

Подробно описание на функциониращата система за приемане обслужване на сервизни заявки и организация на гаранционен сервиз

СТЕМО ООД ще извършва техническа поддръжка на техниката, собственост на Възложителя. Техническото обслужване и ремонтът ще се извършват след получаване на заявка от Възложителя, съгласно изискванията, установени от производителя.

Представител на Възложителя подава заявка за сервизна услуга като съобщава серийния номер на повреденото оборудване и идентифицираните последствия от повредата. Изпълнителят потвърждава приемането на ЗСУ и предоставя номера, под който е регистрирана заявката.

Ремонтът се извършва с оригинални резервни части от склад. Протокол за извършена сервизна услуга /ПСУ/ изготвя сервизният специалист, на когото е възложено изпълнението на ЗСУ. В протокола се описва как е решен проблемът, какви модули са подменени и в какви срокове е станало това. На хартиен носител в два екземпляра се подписват и двете.

Обслужването ще се извършва в сградите на Възложителя. При невъзможност за ремонтване на повредената техника на място, СТЕМО ООД я приема за поправка в осигурен от него сервиз със съгласие на Възложителя и подписване на приемопредавателен протокол. В този случай транспортните разходи са за сметка на Изпълнителя.

Поддръжка от страна на СТЕМО ООД включва следните дейности:

- Приемане и регистриране на съобщение за повреда;
- Назначаване на приоритет на изпълнение на съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки за ремонт;
- Поддържане в пълна техническа и функционална изправност приетата за сервизно обслужване техника;
- Консултации по телефона;
- Посещение на място;
- Първоначален оглед и опис текущото състояние
- Попълване на сервизна карта;

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

- Диагностика на повреденото устройство;
- Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
- Тестване на технически устройства за работоспособност;
- Поддържане на картотека от сервизни карти;
- Предоставяне на указания и инструкции за правилната експлоатация на техниката;
- Замяна на дефектирали компоненти, като вложените изправни части стават собственост на Възложителя при влагането им.

чл. 2 от ЗЗЛД

Схема на сервизните процеси

1. Ред за заявяване, обработване и приключване на инциденти по договори за сервизна поддръжка. Web система – достъп, заявки и справки

Подаване на заявки за инцидент. В работно време услугата е достъпна през web системата, на националния телефон или имейл, а в извънработно време - на националния телефон.

Работно време	Заявка за инцидент по договор за обслужване	
	8:30 до 18:00	от 18:01 до 8:59
24 часа x 7 дни	web заявка, support@stemo.bg или диспечер на тел.070017978	диспечер на тел.070017978
13 часа x 5 дни	web заявка, support@stemo.bg или диспечер на тел.070017978	диспечер на тел.070017978
8 часа x 5 дни	web заявка, support@stemo.bg или диспечер на тел.070017978	няма

