

**lenovo**<sup>®</sup>

# Modificarea Procedurii de Service



**ROMANIA** - 2012- scrisoare  
informativa



## Transformarea proiectului Jade Dragon – Informatii introductive pentru Partenerii Lenovo din Romania

- Compania: **LENOVO ROMANIA**
- Numarul CRM al clientului: **Numar CRM**

*Stimate partener de business,*

*Scopul acestei prezentari este de a va oferi detaliile si directiile privitoare la viitoarele schimbari ale Modelului de livrare a Serviciilor de Garantie Lenovo:*

*Va rugam sa cititi cu atentie urmatorul continut, distribuiti-l catre persoanele avizate din organizatia dumneavoastra, si va rugam sa luati masurile necesare pentru a adapta procedurile operationale de garantie si de management, astfel incat sa respecte noul proces Lenovo .*

*Va multumim pentru cooperare.*

### **Sasha Pusica**

Service Delivery Manager CEE  
Lenovo Slovakia  
Einsteinova 21  
851 01 Bratislava  
spusica@lenovo.com  
ph: +421 0 2 6868 3031  
Mob: +421 91 1677395







# Domeniul de aplicare al modelelor IDEA



Produse	JD Etapa 2
<b>NB</b>	
Seria - S	<b>DA</b>
Seria - U	<b>DA</b>
Seria - V	<b>DA</b>
Seria - Z	<b>DA</b>
Seria - B	<b>DA</b>
Seria - G	<b>DA</b>
Seria - A	<b>DA</b>
<b>DT</b>	
Idea centre	<b>DA</b>
<b>Servere</b>	
SMC	<b>DA</b>
<b>Tablete</b>	
K1	<b>DA</b>

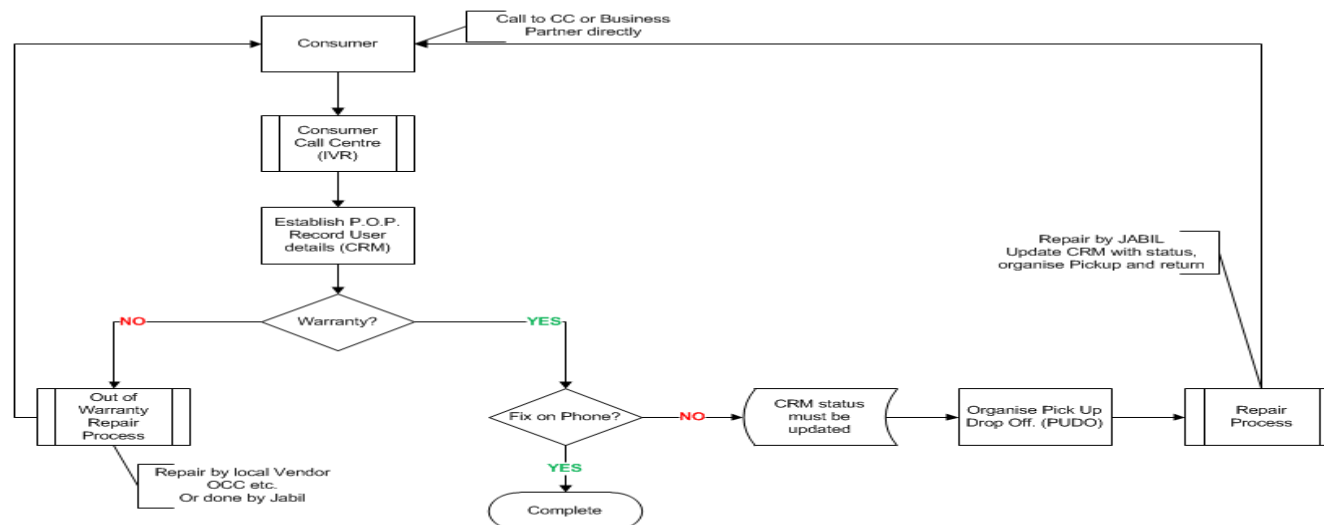


**DATA DE INCEPUT**  
**22 FEBRUARIE 2012**



# Noul Model de Livrare a Garantiei pentru modelele IDEA - ROMANIA

Jabil only model



BIOS update

## Pasii generici ai procesului de livrare a garantiei:

1. Plangerea consumatorului (claim-ul) este inregistrata, produsul defect este colectat
2. Numarul de suport este apelat pentru a inainta cererea de service
3. Dovada achizitiei aparatului va fi ceruta de agentul Call Centerului: o copie dupa factura sau certificatul de garantie va fi trimisa la adresa de e-mail : retail\_PL@teleperformance.com
4. Se va face actualizarea sistemului BIOS si va fi transmisa agentului de CC / alternativ, rezultatul actualizarii sistemului BIOS va fi copiat intr-un fisier xls.
5. Agentul CC este delegat sa realizeze comanda de ridicare a produsului (compania de curier nominalizata: UPS)
6. Colectarea si transportul produsului la Depozitul Jabil pentru reparatii
7. Repararea produsului si expedierea acestuia la locatia finala (mentionata fie in timpul apelului in care a fost anuntata defectiunea produsului, fie completata in formularul xls. )
8. Produsul reparat este primit cu un raport de reparatii, scris in limba romana ( incluzand informatii detaliate despre reparatia efectuata)





