

Service Client

Les désirs des clients sont notre priorité



L'eau est une matière première – Nous en sommes responsables

L'eau est la matière la plus essentielle sur notre planète pour les humains, les animaux, les plantes et les micro-organismes. Pratiquement tous les processus de création et de maintien de la vie de la biosphère dépendent de la disponibilité de l'eau. L'eau est donc non seulement un espace vital et un transporteur d'énergie, mais également un élément important pour toutes sortes de production. Au cours de l'histoire, le volume d'eau sur la terre est pratiquement resté inchangé.

Il y a 2000 ans, l'eau était utilisée par 200 à 300 millions d'habitants. Actuellement, plus de 6 milliards d'habitants doivent se partager cette même quantité d'eau. De ce fait, cette ressource naturelle, si longtemps à libre disposition dans de nombreuses régions du globe, est gravement menacée, d'autant plus, que les systèmes d'épuration naturels de notre planète sont considérablement surchargés.

Le groupe Christ Water Technology est pleinement conscient de cette énorme responsabilité et contribue largement à la préservation de cette matière première qui deviendra de plus en plus importante dans le futur.



Offre de services durant le déroulement du projet et pendant tout le cycle d'opération du système

Avec l'intégration de l'ensemble des procédés, le groupe Christ Water Technology offre à ses clients un concept continu qui s'étend de l'identification du projet à la production jusqu'à la mise en service, la formation du personnel, les services client et l'exploitation du système. En fonction des besoins du client, un contrat de service personnalisé peut être conclu avec le groupe Christ Water Technology. Christ Water Technology a créé des centres de service à la clientèle permettant ainsi l'établissement de passerelles entre CWT et les sites de ses clients. Les sociétés du groupe Christ Water Technology sont certifiées ISO 9001 et ISO 14001. Christ AG, par exemple, est certifiée depuis le 5 décembre 1997 (ISO 9001) et depuis le 6 février 2003 (ISO 14001).

Un seul fournisseur pour des solutions globales

Le groupe Christ Water Technology s'efforce en permanence d'améliorer sa palette de prestations au bénéfice du client. De plus en plus, ces derniers demandent des prestations qui dépassent l'étendue de notre compétence de base. Dans ces cas, le groupe Christ Water Technology fait appel à des partenaires qui ont le savoir-faire nécessaire, en particulier en ce qui concerne l'ingénierie et le développement de solutions spécifiques aux systèmes. De plus, ces spécialistes peuvent également offrir des solutions globales y compris étude, construction, mise en service et maintenance de larges systèmes techniques.

Le groupe Christ Water Technology est en mesure d'offrir rapidement à ses clients actuels et à de nouveaux clients des solutions complexes et fiables. Il peut s'agir de constructions spéciales du point de vue mécanique et technique, de commande pour un système de traitement d'eau ou encore de la conception et construction d'une installation à grande échelle pour l'industrie des semi-conducteurs, Pharma & Life Sciences, centrales électriques, traitement d'eau industrielle et d'eau usée, industrie des boissons et alimentaire ou eau potable et eau usée communale.

Liste des prestations, solutions spécifiques

Les compagnies du groupe Christ Water Technology conseillent leurs clients, fournissent les équipements et les solutions spécifiques, effectuent les mises en service et la maintenance.



Mise en service

Mise en production rapide, structurée et fiable de l'installation de traitement d'eau

Champs d'application

- Qualification de conception (QC)
- Qualification d'installation (QI)
- Qualification opérationnelle (QO)
- Qualification de performance (QP)
- Contrôle du montage de l'installation
- Mise en service de l'installation
 - Mécanique
 - Électrique
 - Technique de commande
 - Équipements
 - Test de fonctionnement
 - Contrôle de qualité (certification)
 - Instruction et formation des opérateurs
 - Remise de la documentation d'exploitation

Avantages pour le client

- Mise à disposition des produits de test et des outils spéciaux
- Protocoles de mise en service standard pour faciliter la traçabilité, particulièrement en cas de panne
- Personnel compétent pour une mise en service rapide et efficace

