



LES SERVICES CASTEL

AU TRAVERS D'ÉQUIPES DÉDIÉES RÉPARTIES SUR LES DEUX PÔLES TECHNIQUES, BASÉS À SAUMUR ET À PARIS, CASTEL EST PROCHE DE SES CLIENTS ET PEUT ASSURER UN SERVICE DE HAUT NIVEAU, TANT EN AVANT-VENTE QU'EN APRÈS-VENTE.



AVANT-VENTE

- CASTEL réalise sur demande un chiffrage précis de votre solution et construit avec vous vos devis systèmes. Chaque chiffrage peut être accompagné d'un synoptique de configuration et de câblage.
- En partenaire, nous participons à l'analyse de vos Cahiers des Charges (CCTP).



INGENIERIE - INTERVENTION SUR SITE

- Si vous le souhaitez, CASTEL peut vous assister en partie ou totalement dans la programmation, validation et recette de votre matériel sur site.
- Une pré-programmation en usine de certains de nos matériels est également possible.



HOT LINE

- Une équipe d'Assistance Technique est à votre disposition pour répondre à vos questions et vous assister téléphoniquement (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00).
- La Hot line CASTEL est gratuite pour les gammes portiers téléphoniques et interphonie professionnelle PC-PCX. Pour les autres gammes, nos techniciens pourront vous fournir les documents nécessaires à la mise en service, vous proposer un contrat d'assistance ou une formation adaptés à vos besoins.



Hot line
+33 (0)2 41 40 41 42

Email
support@castel.fr



COMMUNICATION ET SÉCURITÉ
POUR LES BÂTIMENTS



APRÈS-VENTE

- Un service après-vente en usine vous assure la pérennité de vos équipements. Tous nos matériels sont garantis 1 an pièces et main-d'oeuvre. Nous procédons à l'établissement de devis au-delà de ce délai.



CONTRATS D'ASSISTANCE

- CASTEL met en place des contrats d'assistance pour ses gammes XELLIP, VDIP et MAYLIS :
- Assistance web : au travers de la prise en main à distance des installations, CASTEL diagnostique et intervient sur vos installations.
- Assistance téléphonique : par téléphone, CASTEL diagnostique et vous assiste dans l'intervention sur vos installations.
- Assistance sur site : le Service d'Assistance Technique CASTEL s'engage à intervenir sur site soit d'une manière curative suite à votre appel ou en préventif.
- Ces 3 types d'assistance, nous permettent de construire avec vous, un contrat spécifiquement adapté à vos exigences et à vos besoins.



FORMATION

- Sur demande, nous élaborons des programmes sur mesure de formation à nos produits (installation, exploitation, maintenance...) sur site ou dans nos locaux, dédiés aux installateurs et aux utilisateurs.
- De plus, chaque année des sessions de formations standards sont mises en place. N'hésitez pas à contacter le Service d'Assistance Technique pour en connaître les dates.



Nouvel Espace Pro sur le site internet CASTEL

Afin de vous apporter un service toujours plus performant et réactif, CASTEL a mis en place de nouvelles fonctionnalités sur l'espace pro du site internet :

- accès aux différentes fiches techniques produits et documentations de mise en service
- synoptiques de principe, CCTP types
- possibilité d'effectuer en ligne vos éventuelles demandes de retour matériel et d'en suivre l'évolution
- gestion de vos tickets incident dans le cadre de votre contrat d'assistance ...

CASTEL : 6 gammes puissantes et modulables



- Portiers Téléphoniques
- Intercommunication Audio Vidéo Full IP
- Voix, Données, Images et Contrôle d'Accès sur IP
- Interphonie Professionnelle
- Interphonie de Sécurité
- Services

