



Technical Customer Service (TCS)

INTRODUZIONE

Gentile Cliente, con l'intento di offrire un **servizio di assistenza qualificato e organizzato** ti informiamo che, da Febbraio 2019, gli interventi di assistenza tecnica vengono svolti esclusivamente secondo le procedure operative di seguito descritte.

SINTESY garantisce che il personale impiegato nell'attività di Technical Customer Service (TCS) è altamente qualificato e conosce dettagliatamente i dispositivi e i sistemi prodotti, guidandoti così verso una risoluzione efficace delle problematiche in essere.

Per rendere ancora più efficace il servizio TCS, rivolto in particolare ai prodotti certificati come "**Dispositivi Medici**", ti suggeriamo di frequentare i corsi di **Product Specialist Qualification** effettuati regolarmente dalla nostra divisione **SINTESY.education**.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Q1. Quando contattare il Technical Customer Service?

A. Ogni volta che viene riscontrato un **problema di tipo tecnico** su un prodotto o su un sistema acquistato, è possibile contattare il Technical Customer Service di SINTESY.

Q2. Come si può contattare il Tecnical Customer Service ?

A. SINTESY mette a disposizione una pagina dedicata sul proprio sito **<http://supporto.sintesy.it>** nella quale inserire le informazioni fondamentali al fine di ricevere l'assistenza desiderata, attraverso la gestione di un **#Ticket#**.

Nella pagina web devono essere inseriti:

- 1) i riferimenti del cliente (es. nome, email, telefono),
- 2) i riferimenti del prodotto specificando il serial number (es. S100 SN/1502000321), oppure i riferimenti del sistema (es. criobanca codice STS01234),
- 3) la problematica riscontrata con tutti i dettagli a disposizione

Non appena riceverà la notifica il TCS assegnerà un numero di **#Ticket#** che verrà utilizzato per tracciare tutta l'attività di assistenza. Solo per i clienti che hanno sottoscritto il **contratto di assistenza prepagato**, è inoltre possibile inviare le stesse informazioni descritte sopra, tramite la mail dedicata **support@sintesy.it**



Q3. E' possibile chiedere al TCS la documentazione dei prodotti ?

A. Per tutti i prodotti a catalogo, si raccomanda di accedere al sito www.sintesy.it dal quale poter scaricare la documentazione più aggiornata; in particolare:

- 1) Leaflet / Brochures
- 2) Manuali di installazione uso e manutenzione

In alternativa puoi contattare il tuo referente commerciale all'indirizzo sales@sintesy.it che può anche inviarti informazioni specifiche riguardanti:

- 3) Application notes
- 4) Prodotti non a catalogo, quali progetti specifici per criobanche, sistemi di automazione o supervisione, sistemi di rilevazione gas in ambiente, etc

Il servizio di TCS non si attiverà per questo tipo di richiesta.

Q4. Come e in quanto tempo viene servita la richiesta ?

A. Per i clienti che hanno sottoscritto un **contratto di assistenza prepagato** è garantita una risposta entro 2 giorni lavorativi e non viene richiesto alcun costo aggiuntivo in quanto già incluso nelle condizioni contrattuali accettate in fase di ordine.

Per i clienti che non hanno sottoscritto alcun contratto, il servizio non è garantito.

Gli specialisti del TCS potrebbero fissare eventuali appuntamenti "on site" per analizzare le condizioni di guasto / anomalia segnalateci. Non viene garantita l'assistenza "on site" se non preventivamente concordata.

Q5. Cosa fare in caso di emergenza ?

A. E' importante condividere la definizione del termine **emergenza** nel nostro contesto lavorativo. Per SINTESY si definisce emergenza una condizione di guasto che mette a repentaglio:

- 1) La sicurezza degli operatori (es. nell'uso di rilevatori O2 / CO2)
- 2) La sicurezza dei campioni biologici (es. nelle criobanche/biobanche)
- 3) La sicurezza dei dati elettronici (es. sistemi di tracciabilità)

Solo in questi tre casi, è possibile contattare telefonicamente gli specialisti del TCS ai seguenti numeri:



+39 0236797052 (digitando 3)



+39 3497928155 (con Whatsapp e Skype)

Non appena ricevuta la notifica, il personale TCS assegna un numero di #Ticket# che verrà utilizzato per tracciare tutta l'attività di assistenza. Laddove, per un qualsiasi motivo, non fosse possibile contattare in quel momento uno specialista del TCS, si raccomanda di utilizzare la mail dedicata support@sintesy.it



Q6. In quanto tempo viene servita la richiesta di Emergenza ?

A. Per i clienti che hanno sottoscritto un **contratto di assistenza prepagato** viene garantita una pronta risposta e non viene richiesto alcun costo aggiuntivo in quanto già incluso nelle condizioni contrattuali.

