



# EXPLOITER

Votre établissement est unique, dans ses caractéristiques techniques comme dans son activité.

Votre solution de GTEB doit s'adapter à la vie de votre bâtiment pour atteindre les objectifs en matière de confort, de performance, de sécurité.

Les techniciens WIT vous accompagnent pour tirer le meilleur parti de votre solution de GTEB. Qu'il s'agisse d'affiner les réglages au début de l'exploitation, ou de transmettre les compétences à un nouvel exploitant, WIT vous propose des prestations d'accompagnement et de support, avec l'approche pédagogique qui nous caractérise.

# OPTIMISATION DES PERFORMANCES

## SER607 | OPTIMISATION DE L'EXPLOITATION TECHNIQUE

### LA PRESTATION

- ✓ Suivi hebdomadaire du fonctionnement de votre GTEB pendant une période définie
- ✓ Diagnostic de fonctionnement
- ✓ Analyse des performances
- ✓ Correctifs de paramétrage

### OBJECTIFS DE LA PRESTATION

- ✓ Assurer le bon fonctionnement de votre GTEB
- ✓ Optimiser les réglages de votre GTEB pour atteindre vos objectifs de performance

### LES LIVRABLES

- ✓ Définition des indicateurs de performance
- ✓ Rapports hebdomadaires de fonctionnement :
  - les incidents de fonctionnement
  - le suivi des indicateurs de performance
  - les correctifs apportés
  - les pistes d'amélioration

### PREREQUIS

- ✓ Visite sur site
- ✓ Accès à distance
- ✓ Paramétrage déjà réalisé et déployé (étalonnage des sondes, plan de comptage, schéma hydraulique...)

## Optimisez les performances de votre installation de GTEB

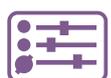
Affinez les réglages de votre GTEB pour booster ses performances

*" Lors de la mise en oeuvre d'une solution de GTEB, je dois définir des critères de fonctionnement initiaux. C'est ensuite en suivant le fonctionnement de la solution que la régulation pourra être affinée, en jouant sur les critères, pour arriver à un fonctionnement optimal de l'installation. Je confie le suivi initial de l'installation à un expert WIT, qui identifie rapidement les dysfonctionnements et les pistes d'optimisation. Je suis sûr que mon installation part dès le départ sur la bonne voie. C'est un gage de sérieux et d'engagement pour mes clients. "*



### Analysez les performances de votre GTEB

- Mise en place d'indicateurs de performance.
- Suivi hebdomadaire de la performance de l'installation, en collaboration avec un interlocuteur sur le terrain :
  - Confort
  - Sécurité
  - Energie
  - Maintenance



### Affinez les réglages de votre solution

- L'expert WIT affine les réglages de votre GTEB, pour atteindre vos objectifs de performance.
- Vous profitez de l'expérience de WIT, pour mettre en place les process les plus adaptés et performants.



### Faites évoluer les fonctions de votre GTEB

- Si besoin l'expert WIT propose des adaptations de paramétrage :
  - Identification de dysfonctionnements, et propositions de résolution
  - Identification des évolutions à envisager pour votre GTEB

# OPTIMISATION DES PERFORMANCES

## SER608 | SUIVI, ANALYSE ET MAÎTRISE DES CONSOMMATIONS

### LA PRESTATION

- ✓ Création d'indicateurs et d'outils de suivi
- ✓ Suivi mensuel des performances énergétiques
- ✓ Alertes et propositions d'évolution

### OBJECTIFS DE LA PRESTATION

- ✓ Analyser les consommations de votre installation
- ✓ Alerter en cas de dépassement de seuil ou dysfonctionnement

### LES LIVRABLES

- ✓ Rapport mensuel :
  - Suivi des indicateurs de performance
  - Suivi des courbes de tendance
  - Gisements d'économies identifiés

### PREREQUIS

- ✓ Visite sur site
- ✓ Accès à distance
- ✓ Paramétrage déjà réalisé et déployé (étalonnage des sondes, plan de comptage, schéma hydraulique...)

