

RED TYREL RELIABLE TECHNOLOGY FOR INDUSTRY

Servicio POSTVENTA

Descripción

Departamento Postventa Tyrel

01/12/2013

Descripción del servicio postventa prestado por Tyrel a sus clientes

INDICE

1.- Introducción

2.- Grupo humano asignado

3.- Perfect Start

4.- Gestión de incidentes

4.1 Servicios susceptibles de apertura de incidentes en el CAC de Vodafone

4.2 Incidentes en terminales

5.- Revisión de facturación

6.- Renovación tecnológica

1.- Introducción.

En primer lugar, queremos agradecerle en nombre de todo el equipo la confianza depositada en nuestra empresa y esperamos cumplir con todas sus expectativas. La calidad de nuestra empresa no solamente reside en los productos y servicios que comercializamos, sino también en otras facetas de nuestro negocio: comerciales, de servicio y de asesoramiento. Esperamos y deseamos poder cumplir con sus expectativas de calidad y satisfacción ya que es nuestra única y verdadera filosofía de trabajo.

En este documento se describirán todas las acciones que Tyrel realizará en su servicio postventa con el único objetivo de que la calidad de las comunicaciones de su empresa sea excelente. Para ello iremos desgranando en diferentes secciones cómo proceder ante la aparición de cualquier incidente: se establecerán canales de comunicación concisos, se definirán tiempos de respuesta y matrices de escalado en aras a disponer de una interlocución entre usted y nuestra empresa lo más sencilla y eficaz posible.

Un aspecto que consideramos fundamental es la comunicación entre usted y nosotros: necesitamos que ésta sea fluida para que su grado de satisfacción con el servicio recibido alcance cotas importantes. Es por esto por lo que ponemos a su disposición desde el primer momento un correo electrónico al que podrá dirigirse para resolver cualquier tipo de duda o problema, complementario a todos los canales de comunicación definidos posteriormente. Dicha cuenta de correo es info@tyrel.es y desde ahí estaremos encantados de ayudarle en todo aquello en los que nos pueda necesitar.

Tendrá a su disposición un grupo humano altamente cualificado y, sobre todo, altamente comprometido. Sentiremos sus necesidades como propias, asumiremos sus problemas como nuestros e intentaremos que la relación que ahora comenzamos sea fructífera y duradera para ambas partes.

2.- Grupo humano asignado

Como ya hemos mencionado con anterioridad, en Tyrel consideramos que el equipo humano que presta el servicio es el factor clave y diferenciador que permitirá que usted disponga de unas comunicaciones en su empresa a la altura de sus expectativas.

Una vez los servicios de comunicaciones de su empresa hayan sido contratados a Vodafone, Tyrel pondrá a su disposición un grupo humano perfectamente capacitado tanto técnica como comercialmente para asegurar la calidad del servicio que ha contratado.

En el ámbito técnico, sus interlocutores serán Ingenieros de Telecomunicaciones, con al menos 5 años de experiencia laboral, perfectamente conocedores de la red de Vodafone y de todos los productos y servicios prestados por el operador. Este grupo estará a su disposición para resolver cualquier duda de índole técnica o para ayudarle en la resolución de cualquier incidencia que se pudiera producir en alguno de los servicios contratados.

En el ámbito comercial, Tyrel le asignará un comercial que le visitará periódicamente y con el que podrá contactar adicionalmente vía telefónica/mail siempre que lo necesite. Esta figura comercial le asesorará en todos aquellos nuevos productos/servicios que pudieran resultar de su interés, ajustará sus tarifas de datos/voz para que la relación calidad-precio sea siempre la óptima en base a lo contratado y resolverá cualquier tipo de duda que le pudiera surgir durante la vigencia del contrato.

Grupo técnico y grupo comercial estarán perfectamente alineados mediante figuras de coordinación internas que asegurarán que toda la información es trasladada a los interlocutores adecuados y que todos los asuntos pendientes son resueltos en tiempo y forma.

3.- Perfect Start

Con el objetivo de que usted disfrute desde el primer día de todas las funcionalidades del servicio contratado, Vodafone y Tyrel ponen en marcha la iniciativa “Perfect Start”. Con este plan de acción se persigue que el cambio de operadora para usted sea lo más transparente posible. Para ello, en un plazo máximo de 3 días desde que Vodafone comience a ser el proveedor de los servicios de comunicaciones de su empresa, recibirá la visita de un integrante del grupo técnico de Tyrel para realizar las siguientes acciones sobre los smartphones adquiridos por usted:

- Traspaso de información entre el terminal antiguo y el nuevo smartphone: copia de contactos, transferencia de contenido multimedia entre terminales, sincronización de agendas, traspaso y configuración de cuentas de correo...
- En el supuesto de ser necesario, se dará una breve formación sobre las funcionalidades básicas del nuevo smartphone con el que usted va a comunicarse.
- Se resolverá cualquier duda acerca del funcionamiento de los servicios contratados, tanto en el ámbito de la telefonía fija como en el mundo móvil.

4.- Gestión de incidentes

La red de comunicaciones de Vodafone-España está diseñada de tal forma que garantice una disponibilidad de servicio a los usuarios que a ella se conectan del 100%. Para ello, cuenta con equipos de última generación, con enlaces redundados y con una supervisión las 24 horas del día, los 7 días de la semana, realizada por personal altamente cualificado que además de las labores reactivas ante la detección de cualquier incidente ejecutan tareas proactivas para evitar que estos aparezcan.

Si se produjese un incidente en cualquiera de los servicios contratados se deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente de Vodafone (teléfono 122) para notificar el malfuncionamiento detectado. Desde el Servicio de Atención al Cliente le será facilitado un número de incidencia para hacer el seguimiento de la misma e irá recibiendo SMSs que le informarán de la evolución en la resolución del incidente acaecido.

Se entenderá como “*servicio degradado*” un error en el servicio que impida su funcionamiento a pleno rendimiento sin llegar a la interrupción del mismo y se asumirá como “*servicio interrumpido*” un fallo del mismo que impida su uso en cualquier circunstancia.

A continuación desglosaremos los diferentes servicios y la forma de proceder si se presentase alguna incidencia en cualquiera de ellos.

4.1 Servicios susceptibles de apertura de incidentes en el CAC de Vodafone

En el supuesto de que se produzca un incidente en los servicios que se detallan a continuación el primer paso será contactar con el Servicio de Atención al Cliente de Vodafone (teléfono 122) para denunciar el fallo y obtener un número de seguimiento del incidente:

- ✓ ADSL
- ✓ Oficina Vodafone
- ✓ Servicios de voz móvil
- ✓ Servicios de datos móvil
- ✓ Líneas personales de datos (LPDs)

Será ese número de seguimiento que Vodafone le indique el que nos facilitará para escalar el correspondiente problema al grupo de Vodafone encargado de la resolución del mismo.

A continuación se muestra la matriz de escalado a usar en estas situaciones. En ella se indican los tiempos que han de transcurrir desde la apertura de la incidencia, en caso de no solución de ésta, para contactar con los diversos grupos que Tyrel pone a su disposición.

	Servicio Degradado	Servicio Interrumpido
Asesor Comercial Tyrel	2 horas	30 minutos
Soporte Técnico Tyrel	4 horas	60 minutos
Responsable Comercial Tyrel	24 horas	8 horas
Gerente Tyrel	48 horas	24 horas

A continuación se indican los canales de comunicación para acceder a los grupos señalados:

- ✓ **Asesor Comercial Tyrel:** Felipe.pereiras@tyrel.es, 671672142
- ✓ **Soporte Técnico Tyrel:** info@tyrel.es, 674179123, Diego Pérez
- ✓ **Responsable Comercial Tyrel:** juancarlos.macia@tyrel.es, 674179130, Juan Carlos Macía
- ✓ **Gerencia Tyrel:** gerencia@tyrel.es, 674179150

Tyrel pondrá a disposición del cliente todos los medios humanos y técnicos disponibles con el único fin de resolver cualquier fallo detectado en el menor tiempo posible, desplazándose a las instalaciones del cliente si así se necesita para una correcta resolución del incidente.

Adicionalmente, Tyrel pone a su disposición la siguiente cuenta de correo, info@tyrel.es, para la resolución de cualquier duda que pueda surgirle en relación a cualquier ámbito de funcionamiento del servicio contratado.

4.2 Incidentes en terminales

En caso de que alguno de los terminales sufra algún desperfecto que dé lugar a un funcionamiento incorrecto del mismo desde Tyrel gestionaremos su reparación/sustitución siguiendo la operativa detallada a continuación:

- Podrá contactar con su comercial asignado vía teléfono/mail o bien dirigirse directamente a la cuenta de correo info@tyrel.es indicando el modelo del terminal dañado y la avería del mismo. Una vez recibida esta notificación contactaremos con usted y en un plazo máximo de 48 horas personal de Tyrel le recogerá el teléfono averiado y le proporcionará un terminal de sustitución que cubra las necesidades básicas del servicio que usted tiene contratado.
- Si el fallo del terminal se produce durante el periodo de garantía del mismo y no es debido a un mal uso (golpes, caídas, inmersión en líquidos,...) desde Tyrel se gestionará el envío del teléfono dañado al servicio técnico sin coste alguno para el cliente. En un plazo de 3 semanas se recibirá el teléfono reparado en nuestra oficina y en ese momento se le devolverá y se recogerá el terminal de sustitución facilitado.



- Si el fallo del terminal se produjese fuera del periodo de garantía o como consecuencia de un mal uso del mismo, desde Tyrel se gestionará el envío del terminal al servicio técnico y se le comunicará el coste de la reparación. Si usted asume ese coste se dará orden de reparación y en caso contrario se recuperará el teléfono en el estado en el que nos lo ha entregado.

5. Revisión de facturación

Como labor de su comercial asignado, en las visitas periódicas que le realizará, se revisará su factura para adecuar los planes de precios contratados a su consumo con el objetivo de que la relación calidad-precio sea excelente. Se le informará de los nuevos planes de precios existentes en el mercado y se le recomendarán los cambios procedentes de cara a una optimización de su factura.

Adicionalmente, si en la factura hubiese algún importe incorrectamente facturado, desde Tyrel nos encargaremos de la gestión de la reclamación para que le sea devuelta íntegramente dicha cantidad. Para poder ejecutar esta tarea es imprescindible que nos sea facilitada una copia de la factura, bien entregándosela en mano al comercial asignado, bien remitiéndola por fax al número 901 70 71 60 o bien enviándola por mail a la cuenta info@tyrel.es .

Todas aquellas tareas que pudieran derivarse de la revisión de su factura como cambios de direcciones de facturación, cambios de cuentas bancarias, unificación de cuentas,... serán ejecutadas por personal de Tyrel bajo petición expresa del cliente a través de cualquiera de los cauces definidos en el párrafo anterior.

6. Renovación tecnológica

Por el hecho de ser cliente de Vodafone, usted estará incluido en el “Programa de Puntos” del operador lo que le permitirá mes a mes ir acumulando puntos en función del consumo realizado. Con dichos puntos, podrá adquirir los últimos modelos de terminales en el mercado a precios muy competitivos o disponer de terminales de gama básica con un coste muy reducido. La gestión del canje de puntos por terminales será realizada por personal de Tyrel bajo petición expresa del cliente a través de cualquiera de los cauces definidos en anteriores apartados. Así mismo, se le asesorará acerca de qué modelos de terminales pueden cumplir con las características operativas requeridas por usted.