un réseau de prestataires est avant tout un réseau partenaire. Il se renforce en permanence pour assurer la qualité et la disponibilité. Au-delà de ses compétences, chaque prestataire est aussi sélectionné pour son sens du service client.

Adhérent SNEFFCA / Relié à la chaîne COFRAC

## POSTE DE TELEGESTION



La télégestion assure une meilleure productivité dans l'exploitation de ces différentes installations ainsi qu'une garantie de la qualité de service aux usagers.

La télégestion SOFREL constituée de postes locaux ou data loggers connectés à vos installations, de capteurs et de logiciels de centralisation, la télégestion est un

outil pour le contrôle et la gestion à distance de vos réseaux. Les bénéfices pour les exploitants sont nombreux. Très rapidement la télégestion vous permettra de mieux appréhender votre réseau et d'optimiser le fonctionnement de ces équipements.

### LES FONCTIONS DE LA TÉLÉGESTION :

- Téléalarme : alerte automatique sur panne ou défaut de fonctionnement
- Télécontrôle : contrôle distant 24h/24 du fonctionnement d'une installation
- Télécommande : action à distance sur les équipements contrôlés
- Télégestion : analyse des infos enregistrées, optimisation et gestion des installations



## ENREGISTREUR RADIO



un système de traçabilité sans fil, modulable et convivial, afin de vous apporter sécurité et gain de temps. Ce système de surveillance SIRIUS répond parfaitement

aux exigences des réglementations en vigueur. La surveillance du froid fait l'objet d'une pression réglementaire que vous ressentez de plus en plus fortement dans votre activité. Pour vous accompagner dans votre démarche qualité, l'équipement JRI propose un service clef en main : Sirius Web. Cette solution vous permet en effet de surveiller, via internet, la température de vos enceintes et de réagir rapidement en cas d'incidents.