Certificats de qualité, attestations

- Certificats de tests/Attestations
 - Certificats de tests en usine
 - Attestations de tests en usine
 - Certificats de réception en usine
 - Déclaration de conformité FDA
 - Certificats de tests de qualité supplémentaires
- Preuves
- Calculs
- Marquages
- Documentations techniques et fiches de données
- Réceptions (FAC)
- Prestations additionnelles spécifiques à l'installation

Domaines d'application

- Technique de procédé répondant à de hautes exigences de qualité
- Obligations de mise en évidence spéciales (documentation QC, QI, QO)
- Transparence de l'instrumentation
- Réception individuelle en usine des équipements (FAC)

Avantages pour le client

- Conformité avec des exigences de qualité particulières (ISO 9001/14001)
- Identification facile des équipements installés
- Confiance, car la qualité est contrôlable

Services sur demande

Intervention expresse et compétente du personnel de service en cas de perturbations de l'installation

- Centrale d'urgence en Grande-Bretagne et en Suisse (En cours d'installation dans d'autres pays)
- En cas d'urgence, remise en état de fonctionnement dans les 48 heures (équipements standards)
- Organisation optimale du service d'urgence. Un appel suffit pour contacter le spécialiste à disposition.
- Confirmation par fax de l'intervention demandée
- Rapport de service détaillé

Domaine d'application

- Remise en état des équipements en panne
- Assistance en cas de problème technique
- Soutien au personnel de service local

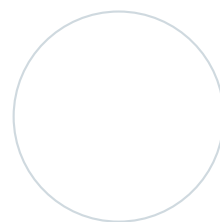
Avantages pour le client

- Réduction des périodes d'arrêt
- Le groupe Christ Water Technology s'efforce de réagir dans les 24 à 48 heures
- Des contrats spéciaux peuvent être conclus avec une société du groupe Christ Water Technology plus rapprochée
- Pièces de rechange immédiatement disponibles
- Personnel en formation permanente pour l'évaluation rapide des défauts
- Utilisation appropriée des moyens de test, des simulateurs et des outils spéciaux
- Documentation détaillée des travaux effectués (rapports)
- Profonde expérience d'application

Laboratoires d'analyse

Avec les laboratoires d'analyse chimique de l'eau de plusieurs compagnies du groupe et des laboratoires mobiles à la pointe du progrès, le groupe Christ Water Technology couvre toute la gamme de services analytiques, y compris l'analyse de résines échangeuses d'ions et d'eau usée.

Des services d'analyse particuliers, comme par exemple pour l'industrie des semi-conducteurs ou Pharma & Life Sciences, sont fournis par des partenaires du groupe Christ Water Technology.



Contrats de maintenance et de supervision à court, moyen et long terme

Les sociétés du groupe Christ Water Technology testent et confirment l'état de service du système. Ces contrôles réguliers comprennent tous les réglages nécessaires. La performance du système est documentée par un rapport indépendant.

Champs d'application

- Inspection régulière des instruments de mesure de la qualité (calibration)
- Concept de maintenance modulaire adapté aux besoins du client
- Vérifications selon le paragraphe 19 I WHG
- Procédés certifiés
- Contrôle régulier de la technique de procédé de toute l'installation (contrat de supervision)

Avantages pour le client

- Augmentation de la fiabilité du système
- Assistance des opérateurs à un prix calculable
- Fonctionnement optimal du système pour un résultat optimal
- Activités de maintenance clairement définies (contrat et plans de maintenance) à un prix forfaitaire avantageux
- Entière garantie sur les pièces de rechange et les appareils échangés
- Instruction et formation du personnel d'exploitation
- Mise à jour du software et du hardware
- Maintenance effectuée par du personnel spécialisé
- Documentation du test de fonctionnement en conformité avec l'audit de qualité

Contrats personnalisés

En commun avec le client, les sociétés du groupe CWT définissent par contrat les travaux d'entretien adaptés aux besoins du client pour garantir une opération fiable. Ces prestations de service individuelles garantissent l'exécution des travaux de maintenance appropriés. Les contrats d'entretien des services client CWT complètent de manière optimale les ressources internes du client.

