



Procedura zgłoszenia awarii lub usterki

Zgłoszenie awarii lub usterki

Podstawowymi punktami kontaktu dla zgłaszania awarii lub usterki przez Zamawiającego są:

- Adres e-mail: **serwis@s4e.pl**
- Telefon **(0-12) 444-65-00, 801 090 101**

W przypadku serwisu z czasem naprawy poniżej 24h konieczne jest telefoniczne potwierdzenie zgłoszenia. Do prawidłowego zgłoszenia awarii należy podać następujące, **wymagane informacje:**

1. Imię i nazwisko osoby zgłaszającej problem;
2. Dane kontaktowe osoby zgłaszającej (mail, telefon);
3. Adres instalacji sprzętu – realizacji naprawy;
4. Opis problemu;
5. Numer seryjny urządzenia / numer Commcell ID
6. Logi z urządzenia, o ile są dostępne;

Procedura zgłoszenia:

1. Zgłoszenie nieprawidłowości funkcjonowania systemu każdorazowo należy wykonać poprzez przesłanie mailem **wymaganych informacji** na adres **serwis@s4e.pl** oraz potwierdzić poprzez kontakt telefoniczny.
2. Treść komunikatu oraz objawy nieprawidłowego działania urządzeń należy załączyć w zgłoszeniu.

Przyjęcie zgłoszenia:

W odpowiedzi na zgłoszenie awarii lub usterki, po przyjęciu zgłoszenia, z systemu zgłoszeń serwisowych CRM (adres **crm@s4e.pl**), zostanie przesłany email do Zgłaszającego, będący równocześnie potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia. W tytule przesłanej wiadomości będzie zawarty sześciocyfrowy numer zgłoszenia (**#123456**).

Realizacja zgłoszenia:

Po potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia inżynier S4E przystępuje do procesu diagnozy. Zmiany statusu konkretnego zgłoszenia, informujące o postępie w naprawie, a także wszelka korespondencja dot. zgłoszenia o nadanym numerze, będzie od tej pory wysyłana na adres poczty elektronicznej Zgłaszającego, z systemu zgłoszeń CRM serwisu S4E (crm@s4e.pl). W celu zachowania spójności korespondencji w ramach zgłoszenia, konieczna jest jej realizacja w wątku wiadomości, zawierającym nadany tytuł i numer zgłoszenia (korespondencja w trybie odpowiedzi na otrzymaną wiadomość).

Zamknięcie zgłoszenia:

Po usunięciu awarii, za zgodą Zgłaszającego, zgłoszenie otrzyma status Rozwiązane. Po otrzymaniu informacji o rozwiązaniu problemu, Zgłaszający dokonuje oceny realizacji Zgłoszenia przez serwis S4E. Po dokonaniu oceny zgłoszenie zostanie zamknięte.

Uwaga! Po zamknięciu zgłoszenia, wiadomości wysyłane na adres crm@s4e.pl zawierające tytuł i numer zgłoszenia nie będą już trafiały do systemu zgłoszeń serwisowych. Kolejne awarie, w tym awarie związane z zamkniętym zgłoszeniem należy zgłaszać wyłącznie na adres serwis@s4e.pl.