чл. 2 от
ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

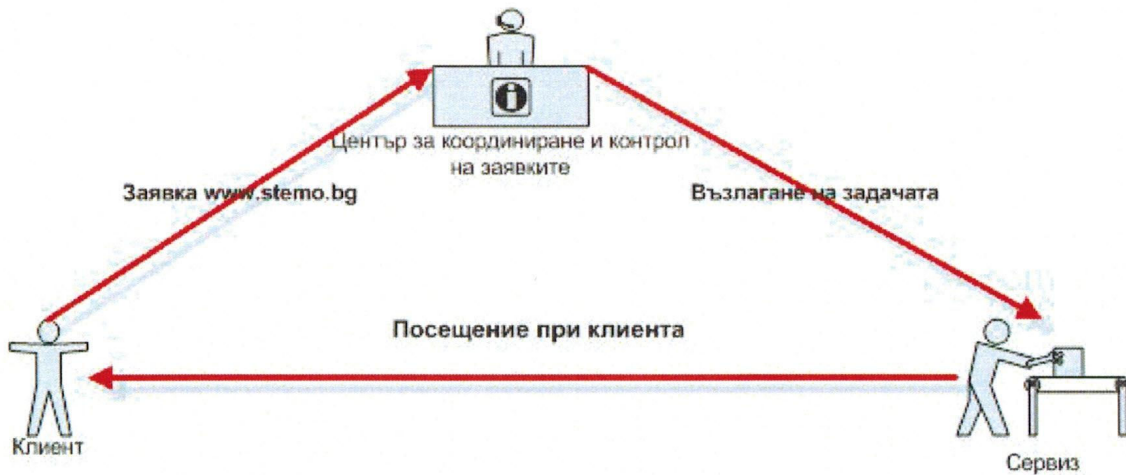
чл. 2 от
ЗЗЛД



000100

Обработване и приключване на инциденти

чл. 2 от 3ЗЛД



Клиентът регистрира заявка за инцидент. Заявката може да бъде регистрирана по някои от описаните по-горе начини. В работно време, предпочитания ред за регистриране е web-заявката, а в извънработно време единствения начин е националният телефон.

Заявката за инцидент се получава в центъра за координиране и контрол. Съобразено с договореното ниво на поддръжка, на инцидента се назначава приоритет и се възлага за изпълнение към съответния сервиз, назначава се сервизен инженер – изпълнител.

Клиентът получава обратна информация за датата и часа на посещение.

Независимо от формата, по която е получена заявката, информацията, която получава клиентът при потвърждаване на приемането на заявката за инцидент е в следния формат:

Номер на заявката		Попълва се номерът на СП от Диригент
Име на инженера		Определен от ръководителя на сервиза
Телефон за връзка		От данните за инженера
Дата и час на посещение		Определени от ръководителя на сервиза според SLA на клиента.
Забележка		Пояснение в свободен текст

През целия процес - от регистрирането на инцидента до установяването на работоспособността на устройството, центърът за контрол следи за

чл. 2 от 3ЗЛД

чл. 2 от 3ЗЛД

чл. 2 от 3ЗЛД

000107

спазване на договорените ангажименти. След като сервизният инженер приключи с работата при клиента, незабавно уведомява координатора за извършените дейности.

Клиентът получава информация за отработване на заявката в следния формат:

чл. 2 от
ЗЗЛД

Номер на заявката		Попълва се номера на СП от Диригент
Дейности		Описват се предприетите действия за решаване на проблема
Резултат		Описва се състоянието на техниката, след намесата на сервизен инженер
Оборотна техника		Описание на обратната техника
Модел:		
SN:		
Отработени часове		Отразява се изразходеното време
Очаквана дата на завършване		
Забележка		Пояснение в свободен текст

Ако посещението на сервизният инженер не е довело до окончателно решение на проблема, т.е. има предоставена обратна техника или се чака потвърждение на оферта, информация за това се изпраща допълнително към клиента.

чл. 2 от
ЗЗЛД

Формат на информацията за приключване на инцидент:

Номер на заявката		Попълва се номера на СП от Диригент
Дейности		Описват се предприетите действия за решаване на проблема
Резултат		Описва се състоянието на техниката, след намесата на сервизен инженер
Отработени часове		Отразява се изразходеното време
Оферта номер		чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от
ЗЗЛД



000108

Web система за регистриране на заявки за инциденти.

Достъпът до системата се осъществява с помощта на стандартен web-браузер – например Microsoft Internet Explorer. Необходимо е потребителско име и парола за идентификация, което се получава след попълване на форма на адрес:

<http://www.stemo.bg/jsp/urequest.do?a=Zm9ybQ==&access=2>

Заявка за достъп - Windows Internet Explorer

<http://www.stemo.bg/jsp/urequest.do?a=Zm9ybQ==&access=2>

Заявка за достъп

STEMO
Computer Systems & Software

учебен център запитвания download кариера контакти
продукти решения сервис новини за фирмата english

Заявка за достъп до секция сервисни заявки.

