



LES CLASSES DE SERVICES

HISTORIQUE DES CLASSES DE SERVICES

- **Lancement des Classes d'Offres en 2000 (Salon ELEC)**
- **Approbation des Classes de Services en 2005 (Niveau Européen)**



OBJECTIFS DES CLASSES DE SERVICES

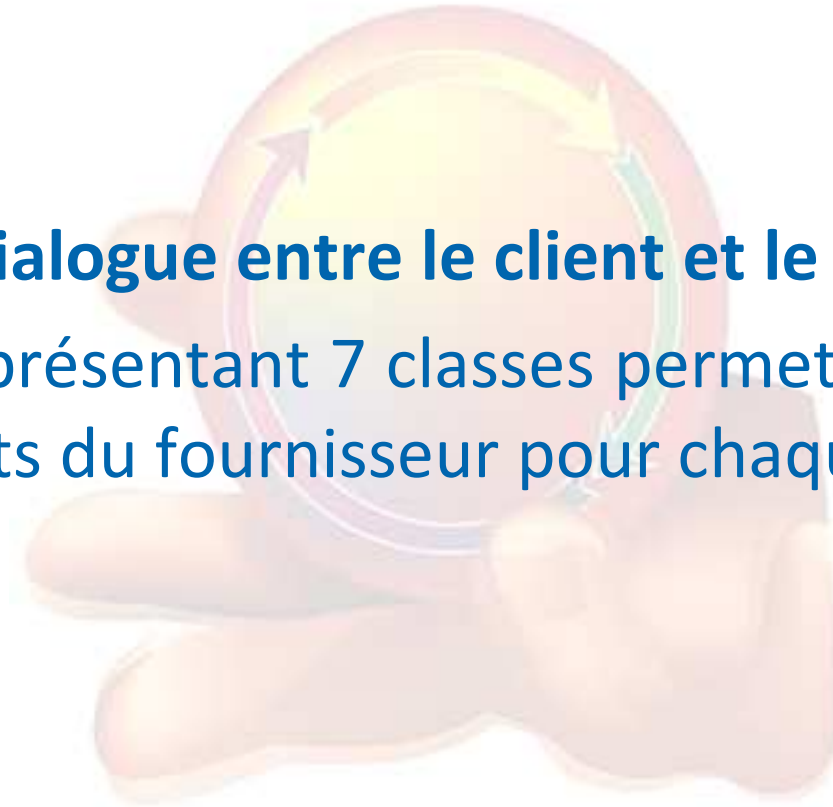
➤ **Valoriser les offres de services et les engagements qui y sont associés**

En utilisant cette démarche, les entreprises structurent leurs offres de services en interne et offrent une plus grande lisibilité dans le dialogue avec le client

QU'EST-CE QUE LES CLASSES DE SERVICES ?

➤ Un outil de dialogue entre le client et le fournisseur

Un référentiel présentant 7 classes permettant d'identifier les engagements du fournisseur pour chaque service



7 CLASSES DE SERVICES

Solutions

Maîtrise
d'ouvrage

Maîtrise
d'oeuvre

Absence de
maîtrise d'oeuvre

Produits



Services étendus à l'unité de production



Services associés au processus de production



Services associés aux systèmes



Services spécifiques à l'application



Services personnalisés liés au produits



Services standard liés aux produits



Services de base liés aux produits

UTILISATION DES CLASSES DE SERVICES

L'offre du fournisseur appose, pour chaque service proposé, le pictogramme correspondant et précise l'engagement qui lui correspond dans la Charte.

Exemple d'une offre :