## Retrouvez la vue énergétique

Analysez vos consommations et identifiez vos potentiels d'économies

" Après avoir mis en place une infrastructure de comptage des consommations, j'ai sollicité WIT pour qu'ils m'aident à maîtriser mes consommations énergétiques. Depuis leur intervention, j'ai mis en place des actions correctives et j'ai appris à suivre mes indicateurs de performances. Beaucoup d'actions peuvent être entreprises par la régulation, sans investissement, avec des résultats surprenants."



### Suivez des indicateurs pertinents

- Identification et création des indicateurs à suivre.
- Création de préparations graphiques pour suivre les courbes de consommation.
- Création de tableaux de bord et de rapports énergétiques.
- Diffusion des indicateurs sur d'autres plateformes ou services si nécessaire.
- Vérification de la bonne remontée des données énergétiques et de leurs cohérences.
- Suivi mensuel des indicateurs, des graphiques de consommation et des tableaux de bord.



### Repérez les dérives

- Alertes en cas de dysfonctionnement sur la télérelève des consommations.
- Alertes en cas d'atteinte de seuils prédéfinis, pour repérer au plus vite les fuites et incidents.



### Identifiez les gisements d'économies

- Rapport mensuel sur la structure et les tendances de vos consommations énergétiques.
- Identification de gisements d'économies d'énergie basée sur la structure horo-saisonnière de vos consommations.

# OPTIMISATION DES PERFORMANCES

## SER609 | TRANSFERT DE COMPÉTENCES EN EXPLOITATION

### LA PRESTATION

- ✓ Présentation sur site de la solution de GTEB
- ✓ Formation du nouvel exploitant
- ✓ Support personnalisé durant les premiers mois de prise en main

### OBJECTIFS DE LA PRESTATION

- ✓ Accélérer la prise en mains de la solution par le nouvel exploitant
- ✓ Expliquer l'installation au nouvel exploitant
- ✓ Le former à l'utilisation des produits WIT
- ✓ Accompagner l'expert pour la prise en main de votre solution

### LES LIVRABLES

- ✓ Documentation d'utilisation
- ✓ Paramétrage déjà réalisé et déployé

## Conservez votre savoir-faire pour pérenniser vos performances

Garantissez le transfert de compétences lors d'un changement d'exploitant

*" Au cours de la vie de mon installation de GTEB, les intervenants qui sont amenés à exploiter la solution peuvent changer. Départ à la retraite, changement d'exploitant, fusion... sont autant de situations où il y a un risque de perte de compétences et de savoir-faire en ce qui concerne l'utilisation au quotidien de la solution de GTEB. Afin d'éviter les déconvenues lors d'un changement d'exploitant, je sollicite WIT pour assurer le transfert de compétences. "*



### Transmettez la solution au nouvel exploitant

- Présentation de la solution sur site au nouvel exploitant.
- Présentation de l'architecture produits, des fonctions mises en oeuvre, des consignes et des réglages en place.
- Prise de contacts pour un support à distance.
- Fourniture d'un guide de l'installation comprenant :
  - Les documentations de raccordement
  - L'architecture produits
  - Le manuel d'utilisation
  - Les réglages et consignes initiaux



### Formez les nouveaux intervenants

- Formation sur site ou dans nos locaux du nouvel exploitant.
- Formation adaptée au niveau initial de l'exploitant et des besoins de l'installation à exploiter.



### Assurez la transition

- Assistance téléphonique personnalisée.
- Conseils pour affiner les réglages et améliorer la performance de la solution.

