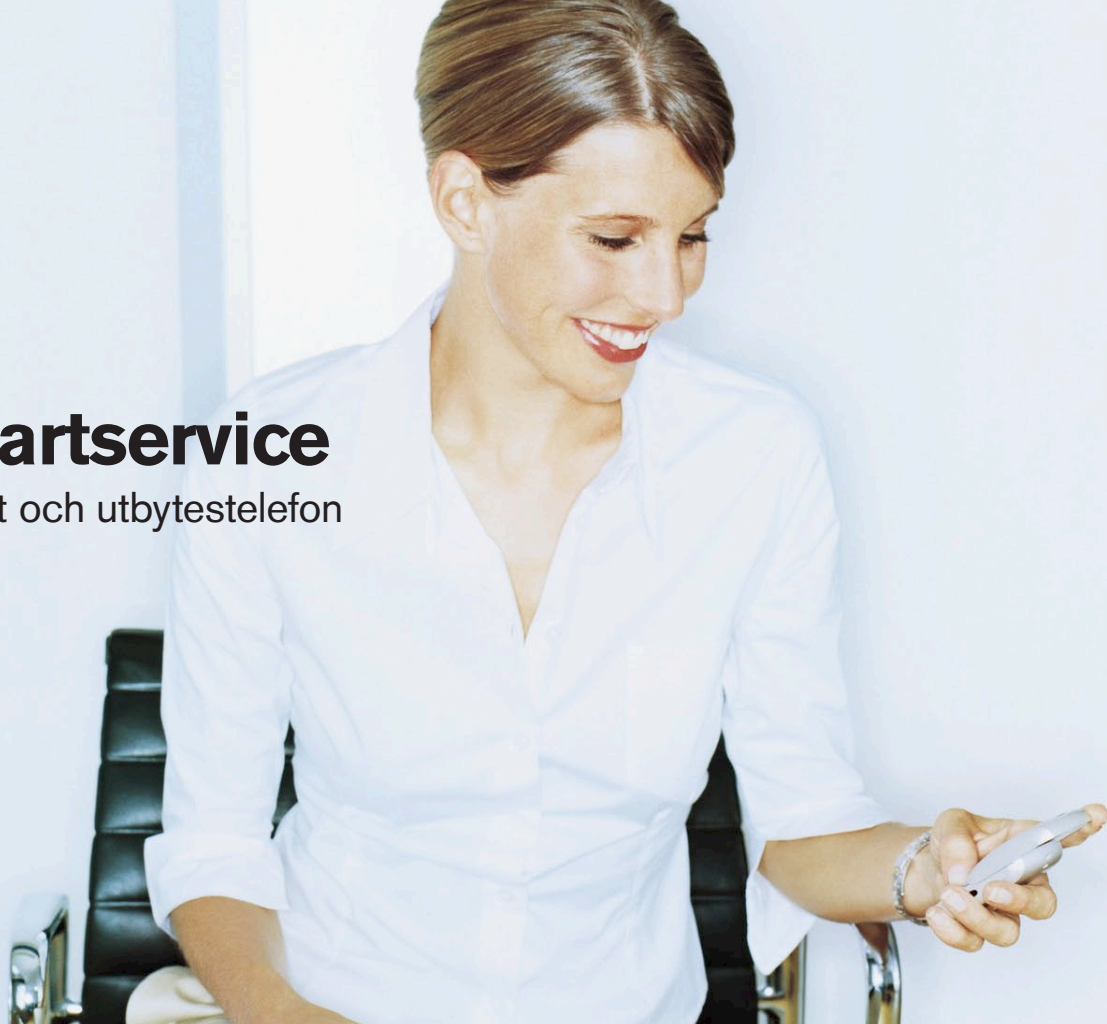


Atea Smartservice

Diagnos, support och utbytestelefon



Första hjälpen för mobilanvändare

Atea Smartservice är en tjänst för organisationer som vill effektivisera sin mobila support. Användarna kan ringa ett telefonnummer när telefonen går sönder eller vid behov av annan hjälp. Vi ställer kontrollfrågor för att avgöra felaktighet, löser problemet eller hjälper användaren att vända sig till serviceverkstad. Vi kan också leverera en utbytestelefon (dagen efter).

