

Manuál systému servisních smluv Schneider Electric

Vyhotovitel: SiteOne, s.r.o.

Systém servisních smluv slouží k evidenci požadavků klientů Schneider Electric plynoucí z jejich servisních smluv.

SiteOne

Schneider Electric CZ, s.r.o.

Thámová 13
186 00 Praha 8, Česká republika
Zákaznické centrum: +420 383 766 333
E-mail: podpora@schneider-electric.com

schneider-electric.com

vypinac.cz

IČO: 60467550

DIČ: CZ60467550

Zapsán v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze,
oddíl C, vložka 26951.

Obsah

1. O systému	2
2. Úvodní obrazovka.....	2
3. Nový zásah	3
3. Historie zásahů	4
4. Kontakt pro Vás.....	7

1. O systému

Systém servisních smluv je určen pro klienty společnosti Schneider Electric pro elektronické zadávání požadavků na servisní zásahy plynoucích ze servisních smluv.

Systém servisních smluv naleznete na adrese www.servis.schneider-electric.cz

Přístupy do systému jsou vám zajištěny při uzavření servisní smlouvy s vaší společností.

2. Úvodní obrazovka

Po úspěšném přihlášení do systému vás uvítá obrazovka, na které uvidíte informace o vaší firmě a kontaktní osoby vaší firmy, které mají oprávnění vystupovat vůči Schneider Electric jménem vaší společnosti.

Schneider Electric

Nový zásah <

Historie zásahů <

Informace o klientovi

Jméno zákazníka/firmy

Adresa

IČ

DIČ

Číslo servisní smlouvy

Kontaktní osoby

E-mail

Telefon

Vaňáč Milan

E-mail

Telefon

V případě, že má klient k dispozici více servisních smluv, může mezi nimi přepínat v navigačním menu.

Schneider Electric

Smlouva č.

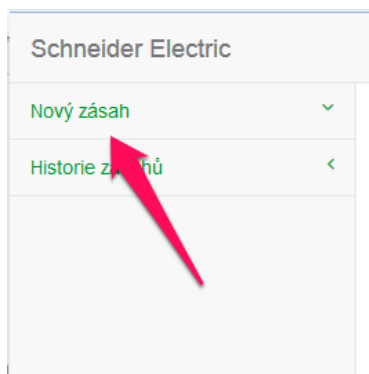
SSRSM/027/15

Nový zásah <

Historie zásahů <

3. Nový zásah

V navigaci v pravém horním rohu máte k dispozici založení požadavku na nový servisní zásah pro zařízení vyplývající z vaší servisní smlouvy.



Na formuláři je zapotřebí vyplnit tyto údaje:

1. Kontakt
 - zde vyberte kontaktní osobu pro řešení vámi zakládaného požadavku na zásah
2. Provozovna
 - v případě, že máte více provozoven pod smlouvou je zapotřebí zvolit, které se požadavek týká
3. Popis
 - zde prosím, co možná nejlépe popište váš problém
4. Forma komunikace
 - email – zvolte tuto formu komunikace, pakliže chcete, abyste byl informován o stavu řešení vašeho požadavku, formou Emailu.
 - SMS - zvolte tuto formu komunikace, pakliže chcete, abyste byl informován o stavu řešení vašeho požadavku, formou Emailu.
5. Přidat přílohu
 - v případě, že máte fotografie či jiné materiály, které by nám pomohli v identifikaci problému, prosím zašlete nám je.
6. Stisknutím tlačítka vložit dojde k založení Vašeho požadavku na servisní zásah

Nový zásah

Kontakt*

Provozovna*

Popis

Forma komunikace* ☐ Email ☐ SMS

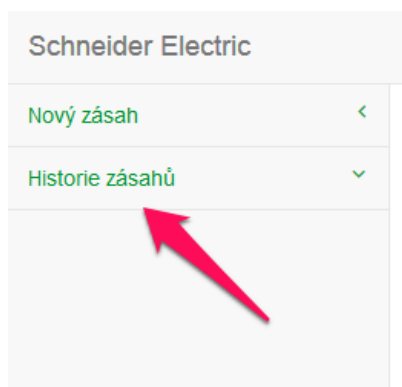
Přidat přílohu Soubor nevybrán.

Nyní jen vyčkejte na kontaktování naším koordinátorem, případně přímo naším technikem.