OFFRE

Documentation de base



Extension de garantie



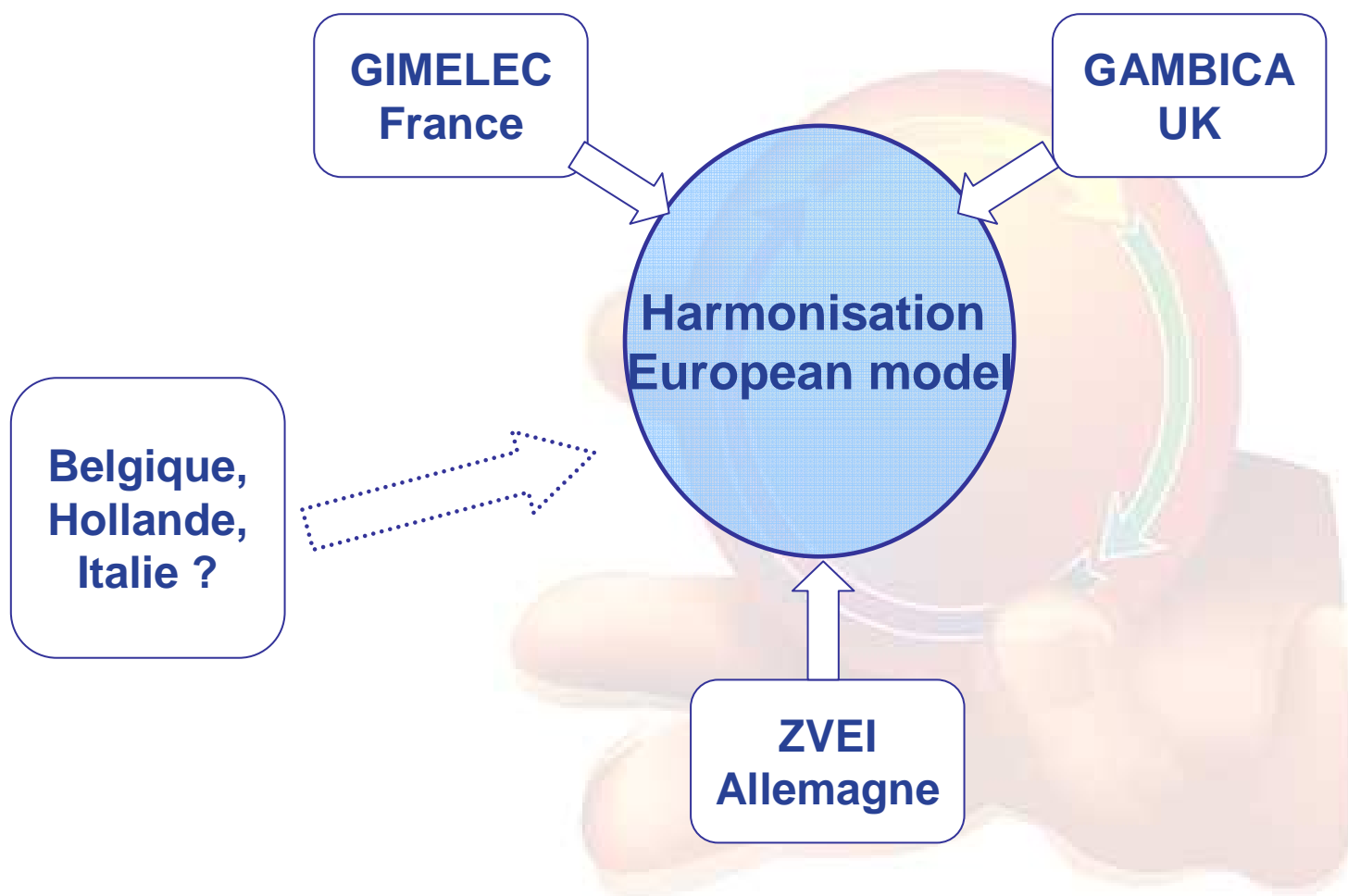
*Engagement sur une fonction
de compatibilité avec un produit tiers*

