

SLA



הזמן שלך חשוב לנו

תקנון השירות של A.G.A.S.

כל מחשב מחשבות לעסקים עם מספר א.ג.א.ס. להכנסתו לשירות שבאמצעותו מתועדת ההיסטוריה של המכשיר



לכל לקוח יוגדר מנהל תיק. המת"ל יאסוף את הנתונים, יבצע אפיון ויגיש המלצות בהתאם.



איך פותחים קריאה?



אתר

ניתן לפתוח קריאה דרך האתר
www.agas.co.il



מייל

כותבים והנציג חוזר אליכם
support@agas.co.il



טלפון

מספר נציגי השירות
03-5758060

קריאה
מועדפת

3 סוגי פניות מלקוח

הגדרה: תקלה אשר מהווה הפרעה למהלך העבודה התקיין.

85% מהקריאות נפתרות בטיפול ראשוני מרחוק

15% מטופלות על ידי טכנאי בשטח

הממוצע לטיפול בקריאה כ- 40 דקות



טכנאי A.G.A.S. רכובים על אופנועים לצורך הגעה מהירה למשרדי הלקוח



קריאה



עד 3 שעות
חזרה ללקוח לצורך אפיון וטיפול

הגדרה: שינוי בתצורת העבודה הקיימת.

טפסים באתר החברה מאפשרים הגדרת משימה ללא טעויות

ניתן לבקש, טיפול במשתמשים, הוספת מיילים, הצעות מחיר לחומרה ועוד.



משימה



עד סוף היום
עד סוף היום הבא עם נפתחה אחרי 12:00

הגדרה: תקלה אשר משביתה את כל מערך העבודה או תקלה אחרת שתוגדר מראש יחד עם הלקוח

טיפול מידי ע"י תמיכה בכירה

השביתה



טיפול מידי

לכל קריאה מספר קריאה המאפשר מעקב אחרי מצבה באתר החברה ומול הנציגים.

לבקשת הלקוח ניתן להפיק מסמך תיעוד מלא של כל הקריאות.



מחשוב ותקשורת לעסקים
לעסק שלך מגיע הטוב ביותר