Per i clienti che non hanno sottoscritto alcun contratto, viene data una risposta compatibilmente con gli impegni già assunti dal TCS (i clienti con regolare contratto di assistenza hanno la priorità più alta). La consulenza dedicata alla risoluzione del problema, richiesta espressamente dal Cliente, verrà fatturata a consuntivo, applicando le condizioni standard descritte nel Listino.

Q7. Quali sono le modalità e le tecniche usate ?

A. Una volta assegnato il #Ticket#, il personale del TCS interagisce con i tuoi tecnici tramite email, chat, telefono, internet, a seconda delle condizioni più favorevoli ad una efficace risoluzione del problema.

Per i sistemi di supervisione e automazione (SINTESY.eagle.cryo/gas/lab/easy) raccomandiamo di attivare preventivamente una connessione remota tramite il nostro servizio Ubiquity oppure connessione VPN (il tuo referente commerciale può chiarire i vantaggi di Ubiquity rispetto ad altre soluzioni).

L'assistenza da remoto spesso richiede la presenza in loco di un tuo tecnico **Product Specialist** per effettuare "materialmente" le operazioni che non possono essere eseguite dalla sede di SINTESY. Laddove non fosse presente in loco un **Product Specialist** preventivamente formato, l'attività fornita dal TCS potrebbe avere una scarsa efficacia. SINTESY non assume alcuna responsabilità per tecnici che operano su apparecchiature sotto tensione senza avere le **adeguate idoneità** prescritte dalla legge o norme di settore (D.Lgs 81/2008, CEI 11-27). Questi dovrebbero astenersi ad operare a causa dei pericoli relativi all'elettrocuzione.

Q8. Il servizio TCS è un 24/7 ?

A. No, il servizio è garantito tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:30. Il servizio è sospeso durante il periodo di chiusura dell'azienda, normalmente tre settimane nel mese di agosto e una nel mese di dicembre, salvo preavviso scritto di SINTESY indicante le date esatte.

Laddove sussistano particolari necessità, è possibile tenere attivo il servizio di assistenza previa offerta specifica da richiedere al tuo referente commerciale.

Nella seguente tabella sono indicati i giorni festivi:

Data	Festività
1 Gennaio	Capodanno
6 Gennaio	Epifania
Variabile	Pasqua
Variabile	Lunedì dell'Angelo
25 Aprile	Festa della Liberazione
1 Maggio	Festa del lavoro
2 Giugno	Festa della Repubblica Italiana
15 Agosto	Ferragosto
1 Novembre	Tutti i Santi
8 Dicembre	Immacolata Concezione
25 Dicembre	Natale
26 Dicembre	Santo Stefano



Q9. E' possibile richiedere una assistenza in loco ?

A. Laddove non sia possibile risolvere la problematica da remoto, in funzione della situazione riscontrata, può essere concordato con il Cliente un intervento presso l'impianto che dovrà essere chiaramente richiesto e autorizzato. Per quanto riguarda i costi orari, le spese e i rimborsi, verranno applicate le tariffe standard del listino a meno che il Cliente abbia già attivato un **contratto di assistenza prepagato**; in questo caso l'intervento di manutenzione straordinaria beneficerà di uno speciale **sconto del 15%** sulle tariffe orarie dei Product Specialist impiegati. Le modalità dell'intervento vengono valutate caso per caso.

Q10. Come funziona il contratto di assistenza prepagato ?

A. Il Cliente acquista un "monte ore" per un determinato impianto, oppure un monte ore per assistenza tecnica generica sui prodotti a catalogo. Nel caso in cui il Cliente riscontra un **problema di tipo tecnico** su un prodotto o su un sistema, contatta il TCS secondo le modalità descritte in precedenza.

L'eventuale addebito dell'intervento segue sempre le seguenti regole:

- a) Se il problema deriva da un errore di progettazione di Sintesy, non viene scalato il monte ore.
- b) Se il problema deriva da un difetto di un componente in garanzia, non viene scalato il monte ore.
- c) In tutti gli altri casi, viene scalato il monte ore.
- d) SINTESY redige e spedisce il rapporto **ARP (Assistance RePort)** che descrive dettagliatamente le ragioni tecniche e i tempi impiegati sia nei casi a) e b) che nel caso c) in modo che il Cliente possa tenere traccia di tutti gli interventi oggetto del contratto di assistenza e delle ore residue.

Q11. Quando è attivabile e quando scade il contratto di assistenza prepagato ?

A. È possibile attivare il contratto di assistenza in qualsiasi periodo dell'anno e, considerando che la sua naturale scadenza è al 31 Dicembre dello stesso anno di attivazione, andrà rinnovato per l'anno successivo. Il valore minimo del monte ore prepagato equivale a 8 ore.

Q12. Come attivare al più presto il contratto di assistenza prepagato ?

A. Per saperne di più su questo servizio, molto utile nell'aiutare i tuoi **Product Specialist** a risolvere eventuali problematiche tecniche, contatta adesso il tuo referente commerciale (sales@sintesy.it).