# SUPPORT ET MAINTENANCE

## SER003 | CONTRAT DE MAINTENANCE

### LA PRESTATION

- ✓ Construisez votre contrat de maintenance sur mesure
- ✓ Maintenance préventive
- ✓ Maintenance corrective
- ✓ Maintenance évolutive
- ✓ Option : Echange anticipé

### OBJECTIFS DE LA PRESTATION

- ✓ Aborder sereinement l'exploitation de votre solution de GTEB
- ✓ Assurer la continuité de service de votre installation

### LES LIVRABLES

- ✓ Carnet de suivi des opérations de maintenance répertoriant les appels, les interventions et les actions effectuées

### PREREQUIS

- ✓ Accès à distance
- ✓ Paramétrage déjà réalisé et déployé

## Assurez la continuité de service de votre installation

Grâce à la maintenance préventive, corrective et évolutive de votre GTEB

" Une GTEB qui tombe en panne, c'est comme un chef d'orchestre qui tombe malade. C'est la performance de l'ensemble de l'installation technique qui se trouve soudain fragilisée. En optant pour le contrat de maintenance WIT, je mets toutes les chances de mon côté pour éviter la panne, et je suis sûr d'être pris en charge prioritairement en cas d'incident. "



### Disposez d'une assistance technique privilégiée : la WIT-Line

- Vous possédez un accès privilégié qui vous assure :
  - Une assistance pour toutes vos demandes techniques ou fonctionnelles. Nos techniciens sont là pour vous guider pas à pas dans votre exploitation.
  - La résolution de vos problèmes grâce à la prise en main de votre installation à distance.



### Dépannez votre installation dans les meilleurs délais

- Notre maintenance corrective vous assure une prise en charge des anomalies de fonctionnement avec une garantie sur nos temps de correction.

- L'option échange anticipé vous affranchit de l'arrêt de votre installation pendant la période de dépannage d'un produit, en vous transmettant en urgence un produit de remplacement.



### Anticipez les problèmes de fonctionnement en intervenant en amont.

- Nos actions préventives et correctives permettent d'éviter d'éventuels dysfonctionnements et pannes :
  - Mise en place des nouvelles versions logicielles
  - Sauvegarde du dernier applicatif
  - Vérification du fonctionnement global de votre installation
  - Intervention à distance ou sur site pour corriger le paramétrage ou tout produit identifié comme à risque

# SUPPORT ET MAINTENANCE

## HOT-LINE WIT GRATUITE

### LA PRESTATION

- ✓ Hot-line téléphonique joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30  
13h30 - 18h30  
(18h le vendredi)
- ✓ Service gratuit
- ✓ 04 93 19 37 30  
hot-line@wit.fr

### OBJECTIFS DE LA PRESTATION

- ✓ Obtenez une assistance technique en temps réel par des techniciens WIT
- ✓ Dépannez votre installation
- ✓ Identifiez les pistes d'amélioration de votre installation

## Contactez la Hot-line WIT !

Obtenez une assistance technique experte et gratuite

" En cas de problème sur mon installation, pas d'hésitation, je contacte la Hot-line WIT. Le technicien WIT prend la main sur mon installation et prend le temps d'identifier et de résoudre les incidents sur mon site. Interruption de communication, problème d'alimentation, réglages à revoir suite à une modification des équipements, modification d'un process, panne des produits sont autant d'incidents qui peuvent nécessiter l'assistance d'un technicien expert. "



### Analysez votre problème

- Assistance technique sur les chantiers terminés, en cours d'exploitation
  - Identification du contexte (site, interlocuteurs, environnement technique)
  - Ecoute de votre problème
  - Analyse via la connexion à distance
  - Résolution du problème si possible
  - Report vers les interlocuteurs WIT concernés le cas échéant (Bureau d'Etudes, commercial, techniciens, marketing...)



### Bénéficiez du suivi d'assistance WIT

- Les dépannages qui ne peuvent pas être résolus tout de suite font l'objet d'un suivi sur notre plateforme de suivi d'incidents. Après transfert au Bureau d'Etudes, un technicien vous rappelle pour vous proposer une résolution.
- Vos suggestions d'évolution sont répertoriées et transmises.
- Les demandes spécifiques nécessitant une formation ou l'intervention d'un technicien sont relayées à votre commercial, qui reviendra vers vous pour vous faire une proposition.



