

## Vážení zákazníci!

Děkujeme, že používáte počítačové programy a čipové systémy dodávané naší firmou. Uplynulý rok byl pro nás úspěšný i náročný současně. Dokumentují to následující body:

1. Došlo k významnému navýšení počtu instalací. V České republice jsme překročili jsme **600 instalovaných čipových systémů** a instalovali jsme a provozujeme systémy i v zahraničí.
2. Dosáhli jsme **rekordního obrátu** i nárůstu obrátu.
3. Začali jsme hromadně instalovat **SQL verzi programů** pro jídelny.
4. **Vyhráli řadu velkých a zajímavých zakázek.**
5. Abychom zajistili spokojenost všech dřívějších i nových zákazníků, **zvýšili jsme počet pracovníků zajišťujících podporu zákazníků.**
6. Tým jsme konsolidovali a zaškolili. Nezbytné bylo zajistit nové kanceláře, telefony atd.
7. **Na tento kvantitativní nárůst chceme navázat zvýšením kvality a efektivity poskytovaných služeb.**

## A proto

### Stěhujeme se

Od 1. 4. 2009 jsme v Brně na nové adrese: **Řípská 20a, Brno, 628 00 Brno.** **Na adresu Řípská 20a posílejte, prosím, veškerou písemnou korespondenci. Sídlo firmy je stále na adrese Horákovská 7, Brno, 628 00. Adresu Horákovská uvádějte ve smlouvách, ne jako korespondenční.**

Od 1. 4. 2009 doplňujeme telefonní linky v Brně o řadu dalších čísel. Jedná se o **IP telefony.** Z hlediska čísel to jsou pevné linky, technicky jsou připojené pomocí internetu.

**Hlavní číslo na spojovatelku je 515 919 840.**

### Zveřejňujeme následující telefonní čísla

| <i>Jméno, příjmení</i> | <i>Číslo</i>       | <i>Oblast činnosti</i>                             |
|------------------------|--------------------|--|
| Jarmila Zouharová      | <b>515 919 840</b> | objednávky čipů, karet, přepojování na konzultanty |
| Vladimír Zavřel        | <b>515 919 841</b> | nabídky, termíny, zásadní technické problémy       |
| Zdeněk Gross           | <b>515 919 842</b> | JIW, Sklad, terminály                              |
| Ing. Lukáš Pramuk      | <b>515 919 844</b> | internetové objednávky, VPN, boxy                  |
| Petr Grinvalský        | <b>515 919 842</b> | Sklad a JIW  |
| Roman Rizner           | <b>515 919 843</b> | BonAp Stravné, Sklad, JIW, Bufet                   |
| Pavel Vrána            | <b>515 919 844</b> | internetové objednávky, JIW, terminály             |
| Martin Hanuš           | <b>515 919 840</b> | Terminály, montáž, objednávkové boxy               |
| Oldřich Wagner         | <b>515 919 840</b> | Terminály, montáž, mechanické díly                 |

**Volejte, prosím, přednostně na tyto linky (515 919 8..). Původní linky (544 211 197, ...) se budou používat jen v omezené míře a především délka hovoru na nich bude omezena podle typu zákazníka a hovoru na 2 až maximálně 5 minut. Pro všechny telefonní hovory proto využívejte výše uvedené linky (515 919 8..).**

### Používáme nový informační (CRM) systém

Od konce roku 2008 je v provozu nový systém pro **evidenci zákazníků, jejich požadavků, plánování a vyhodnocování veškerých aktivit.** Postupně se stává klíčovým nástrojem, který eviduje veškeré aktivity spojené se zákazníky. O možnostech, které z toho pro zákazníky vyplynou, vás budeme včas informovat.

### Používáme vzdálenou správu

Na většině počítačů s našimi programy, kteří jsou připojeni k internetu, používáme **vzdálenou správu.** Jedná se o **revoluční prostředek,** kterým dosahujeme toho, že kterýkoliv z našich odborníků se může během desítek sekund až minut po nahlášení problému připojit přímo na váš počítač a poradit jak dále. Tímto přístupem

**šetříme čas konzultanta, čas zákazníků a minimalizujeme náklady za telefonní spojení.** Naprostou většinu problémů jsme schopni vyřešit mnohem rychleji a efektivněji než návštěvou přímo u vás. Tímto způsobem realizujeme i individuální školení zákazníků. **Zákazníkům, kteří se nebáli a umožnili nám vzdálenou správu děkujeme.** V ceníku na tento rok zvýhodňujeme zákazníky zařazené do systému vzdálené správy výraznými slevami (až 50% podle druhu úkonu, především se jedná o pohotovostní záruku).

### **Nabízíme novou koncepci servisní podpory**

Všem zákazníkům rozesíláme nabídku nové koncepce servisní podpory. Hlavní cíle projektu jsou následující:

1. Poskytnout zákazníkům kvalitní servis (více pracovníků, více telefonních linek, kvalitní SW i HW).
2. Zefektivnit servisní podporu zákazníků.
3. Zprůhlednit dokumentaci a vyúčtování servisních zásahů. Platí, že všechny námi poskytované služby musí být zákazníkem nejprve objednány.
4. Získat zdroje na další zdokonalování produktů, rozšíření týmu, doplnění technických prostředků a kvalitní servis.
5. Umožnit zákazníkům podávání objednávek a hlášení požadavků, připomínek, závad nejenom telefonicky nebo mailem, ale v budoucnosti i přímo na internetu se sledováním odezvy.
6. Poskytnout zákazníkům jasné informace o stavu řešení jejich objednávky, požadavku, hlášení závady.