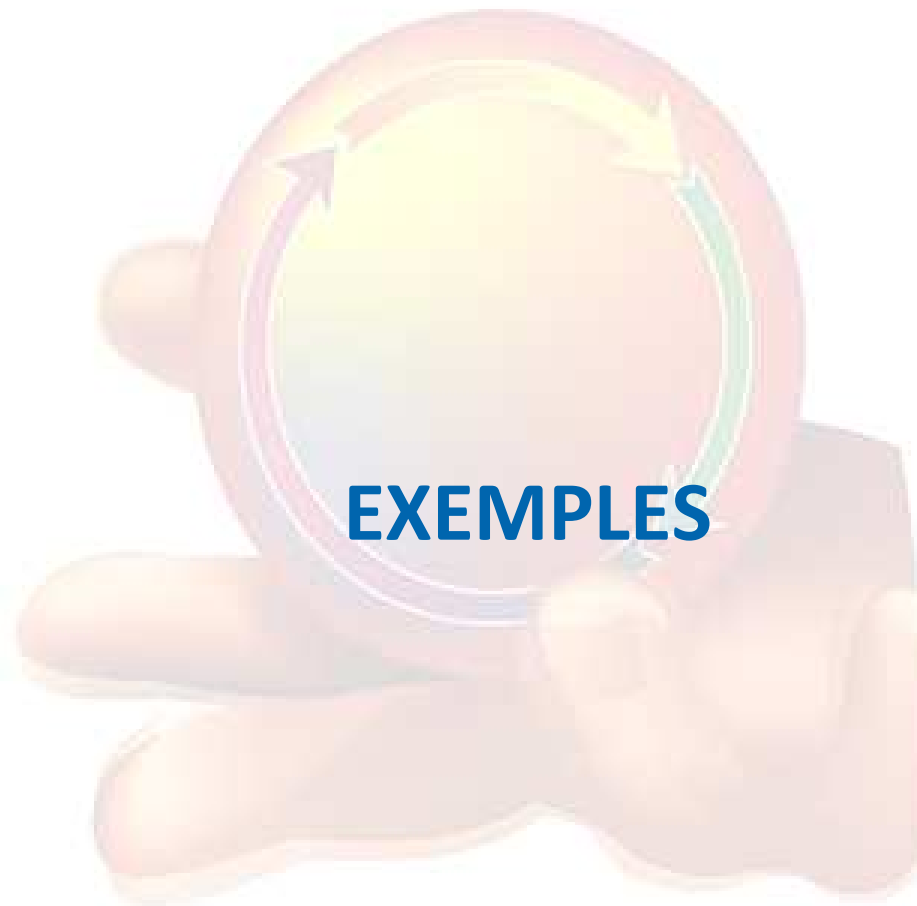


ENTREPRISES SIGNATAIRES DE LA CHARTE EN FRANCE



LES CLASSES DE SERVICES EN EUROPE





EXEMPLES

Classes de Services

des équipements de conversion de l'énergie



 Gimélec



Spécifiez vos exigences à la hauteur de votre besoin

La juste réponse des fabricants à la variété des projets impose une expression précise de l'exigence du donneur d'ordre. Les adhérents du Gimélec proposent d'identifier le niveau de prestation suivant le référentiel générique des « Classes de Services ».

À chacune des étapes du projet, « Offre », « Fourniture », « Suivi d'exploitation », une classe de service permet au client de spécifier son besoin.

Le respect de la charte

Chaque entreprise signataire de la charte est expressément soumise au respect du règlement d'usage de la marque collective, propriété du Gimélec.

Elle matérialise le niveau de service que l'entreprise apporte dans le respect des Classes de Services décrites ci-contre. Elle permet au donneur d'ordre de spécifier précisément son besoin.



Offre

Niveau de réponse à la demande client en matière de proposition commerciale

Proposition de retour

Proposition commerciale du produit selon conditions générales de vente du fournisseur en complément d'une information catalogue ou téléphonique.

classe 0

Documents standards de qualification de l'offre

Fourniture des documents de qualification du fournisseur, tel que manuel qualité, bilan, procédure d'essai. Justification du dimensionnement technique. Liste standard de pièces de rechange à disposition.

classe 1

Etude personnalisée de produit et documentation spécifique

Prise en compte de besoins spécifiques du client sur le plan des études, de la documentation, et planning pour la réalisation du produit et des pièces de rechange.

classe 2

Etude personnalisée de l'environnement d'utilisation

Intégration de l'environnement du client dans la définition des études, de la documentation spécifique, et planning et des audits produits.

classe 3

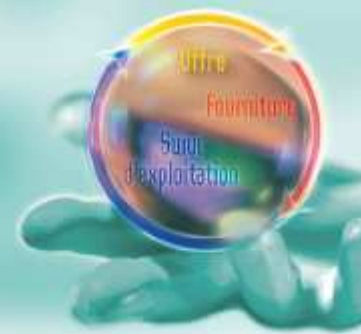
Conception de système de fourniture d'énergie

Approche système intégrant l'audit, l'étude de conception et l'offre en incluant le coût total de possession (CCP).

classe 4

Les classes reflètent un niveau croissant d'engagement :

0	Services de base
1	Services standards
2	Services personnalisés
3	Services liés à l'application
4	Services liés aux systèmes
5	Services liés à l'unité de production



Fourniture

Niveau de prestation contractuelle demandée par le client

Prestation de base

Mise à disposition de produits standards accompagnés de documents comprenant la notice d'utilisation (français et anglais), un guide de choix, les spécifications techniques du produit. Essai de routine.