Le groupe continu de développer l'assistance de maintenance à distance nécessaire pour les systèmes spéciaux de traitement d'eau de grande capacité de CWT.

Sont compris dans le contrat de maintenance des services client CWT :

- Graphique de maintenance
- Plan de maintenance journalier (journal des données de service) (client)
- Plan de maintenance hebdomadaire (client)
- Plan de maintenance mensuel (client)
- Plan de maintenance annuel avec liste des travaux à effectuer (services client CWT)

Le manuel de maintenance peut être commandé gratuitement chez CWT service client en indiquant le numéro de commission.

Contrat de calibration des instruments de mesure

Le service de calibration CWT offre des solutions optimales pour la calibration régulière de la technique de mesure du système. La mesure de référence contenue dans le nécessaire de calibration de la conductivité est conforme aux exigences du standard ASTM. La mesure comparative directe qui se trouve au même endroit est une méthode de mesure idéale. Tous les paramètres importants avec les mêmes conditions d'écoulement concordent. La solution est absolument identique. La calibration est naturellement certifiée par CWT pour la documentation du client.

Recalibration des points de mesure les plus importants du système

- Mesure de la conductivité de l'eau purifiée, calibration au moyen de la mesure comparative Thornton selon le standard ASTM
- Calibration de la mesure O₃ en référence à l'air ambiant
- COT – Carbone Organique Total

Champs d'application

- Assistance pour la validation de procédés de calibration
- Assurance de qualité
- Exécution de calibration selon ISO 17025
- Mesure de référence certifiée conformément au standard ASTM

Avantages pour le client

- Economie puisque la solution de test est fournie (mise à disposition de la quantité requise de solution de calibration par le client)
- Dépistage précoce en cas de déviation de valeurs de consignes importantes pour la qualité et le processus
- Mesure comparative (certifiée) conforme à la pratique pour la recalibration rapide et simple
- Soutien du personnel du client
- Documentation de calibration en conformité avec l'audit de qualité
- Disponibilité du système garantie
- Conformité avec les standards internationaux (par exemple USP 26)

Calibration sur place des appareils de mesure de la pression

Les mesures de la pression sont contrôlées au moyen d'un appareil de référence avec protocole de calibration du fabricant (calibré en usine 0,1 %). 3 à 4 points de mesure du champ de mesure réglé sur l'appareil sont contrôlés et documentés.

Champ de mesure entre 0..16 bar

Sécurité et traçabilité sont indispensables pour l'évaluation des valeurs mesurées, particulièrement quand il est nécessaire de prouver la précision de mesure pour assurer la qualité de l'eau traitée dans le domaine Pharma & Life Sciences, par exemple systèmes WBI, WFI.

Calibration sur place d'appareils de mesure de la température

Les sondes de température sont contrôlées dans une chambre chaude avec une précision de mesure de +/- 0,5 °C. 3 à 4 points de mesure du champ de mesure de l'appareil sont contrôlés et documentés. Champ de mesure entre température ambiante et 155 °C.

Calibration sur place des débitmètres

- Calibration des instruments de mesure de débit dans un endroit sans risque d'explosion
- Champ de mesure entre 0,3 et 70 m³/h
- Diamètres nominaux de DN 15 à 65



Service d'urgence (24 heures/jour, 365 jours/an)

Les sociétés de CWT centralisent les problèmes. Ceci garantit des temps de réaction courts et le traitement efficace et spécifique des problèmes. Le problème est étudié sans délai par des spécialistes pour être en mesure d'apporter l'aide nécessaire au client le plus vite possible.

- Assistance téléphonique
- Service sur demande
- Pièces de rechange et consommables
- Maintenance
- Calibration sur place

Assistance téléphonique

Les services client de CWT ne cessent d'agrandir leur palette de prestations pour assurer au client une disponibilité maximale de ses systèmes. Les spécialistes des départements service sur demande et pièces de rechange donnent en permanence tout l'appui possible aux clients et ceci, bien sûr, également par téléphone. Certains problèmes demandent une solution rapide et directe et donc l'assistance téléphonique est indispensable!

Pièces de rechange et consommables

CWT offre des contrats de livraison des consommables et des pièces de rechange nécessaires à l'assurance de qualité à un prix avantageux. Simple, rapide et fiable. Tous les produits CWT sont sélectionnés avec soin et les sociétés CWT s'efforcent d'assurer leur disponibilité. Les clients peuvent commander par téléphone, par e-mail ou par fax.

Garantie

Les produits CWT sont réputés pour leur qualité. Si, toutefois, il y a une erreur, CWT remplace le produit dans les 15 jours ou reprend la marchandise à condition qu'elle soit en état original. Les compagnies CWT sont également à disposition pour la fourniture ou l'éventuelle adaptation des spécifications techniques, par exemple pour l'échange des résines de systèmes échangeurs d'ion, des modules d'osmose inverse ou/et d'ultrafiltration. Ceci garantit que les composants d'un système peuvent répondre aux plus hautes exigences.

Audits de systèmes de traitement d'eau

Champ d'application

Sur demande du client, les sociétés CWT délèguent un ingénieur expérimenté dans le traitement d'eau pour auditer le système de traitement d'eau avec :

- Consultation
- Inspection des procédés de traitement
- Evaluation de la rentabilité économique
- Révisions
- Transformation
- Optimisation de l'installation
- Proposition de modernisation
- Modernisation, extension
- Compléments de la demande d'autorisation légale en cas d'extension de l'installation
- Nouveaux systèmes

L'audit commence par une inspection scrupuleuse du système du client et l'analyse de l'état général et du fonctionnement du système ainsi que des données mises à disposition par le client.

