

Требования к партнерам, претендующим на получение статуса «Авторизованный сервисный центр»

Общие положения

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) — это привилегированный статус, который компания Эвотор предоставляет своим сервисными партнерам на основании договора оферты сервисного партнерства.

Этот статус позволяет партнеру проводить гарантийные ремонты устройств Эвотор (кроме смарт-терминалов с эквайрингом), независимо от того, где они были куплены клиентами¹.

Для получения авторизации партнерам необходимо зарегистрироваться в CRM-системе Эвотор (<https://crm.evotor.ru>).

После получения авторизации основным контактным лицом для АСЦ становится менеджер по работе с сервисными партнерами. Он помогает решать организационные вопросы, разрешать споры с конечными клиентами, получать актуальные инструкции и другую информацию.

К партнёрам со статусом АСЦ предъявляются особые требования по производственному оснащению, квалификации персонала и информационной инфраструктуре.

¹ В рамках этого документа и соглашения сервисного партнерства будут использоваться следующие определения:

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) — Исполнитель, принявший оферту договора сервисного партнерства и выступающий в роли сервисной организации, привлекаемой к непосредственному выполнению работ для обеспечения сервисного обслуживания.

Эвотор (ООО «Эвотор») — Заказчик услуг Исполнителя по проведению работ по сервисному обслуживанию устройств Эвотор.

Клиент (конечный клиент) — владелец устройства Эвотор (индивидуальный предприниматель или представитель юридического лица), обратившийся в АСЦ для диагностики, технического обслуживания или ремонта устройства.

Требования для получения статуса «Авторизованный сервисный центр»

1. Требования к техническим характеристикам помещения АСЦ

- 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.

2. Требования к техническому обеспечению

Перечень инструментов и оборудования, предназначенных для сборки/разборки, диагностирования и ремонта электронных устройств на каждом рабочем месте инженера включает:

Базовая техника:

- персональный компьютер или ноутбук,
- мультиметр,
- электрическая отвертка с контролем крутящего момента и оборотов.

Специализированные инструменты:

- набор антистатических пинцетов,
- шпindel (M2),
- метчик (M2,5x0,45),
- узкая и широкая лопатки для вскрытия корпусов,
- пластиковый медиатор для вскрытия корпусов,
- большой медиатор для вскрытия корпусов,
- присоска,
- бокорезы,
- длинногубцы,
- монтажный скальпель,
- жесткая кисть,
- пылесос (мощностью 1,5 кВт),
- принтер этикеток (Godex RT730 или аналогичный по характеристикам),
- лабораторный источник питания.

3. Требования к антистатической защите рабочего места технического специалиста (инженера)

- Рабочие места сервисных инженеров должны быть заземлены.
- При проведении ремонтных работ обязательно использование антистатического наручного браслета и коврика (стола).



Рисунок 1. Пример рабочего места технического специалиста (сервисного инженера).



Рисунок 2. Пример рабочего места технического специалиста (сервисного инженера).

4. Требования к персоналу

Сотрудники СЦ в обязательном порядке проходят обучающие курсы дистанционно на портале LMS Эвотор. Процесс завершается сдачей сертификационных тестов.

Для получения статуса авторизованного сервисного центра необходимо иметь минимум 4 сертификата:

- 2 сертификата администратора (на компанию);
- 2 сертификата технического специалиста для ремонта терминалов без эквайринга (на одну ремонтную площадку).

Важно! Допускается совмещение ролей - один сотрудник может получить одновременно два сертификата: как администратор и как технический специалист.

5. Требуется отсутствие негативной истории взаимодействия с компанией Эвотор/негативных отзывов клиентов

6. Требование к минимальному запасу запчастей

Партнёр со статусом АСЦ обеспечивает наличие и доступность на собственном складе необходимых запчастей (ЗИП) для проведения гарантийных и не гарантийных ремонтов устройств Эвотор.

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 электронной цифровой подписи (ЭЦП) и системы электронного документооборота (ЭДО).

Подписание документов в рамках договора оферты производится исключительно по ЭДО.

9. Требования по исполнению годового плана реализации приложения «Сервисный пакет»

При авторизации устанавливается годовой план по реализации приложения «Сервисный пакет».

Выполнение плана по реализации индивидуальных сервисных пакетов (далее 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.

Алгоритм получения статуса АСЦ

1. После ознакомления с настоящими требованиями, СЦ предоставляет на рассмотрение сотрудникам Эвотор:
 - a. заполненную анкету (форму высылают сотрудники Эвотор по запросу),
 - b. фото/видео помещения, выбранного для размещения АСЦ,
 - c. технический план СЦ с пронумерованными помещениями (допустимо фото плана, аккуратно выполненного от руки на бумаге или схематическое изображение в любом графическом редакторе).

Требования к фото- и видеоматериалам:

Качество материалов:

- Фотографии и видеозаписи должны быть выполнены в высоком качестве и обеспечивать четкое отображение всех деталей.

Маркировка названия фото- и видеоматериалов:

- Номер помещения, в соответствии с техническим планом.
- Функциональное назначение помещения.

Примеры, названия фото/видео:

Видео_общей_входной_группы_бизнес_центра.mp4

Технический_план_помещений_АСЦ.jpg

1_входная_группа_СЦ.jpg

2_приемная_зона.jpg

3_рабочее_место_технического_специалиста.png

Важно! Несоблюдение данных требований может привести к необходимости повторной отправки материалов. Пожалуйста, внимательно проверьте соответствие всех представленных материалов указанным критериям перед отправкой.

2. В случае принятия положительного решения по присланным материалам от сотрудников Эвотор СЦ получает доступ к личному кабинету (ЛК) в системе CRM Эвотор на портале <https://crm.evotor.ru>.
3. СЦ подписывает Оферту сервисного партнерства в ЛК в системе CRM Эвотор.
4. По факту подписания Оферты сервисного партнерства СЦ оформляют в системе CRM заказ на запчасти (ЗИП) для ремонта терминалов.
5. Сотрудники СЦ получают доступ к обучающим материалам на портале

lms.evotor.ru/ После обучения сотрудники проходят тестирование.

На данный момент действует акция: обучающие курсы для новых СЦ бесплатные!

6. После успешно пройденной процедуры сертификации уведомьте сотрудников Эвотор о результатах через обращение в системе CRM Эвотор. Далее, Эвотор разместит данные о вашем статусе авторизованного сервисного центра на официальном сайте в разделе «Поддержка» → «[Карта сервисных центров](#)».

Отказ в авторизации

Важно! Компания Эвотор имеет право отказать в предоставлении статуса авторизованного сервисного центра (АСЦ) на свое усмотрение без указания конкретных причин.

Возможные основания для отказа:

- Недостаточное количество активных устройств Эвотор на территории, обслуживаемой партнером,
- Отсутствие подтвержденного и релевантного опыта в области сервиса / обслуживания касс или электроники в целом (необходимый опыт – не менее 2х лет),
- Отсутствие систем учета и обработки обращений клиентов,
- Достижение предельного количества сервисных партнеров и достаточного сервисного покрытия на определенной территории,
- Другие факторы, которые компания сочтет существенными для принятия решения.

Примечание: данный список не является исчерпывающим, и компания вправе принимать решение о предоставлении статуса АСЦ на основе комплексной оценки соответствия партнера установленным требованиям.