



Software platform for IoT, SCADA,
BMS & real-time data analytics



Support client et maintenance logiciel

PRÉSERVEZ VOS INVESTISSEMENTS

www.pcvuesolutions.com

Des défis à relever

La généralisation des moyens informatiques issus de la bureautique dans les systèmes d'automatisation a mis en évidence l'inadéquation entre le besoin de pérennité des solutions employées et l'évolution permanente des technologies.

Ceux-ci ont désormais un cycle de renouvellement de 2 à 3 ans pour les plateformes les plus répandues.

Or les investissements réalisés dans les systèmes automatisés sont planifiés sur des périodes de 5, 10, 15 ans ou même plus dans certains cas.

Le taux attendu de disponibilité de ces systèmes ne cesse d'augmenter et ne permet pas la modification continue

des composants qui les constituent.

Les conditions de sécurité de fonctionnement des installations exigent également la qualification approfondie de leur fonctionnement et un maintien dans le temps de ce référentiel.

Les utilisateurs de solutions SCADA ont aujourd'hui besoin d'un accès permanent à des ressources techniques afin d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions et ainsi prendre les bonnes décisions.

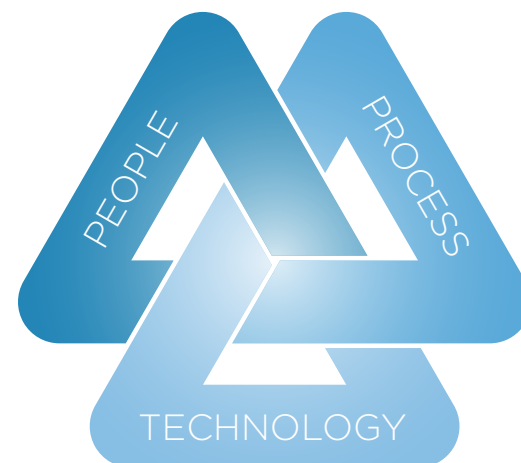
Les programmes de maintenance PcVue Solutions contribuent à relever ces défis.

“ Les programmes de maintenance de notre offre PcVue Solutions protègent vos investissements en vous apportant les nécessaires mises à jour compatibles avec les technologies et standards actuels et répondant aux exigences de cyber sécurité ”

Protégez vos investissements avec nos programmes de maintenance

Vous avez fait des investissements significatifs pour augmenter les performances de vos installations et souhaitez les pérenniser tout en maîtrisant votre budget. Les programmes de maintenance de notre offre PcVue Solutions protègent vos investissements en vous apportant les nécessaires mises à jour compatibles avec les technologies et standards actuels.

Ces programmes peuvent inclure également le support technique hotline, l'accès 24h/24 à des sites internet de base de connaissances, ainsi que d'autres services à valeur ajoutée.



Mises à jour logiciel

Choix d'une plateforme évolutive unique

ARC Informatique développe son offre sur la base des plateformes Microsoft et des standards de l'industrie informatique, fournissant aux utilisateurs de PcVue l'accès aux dernières technologies telles que .net, XML, Web Services, ... L'intégration des outils les plus populaires de Microsoft comme VBA, MSDE, SQL Server s'en trouve également facilitée.

Excellence technologique

La pérennité des solutions repose sur la pertinence des choix d'outils et méthodes proposés par les éditeurs de logiciels afin de maintenir dans le temps une offre produit consistante. Grâce à une veille technologique active et à un partenariat avec des organismes institutionnels comme l'OPC Foundation, ARC Informatique intègre dans ses produits des composants assurant une interopérabilité avec les autres constituants du système d'automatisme ou avec les applications logicielles tierces de l'industrie (ERP, GMAO, SPC,...).

Migration en douceur

Afin de laisser le temps aux utilisateurs de PcVue, d'intégrer les plus récentes versions du produit et de migrer vers les nouveaux systèmes d'exploitation, ARC Informatique maintient les versions N et N-1 de ses progiciels. Différentes versions de nos logiciels peuvent cohabiter simultanément au sein d'une même architecture clients - serveurs afin de permettre aux utilisateurs d'accueillir de nouvelles applications tout en préservant les installations en place. L'utilisateur planifie ainsi à son rythme l'évolution de son parc selon ses propres contraintes d'exploitation et financières.