classe 0

Prestation standard étendue

Caractérisation détaillée de produit standard dans la documentation technique, le manuel d'utilisation est traduit dans la langue au choix du client. Le client peut suivre l'avancement de sa commande. Les essais sont étendus selon une procédure du fournisseur.

classe 1

Prestation adaptée aux applications

Intégration des spécifications produit lors de son élaboration (plans, documents d'installation et d'utilisation ainsi que les qualifications constructives et certifications requises). Livraisons adaptées (tests, schémas, recette en usine, pièces de rechange).

classe 2

Prestation personnalisée intégrant les méthodes et l'environnement client

Configuration du produit liée à l'application avec gestion de l'installation, prise en compte de plan qualité du client, calcul du MTBF et mise en service sur site.

classe 3

Prestation intégrant le système

Prise en compte de la gestion du système (équipement et distributeurs) lors de l'élaboration et de l'installation du produit (documentation, exigences qualité, communication adaptée) et à la livraison (performances sur site) et mise en service du système.

classe 4

Suivi d'exploitation

Niveau de réponse aux exigences de continuité d'exploitation

Garantie légale

Garantie produit suivant conditions générales de vente du fournisseur.

classe 0

Prestation de support standard

Support au démarrage (formation générale, manuel d'essai et conseil technique par téléphone). Garantie étendue selon conditions fournisseur.

classe 1

Prestation de service spécifique au client

Services liés au produit adaptés au client en matière de maintenance préventive et corrective (formation spécifique, recyclage batteries, service hot line). Garantie étendue intégrant les conditions opérationnelles.

classe 2

Prestation personnalisée intégrant la gestion de la maintenance et des produits en fin de vie

Maintenance préventive et corrective aux conditions client, intégrant la reprise et le recyclage des batteries et autres pièces sur un site (gestion des pièces de rechange par constructeur).

classe 3

Prestation de maintenance multi-sites

Gestion par le constructeur des pièces de rechange pour multi-sites.

classe 4

Prestation de gestion de la maintenance d'exploitation

Maintenance assurée sans coupure installation. Garantie de performance sur spécification client.

classe 5

L'engagement de votre fournisseur...

Aujourd'hui, les utilisateurs attendent des fournisseurs de véritables engagements sur l'ensemble du cycle de vie de leurs installations.

Pour répondre à ces exigences et présenter des offres de services adaptées aux besoins de leurs clients, les adhérents du Gimélec* proposent d'identifier leur niveau d'engagement suivant le référentiel générique des Classes de Services.

En qualifiant chaque service, ils présentent une plus grande lisibilité de leurs offres aux clients et matérialisent leur engagement.

... un référentiel pour l'expression du besoin.

Les fournisseurs d'équipements BT de distribution et de commande mettent en œuvre un référentiel intégrant les services de leur activité.

Ce référentiel permet au client de spécifier son besoin en définissant une classe de service propre à chaque étape du cycle de vie de ses équipements.

Les classes reflètent un niveau croissant d'engagement : la classe 0 regroupe les services de base, la classe 1 les services standards, la classe 2 les services personnalisés et la classe 3 les services spécifiques.

* Gimélec : l'engagement des constructeurs de l'équipement électrique, du contrôle-commande et des systèmes d'automatisme.



Classes de Services Equipements BT de distribution et de commande - Description

CONCEPTION

Choix de l'engagement du prestataire sur le plan de la conception



DOCUMENTATION DE BASE

Restitution du schéma unifilaire fourni par le client et de la nomenclature conforme à exécution, sans conception ni ingénierie.

classe 0

ETUDES ET DOCUMENTATION STANDARDIS

Fourniture des documents standards* constructeur selon les spécifications détaillées du donneur d'ordre.

*Schémas unifilaires - Schémas d'installation par type d'unité fonctionnelle - Plans de façade et nomenclature, selon cahier de D.A.O du constructeur

classe 1

ETUDES PERSONNALISÉES ET DOCUMENTATION

Fourniture des documents standards constructeur selon l'étude fonctionnelle du donneur d'ordre.

classe 2

ETUDES FONCTIONNELLES ET DOCUMENTATION

Réalisation de l'étude fonctionnelle et fourniture des documents standards constructeur selon les spécifications générales du donneur d'ordre.

classe 3

MISE EN ŒUVRE

Choix de l'engagement du prestataire sur le plan de la mise en œuvre (essais et assistance technique).