### Profitez-en pour progresser !

- Le technicien prend la main sur votre installation avec Team Viewer.
- Il vous explique les actions qu'il effectue dans une démarche pédagogique.
- Le technicien identifie des fonctions ou services qui pourraient rendre votre installation plus performante.

# SERVICE APRÈS-VENTE

## LA PRESTATION

- ✓ **Votre produit est en panne :**  
Vous nous le renvoyez, nous identifions votre produit par son numéro de série pour connaître sa période de garantie et son historique.
- ✓ **Votre produit est sous garantie :**  
Votre matériel est dépanné et vous est retourné, sous 5 jours ouvrés maximum, frais de port à notre charge.
- ✓ **Votre produit est hors garantie :**  
Nous établissons un Devis S.A.V. que nous vous retournons sous 48 heures.  
Dès votre accord votre produit vous est retourné sous deux jours.
- ✓ Tous nos dépannages ou échanges de matériel sont enregistrés et tracés.  
En cas de multiples retours, nous vous contactons pour aller plus loin et comprendre l'origine de votre problème.

## Soyez serein, notre équipe est à votre écoute et vous garantit Réactivité, Professionnalisme, Qualité et Proximité

" J'ai découvert de véritables relations humaines qui font la différence !. Le SAV chez WIT ce n'est pas que du dépannage, des références et un prix mais surtout une équipe à mon écoute qui a su me dépanner en urgence ! Chez WIT rien n'est gravé dans le marbre on s'adapte à la situation. "



### Disposez d'une assistance téléphonique à votre écoute pour vous satisfaire

N'hésitez pas à nous contacter pour connaître l'origine de vos pannes, comprendre nos méthodes de dépannage, détailler un devis ou connaître un délai de réparation.

Notre équipe tient aussi à votre disposition des statistiques de dépannage par produits ou types de panne qui vous aideront dans la maintenance de votre installation.



### Bénéficiez de nos engagements SAV qui vous garantissent les meilleurs délais et un dépannage optimal

- Nous nous engageons à :
  - Dépanner vos produits sous 3 à 8 jours ouvrés selon conditions spécifiques.
  - Chiffrer vos devis de réparation sous 48h lorsque la panne est hors garantie.
  - Maintenir des conditions de garantie exceptionnelles : 2 ans minimum, garantie à vie sur certains produits...
  - Etre réactif grâce à nos outils et process de dépannage.
  - Garantir nos dépannages 3 mois après notre intervention.
  - Proposer des échanges standards à des prix préférentiels.
  - Mettre à jour vos produits avec les dernières versions logicielles.



### Adoptez notre démarche responsable

- Nos produits sont conçus avec une démarche d'éco-conception pour vous garantir leur dépannage ou leur échange quelque soit le produit ou la panne
- Nous continuons de dépanner des produits qui ont plus de 20 ans !
- Si nous n'arrivons pas à trouver la panne sur un produit, notre hot-line vous contactera et une analyse plus poussée sera effectuée avec vous.

# LE RÉSEAU WIT



## WIT France

Siège : 7 avenue Raymond Féraud  
CS 81 003

F-06205 NICE Cedex 3

Tel : +33 (0)4 93 19 37 37

Fax : +33 (0)4 93 07 60 40

[wit@wit.fr](mailto:wit@wit.fr) / [www.wit.fr](http://www.wit.fr)



## WIT Italia

Tel : +39 011 95 90 256

Fax : +39 011 95 90 115

[wit@wit-italia.com](mailto:wit@wit-italia.com)

[www.wit-italia.com](http://www.wit-italia.com)



## WIT Swiss

Tel : +41 21 661 19 75

Fax : +41 21 661 19 76

[wit@wit-swiss.com](mailto:wit@wit-swiss.com)

[www.wit-swiss.com](http://www.wit-swiss.com)