Gestion des correctifs

ARC Informatique effectue des corrections d'anomalies ou dysfonctionnements constatés sur les versions courantes. Un correctif ciblé peut être fourni sous forme d'update sans attendre la sortie de la nouvelle version. La version release suivante intègre l'ensemble des correctifs ainsi que de nombreuses nouveautés et est soumise à une phase de qualification complète.

“ ARC Informatique développe son offre sur la base des plateformes Microsoft et des standards de l'industrie informatique ”

Compatibilité ascendante

Indépendamment des technologies et des environnements sur lesquels reposent nos produits, la pérennité repose également sur la persistance de notre offre.

Depuis les premières versions de PcVue en environnement Windows, ARC Informatique s'est toujours attachée à garantir :

- ✓ Un maintien des fonctionnalités produit de la version N à N+1
- ✓ Une compatibilité ascendante des projets de N à N+1
- ✓ La migration des jeux de données historiques



Support technique

Afin d'accompagner nos partenaires dans la mise en oeuvre de ses solutions, ARC informatique met à disposition plusieurs canaux.

Support téléphonique ou par email

Le support technique est entièrement géré par les équipes ARC Informatique qui maîtrisent parfaitement l'offre PcVue Solutions, garantissant ainsi des réponses adaptées.

Tous les dossiers de support sont tracés et un suivi est réalisé jusqu'à la clôture du dossier. Si le contexte le nécessite, ARC Informatique peut désigner un interlocuteur technique unique permettant de simplifier le suivi du dossier et ainsi réduire le temps de traitement.

De plus une prise en main à distance peut également être proposée si les conditions d'accès à internet sur le

site le permettent.

Les clients et partenaires disposant d'un contrat de maintenance se voient proposer un accès privilégié à ce support téléphonique.

Dans le cadre de l'amélioration continue du traitement des dossiers support, ARC Informatique réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction qui démontrent qu'une large majorité de nos clients sont satisfaits de la qualité du support. Cette enquête fait partie intégrante de notre certification ISO 9001.

✓ Support téléphonique ou par email :

hotline : +33 1 41 14 36 25

email : services@arcinfo.com

✓ Site internet technique :

support.pcvuesolutions.com

Site internet technique et tutoriaux vidéos

ARC Informatique met à disposition de ses partenaires un riche ensemble de ressources techniques leurs permettant de répondre à leurs problématiques.

BASE DE CONNAISSANCES

Notre base de connaissances, disponible 24h/24h via notre site internet <http://support.pcvuesolutions.com>, permet d'accéder à plusieurs centaines d'articles dont des FAQ et exemples de projets PcVue, et de télécharger des outils complémentaires de l'offre PcVue Solutions. Un accès à notre documentation technique est également disponible sur ce site.



TUTORIAUX VIDEO

Afin d'aborder de façon simple certaines fonctionnalités de l'offre PcVue Solutions, ARC Informatique développe et met à disposition de nombreux tutoriaux vidéo. Ils permettent à la fois de découvrir les nouveautés de chaque version mais également de découvrir certains principes fondamentaux d'utilisation de notre logiciel SCADA PcVue

SOUSCRIVEZ UN CONTRAT DE MAINTENANCE ET PRÉSERVEZ VOS INVESTISSEMENTS

Préservez votre investissement grâce à nos contrats de maintenance permettant de couvrir la mise à jour de vos logiciels

Mastering interfaces between #Humans #Systems #Connected things



ARC Informatique

Siège social
2 avenue de la Cristallerie
92310 Sèvres - France

tel + 33 1 41 14 36 00
fax + 33 1 46 23 86 02
hotline +33 1 41 14 36 25

arcnews@arcinfo.com
www.pcvuesolutions.com



certifiée ISO 9001 et ISO 14001

