

Procédure d'utilisation de l'utilitaire de supervision à distance des appareils Berthold

Le logiciel que nous utilisons pour assurer la maintenance de vos appareils Berthold par l'intermédiaire du PC qui les contrôlent se nomme PC Visit.

Il faut pour cela que le PC qui contrôle l'appareil soit équipé d'une liaison qui permette d'accéder à Internet.

Vous trouverez en annexe un descriptif de la liaison sécurisée à distance entre l'assistance technique Berthold et votre appareil par l'intermédiaire du logiciel PC Visit.

Voici la procédure de connexion du logiciel :

1. Ouvrez votre navigateur Internet et ouvrez la page de notre site web

WWW.BERTHOLD.FR

2. Cliquez sur le lien « Service Assistance Technique » :

The screenshot shows the Berthold website interface. At the top, there is a navigation bar with the Berthold logo, a '60 YEARS JAHRE' anniversary banner, and the text 'INSTRUMENTS for science and industry operating worldwide'. Below this is a blue bar with the text 'detect and identify' and 'Français'. The main content area is titled 'BERTHOLD FRANCE SAS' and features a navigation menu on the left. The menu items are: Accueil, Historique de l'entreprise, Process Control, Radioprotection, Bioanalyse, Appareils d'occasion, **Service Assistance Technique** (highlighted with a red circle and an arrow), Nous contacter, Berthold à votre écoute, and Documentations. The main content area is divided into sections: 'Détection et identifier', 'Process control', 'Radioprotection', and 'Bioanalyse'. Each section has a brief description of the services provided. On the right side, there are promotional banners for 'NOUVEAU - Mesure de Volume' (AIM), 'NEW' (Equipez-vous d'un appareil à moindre coût), and 'Actualité' (Offre de lancement !! Nouveau).

3. Cliquez sur « [PC VISIT](#) » :

BERTHOLD TECHNOLOGIES

60 YEARS JAHRE

INSTRUMENTS
for science and industry
operating worldwide

detect and identify

Français

Service Assistance Technique

- ▶ Accueil
- ▶ Historique de l'entreprise
- ▶ Process Control
- ▶ Radioprotection
- ▶ Bioanalyse
- ▶ Appareils d'occasion
- ▶ Service Assistance Technique
- ▶ Nous contacter
- ▶ Berthold à votre écoute
- ▶ Documentations

Berthold France SAS propose un service de maintenance personnalisé en fonction du type d'instrument, de l'application et des souhaits de l'exploitant. Pour chaque domaine d'activité, Bioanalytique, Process Control ou Radioprotection, diverses formules de contrats de maintenance sur site peuvent être présentées, telles que garantie tous risques, visite de maintenance préventive seule, ou formule personnalisée.



Les ingénieurs du service sont spécialisés sur toutes les techniques Berthold et interviennent tant sur le territoire français qu'à l'étranger. Ils possèdent les habilitations nécessaires pour opérer sur les sites ou procédés industriels à risques. Ils dispensent une formation appropriée à l'utilisateur lors de mise en service d'appareils. Des formations complémentaires (action personnalisée, recyclage) sont effectuées en cas de besoin dans les locaux de Berthold France SAS à Thoiry.

Un support technique téléphonique est disponible aux heures ouvrables pour notre clientèle. Les réparations sont réalisées sur demande en atelier, avec le souci de limiter au mieux l'indisponibilité des instruments.

Responsable du Service : Jérôme David

Pour plus d'information ou pour toute demande spécifique :

BERTHOLD FRANCE SAS
Parc Technologique des Bruyères

BERTHOLD France SAS vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.

En répondant à ce questionnaire, vous participez à l'amélioration de la qualité de nos prestations. Nous vous remercions par avance du temps consacré à remplir cette enquête.

Enquête de satisfaction

Merci de nous retourner ce document complété à l'adresse ci-dessous:
sat(at)berthold.com ou par fax au 01 34 94 79 24

Certificat de décontamination.

Document à nous joindre dûment renseigné avec tout matériel expédié en nos locaux pour demande de réparation ou vérification, sans ce document votre demande ne pourra être prise en compte.

Certificat de décontamination

Assistance technique à distance



Prise en main à distance.

Si vous disposez d'une liaison Internet sur l'ordinateur qui contrôle votre instrument, l'utilitaire de prise en main à distance ▶ PC VISIT peut

4. Une fenêtre de téléchargement s'ouvre où vous allez avoir le choix d'Exécuter ou d'Enregistrer l'utilitaire Invité de connexion à votre machine. Choisissez « Exécuter » si vous ne souhaitez pas conserver l'utilitaire sur votre ordinateur ou « Enregistrer » si vous souhaitez le conserver sur l'ordinateur :

The screenshot shows the BERTHOLD website interface. On the right, a Windows security warning dialog box is open, titled 'Téléchargement de fichiers - Avertissement de sécurité'. It displays the file name 'pcvst_Support_10_Gest.exe', type 'Application (.exe)', and source 'www.pcvstale'. Two buttons, 'Exécuter' and 'Enregistrer', are circled in red. Arrows from the text above point to these buttons. Below the dialog, there is a warning message: 'Bien que les fichiers téléchargés depuis Internet puissent être utiles, ce type de fichier présente un danger potentiel. N'exécutez pas et n'enregistrez pas ce programme si vous n'êtes pas sûr de son origine. [Quels sont les risques?]'.