За контакти

Фирма

Лице за контакти

За кореспонденция п. код град

адрес

E-mail

Телефон код

Договор номер 29.01.2007

Допълнителни коментари, въпроси и забележки

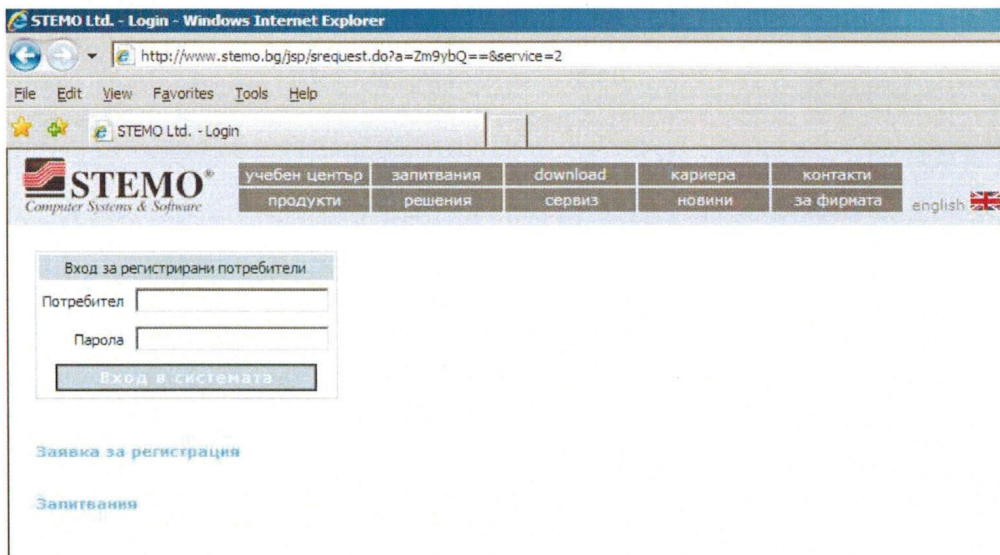
Изпращане на заявката

Заявлението за достъп се обработва от Координатора на услугата. Събира се и се въвежда цялата информация за структурата на обектите на клиента, настройват се контролните точки за обратна връзка, необходими за активиране на процедурата. Клиентът получава необходимия брой потребителски имена и пароли за достъп.

Вход и идентифициране пред системата.

Вход: <http://www.stemo.bg/jsp/srequest.do?a=Zm9ybQ==&service=2>





чл. 2 от
ЗЗЛД

С получените потребителско име и парола, потребителят се идентифицира пред системата. При проблем с потребителско име или парола, пишете на имейл support@stemo.bg

Попълване на заявка за сервизна услуга.

чл. 2 от
ЗЗЛД

При попълване на формата, от падащото меню се избира съответният обект на Клиента, предварително въведен в системата. Попълват се всички задължителни полета с вярна информация, ако не са заредени автоматично.

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от
ЗЗЛД

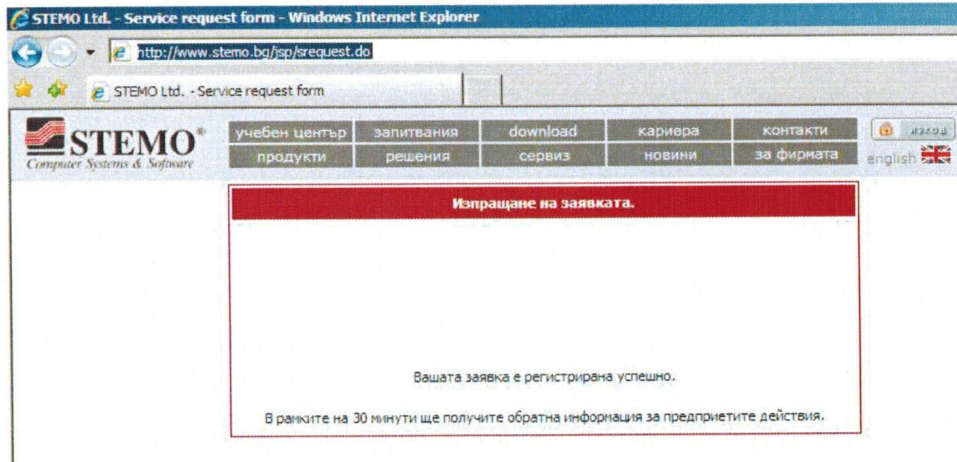


000110

Попълва се информация за приоритета на заявката, както и данни за повредения продукт с описание на проблема.

