

Protocole d'intervention

Covid



**AGISSONS ENSEMBLE POUR LA SANTÉ,
LA SÉCURITÉ & LA SATISFACTION DE TOUS !**



3DCONCEPT
ERGONOMIE

Notre métier et notre conscience professionnelle supposent par essence la proximité avec nos clients et nos utilisateurs.

Cependant, nous nous devons d'adapter notre processus d'intervention face au risque Covid, et cela tant qu'une période de vigilance accrue sera de mise.

Nous avons donc défini un protocole particulier, afin de concilier les mesures sanitaires et de protection nécessaires (pour nos clients comme pour nos collaborateurs) avec votre satisfaction et la production d'une prestation de qualité.



Dispositions générales



Protection individuelle



Désinfection systématique du matériel



Respect des distances de sécurité



Assistance à distance

PROTECTION INDIVIDUELLE

Lors de toute intervention, nos conseillers et collaborateurs sont équipés :

- D'un masque de protection
- D'un écran facial de protection
- De gel hydroalcoolique

DÉSINFECTION DU MATÉRIEL

Tout matériel non issu de son emballage d'origine (retour d'essai, présentation, showroom) est **systématiquement nettoyé à l'aide de lingettes bactéricides ou de solution désinfectante** avant d'être utilisé ou mis à disposition.

Livraison

ENVOI DIRECT

Afin de favoriser les mesures de distanciation sociale, nous favorisons lorsque cela est possible l'envoi direct (sans prestation physique d'installation avec l'utilisateur) de nos équipements, dans les conditions suivantes :

- Systématiquement pour les «petits» équipements, et ceux ne nécessitant **pas de réglage ou d'installation particulière**.
- Dans les 48h suivant la réception du matériel, nos conseillers se tiennent à disposition pour un **rendez-vous de prise en main par téléphone ou visioconférence**, ainsi que l'**envoi systématique de documentations** (mode d'emploi, lien vidéo, guide d'utilisation).

LIVRAISON SUR SITE

Nous pouvons également, selon les situations, procéder à une livraison directement sur votre site par nos équipes, dans les conditions suivantes :

- Si possible, livraison sur le « pas de porte » ou dans un **espace « ouvert »** (hall d'entrée, etc.).
- Les principales fonctionnalités, si nécessaires, sont présentées par le conseiller en respectant une **distance de sécurité de 2 mètres** avec l'utilisateur.
- Notre conseiller est équipé de **moyens de protection** (voir plus haut) et se lave les mains à l'aide de gel au moment du déballage et de la manipulation du matériel.
- Un **rendez-vous de prise en main par téléphone ou visioconférence** est ensuite convenu entre le conseiller et l'utilisateur dans un délai de 48h suivant la livraison, ainsi que l'**envoi systématique de documentations** (mode d'emploi, lien vidéo, guide d'utilisation).

MONTAGE / INSTALLATION SUR SITE

Enfin, pour certains équipements (nos bureaux assis-debout par exemple), une installation sur site par nos équipes est indispensable, dans les conditions suivantes :

- Le matériel est monté et mis à disposition par notre conseiller dans un **espace « ouvert »** (salle de réunion, hall, etc) si possible, ou dans son lieu de destination alors évacué de toute autre personne, si cela est possible.
- Les principales fonctionnalités, si nécessaires, sont présentées par le conseiller en respectant une **distance de sécurité de 2 mètres** avec l'utilisateur.
- Notre conseiller est équipé de **moyens de protection** (voir plus haut) et se lave les mains à l'aide de gel au moment du déballage et de la manipulation du matériel.
- Un **rendez-vous de prise en main par téléphone ou visioconférence** est ensuite convenu entre le conseiller et l'utilisateur dans un délai de 48h suivant la livraison, ainsi que l'**envoi systématique de documentations** (mode d'emploi, lien vidéo, guide d'utilisation).

Mise en essai

ASSISTANCE À DISTANCE

Tant que cela est possible, sur des équipements et des situations « simples », nous procéderons à un envoi postal du matériel ou à une mise à disposition sur site (se reporter aux mesures ci-dessous), dans les conditions suivantes :

- Au préalable, un **échange téléphonique ou visio approfondi** avec l'utilisateur – afin d'améliorer la qualité du ciblage de la solution en l'absence de diagnostic sur site.
- Une **disponibilité accrue du conseiller** tout au long de la période d'essai afin d'améliorer la qualité de l'expérience.
- Un **rendez-vous de prise en main** (téléphonique ou visio) dans les 48 heures suivant la réception du matériel, avec le même conseiller.
- La possibilité de **prolonger l'essai** si des doutes subsistent à l'issue de la période standard.

PRESTATION SUR SITE

Certaines situations sont plus complexes et nécessitent une intervention sur site (pour le diagnostic ou la mise en essai/réglage de la solution) pour apporter satisfaction. Nous nous engageons à vous indiquer lorsque nous identifions une telle situation, et à assurer une prestation dans les conditions suivantes :

- Au préalable, un **échange téléphonique ou visio approfondi** avec l'utilisateur – afin d'améliorer la qualité du ciblage de la solution en l'absence de diagnostic sur site, et limiter le temps de présence sur site lors du rendez-vous.
- Notre conseiller est équipé de **moyens de protection** (voir plus haut) et se lave les mains à l'aide de gel au moment du déballage et de la manipulation du matériel.
- Le matériel est monté et mis à disposition par notre conseiller dans un **espace « ouvert »** (salle de réunion, hall, etc) si possible, où dans son lieu de destination alors évacué de toute autre personne que l'utilisateur, si cela est possible.
- Les contacts physiques directs seront évités.
- **Nous demanderons à l'utilisateur/ client d'être équipé d'un masque** et/ou d'un écran de protection faciale.
- Les principales fonctionnalités sont présentées par le conseiller en respectant une **distance de sécurité de 2 mètres** avec l'utilisateur.
- La suite du processus de test est identique à l'habitude.

Nous contacter

05 56 67 47 60

contact@3dc.fr

