

Centrum Serwisowe Antumo

Pakiety serwisowe



Jak wygląda obsługa zgłoszenia serwisowego?

1. Zgłoszenie awarii

Zgłoszenie rozpoczyna się w systemie RMA, w którym w kilku krokach klient rejestruje zgłoszenie oraz opisuje problem niepoprawnego działania urządzenia.

Po przyjęciu zgłoszenia użytkownik uzyskuje dostęp do bieżącego statusu naprawy oraz pełnej historii serwisowej.



2. Diagnostyka i wycena

Pracownik Centrum Serwisowego Antumo przeprowadza diagnostykę oraz kontrolę zgodną z rygorystycznymi standardami.

Na tym etapie pracownik serwisu dokonuje również szacowania ewentualnych kosztów naprawy, które są przedstawiane klientowi do akceptacji. Po jej uzyskaniu realizowana jest naprawa, wymiana komponentów lub aktualizacja oprogramowania - w zależności od wybranego pakietu.



3. Naprawa i wysyłka

Po zakończeniu prac urządzenie jest odsyłane do klienta, a cały proces pozostaje w pełni transparentny.

W przypadku braku możliwości dokonania naprawy w określonym terminie oferujemy możliwość użyczenia sprzętu zastępczego na czas naprawy. W razie potrzeby wykonujemy usługę serwisową w siedzibie klienta.



Program serwisowy Care to:

pełne wsparcie i opieka serwisowa urządzeń których dystrybutorem jest Antumo

zespół wykwalifikowanych inżynierów

gwarancja wsparcia przez autoryzowanych specjalistów z działów technicznych producentów urządzeń z naszej oferty

opieka serwisowa zgodna ze standardami nakładanymi przez producentów

Pakiety serwisowe:

Total Care

Wszechstronna gwarancja na okres jednego roku z możliwością przedłużenia do 3-5 lat.

Program, który w pełni chroni urządzenia w razie przypadkowych uszkodzeń, zakłada 3-dniowy czas naprawy oraz daje opcję odświeżenia baterii. Total Care Service zakłada również możliwość przedłużenia gwarancji o kolejny rok bądź dwa lata.

Jest to program dla tych, którzy potrzebują natychmiastowych reakcji w przypadku awarii oraz pewności i zabezpieczenia ciągłości funkcjonowania organizacji.

Najważniejsze cechy programu Total Care:

- gwarancja przez okres 1 roku lub w zależności od wyboru od 3 do 5 lat na urządzenia oraz 6 miesięcy gwarancji na baterię
- czas naprawy wynosi 3 dni (jest to czas naprawy w serwisie wewnętrznym)
- bezpłatny dostęp najnowszych aktualizacji systemów operacyjnych dla urządzeń
- pełna gwarancja na uszkodzenia wynikające z użytkowania
- w ramach kontraktu zapewniany jest dostęp do części zamiennych dedykowanych dla urządzeń
- opcjonalna wymiana baterii
- możliwość przedłużenia gwarancji o kolejny rok bądź 2 lata
- po usunięciu usterki Centrum Serwisowe Antumo pokrywa obustronny koszt wysyłki do klienta
- przez okres trwania programu dostępny jest sieciowy Help Desk
- program w pełni zastępuje wersję opieki Basic Care Service

Special Care

Wszechstronna gwarancja trwająca przez okres jednego roku z możliwością przedłużenia do 3-5 lat.

Program, który zapewnia naprawę urządzeń w ciągu zaledwie 7 dni roboczych. Ważnym atutem jest dodatkowa usługa wymiany baterii oraz gwarancja na uszkodzenia wynikające z użytkowania.

Oznacza to maksymalizację korzyści płynących z inwestycji w produkty oferowane przez Antumo.

Najważniejsze cechy programu Special Care:

- gwarancja przez okres 1 roku lub w zależności od wyboru od 3 do 5 lat oraz 6 miesięcy gwarancji na baterię
- czas naprawy wynosi 7 dni (jest to czas naprawy w serwisie wewnętrznym)
- bezpłatny dostęp najnowszych aktualizacji systemów operacyjnych dla urządzeń
- pełna gwarancja na uszkodzenia wynikające z użytkowania
- przy wyborze programu na okres od 3 do 5 lat, istnieje możliwość przedłużenia gwarancji o kolejny rok bądź 2 lata
- wymiana baterii jest opcjonalna
- po usunięciu usterki, Centrum Serwisowe pokrywa koszt wysyłki do klienta
- przez okres trwania programu dostępny jest sieciowy Help Desk
- program w pełni zastępuje wersję opieki Basic Care Service

Dlaczego warto wybrać pakiet serwisowy?



oszczędność czasu



sprzęt zastępczy –
eliminacja przestoju
w pracy przedsiębiorstwa



wyeliminowanie
nieoczekiwanych
kosztów napraw



możliwość
przewidywania budżetu
obsługi serwisowej



skrócenie czasu
naprawy



ograniczenie
kosztów części
zamiennych

Plus Care

Wszechstronna gwarancja na okres jednego roku z możliwością przedłużenia do 3-5 lat.

Zapewnia naprawę w czasie 10 dni roboczych oraz oznacza maksymalne wykorzystanie inwestycji w urządzenia dystrybuowane przez Antumo.

