



Direct, personnalisé et 24h/24 : Le service VEGA

En offrant un service technique personnalisé et rapide, sans contrainte de contrats, VEGA révolutionne le secteur de l'instrumentation. Nos techniciens SAV sont disponibles dans le monde entier et joignables 24h/24. En contact direct et sans bureaucratie avec le service technique, nos clients évitent de coûteux et frustrants arrêts de leurs installations.

Voici l'exemple pratique d'une station d'épuration municipale en Allemagne : il fait froid, il gèle, et pour couronner le tout, la station de relevage des eaux usées menace de s'arrêter. Le technicien de l'installation a détecté les premiers signes alarmants lors d'un contrôle de routine. Maintenant, chaque minute compte. Il appelle la hotline de service VEGA. Immédiatement, il a un technicien au bout du fil, qui comprend son problème et lui indique en quelques minutes la marche à suivre pour rétablir le bon fonctionnement de la station de relevage – et éviter un débordement du réseau de canalisations. Un scénario qui se déroule régulièrement de cette manière, et qui reflète parfaitement la qualité de service VEGA : personnalisé, rapide et sans contrat ni surcoût.



Les relations personnelles sont précieuses

Andreas Bregger, responsable du Service technique VEGA, sait combien les relations personnelles sont importantes pour la clientèle. « *L'objectif de notre SAV est d'apporter une aide immédiate et compétente à notre clientèle, sans bureaucratie, musique d'attente ni chatbot* », explique-t-il. La création de valeur dépend de l'appréciation de la valeur. Cette conviction se répand de plus en plus et parmi les valeurs essentielles chez VEGA, on peut citer les notions d'humanité et d'unité. VEGA s'engage dans un partenariat à long terme avec sa clientèle et propose une assistance 24h/24 sans distinction des différentes catégories de clientèle. C'est ainsi que VEGA démontre clairement son engagement envers la qualité du service en s'opposant aux contrats SAV largement répandus. Andreas Bregger en explique les raisons : « *Nous voulons traiter tous nos clients de la même manière. Quand quelqu'un est dans l'urgence, il n'est pas question de le mettre en attente ou de l'envoyer à un centre d'appels dont le personnel n'a aucune connaissance technique.* »

Une assistance compétente toujours joignable

VEGA s'assure que tous ses techniciens SAV disposent des connaissances nécessaires sur tous ses capteurs et applications. Ainsi, la clientèle trouve à tout moment un personnel VEGA aux compétences complètes à ses côtés.

Pour garantir une aide rapide, VEGA offre diverses possibilités de contact, dont une hotline téléphonique 24h/24 ainsi qu'une assistance à distance via TeamViewer. Chaque client possède le numéro direct de « son » interlocuteur technique et peut le joindre sans difficultés aux heures de bureau habituelles. Des solutions numériques comme le chat ou le support technique par courriel complètent les moyens de contact personnel.

Avec cette offre complète, VEGA se positionne comme un partenaire fiable, comprenant les besoins de ses clients et offrant un support technique compétent, direct et personnalisé. Le service technique VEGA se distingue en permettant aux exploitants d'installations de compter sur leurs instruments de mesure en toute confiance, 24 heures sur 24, partout dans le monde et par tous les temps.



Support technique