Следва екран за потвърждение на въведената информация и потвърждение, че заявката за инцидент е регистрирана в системата.

чл. 2 от 3ЗЛД



Клиентът получава обратна информация по имейл за името на сервизния инженер, който ще го посети, както и очакваната дата и час на посещение.

От този момент, отстраняването на проблема е ангажимент на сервиза на Стемо!

Системата дава възможност за преглед на състоянието на списък с приетите заявки за инциденти на адрес:

<http://www.stemo.bg/jsp/secured.do?a=c2xpc3Q=&service=1>

чл. 2 от 3ЗЛД

чл. 2 от 3ЗЛД

чл. 2 от 3ЗЛД

чл. 2 от 3ЗЛД



000111

STEMO Ltd. - Service orders list - Windows Internet Explorer
 http://www.stemo.bg/jsp/secured.do?a=c2xpc3Q=&service=1

STEMO Ltd. - Service orders list

STEMO®
Computer Systems & Software

учебен център запитвания download кариера контакти
 продукти решения сервис новини за фирмата english

Клиент	Поръчка	Дата	Тип	Сервизна база	Продукт
БТК - АД ТРД ПЛЕВЕН	0093060001501	21.12.2006	Гаранционна	Плевен	Монитор - FSC SCALEVIEW L19-1W
БТК АД	0033060024939	09.01.2007	Гаранционна	София	Преносим компютър - HP Compaq nx8220 P-M 750 (1.86
БТК АД	0033060024780	05.01.2007	Гаранционна	София	Преносим компютър - HP Compaq nx8220 P-M 750 (1.86
БТК АД	0033060024714	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - SCENIC E620, i915G Celeron D 33 Creative SB Live 24-BIT
БТК АД	0033060024708	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 i915GV, Cele
БТК АД	0033060024707	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 i915GV, Cele
БТК АД	0033060024704	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 i915GV, Cele
БТК АД	0033060024691	03.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 i915GV, Cele
БТК АД	0033060024652	28.12.2006	Гаранционна	София	Преносим компютър - HP Compaq nx8000 P-M 1.7GHz 1
БТК АД	0033060024482	19.12.2006	Гаранционна	София	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5905 i945G, Celen
БТК АД	0073060002004	11.01.2007	Гаранционна	Стара Загора	Настолен компютър - Entry Level PC - HP dx2200 Busine
БТК АД	0083060004232	04.01.2007	Гаранционна	Бургас	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 i915GV, Cele
БТК АД	0083060004231	04.01.2007	Гаранционна	Бургас	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 i915GV, Cele
БТК АД	0033060024769	04.01.2007	Гаранционна	София	Настолен компютър - SCENIC E300, i865GV Intel Celeron Sound card Creative SB Live 24-BIT
БТК АД	0093060001566	18.01.2007	Гаранционна	Плевен	Настолен компютър - SCENIC E300, i865GV Intel Celeron
БТК АД	0093060001526	05.01.2007	Абон. дог. с платени части	Плевен	Цифрова копирна машина - Canon iR 2230
БТК АД	0093060001520	04.01.2007	Гаранционна	Плевен	Настолен компютър - FSC ESPRIMO E5700 i915GV, Cele
БТК АД	0093060001507	28.12.2006	Гаранционна	Плевен	Настолен компютър - SCENIC E300, i865GV Intel Celeron Sound card Creative SB Live 24-BIT
БТК АД +	0033060025418	24.01.2007	Гаранционна	София	Преносим компютър - HP Compaq nx8220 P-M 750 (1.86
БТК АД +	0033060025208	17.01.2007	Гаранционна	София	Монитор - HP Flat Panel Monitor L1702 2Tone TCO99, HP

страница: 1 << Предишна Следваща >>

чл. 2 от ЗЗЛД

2. Схема на действие при посещение на място. Документиране на дейността.
 Бланка на сервизна поръчка за ремонт.

