

# CUSTOMER SERVICE & SUPPORT CENTER







# CHIFFRES CLÉS



Monde  
entier



Intervention  
**7 jours**  
/ 7



**1**  
numéro  
d'appel unique



**15**  
Agents  
techniciens



**600**  
interventions  
par an



**+ 100 000**  
références

## QUI SOMMES-NOUS ?

Le Customer Service de NEU Process vous accompagne tout au long de la vie de vos équipements et de vos installations.

Qu'il s'agisse d'améliorer, de réparer, de remplacer NEU Process Customer Service possède toutes les compétences et s'engage à apporter aux industriels la solution optimale en terme de délai, d'efficacité et de prix.

Grâce à son expertise dans l'univers de l'air et à sa maîtrise des différents process, NEU Process Customer Service vous propose les meilleures solutions : pièces de rechange, intervention, audit, matériels et équipements clés, formation.

NEU Process fait partie du Groupe NEU-JKF. Le Groupe NEU-JKF conçoit, fabrique et commercialise des solutions et équipements dédiés à la qualité de l'air en milieu industriel : système de dépoussiérage, filtration et conditionnement de l'air, traitement pneumatique des déchets de production, transport pneumatique, ventilateurs industriels, etc.

# UN VÉRITABLE ACCOMPAGNEMENT POUR LA PÉRENNITÉ DE VOS INSTALLATIONS

---

NEU Process Customer Service, expert en maintenance de systèmes aérauliques prend soin de vos installations et de vos équipes techniques pour contribuer à votre succès. Dans des secteurs industriels en pleine mutation soumis à des normes et à des réglementations très strictes, vos installations demandent une attention particulières. NEU Process Customer Service, c'est :

- + Assurer la disponibilité, suivre le cycle de vie, améliorer la longévité de vos équipements dans un cadre financier maîtrisé pour déployer des solutions de maintenance industrielle sur mesure.
- + Pérenniser votre activité ainsi que le confort des opérateurs afin qu'ils se concentrent sur l'essentiel de leur mission.
- + Agir directement sur l'efficacité de vos installations en matière de consommation énergétique et d'impact environnemental.
- + Sécuriser : nous faisons de la prévention et de la maîtrise de l'incident notre priorité. Nos techniciens sont formés et habilités pour cerner au mieux vos contraintes.

## NOTRE PROPOSITION DE VALEUR

---



Des offres détaillées

Des interventions  
programmées



suivant des plannings concertés et anticipés.



Des interventions  
en toute sécurité

Intervenants qualifiés N1-N2. Applications strictes des règles de sécurité. Etablissement de plans de prévention dans les secteurs concernés

La traçabilité  
informatique



Des demandes clients, des installations



La digitalisation des  
interventions de  
maintenance

Planification, suivi en temps réel, application mobile, collaboration à distance, formulaires riches et dématérialisés, réactivité.





## MAINTIEN DE LA PERFORMANCE DE VOS INSTALLATIONS

---

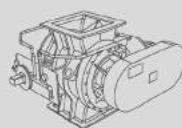
- ✔ Contrat de maintenance,
- ✔ Visites et contrôles réglementaires
- ✔ Visites préventives, audit de l'installation avec compte rendu d'intervention avec préconisation d'optimisation de votre installation
- ✔ Intervention pour optimisation des paramètres de fonctionnement,
- ✔ Réparation en ateliers,
- ✔ Dépannage pour assurer la disponibilité de l'installation et minimiser les temps d'arrêt,
- ✔ Mise en service



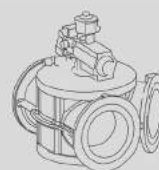
## DES MATÉRIELS ET DES COMPOSANTS CLÉS

---

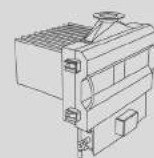
- ✔ Disponibles en standard ou sur mesure
- ✔ Testés en nos ateliers (contrôle dimensionnel, mesure de performance...)
- ✔ Options pour applications spécifiques
- ✔ Matériels conçus et fabriqués en France



ÉCLUSE ROTATIVE



AIGUILLAGE



FILTRE À POCHE





## ÉVOLUTION DE VOS INSTALLATIONS

En fonction de l'évolution de vos produits, de votre production, des réglementations, NEU Process Customer Service vous propose :

- Remise à niveau réglementaire de vos installations
- Expertises aéraulique et mécanique sur site
- Essais en centre de tests, analyse en laboratoire
- Mise en conformité ATEX
- Adaptation de l'installation à l'évolution de vos produits

## PIÈCES DE RECHANGE D'ORIGINE & PIÈCES D'USURE

NEU Process Customer Service, c'est aussi le plus vaste catalogue du marché dans l'engineering de l'air

- Liste codifiée, avec préconisation (1ère urgence, 2 ans d'exploitation)
- Garantie de l'interchangeabilité
- Stock avec plus de 100 000 références disponibles
- Traçabilité des pièces sur 10 ans

## PENSEZ À LA FORMATION DE VOS OPÉRATEURS

Nous disposons de notre propre centre d'essais et de formation aéraulique. Ces formations répondent à plusieurs objectifs :

- Participer à la conception d'installations
- Prendre des responsabilités d'exploitation, contrôle, maintenance
- Compléter un acquis de connaissances théoriques par une formation pratique
- Ajouter une base théorique cohérente à une expérience acquise par la pratique





## NEU-JKF SUPPORT CENTER

### Une équipe dédiée

Dès la phase de démarrage du contrat, notre équipe réalise une cartographie digitale de vos systèmes et de votre organisation pour une totale synchronisation des informations. Cet état des lieux technique permet la mise en place de procédures et process de maintenance spécifique au site. Sur cette base, nous rédigeons un plan de maintenance optimisé et proposons des pistes d'amélioration. Un reporting régulier vous assure un plan d'investissement transparent.

### Un Centre d'essais et de formation de pointe

Le CEFAN a pour but de tester, mesurer et inspecter les systèmes et équipements faisant appel à des techniques d'utilisation de l'air industriel. Il dispose de plus de 10 points de test et de simulation sur une superficie de 1 000 m<sup>2</sup>, pour simuler toutes sortes de solutions : essais de transport pneumatique, analyse du comportement du produit pendant le transfert, caractérisation du produit... mais également tests de filtration, de dépoussiérage, de transfert de déchets... Equipé de salles de formation et de bancs pratiques, le CEFAN propose une gamme complète de formations dédiée à l'air.



Contact : ☎ +33 (0)3 20 10 53 66

Notre centre d'essais et de formation aux techniques de l'air :

☎ +33 (0)3 20 10 50 49

✉ [services@neu-process.com](mailto:services@neu-process.com)



NEU Process  
PA de la Houssoye - rue Ampère  
59930 La Chapelle d'Armentières - France  
[neu-process.com](http://neu-process.com)