5. Si besoin, recliquez sur « Exécuter » pour valider le téléchargement :

The screenshot shows the BERTHOLD website interface. On the right, a Windows security warning dialog box is open, titled 'Internet Explorer - Avertissement de sécurité'. It displays the file name 'pcvst_Support_10_Gest.exe' and source 'Editeur inconnu'. The 'Exécuter' button is circled in red. An arrow from the text above points to this button. Below the dialog, there is a warning message: 'Ce fichier ne comporte pas de signature numérique valide authentifiant son éditeur. Méfiez-vous que les logiciels des éditeurs inconnus peuvent nuire à votre ordinateur. Comment savoir si le logiciel est sûr de son origine?'.

6. Lancez ensuite l'utilitaire (l'utilitaire se lance automatiquement si vous avez choisi « Exécuter »), une fenêtre s'ouvre vous demandant un numéro de connexion :



The image shows a screenshot of the BERTHOLD website and a PCVIST support window. The website header includes the BERTHOLD TECHNOLOGIES logo and '60 ANS JAHRE' anniversary. The main content area is titled 'Service Assistance Technique' and features a navigation menu on the left with items like 'Accueil', 'Historique de l'entreprise', 'Process Control', 'Radioprotection', 'Bioanalyse', 'Appareils d'occasion', 'Service Assistance Technique', 'Nous contacter', 'Berthold à votre écoute', and 'Documentations'. The main content area contains text about the service, a photo of two technicians, and a 'Certificat de décontamination' section. The PCVIST support window is titled 'pcvист support 10.0.18.6251' and displays a message: 'Your name during the session' followed by a text input field containing 'alouquet'. A red circle highlights the input field. Below the input field are 'Cancel' and 'Start support' buttons.

7. Contactez nous et nous vous donnerons ce numéro de session (Service Assistance Technique : 01 34 94 79 12 / sat@berthold.com).

8. Une fois le numéro rentré, validez et vous verrez s'afficher la fenêtre suivante une fois que nous aurons validé votre connexion. Cliquez sur « OUI » pour que nous aillons accès à votre PC et prendre ainsi la main sur votre appareil Berthold :

The screenshot shows the Berthold website's 'Service Assistance Technique' page. The page features the Berthold logo, a '60 ANS JAHRE' anniversary banner, and a navigation menu on the left. The main content area includes a description of the service, a photo of two technicians, and contact information. A survey overlay is present, asking 'Est-ce que je peux commencer avec l'assistance?' with 'Oui' and 'Non' buttons. A 'pcvisit' pop-up is also visible, indicating the start of a remote session.

Service Assistance Technique

Berthold France SAS propose un service de maintenance personnalisé en fonction du type d'instrument, de l'application et des souhaits de l'exploitant. Pour chaque domaine d'activité, Bioanalytique, Process Control ou Radioprotection, diverses formules de contrats de maintenance sur site peuvent être présentées, telles que garantie tous risques, visite de maintenance préventive seule, ou formule personnalisée.

Est-ce que je peux commencer avec l'assistance?
Contrôle à distance : Oui Non

Si répondant à ce questionnaire, vous participez à l'amélioration de la qualité

Début de la session d'assistance - le premier participant vient de rejoindre la session. À cet effet, veuillez entrer un commentaire (par ex. le numéro client). Ces informations seront enregistrées dans le rapport de session.

OK

pcvisit

Prise en main à distance.

Si vous disposez d'une liaison Internet sur l'ordinateur qui contrôle votre instrument, l'utilisateur de prise en main à distance PC VISIT peut

Les ingénieurs du service sont spécialisés sur toutes les techniques Berthold et intervenant tant sur territoire français qu'à l'étranger. Ils possèdent les habilitations nécessaires pour opérer sur les sites procédés industriels à risques. Ils dispensent une formation appropriée à l'utilisateur lors de mise en service d'appareils. Des formations complémentaires (action personnalisée, recyclage) sont effectuées en cas de besoin dans les locaux de Berthold France SAS à Thoiry.

Un support technique téléphonique est disponible aux heures ouvrables pour notre clientèle. Les réparations sont réalisées sur demande en atelier, avec le souci de limiter au mieux l'indisponibilité des instruments.

Responsable du Service : Jérôme David

Pour plus d'information ou pour toute demande spécifique :

BERTHOLD FRANCE SAS
Parc Technologique des Enzyères