## CALL CENTER

- **Furnizor:** Teleperformance - <http://www.teleperformance.com/en.aspx>
- **Locatie:** Bucuresti
- **Limba acceptata:** Romana
- **Program:** Luni - Vineri, 09:00 – 18:00, ora locala

Call Centre-ul este inchis in perioada sarbatorilor legale, potrivit programului de vacanta stabilit

- **Noul numar de suport:** 0800 110 100
- **Coduri VIP:** vor fi distribuite intr-o etapa urmatoare



## DEPOZIT DE SERVICE

- **Furnizor:** Jabil Poland-[www.jabil.com](http://www.jabil.com)
- **Locatie:** Bydgoszcz
- **Model de livrare:** Transportat la locatie
- **TAT:** nu va suporta modificari fata de formatul de astazi
- **Furnizor de logistica si transport:** UPS

### IMPORTANT !!!!

- **Comenzile de ridicare ale coletelor nepreluate de (NUMELE Partenerului - DATA) vor fi anulate si vor fi recreate automat pentru a fi colectate de UPS**





## Crearea cererilor de service si colectarea datelor consumatorului

### Procedura de inregistrare a reclamatiilor:

- *Pasi de urmat:*
- Apelarea numarului de suport

### Colectarea datelor de identificare ale consumatorului

- ❖ Serial No. si Product Type No.
- ❖ Numele si prenumele solicitantului
- ❖ Adresa de ridicare a produsului
- ❖ Datele de contact ale solicitantului : adresa de e-mail, telefon mobil.
- ❖ Fisa de inregistrare care sa contina descrierea detaliata a defectiunilor
- ❖ Copie dupa factura de achizitie a produsului (pdf): doar la cererea CC
- ❖ Aparatul nu trebuie sa aiba parole de securitate



## PROCESUL DOA (Defect la Primire – Defect on Arrival)

**Definitie:** Un defect la primire (DOA) este considerata orice defectiune hardware care afecteaza functionarea aparatului din momentul scoaterii acestuia din cutie sau care apare in primele 7 zile de utilizarea normala a produsului. Daunele cauzate de utilizator (Customer induced damages-CID) nu sunt acoperite de programul DOA.

**Criteriu:** Anuntarea defectiunilor de hardware aparute la produsul cumparat va fi facuta in termen de 7 zile de la achizitionarea produsului.

### **Pasi de urmat:**

1. Cererea DOA este preluata de Reseller, care valideaza criteriile DOA in termen de 7 zile de la cumpararea produsului.
2. Reseller-ul raporteaza produsele impreuna cu cererea DOA la Call Center-ul Lenovo.

**Nota!!** Adresa de returnare a **distribuitorului** este specificata de Reseller odata cu crearea cererii DOA.

3. Agentii TP valideaza POP + 7 zile, creeaza o cerere IW si introduce: specificatiile DOA in CRM (zona de completare)
4. Ridicarea produsului este comandata de call center in conformitate cu specificatiile din cadrul procesului IW. Aparatul este ridicat de la reseller.
5. Jabil realizeaza evaluarea produsului, validarea defectiunii si reparatia produsului.

**Nota!! Raportul de reparatie** este completat conform actiunilor efectuate si inserat in caseta: `DOA aprobat/respins` este bifat.

6. Produsul este trimis inapoi la distribuitor (apelul este inchis).
8. Distribuitorul va colecta produsul, va evalua optiunile de vanzare B-stock si va pregati (lunar) cereri de credit catre GCS (xls.). Inlocuirile facute de Reseller pentru produsele gasite fara defectiune (NTF - No fault found) nu vor fi creditate.
9. Dealer-ul este creditat pentru suma respectiva si mai tarziu face balanta soldurilor cu Reseller-ul.

**Nota!!** Escaladarile (DOA care depasesc 7 zile de la achizitionarea produsului) sunt trimise mai departe de CC TP catre Task ID [eeddoa@lenovo.com](mailto:eeddoa@lenovo.com) si la SDM pentru aprobare.