Smartservice finns i två grundnivåer men kan göras helt kundunika om det föreligger speciella behov.

Service & support C:a pris per användare och månad	BAS 19:-	PROF 39:-
Diagnos Diagnos och felsökning vid serviceanmälan (minimerar reparationer som egentligen är handhavande-fel).	✓	✓
Registrering Vi hjälper användaren att registrera service och kan hjälpa till med servicepåsar, påminnelse att ta ut sim-kort mm.	✓	✓
Telefonen Vi hjälper till med frågor kring telefonens vanligaste funktioner.	✓	✓
Operativet Vi hjälper till med frågor kring telefonens operativsystem.	✓	✓
Synkronisering & e-post Vi hjälper till med frågor kring synkronisering, kontakt & kalender.		✓
SWAP-administration Vi lagerhåller och administrerar reservtelefoner för lån eller utbyte. *		✓
SWAP-aktivering Utskick av lån eller utbytestelefon (leverans dagen efter). **		✓

*Huruvida användaren ska få låna eller byta sin telefon avgörs vid implementation av tjänsten.

** Emballage, frakt och utbytestelefoner debiteras separat, läs mer om villkoren i produktbladet!



Service & SupportLine

Alla användare som är anknutna till en Atea Smartservice-nivå kan kontakta oss vid behov av hjälp. Det kan handla om synkroniseringsinställningar, hur man aktiverar lösenord, operativsystem eller frågor om telefonens funktioner.

När användaren kontaktar Support Center ställs ett antal kontrollfrågor för att avgöra om ett utbyte eller lån är nödvändigt. Vid konstaterande av definitivt fel kan Support Center skicka en utbytestelefon och den felaktiga returneras av användaren till servicegivaren med den bifogad adresslappen. Observera att användaren måste skriva ut en servicesedel som ska bifogas den felaktiga telefonen. Många fel kan dock avhjälpas på telefon och behöver inte alltid vara relaterade till själva telefonen.

Huruvida den reparerade telefonen returneras tillbaka till användaren eller till SWAP-lager efter reparation definieras vid implementation. Support Center ansvarar för logistik och innehåll i SWAP. Om SWAP-lager behöver bytas ut eller på annat sätt ändras så kommer kontakt att tas med kund för att aktivera en beställning som debiteras separat.

Upplägg SWAP

Kunden beställer, äger och disponerar SWAP-lagret som lagras hos Support Center. Ungefär åtta procent motsvarande antalet telefoner i kundens anläggning ska köpas in för att täcka volymen av förväntade serviceärenden i serviceprogrammet.

SWAP-telefonerna är inte inräknade i priset på tjänsten utan beställs separat men kan erbjudas inom Atea hyreskoncept. Exempel: om kunden har 400 telefoner i anläggningen ska alltså 32 telefoner läggas till SWAP-lager. Eventuell påfyllning av lager bestäms av kund efter en anmodan av Support Center. Vi rekommenderar att så få modeller används i erbjudandet.

Leverans av utbytestelefon

Om serviceanmälan registreras till Support Center före kl. 14.00 sker leverans av utbytestelefon arbetsdagen efter. Frakter och emballage debiteras på faktura månatligen i efterhand.

Kvalitetsrapport

Alla ärende loggas och genererar statistik till beställare.

Serviceärenden utanför garanti

Serviceärenden och kostnadsförslag utanför gällande garanti debiteras direkt till kund.

Smart reservtelefon löser akuta behov

Atea erbjuder enkla men bra röst-telefoner om man önskar utrusta verksamheten med reservprodukter på plats. Backup-telefonerna är inte inräknade i priset på tjänsten utan beställs separat men kan erbjudas inom Atea hyreskoncept.

Teckna avtal? Vill du veta mer?

Kontakta customer-care.mobility@atea.se