чл. 2 от ЗЗЛД



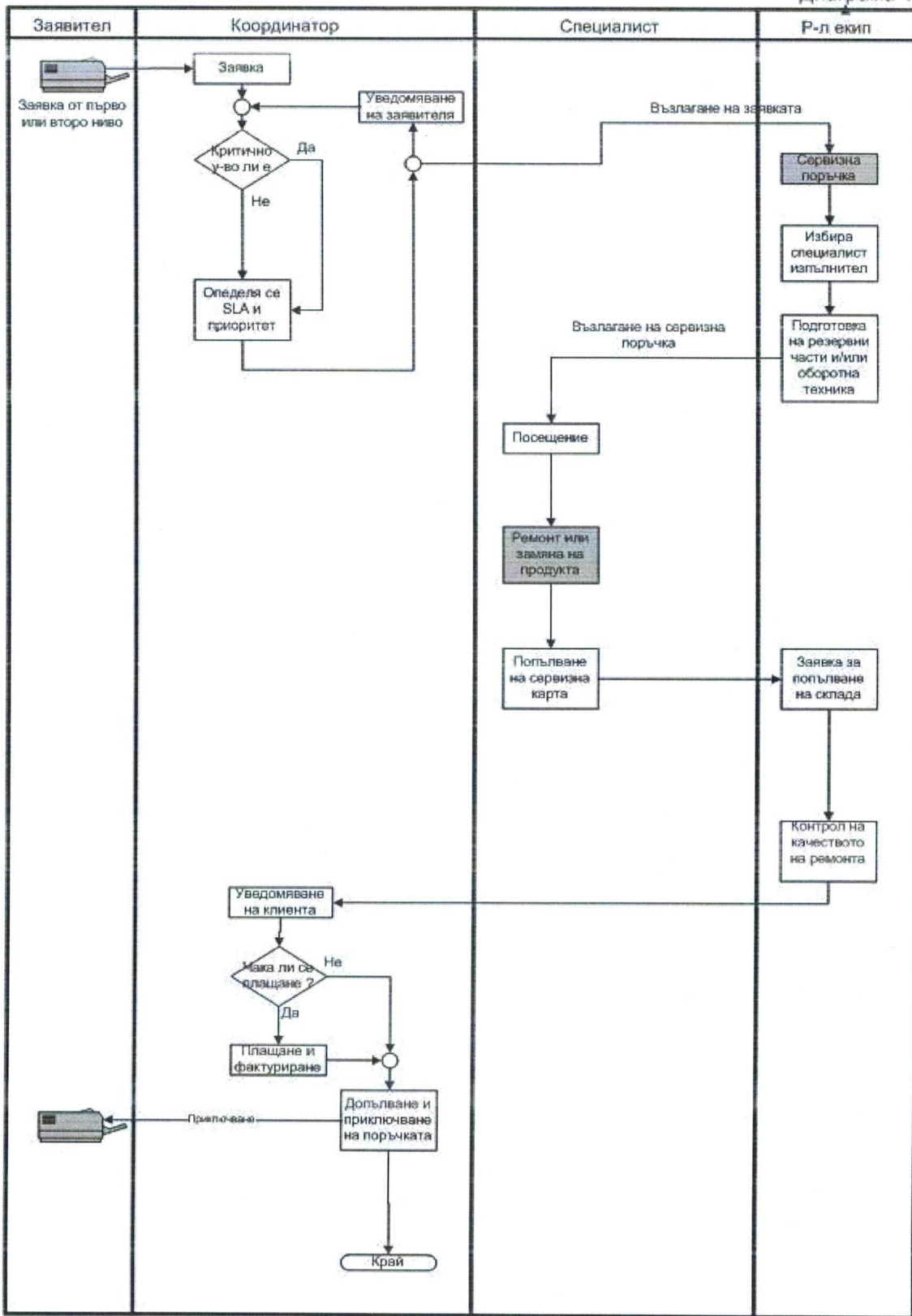
чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

000112

Диаграма 1



чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД