

Kiirehditty viankorjaus

Palvelukuvaus

SISÄLLYSLUETTELO

1. YLEISKUVAUS	3
2. KORJAUSPROSESSI	3
3. HINNOITTELU	3
4. PALVELUN SAATAVUUS	3
5. YHTEYSTIEDOT	4

1. YLEISKUVAUS

Kiirehditty viankorjauspalvelu on tarjolla tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee nopeampaa reagointia viankorjauksessa kuin mitä peruspalvelutaso edellyttää. Palvelu sisältää viankorjauksen aloittaminen palveluaikana lyhyellä vasteajalla ja se on tarkoitettu operaattori-, yritys- ja taloyhtiöasiakkaille (koko talon viat, ei yksittäisille loppukäyttäjille).

Kiirehditylle viankorjaukselle taataan nopea vasteaika, mutta sille ei ole saatavissa korjausaikatakuuta. ICT Elmo Oy pyrkii saattamaan työn loppuun yhtäjaksoisesti korjauksen aloittamisesta.

2. KORJAUSPROSESSI

Kiirehdityn viankorjauksen tilaaja tekee tilauksen ICT Elmo Oy:n yritystukeen. ICT Elmo Oy ilmoittaa voidaanko kiirehditty viankorjaus ottaa käsittelyyn vai eteneekö viankorjaus normaalin prosessin mukaan.

Jos kiirehditty viankorjaus on mahdollinen, asiakkaalle kerrotaan kiirehdityn viankorjauksen palveluhinta. Viankorjaus aloitetaan kun asiakas hyväksyy palvelun hinnan.

3. HINNOITTELU

Työpäivänä ma-pe 8-16

490 € + korjaustyöhön käytetty työaika, 79 €/tunti

Muuna aikana

490 € + korjaustyöhön käytetty työaika, 118,50 €/tunti

Työt laskutetaan alkavalta puolelta tunnilta.

4. PALVELUN SAATAVUUS

Saatavuus on rajattu, ja se tarkistetaan aina tapauskohtaisesti. Saatavuus varmistetaan asiakkaalle aina ennen korjauksen aloittamista.

5. YHTEYSTIEDOT

Yritystuki: (03) 455 4000, 24h palvelu