CONTRÔLE INTERNE

Essais selon procédures internes du constructeur avec remise d'un PV.

classe 0

ESSAIS ET RÉCEPTION EN ŒUVRE

Essais individuels (NF EN 60439-1) et validation, sur la plate-forme d'essai du prestataire, des fonctionnalités de l'équipement et consignation des résultats dans un PV.

classe 1

ÉCLAIRAGE SUR SITE

Après réception en usine, assemblage sur site de l'équipement dans sa configuration finale.

classe 2

ASSISTANCE SPÉCIFIQUE À LA MISE EN ŒUVRE

Éclairage, vérification sur site de l'équipement dans sa configuration finale et mise en service.

classe 3

SUIVI

Choix de l'engagement du prestataire sur le plan du suivi (garantie et maintenance).



GARANTIE

La garantie 12 mois, à partir de la mise à disposition, pièces et main d'œuvre sur site client (échange standard de composants ou réparation).

classe 0

INTERVENTION CONTRACTUELLE SANS ASSISTANTE

Intervention sur site dans les délais du constructeur.

classe 1

INTERVENTION CONTRACTUELLE AVEC ASSISTANTE

Intervention sur site dans les délais du client.

classe 2

Classes de Services des équipements de détection



CAPTEURS ET SYSTÈMES DE VISION - IDENTIFICATION - MESURE

Aujourd'hui, les utilisateurs attendent des fournisseurs de véritables engagements sur l'ensemble du cycle de vie de leurs installations.

Pour répondre à ces exigences et présenter des offres de services adaptées aux besoins de leurs clients, les adhérents du Gimélec proposent d'identifier leur niveau d'engagement suivant le référentiel générique des Classes de Services.

L'engagement de votre fournisseur, un référentiel pour l'expression du besoin.

Les fournisseurs d'équipements de détection mettent en œuvre un référentiel intégrant les services de leur activité. En qualifiant chaque service, ils présentent une plus grande lisibilité de leurs offres aux clients et matérialisent leur engagement.

Ce référentiel permet au client de spécifier son besoin en définissant une classe de service propre à chaque étape du cycle de vie de ses équipements. Les classes reflètent un niveau croissant d'engagement.



Services de base intégrés aux produits

- Mise à disposition des produits standards et documentations associées (dont manuel utilisateur français et anglais)
- Mise à disposition des équipements spécifiques et accessoires adaptés au produit
- Renseignements téléphonique (niveau catalogue)
- Garantie produit suivant les conditions générales de vente du fournisseur



Services standards associés au produit

- Formation générale au produit
- Support technique lié au produit
- Assistance à la prise en main du matériel
- Aide à la configuration standard des paramètres du produit en laboratoire
- Mise à jour des logiciels disponibles en ligne



Services personnalisés associés au besoin spécifique du client

- Elaboration d'un cahier des charges
- Proposition de produits et périphériques
- Tests de qualification en laboratoire avec rapport d'essais
- Assistance à la configuration du système en laboratoire
- Formation spécifique liée au besoin du client
- Assistance produit sur site
- Réparation du produit hors garantie et rapport d'expertise
- Contrat de maintenance



Services spécifiques à l'application Client

- Tests de qualification sur site pour prendre en compte les contraintes d'environnement (température, ...) et l'applicatif client (cadences, éclairages, variations de pièces, distances de lecture)
- Support technique par spécialiste
- Rapport d'essais sur site
- Mise en service du produit et périphériques incluant :
 - Configuration des paramètres selon le cahier des charges (vitesse d'acquisition, outils de contrôle, temps de lecture/écriture, ...)
 - Réglage et mise au point des équipements périphériques selon le cahier des charges (éclairage, champ de vision, ...)
 - Validation et réception
- Prêt du produit et périphériques



Services associés aux systèmes

- Prestation d'intégration du système dans l'environnement client :
 - Tests de communication et d'interopérabilité avec les systèmes de commande du Client
 - Développement logiciel répondant aux besoins spécifiques
 - Assistance à l'intégration fonctionnelle, mécanique et électrique dans la ligne de production
 - Validation du système en phase de production
- Echanges avancés du produit et reconfiguration du système
- Audit du système
- Location du produit et périphériques



Services associés au processus de fabrication

- Proposition d'intégration complète incluant un engagement sur les critères de résultats du Client

Ce document a été élaboré avec le concours des membres de la division AS7 « Détection » du Gimélec.



MERCI DE VOTRE ATTENTION