

Требования к партнерам, претендующим на статус АВТОРИЗОВАННЫЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

1. Технические характеристики помещения:

- помещение должно быть отделено от торгующих и других структур компании;
- приемное помещение должно быть отделено от ремонтной зоны и склада;
- в приемном помещении должны быть оформлены информационные стенды с условиями обслуживания и правилами приема техники в ремонт;
- вход с улицы должен быть отмечен табличкой сервисного центра и информацией о времени его работы;
- наличие системы электронного документооборота и электронной цифровой подписи;
- Необязательно, но желательно наличие Сертификата Ростеста на услуги по сервисному обслуживанию. (Это даёт определённые полномочия, такие как, например, заключение контрактов с юридическими лицами. Помимо этого, вы сможете избежать проблем в суде и с налоговой инспекцией, так как услуги, которые вы предоставляете, будут абсолютно законны. Конкурентоспособность. Сертификат официально подтверждает то, что ваши услуги соответствуют нормам безопасности и качества ремонтных работ РФ.)

2. Требования к техническому обеспечению.

Перечень инструментов и оборудования, предназначенных для сборки/разборки, диагностирования и ремонта электронных устройств для каждого рабочего места инженера.

В этот состав входят:

- осциллограф цифровой;
- мультиметр;
- паяльник;
- отвертка электрическая с контролем крутящего момента и контролем оборотов;
- набор инструментов, включающий в себя антистатические пинцеты, шпатель (M2), метчик (M2,5x 0,45), лопатка для вскрытия корпусов узкая, лопатка для вскрытия корпусов широкая, медиатор пластиковый для вскрытия корпусов, присоска, медиатор для вскрытия корпусов большой, бокорезы, длинногубцы, скальпель монтажный, кисть жесткая, Пылесос (1,5 кВт) ;
- антистатический браслет;
- антистатический стол или коврик
- программатор;
- принтер этикеток (Godex RT730 или аналогичный по характеристикам);
- лабораторный источник питания;
- Программатор JetLink super Pro
- Последовательный внутрисхемный программатор
- (AVR ISP mkII или аналог)

3. Требования к антистатической защите.

Рабочие места инженеров и помещения сервисного центра (СЦ) должны быть оборудованы в соответствии с требованиями антистатической защиты. Рабочие места сервисных инженеров должны быть заземлены. При проведении ремонтных работ обязательно использование антистатического наручного браслета.

Пример рабочего места инженера:





4. Требования к персоналу.

Минимальный состав:

2 сертифицированных инженера по ремонту смарт-терминалов Эвотор

2 сертифицированных менеджера, занимающихся приемкой, ремонтом, выдачей оборудования, общением с клиентом, выездами к Заказчику;

1 контактное лицо, обеспечивающее качественную и своевременную обратную связь в рамках договора сервисного партнерства.

Роли могут совмещаться, т.е. допустимо, если будет 2 сотрудника с сертификатом технический специалист + администратор.

5. Требование к первоначальному минимальному запасу ЗИП для получения статуса.

При заключении договора – обязательное требование выкупа запаса ЗИП. Поддержание необходимого запаса ЗИП для гарантийного ремонта всей линейки оборудования Эвотор в течение 3 рабочих дней.

6. Требования к сертификации инженерного состава.

При заключении договора, сотрудники СЦ в обязательном порядке дистанционно проходят обучающие курсы на портале LMS.

7. Требования к оказанию технической поддержки клиентов.

В обязательства АСЦ входит консультирование пользователей смарт-терминалов Эвотор на безвозмездной основе в рамках общедоступной базы знаний, находящейся по адресу support.evotor.ru

8. Требования к документообороту.

Наличие ЭЦП и системы электронного документооборота. Подписание договора сервисного партнерства и прочих документов в рамках договора производится исключительно по ЭДО.

9. Годовой план по реализации приложения «Сервисный пакет» (ИСП - мин. 70 годовых активных пакетов)

При авторизации устанавливается годовой план по реализации приложения «Сервисный пакет». Выполнение плана по реализации ИСП – один из ключевых показателей при принятии решения о пролонгации договора.

Приложение разрабатывается и передается в пользование партнеру на основании соответствующего соглашения на возмездной основе.

10. Отсутствие негативной истории взаимодействия / отзывов клиентов с компанией Эвотор

11. Отказ в авторизации

Эвотор в праве на свое усмотрение отказать в авторизации на статус АСЦ без указания причин.

Например:

- малое количество активных Эвоторов на территории партнера,
- отсутствие подтвержденного и релевантного опыта в области сервиса / обслуживания касс или электроники в целом (необходимый опыт – не менее 2х лет)
- отсутствие систем учета обращений клиентов
- достижение достаточного сервисного покрытия и количества сервисных партнеров на территорию и т.д..