**Cerinte:** Reclamatii DOA vor fi inaintate exclusiv de catre Reseller.

**Documente:** Cererea de procedura DOA cu validare in termen de 7 zile







## Procesul de Escaladare a Cererilor de Service

- *Procesul de escaladare urmareste in mod normal cerintele standard de service in momentul in care consumatorul nu este multumit de raspunsul sau de solutia oferita.*
- *Este de asteptat ca Resellerii/Clientii sa exercite o cantitate rezonabila de efort pentru a rezolva problemele aparute prin intermediul proceselor normale de garantie inainte de a incepe procesul de escaladare.*
- *Acesta se poate referi la (nu limitat la): litigii, situatii Dead on Arrival, calitatea nesatisfacatoare a reparatiilor.*
  
- **Pasi de urmat:**
- Apelul este efectuat de Reseller/Client pentru a escalada decizia luata anterior (numarul biletului de service si istoricul lui este retinut pentru referinte)
- Call Center-ul decide sa deschida apelul
- Procesul de escaladare este aplicat si procesat pentru a defini nivelurile de autorizare Lenovo
- Rezultatul escaladarii este comunicat Reseller-ului/Clientului
- Apelul este inchis: escaladarea este respinsa
- O noua cerere este deschisa: escaladarea este acceptata
- **Cerinte:** Rationament detaliat (inclusiv numarul biletului de service in original) este impartit cu serviciul de Call Ceter pentru a facilita procesul de escaladare
- **Documente:** Rationament de escaladare detaliat (inclusiv numarul biletului de service in original)



# Procedura de lucru in caz OOW si CID

## I. Produsul se afla in afara perioadei de garantie (OOW)

### **Pasi de urmat:**

- Statutul garantiei este evaluat de catre CC (call center)
- Produsul a depasit perioada de garantie
- Factura este transmisa de Reseller pentru a sustine statutul garantiei in caz ca exista vreo disputa in acest sens ( factura prevede perioada de garantie a produsului)
- Produsul este declarat in afara perioadei de garantie dupa evaluarea facturii
- CC poate oferi un cost estimativ pentru reparatia produsului, insa costul oficial este dat doar dupa evaluarea facuta la depozitul de service

### **Optiunea A) Acceptul costurilor reparatiilor produselor OOW**

- Produsul este livrat la depozit
- Evaluarea facuta la depozit si stabilirea unui cost de reparatii daca este necesar.( acceptul reseller-ului este necesar)
- Factura este emisa catre Reseller , iar contravaloarea ei va fi platita de acesta in contul cu numarul XXXX
- Produsul este reparat si returnat Reseller-ului

### **Optiunea B) Valoarea costurilor de reparatie este respinsa**

- Daca cererea de estimare realizata de CC este respinsa, nu se va efectua nici o reparatie
- Daca depozitul a respins cererea, produsul va fi returnat nereparat, iar costurile de logistica si diagnostic vor fi facturate Reseller-ului care detine relatia cu utilizatorul final
- **Cerinte:** dovada achizitiei este oferita, cererea si costurile sunt comunicate Reseller-ului si transmise in timp Call Center-ului
- **Documente:** Dovada achizitiei (copie pdf), Decizie de acceptare sau de respingere a cererii

## II. Reparatiile produselor aflate in garantie sunt respinse chiar daca este valabila perioada de garantie in cazul defectiunilor cauzate de utilizator (CID: Consumer induced damage)

### **Pasi de urmat:**

- Statutul garantiei este evaluat de catre CC
- Dovada achizitiei este trimisa Reseller-ului pentru a aplica cererea IW
- Produsul se afla in perioada de garantie
- CID este constatata de depozitul Jabil
- Cererea este pregatita si trimisa Reseller-ului de catre CC

### **Optiunea A) Cererea este acceptata**

- Factura este emisa catre Reseller, iar contravaloarea ei va fi platita de acesta in contul cu numarul XXXX
- Produsul este reparat si returnat Reseller-ului

### **Optiunea B) Cererea este respinsa**

- Daca depozitul a respins cererea, produsul va fi returnat nereparat, iar costurile de logistica si diagnostic vor fi facturate Reseller-ului care detine relatia cu utilizatorul final

**Cerinte:** dovada achizitiei este oferita, cererea este comunicata clientului, iar raspunsul este transmis in timp Call Center-ului

- **Documente:** Dovada achizitiei (copie pdf), Decizie de acceptare sau de respingere a cererii.



**THANK YOU GRAZIE MERCI DANKE GRAZIAS 謝謝 СПАСИБО**  
**GRACIAS OBRIGADO ありがとう DANK TAKK BEDANKT DAKUJEM**