Najważniejsze cechy programu Plus Care:

- gwarancja przez okres 1 roku lub w zależności od wyboru od 3 do 5 lat oraz 6 miesięcy gwarancji na baterię
- czas naprawy wynosi 10 dni (jest to czas naprawy w serwisie wewnętrznym)
- uszkodzenia wynikające z użytkowania urządzenia oraz przypadkowe uszkodzenia nie są objęte gwarancją
- bezpłatny dostęp najnowszych aktualizacji systemów operacyjnych dla urządzeń
- wymiana akumulatora nie jest wpisana w program, zaś najnowsze aktualizacje są dostępne w zależności od modelu urządzenia objętego ochroną
- po usunięciu usterki Centrum Serwisowe Antumo pokrywa koszt wysyłki do klienta
- przez okres trwania programu dostępny jest sieciowy Help Desk
- program w pełni zastępuje wersję opieki Basic Care Service

Basic Care

Bezpłatna, podstawowa opieka serwisowa przez 12 miesięcy z możliwością przedłużenia do 3-5 lat.

Dedykowany zespół specjalistów będzie na bieżąco reagował na ewentualne problemy. Oznacza to minimalizację ryzyka, płynność procesów i stałe poczucie bezpieczeństwa oraz komfortu.

Najważniejsze cechy programu BasicAntumo Care:

- roczna gwarancja na urządzenia oraz 6 miesięcy gwarancji na baterię
- czas naprawy wynosi 14 dni (jest to czas naprawy w serwisie wewnętrznym)
- uszkodzenia wynikające z użytkowania urządzenia oraz przypadkowe uszkodzenia nie są objęte gwarancją
- w zależności od wybranego produktu - aktualizacje urządzeń są darmowe
- po usunięciu usterki Centrum Serwisowe Antumo pokrywa koszt wysyłki do klienta
- przez okres trwania programu dostępny jest sieciowy Help Desk

Pakiety serwisowe	Total Care	Special Care	Plus Care	Basic Care
-------------------	------------	--------------	-----------	------------

Zakres świadczeń

Długość kontraktu	1, 3 lub 5 lat	1, 3 lub 5 lat	1, 3 lub 5 lat	1, 3 lub 5 lat
Czas gwarancji na urządzenie	1, 3 lub 5 lat	1, 3 lub 5 lat	1, 3 lub 5 lat	1, 3 lub 5 lat
Naprawa w serwisie wewnętrznym	✓	✓	✓	✓
Szczegółowa kontrola zgodna z rygorystycznymi standardami	✓	✓	✓	✓
Diagnostyka stanu urządzenia	✓	✓	✓	✓
Pokrycie naprawy - wada producenta	✓	✓	✓	✓
Pokrycie naprawy - normalne zużycie	✓	✓	✓	✗
Pokrycie naprawy - przypadkowe uszkodzenie	✓	✗	✗	✗
Pokrycie naprawy - wgranie najnowszej wersji systemu operacyjnego	✓	✓	✓	✓
System RMA do obsługi zgłoszeń	✓	✓	✓	✓
Wsparcie Help Desk	✓	✓	✓	✓
Dodatkowa gwarancja na 1 lub 2 lata	✓	✓	✓	✓
Koszt wysyłki - przychodzące	✓	✗	✗	✗
Koszt wysyłki - wychodzące	✓	✓	✓	✓

Utrzymanie i optymalizacja urządzeń

Wgranie najnowszej wersji systemu operacyjnego	✓	✓	✓	✓
Stała dostępność części zamiennych w magazynie	✓	✗	✗	✗
Wymiana baterii - opcjonalnie	✓	✓	✓	✓
Wymiana akcesoriów - opcjonalnie	✓	✓	✓	✓

Czas realizacji zgłoszenia

Naprawa w centrum serwisowym	3 dni robocze	7 dni roboczych	10 dni roboczych	14 dni roboczych
Wysyłka do klienta	następny dzień roboczy	następny dzień roboczy	następny dzień roboczy	następny dzień roboczy

Korzyści dla Twojej firmy ze współpracy z Antumo:



Kompleksowa obsługa serwisowa

Naprawy i diagnostyka szerokiego zakresu sprzętu, w tym terminali mobilnych i POS, drukarek etykiet oraz tabletów przemysłowych



Elastyczna współpraca

Możliwość jednorazowych zgłoszeń serwisowych lub stałych kontraktów zapewniających szybszą realizację i dodatkowe korzyści.



Szybka realizacja

Kontrakty serwisowe oferują realizację napraw nawet w 3 dni robocze, co minimalizuje przestoje.



Koszty pod kontrolą

Stała opłata serwisowa eliminuje nieoczekiwane koszty napraw czy wymiany sprzętu. Wykonujemy usługi w ustalonej z góry kwocie.



Sprzęt zastępczy

Klienci, którzy mają zawarte kontrakty serwisowe mogą otrzymać sprzęt zastępczy w przypadku przedłużających się napraw.



Zdalna obsługa i zgłoszenia

Zgłoszenia online za pomocą formularza RMA umożliwiają śledzenie statusu naprawy.



Obsługa kurierska

Wygodne rozwiązania transportowe i minimalizacja kosztów dla klientów z kontraktami.



Dedykowany magazyn części

Gwarancja szybkiej dostępności części zamiennych dla klientów z kontraktami.



Jakość podzespołów

Korzystamy tylko z oryginalnych części zamiennych dostarczanych przez producentów.



Specjalistyczna wiedza

Ścisła współpraca z producentami i wiedza techniczna oznaczają wysoką jakość napraw.



Minimalizacja przestoju

Dzięki szybkiemu dostępowi do części i efektywnej obsłudze, sprzęt klientów jest zawsze gotowy do pracy.



Wsparcie złożonych projektów

Integracja z innymi usługami pozwala szybko rozwiązywać problemy związane z oprogramowaniem.