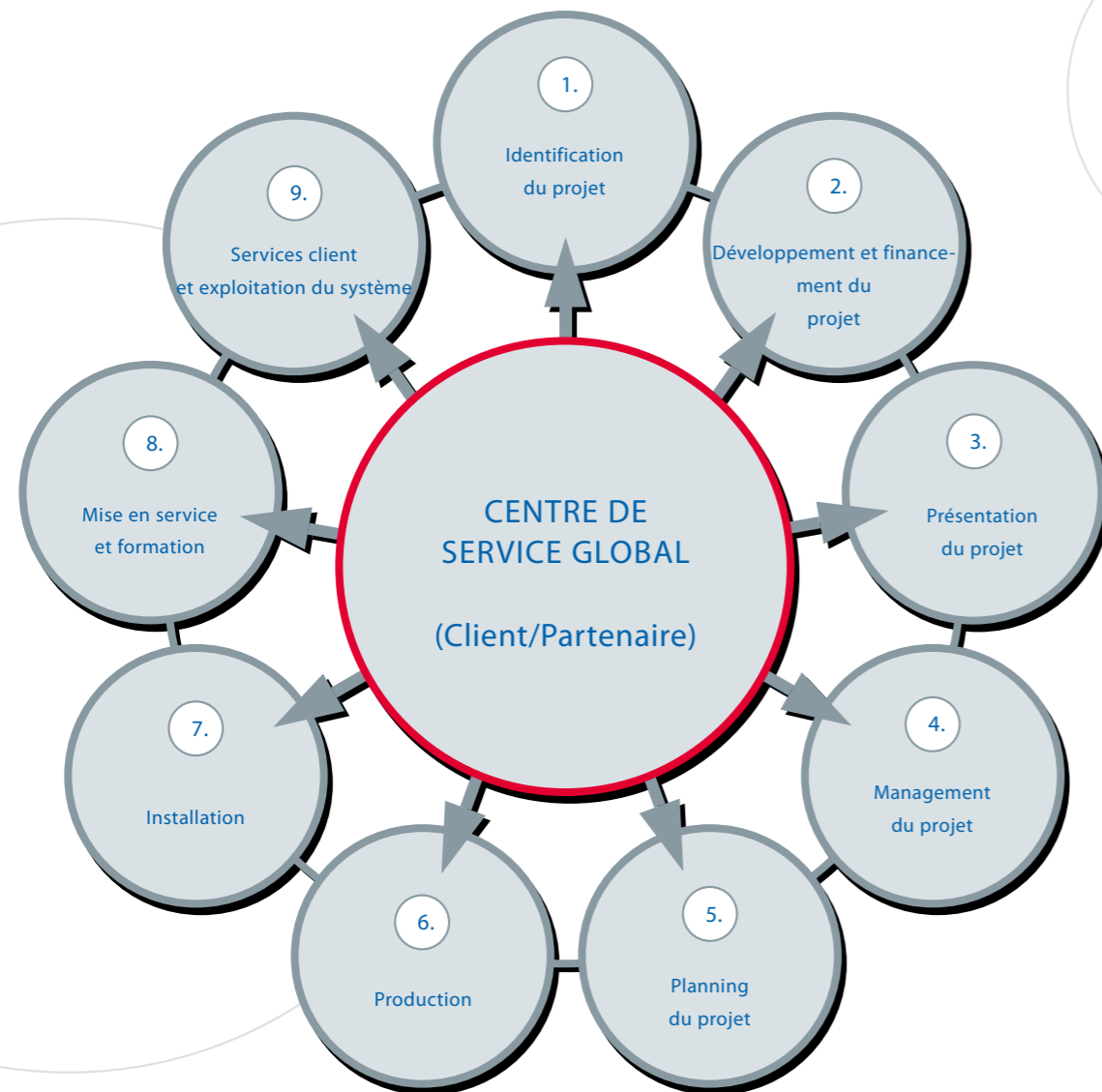
Rapport d'audit et documentation

Le rapport de fin d'audit comprend :

- Analyse de la technique de procédé du système (état de l'installation)
- Evaluation du risque
- Mesures recommandées

Avantages pour le client

- Exécution technique compétente de l'audit
- Rapport d'audit spécifique au client
- Propositions ciblées sur le but à atteindre



Ingénierie compétente pour la fonction de l'installation

- Analyse de la situation et définition commune des exigences pour la fonction du système
- Elaboration d'une solution spécifique optimale
- Elaboration de l'ingénierie de base et du cahier des charges
- Ingénierie détaillée appropriée
- Management professionnel du projet
- Mise en service et tests de fonctionnement complets
- Instruction et formation des opérateurs
- Documentation (instructions de service, documents logiques etc.)

Avantages pour le client

- De l'eau brute à l'eau purifiée et la visualisation du procédé – Une seule source, un seul fournisseur.
- Management fiable et compétent du projet
- Palette de prestations sur mesure

Contrats d'exploitation et de maintenance

Une équipe d'ingénieurs qualifiés et expérimentés est à disposition pour toute question technique concernant l'exploitation de l'installation.

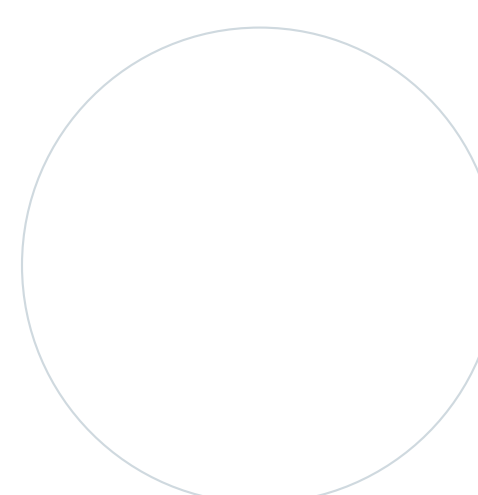
Assistance pour l'exploitation et l'entretien du système

Des collaborateurs qualifiés pour la supervision de l'exploitation du système ou des opérateurs.

