



Jean-Philippe SCHWARTZ,
responsable du SAV
GAZOMAT

Pour clore cette série d'entretiens avec Jean-Philippe SCHWARTZ, ce dernier revient sur le rôle clé du SAV dans son interaction avec les utilisateurs de détecteurs de gaz, par une politique de maintenance au service de tous - utilisateurs, produits et fabricant.

DÉTECTEURS DE FUITES DE GAZ : Pourquoi et comment les entretenir : 6^{ème} Partie



**"Le SAV en détection de gaz,
pas de compromis possible avec la sécurité"**



La priorité du SAV : le support aux utilisateurs

Le SAV a un rôle important à jouer dans l'interaction avec le client, en sa qualité de service de support.

- Pour un client, pouvoir compter sur un interlocuteur capable de lui répondre sur le plan technique est essentiel.
- La qualité et l'étendue du service après-vente fourni avec un produit sont d'ailleurs des paramètres clé de la prise de décision pour les achats techniques.
- La qualité des prestations SAV se jugent à la joignabilité, la réactivité du fabricant, à des délais de traitement raisonnables à des coûts raisonnables, mais aussi à la pertinence des réponses apportées.

La maintenance périodique d'appareils techniques comme nos détecteurs est un processus désormais parfaitement intégré dans les entreprises.

Si, en tant que fabricant, nous recommandons une révision annuelle, la politique interne de certaines entreprises va parfois plus loin selon l'intensité d'utilisation et les domaines d'intervention.

Au final, c'est un tout qui permet de prolonger la durée de vie des appareils.

Chez GAZOMAT, nous avons pu constater l'extrême longévité de nos équipements. Certains de nos catharomètres sont en service depuis les années 2000.

L'INSPECTRA® LASER, dont la mise sur le marché remonte à 2005, témoigne largement de la fiabilité de ces appareils dans la durée et de tout l'intérêt d'une maintenance experte et régulière.

Quant aux nombreux VSR que nous avons équipés, notre instrumentation embarquée a plus d'une fois été transférée sur un autre véhicule, lorsque le porteur d'origine, vieillissant, devait être renouvelé.

Mais quel que soit le type de détecteur ou son degré de robustesse, la performance et la longévité d'un appareil de mesure passent nécessairement par un entretien régulier et des gestes adéquats.

Et quand on travaille dans le gaz, il ne peut y avoir de compromis possible avec la sécurité.