Po celou dobu řešení Vašeho problému vás budeme notifikovat o jeho stavu vámi zvoleným kanálem komunikace.

3. Historie zásahů

V navigaci v pravém horním rohu máte dostupnou historii zásahů, kde vždy uvidíte aktuální stav řešení vašeho požadavku.



Na obrazovce historie zásahů se zobrazují všechny vaše aktuální i historické zásahy.

Ke každému zásahu vždy uvidíte v jakém je řešení, i s popisem problému, který jste zasílal naší společnosti, pro aktuální přehled stavu vašeho požadavku.

Historie zásahů

Zásah ↓	Stav ↑	Popis problému ↑	Zásah ↑
82	Servisní zásah ukončen		detail
69	Storno požadavku		detail
68	Servisní zásah ukončen		detail
45	Servisní zásah ukončen		detail

V případě, že vás zajímají další informace o zásahu, je k dispozici jejich detail.

V detailu zásahu najdete tyto informace:

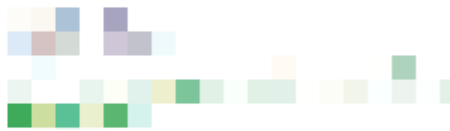
1. Popis problému – vámi zadaný popis problému
2. Kontakt – jedná se o kontakt na našeho servisního koordinátora, který má váš případ na starost a můžete se na něj kdykoli obrátit
3. Komunikační kanál – kanál, který jste si zvolili pro zasílání notifikací o stavu řešení vašeho zásahu
4. Stav – stav řešení vašeho servisního zásahu

Systém rozlišuje tyto stavy:

- a. Vložený – bezprostřední stav po vložení vašeho požadavku
 - b. Přijatý – náš koordinátor servisu přijal váš požadavek k řešení, vyčkejte prosím na jeho kontakt
 - c. V řešení – náš koordinátor servisu se s vámi dohodl na řešení a naplánoval výjezd technika
 - d. Servisní zásah ukončen – váš požadavek byl vyřešen
 - e. Storno – po oboustranné dohodě s koordinátorem jste došli k závěru, že servisní zásah není zapotřebí
5. Datum a čas nahlášení poruchy – informace, kdy jste nahlásili váš požadavek na zásah
 6. Datum ukončení – informace o termínu ukončení vašeho servisního zásahu

Detail zásahu číslo 82

[◀ Výpis zásahů](#)

Popis problému	
Kontakt	
Komunikační kanál	Email
Stav	Servisní zásah ukončen
Datum a čas nahlášení poruchy	21.8.2015 - 14:22
Datum ukončení	12.10.2015 - 07:51

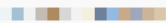
K dispozici máte zároveň seznam jednotlivých výjezdů našich techniků na váš servisní zásah.

U každé návštěvy našeho servisního technika najdete tyto informace:

1. Datum a čas nahlášeného výjezdu – termín, kdy u vás servisní technik bude/byl
2. Jméno servisního technika
3. Stav – stav výjezdu

Stavy výjezdů systém rozlišuje tyto:

- a. Vložený – výjezd našeho servisního technika byl naplánován, máte k dispozici informace, který z našich techniků vám pomůže a kdy
 - b. Přeřadit na jiného technika – náš technik zjistil, že pro váš zásah bude nejlepší jiný jeho kolega
 - c. Nutný další výjezd – technik potřebuje nestandardní součástku, bude potřeba výjezd opakovat
 - d. Úspěšně vyřešeno – technik úspěšně odstranil váš problém
4. Scan pracovního výsledku – jedná se o nascanovaný dokument výkazu práce našeho technika, pro kontrolu, jaké služby vám byly poskytnuty

Seznam výjezdů			
Datum nahlášeného výjezdu	Jméno servisního technika	Stav	Scan pracovního výkazu
2.9.2015 - 08:00		Úspěšně vyřešeno	zobrazit scan
2.9.2015 - 08:00		Úspěšně vyřešeno	
2.9.2015 - 08:00		Úspěšně vyřešeno	
2.9.2015 - 08:00		Úspěšně vyřešeno	zobrazit scan

4. Kontakt pro Vás

V případě, že budete mít jakékoli problémy či nejasnosti, neváhejte nás prosím kontaktovat:

Milan Vaňáč

Telefonu: +420739389770

E-mail: milan.vanac@schneider-electric.com