

SERVICE ET  
ENTRETIEN

# CSI

Soutien à la  
clientèle et  
l'intégration



## Priorité au client



# PSCL<sup>®</sup>



Travailler plus intelligemment.®

Chez PSCL, nous nous concentrons sur une philosophie simple et éprouvée d'écouter à nos clients, de comprendre leurs besoins et de développer des solutions qui offrent des gains en argent et en temps. Depuis des décennies, nous appliquons nos compétences aux besoins de l'industrie du ciment.

## Que signifie priorité au client?

L'équipe de Soutien à la clientèle et l'intégration fait marcher nos solutions. Cette équipe, particulièrement formée et dévouée, apporte du soutien à nos services essentiels. Nous avons une collaboration étroite avec chacun de nos clients, afin qu'ils tirent le meilleur parti de nos solutions, y compris la résolution de tout problème d'assistance qui survient. Les défis sont relevés efficacement et en temps opportun. Cela signifie priorité au client.

## Qu'est-ce qui distingue l'équipe de PSCL des autres?

L'équipe de Soutien à la clientèle et l'intégration comporte des spécialistes en ciment qui comprennent comment nos solutions s'intègrent aux processus des usines et des terminaux plus grands. Ils ont les compétences particulières qui les permettent de comprendre les complexités liées à l'intégration de logiciel aux besoins spécifiques d'un client.

Notre équipe va au-delà des besoins de chaque client, parce que nous comprenons comment fonctionnent nos solutions dans le processus de la fabrication et la livraison du ciment. Avec cette vision globale des processus d'usine, de laboratoire et de terminal, nos techniciens comprennent que les problèmes affectent souvent plusieurs systèmes, et peuvent être difficiles à isoler. Leurs compétences étendues et leur expérience approfondie permettent à notre équipe de résoudre les problèmes rapidement et efficacement.

## Services d'installation et de formation

Qu'il soit sur place ou au moyen des outils d'accès à distance, nous travaillons en collaboration avec le personnel du site – les ingénieurs et le personnel des TI. Notre équipe de Soutien à la clientèle et l'intégration assure l'intégration efficace de nos solutions à vos systèmes d'usine et d'opération.

Notre groupe offre la formation sur site pour assurer que les clients tirent le meilleur profit de nos solutions. De plus, nous fournissons :

- Un manuel d'utilisateur détaillé avec des guides étape par étape qui complète la formation sur site
- Les pages à consultation rapide qui simplifient les tâches complexes ou occasionnelles
- La formation continue d'utilisateur par notre équipe





## Soutien à long terme

L'équipe de Soutien à la clientèle et l'intégration est particulièrement formée pour assister à nos clients, parce que, les installateurs de nos solutions sont les mêmes techniciens de l'équipe de soutien qui fournit l'assistance à long terme.

Les usines et les terminaux subissent des changements; des modifications dans une section peuvent se répercuter sur les autres systèmes. Au fur et à mesure que les besoins des clients évoluent, nous pouvons :

- Accéder à un système en difficulté n'importe où dans le monde
- Répondre aux questions, résoudre des problèmes et effectuer les changements
- Mettre à jour le logiciel et réaliser la configuration, au besoin
- Soutenir aux clients 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Grâce à notre système interne de gestion des appels Sentry™, nous sommes capables de suivre et de gérer les problèmes des clients efficacement.

Les services d'assistance de PSCL sont disponibles sur demande ou par le biais d'un abonnement annuel. Nos abonnements offrent une excellente valeur et réduisent les coûts de propriété du client en fournissant :

- La mise à jour et l'entretien continu de logiciel
- La garantie prolongée de matériel
- La résolution des problèmes des système intégrés





## Notre équipe

PSCL investit du temps de façon soutenue à la formation de l'équipe de Soutien à la clientèle et l'intégration, afin d'avoir une équipe techniquement diversifiée.

Ils possèdent des compétences essentielles, telles que :

- Les processus du ciment
- Le soutien à la clientèle
- Le dépannage
- Le travail d'équipe
- Le réseautage
- Les contrôles
- Le matériel
- Le logiciel
- L'électricité

PSCL est leader sur le marché en partie en raison de l'expertise, la passion et le dévouement à la perfection par notre équipe de Soutien à la clientèle et l'intégration. Nous travaillons en collaboration autant au sein de notre société qu'avec nos clients, pour assurer que nos solutions dépassent les attentes. Ces qualités particulières nous permettent d'offrir à nos clients le service d'assistance le plus compétent dans ce domaine et qui est centré sur le client.