Avantages pour le client

- Réduction des frais et augmentation de la fiabilité du système
- Réduction durable de l'ensemble des frais d'exploitation
- Plus de sécurité et documentation pour les procédés
- Intervalles de maintenance et de calibration optimum
- Réduction du stock de pièces de rechange
- Les décisions à prendre sont basées sur l'état actuel du système

Résumé des prestations : équipements/ingénierie du système/intégration		
Progression du projet	Contact	Services
Conseil client: „solution avec la technique de procédé CHRIST“	Manager du projet (département vente)	Mise en service, séminaires et cours, mesure de contrôle sur site, calibrations, contrat de location, auto-surveillance, réparations en usine, élimination des pannes sur site, offres et livraison de pièces de rechange
Conseil client Solutions „complexes pour la fonction du système“	Collaborateurs et ingénieur de projet	Analyse de la situation, élaboration du profil d'exigences, planning préliminaire
Ingénierie de base	Collaborateurs, ingénieur de projet	Elaboration du cahier des charges final pour la technique de procédé, QC
Ingénierie détaillée	Chef de projet	Spécifications techniques détaillées, spécification du système de commande, élaboration des instructions de montage et de mise en service, QI
Installation	Chef de projet/Chef-monteur	Livraison en temps utile des équipements, des armoires de commande et du hardware pour le système de commande
Mise en service	Ingénieur de mise en service	Configuration des équipements et mise en marche du système de commande. Remise de la documentation, QO
Formation des opérateurs	Ingénieur de mise en service	Formation
Services client	Département vente, chef de projet, ingénieur de mise en service, technicien de service	Service d'urgence, réparation des défauts sur site



Christ AG, Suisse
T +41 61 755 83 70, F +41 61 755 85 36, customer.services@christ.ch

Christ GmbH, Allemagne
T +49 711 88 71 60, F +49 711 88 71 67 77, customer.services@christ-wasser.de

Christ France S.A.S., France
T +33 4 76 92 03 20, F +33 4 76 92 03 21, customer.services@christ-france.fr

Christ Holland B.V., Pays-Bas
T +31 71 589 92 18, F +31 71 589 74 29, customer.services@christ.nl

Christ Irlande
T +353 1 857 92 04, F +353 1 857 9205, service.ie@christwt.co.uk

Christ Nordic AB, Suède
T +46 40 31 54 40, F +46 40 31 54 49, customer.services@christ.se

Christ-Uangyih Service Center Co. Ltd, Taiwan (R.O.C.)
T +886 3 563 00 55, F +886 3 563 00 77, customer.service@christ-uangyih.com.tw

Christ Water Singapore Pte Ltd, Singapour
T +65 62 27 02 39, F +65 62 27 67 60, info@christwater.com.sg

Christ Water Technology a.s., République Tchèque
T +420 377 222 338, F +420 377 222 337, customer.services@chwt.cz

Christ Water Technology (Shanghai) Co., Ltd, Chine
T +86 21 50 80 45 58, F +86 21 50 45 78, customer.services@christ.com.cn

Christ Water USA, Inc., USA
T +1 360 253 34 40, F +1 360 253 34 45, ContactUs@christwater.com

Christ-Kennicott Water Technology Ltd, Grande Bretagne
T +44 1902 867312, F +44 1902 867310, customer.services@christwt.co.uk

Aqua Engineering GmbH, Autriche
T +43 6232 77 22 0, F +43 6232 77 22 71, aqua@aqua.co.at

Goema AG, Allemagne
T +49 7042 910 185, F +49 7042 910 181, customer.services@goema.de

Tepro Project Engineering Wassertechnik Ges.m.b.H., Autriche
T +43 3136 62 188 190, F +43 3136 62 188 191, customer.services@tepro.at

Van der Molen GmbH, Allemagne
T +49 8233 79 27 0, F +49 8233 20 84 7, vdm@van-der-molen.com

HOH Water Technology A/S, Danemark
T +45 43 600 500, F +45 43 600 900, hoh@hoh.dk

HOH Vattenteknik AB, Suède
T +46 40 6914500, F +46 40 21 20 55, info@vattenteknik.se

Christ AG
Hauptstrasse 192
CH-4147 Aesch
Suisse
T +41 61 755 81 11
F +41 61 751 44 85
www.christ.ch
customer.services@christ.ch



BWT Best Water Technology Group