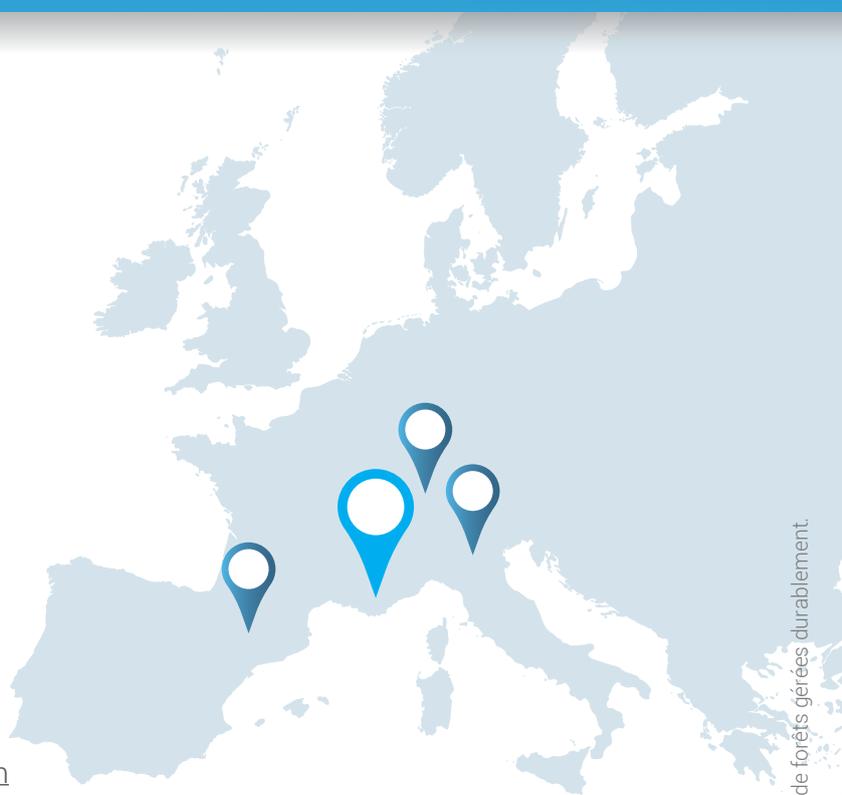
## WIT Spain (Antylop)

Tel : +34 972 22 88 88

Fax : +34 972 22 88 86

[antylop@antylop.com](mailto:antylop@antylop.com)

[www.antylop.com](http://www.antylop.com)



## VOTRE INTERLOCUTEUR RÉGIONAL

### WIT Nord-Ouest

Tel : +33 (0)4 93 19 57 30

[nord-ouest@wit.fr](mailto:nord-ouest@wit.fr)

### GAEM (Nord)

Tel : +33 (0)3 28 80 01 50

[nord@wit.fr](mailto:nord@wit.fr)

### AGIR EST (Nord-Est)

Tel : +33 (0)3 83 95 68 68

[nord-est@wit.fr](mailto:nord-est@wit.fr)

### WIT Atlantique

Tel : +33 (0)4 93 19 37 36

[atlantique@wit.fr](mailto:atlantique@wit.fr)

### WIT Ile-de-France

Tel : +33 (0) 4 93 19 57 31

[ile-de-france@wit.fr](mailto:ile-de-france@wit.fr)

### WIT Centre-Est

Tel : +33 (0)4 93 19 37 39

[centre-est@wit.fr](mailto:centre-est@wit.fr)

### WIT Sud-Ouest

Tel : +33 (0)4 93 19 37 38

[sud-ouest@wit.fr](mailto:sud-ouest@wit.fr)

### WIT Méditerranée

Tel : +33 (0)4 93 19 37 38

[mediterranee@wit.fr](mailto:mediterranee@wit.fr)

## NOTRE RÉSEAU D'INSTALLATEURS PARTENAIRES CERTIFIÉS

Retrouvez la liste de nos partenaires sur notre site : [www.wit.fr](http://www.wit.fr)



Pour plus d'info sur nos solutions et nos produits,  
rendez-vous sur [www.wit.fr](http://www.wit.fr)

Et pour dialoguer en direct avec les utilisateurs et  
concepteurs de nos solutions, rejoignez le réseau  
[www.wit-square.fr](http://www.wit-square.fr)

