



“Riparazioni in Laboratorio” è uno dei tanti servizi su misura presenti sul sito ServiceGlobe™ dedicato agli Operatori ICT. Quando bisogna effettuare riparazioni di prodotti fuori garanzia con interventi presso laboratori specializzati e con relativo tracking online il Rivenditore ha la possibilità di ampliare il proprio raggio d’azione e di essere l’unico riferimento del proprio cliente risolvendogli anche in questi casi il problema.

I SERVIZI SERVICEGLOBE™

COME FUNZIONA “RIPARAZIONI IN LABORATORIO”

Digitronica Solution non si sostituisce al Rivenditore, ma lo supporta completandone l’offerta. L’ordine e la fatturazione sono sempre diretti tra il Rivenditore e il suo Cliente.

Per accedere a tutti i Servizi ServiceGlobe™ è necessario che il Rivenditore si registri sul sito www.serviceglobe.it. Ottenere Username e Password è semplicissimo.

Nel caso di “Nuova Riparazione”, va innanzitutto scelta la tipologia di prodotto da riparare (*Notebook, Monitor, ecc...*), il brand, il modello, il numero di serie, ecc...; il Rivenditore ha anche facoltà di scegliere il corriere preferito per il trasporto. Il sito ServiceGlobe™ propone quindi una checkbox per indicare le opzioni che si ritengono di dover includere al prodotto (*batteria, alimentatore, mouse, ecc...*). La prima fase è quella della **Diagnosi**, necessaria per stabilire il costo della riparazione, per la quale è anche prevista l’opzione di una procedura di urgenza.

L’attività di Diagnosi è a pagamento (*con relativo supplemento per l’urgenza*) ma il costo non verrà addebitato se il prodotto non risulta riparabile (*oppure l’urgenza non rispettabile*). Ciò a totale garanzia della serietà del servizio.

In ServiceGlobe™ non esiste il concetto di servizio preconfezionato perché ogni richiesta di ogni Rivenditore necessita di essere tarata su misura.

Quindi il sistema richiede di specificare la **Provincia** in cui si trova il prodotto da riparare, per poter individuare il miglior **Fornitore di Servizi CERTIFICATO** in grado di prendersi carico dell’intervento. Quando il preventivo Diagnosi viene accettato il Rivenditore inserisce la descrizione del difetto con il maggior dettaglio possibile per dare l’opportunità al Fornitore di valutare al meglio la sua richiesta e quindi spedisce il prodotto difettoso all’indirizzo comunicato dal sito ServiceGlobe™.

Il sito ServiceGlobe™, coadiuvato da un sistema automatico di e-mail, funge da semplice interfaccia tra Fornitore e Rivenditore per tutta quella delicata fase di gestione logistica e amministrativa relativa al trasporto del bene (*prodotto ricevuto non corrispondente alla descrizione, non conforme, danneggiato durante il trasporto, oppure non riparabile, ecc...*).

SERVICEGLOBE™ SERVIZI

- CONSULENZA
- CONSULENZA CONTINUATIVA
- CONTRATTI DI MANUTENZIONE
- FINANZIAMENTO SELF-SERVICE
- INSTALLAZIONI ON-SITE
- LOGISTICA SPECIALIZZATA
- PORTALE GARE
- RECUPERO DATI
- RECUPERO E SMALTIMENTO RAE E
- ZEROZEROTONER
- RIPARAZIONI IN LABORATORIO
- SERVIZI FINANZIARI
- ALTRO

Il Rivenditore riceve a questo punto l'**offerta** per la riparazione: può procedere all'ordine oppure al rifiuto del preventivo.

Se il servizio è confermato, inizia la lavorazione con i tempi concordati. Rivenditore e Fornitore iniziano un **colloquio diretto**, attraverso il sito, al telefono o via e-mail.

Terminata la riparazione, il prodotto verrà rispedito al Rivenditore, che esprimerà il suo parere sulla qualità del servizio svolto.

La fattura riporterà le due voci separate relative al preventivo e alla vera e propria riparazione.

In caso di rifiuto del preventivo, il prodotto verrà invece rispedito al Rivenditore unitamente alla fattura del solo servizio di Diagnosi.

Qualora si dovesse ripetere lo stesso guasto sullo stesso prodotto nel periodo di garanzia aggiuntiva, si potrà accedere alla seconda parte del servizio "**riparazioni in laboratorio**" che prevede Diagnosi e Riparazione a carico di **Digitronica Solution**.



DIGITRONICA Solution S.p.a.
Tel. +39 045.8415624
info@digitronicsolution.com
www.digitronicsolution.com



Digitronica Solution possiede un Network di Fornitori di Servizi altamente qualificato, e il sito **ServiceGlobe™** con **frequenza giornaliera** effettua un controllo di tutte le prestazioni dei singoli fornitori, per tutte le province d'Italia, in base a criteri di **Reattività, Efficienza sul prezzo e Qualità di Servizio**. In questo modo **Digitronica Solution** può garantire i migliori Fornitori di Servizi e proporli di volta in volta ai propri Rivenditori.