



Lon**GER** Life

IL PROGRAMMA CUSTOMER CARE DI GER ELETTRONICA



Lon**GER** Life è il programma **customer care** di GER Elettronica che garantisce:

risposte immediate
soluzioni rapide

Esso è composto da 4 servizi, ognuno dedicato ad una specifica attività ma che insieme costituiscono la soddisfazione di ogni necessità del Cliente:

- **PRIORITY**
- **REMOTE**
- **TRAINING**
- **MAINTENANCE**

A partire dal mese di **gennaio 2021** sarà possibile usufruire dei servizi tramite la sottoscrizione di un canone di abbonamento ad uno o più servizi.

PROGRAMMA

PRIORITY

24 h

È il servizio di spedizione rapida che garantisce la disponibilità alla spedizione del materiale richiesto **entro le 24 ore dall'ordine**. Assicurata la disponibilità di oltre 500 componenti che saranno processati con la massima priorità per i Clienti abbonati i quali avranno, in ogni caso, assoluta precedenza per l'evasione di quanto ordinato.

A large graphic banner with a blue gradient background. It features the word 'PRIORITY' in a bold, orange, sans-serif font. To the left of 'PRIORITY' is a stylized white 'E' symbol with horizontal lines. Below 'PRIORITY' is the text 'LonGER Life' in a white, sans-serif font.

REMOTE

mail

telefonata

backup

upgrade

assistenza connessione

È il servizio di teleassistenza operato direttamente dal personale tecnico GER tramite l'utilizzo di software dedicati.

Il servizio prevede la connessione remota dell'apparecchiatura. L'operatore GER eseguirà la diagnosi dell'apparecchiatura durante la produzione per verificare eventuali anomalie SW o HW e procedere quindi alla soluzione del problema. Provvederà allo studio della documentazione ed all'approntamento di attrezzaggio e simulatori. Verranno inoltre eseguiti test SW e si potrà eventualmente avvalere dell'ausilio di consulti interni.

Il servizio include il backup dati macchina ogni 3 mesi per un'eventuale necessità di recupero.

TRAINING

Acty

copia documentazione

È il servizio di consulenza al quale chiedere ogni spiegazione sull'utilizzo delle apparecchiature GER o sulla loro connettività verso sistemi esterni. Il servizio è in grado di guidare il Cliente tramite l'utilizzo di una APP (Acty) di realtà aumentata (AR), grazie alla quale, con il semplice utilizzo del proprio smartphone, l'operatore avrà al proprio fianco un tecnico GER.

Il servizio Training comprende anche tutta la documentazione necessaria quale: manuali d'istruzioni in formato digitale, video tutorial, schemi elettrici.

Il servizio TRAINING è sempre abbinato al servizio REMOTE.

MAINTENANCE

fast lane

check up

protection

È il servizio di assistenza operato con l'intervento diretto dei tecnici GER. Il servizio può essere personalizzato a seconda delle specifiche esigenze del Cliente che può scegliere tra 3 diverse proposte:

- **fast lane:** il Cliente abbonato ha diritto a priorità di risposta a seguito della richiesta di intervento;

- **check up:** è previsto un intervento annuale per il check up delle apparecchiature secondo una check list predisposta che prevede verifiche della misura, delle periferiche, del trasporto con grassaggio componenti, delle funzionalità principali e il rilascio di un report di analisi finale. Qualora venissero riscontrati malfunzionamenti, si procederà con la formulazione di una specifica offerta.

- **protection:** per favorire la TPM (Total Productive Maintenance) e quindi il massimo dell'efficienza aziendale, è previsto il ripristino del componente guasto secondo specifici pacchetti ricambi appositamente predisposti per misuratrici a ruote, a barre per finito, a barre per wet blue, per set di misura e per economizzatori. Se durante il periodo coperto da contratto il tecnico dovesse riscontrare delle problematiche, interverrà immediatamente con la sostituzione e fornitura in prestito del ricambio, per la durata necessaria alla riparazione del componente originale.

PACCHETTI DI SERVIZI



PRIORITY

Spedizione del materiale in 24 ore

*

*

*

REMOTE & TRAINING

Supporto specializzato di assistenza telefonica/email e backup dati

*

*

*

Consulenza su apparecchiature GER e fornitura tecnica

*

*

*

MAINTENANCE

FAST LANE

Priorità di risposta alla richiesta di intervento

*

*

*

CHECK UP

Intervento di manutenzione annuale secondo check list predisposta

*

*

PROTECTION

Riparazione componenti guasti secondo elenco predisposto e fornitura in prestito di ricambi sostitutivi

*

LonGER Life