### **Od 1. 5. 2010 platí pro veškeré zásahy nový ceník**

V ceníku došlo k podstatným změnám. Především platí, že zákazníci jsou rozděleni do skupin podle typu podepsané servisní smlouvy.

Zákazníci, kteří uzavřou **Bronzovou** servisní smlouvu budou mít ceny na **PŘÍBLIŽNĚ loňské úrovni.** Výhodnější než stávající ceny nabízíme zákazníkům, kteří uzavřou **Stříbrnou** nebo **Zlatou** servisní smlouvu.

Pro zákazníky bez servisní smlouvy platí zcela nový ceník.

Smlouva se uzavírá zpravidla na rok, je možné ji uzavřít i na kratší dobu. Minimální délka smlouvy je 3 měsíce. Smlouva se automaticky prodlužuje na další období, pokud ji některá ze stran nejméně 2 měsíce před vypršením platnosti nevypoví.

## **Použité pojmy**

### **Pracovní doba**

Na pobočce Brno: 6:00-14:30, v pondělí až čtvrtek do 15:30

Na pobočce Jihlava: 7:00-15:00

### **Nahlášení závady, objednávka služeb**

V pracovní dobu nejprve telefonicky na pevnou linku **515 919 840**, popřípadě mailem.

Vážné havárie na mobilní číslo **603 521 034**, pokud to nezvedá, **pošlete SMS**, zavoláme vám zpět. Pokud je číslo nedostupné, volejte na **603 867 521**.

### **Rychlost reakce, sankce**

Garantovaná rychlost reakce je zásadně závislá na typu smlouvy a rozsahu (závažnosti) závady. Uvedené hodnoty jsou maximální. Za normálních podmínek takto pomalu nereagujeme. Pokud bychom garantovanou rychlost reakce nedodrželi, může zákazník požádat o vrácení poměrné části pohotovostní záruky daného produktu. Pokud má zákazník sjednanu například **Zlatou servisní smlouvu**, je roční poplatek **Garance rychlosti** na jeden produkt zpravidla **6000 Kč**, což znamená cca **30 Kč/pracovní den**. Garantovaná rychlost reakce na havárii je 2 dny. Pokud závadu opravíme až za 4 dny, dojde tím ke zpoždění 2 dny. Zákazník má tedy právo na slevu ve výši 2x30 Kč + jednorázová částka ve výši 1/20 z garance rychlosti reakce. Celková sankce tedy bude 360 Kč.

V případě, že má zákazník sjednání **Zlatou** nebo **Stříbrnou servisní smlouvu** a objednal si pohotovostní servis s příplatkem **Expres** nebo **Servis 7/24** a dojde k překročení garantované rychlosti reakce, je denní sankce **dvonásobná** (tedy 60 Kč/den) a **počítá se ode dne nahlášen závady**.

---

### Nově realizované systémy

Nově realizované systémy budou na **3 měsíce** od zprovoznění zařazeny bezplatně do kategorie **Zlatá servisní smlouva**. Mimo jiné to pro vás znamená následující výhody:

**cca 4 hodiny (podle rozsahu dodávky) telefonické konzultace měsíčně zdarma**  
**update, popřípadě upgrade SW produktů dálkovou správou zdarma**  
**velmi výhodné ceny za další školení a cestovné**  
**reakce na havárie do 48 hodin od nahlášení.**

## Pravidla pro poskytování servisní podpory

Telefonická konzultace bude probíhat **zásadně** jen na telefonních linkách **515 919 8xx** za **75 až 225 Kč/15 minut** podle typu smlouvy. Výjimkou jsou akutní nebo krátké záruční konzultace a zásahy, popřípadě situace, kdy jsou **515 919 8xx** linky mimo provoz nebo z určitých čísel nedostupné.

### Telefonická konzultace

Telefonická konzultace bez uzavřené servisní smlouvy probíhá na linkách telefonní podpory (čísla **515 919 8xx**) za cenu **75 až 225 Kč/15 minut**. Čas na linkách **544 211 197**, ... a na **mobilní telefony** budeme účtovat jako přibližně dvojnásobek základní sazby, tedy **450 Kč/15 minut**. **Do konce května 2010** (než si zvyknete a budete volat výhradně na čísla **515 919 8xx**) budeme všechny hovory účtovat za stejnou (tedy nižší) sazbu.

Hovory na mobilní telefony se nebudou účtovat ani zákazníkům s podepsanou **Zlatou servisní smlouvou** a po domluvě ani v případě, že v místě, kde je zapotřebí konzultovat není pevná telefonní linka k dispozici nebo je nefunkční. Minimální účtovaná doba za den je **15 minut**, v rámci jednoho dne se doba všech uskutečněných hovorů sčítá. Důvody, proč hovory na mobilní telefony a na „stará“ telefonní čísla (544211197)

„diskriminujeme“ jsou následující

1. Naši konzultanti jsou během pracovního dne naplno vytíženi řešením telefonních dotazů, řazených do fronty podle pořadí volání a mobilní telefony do tohoto systému nelze v současné době zařadit.
2. Hovory na číslech **515 919 8xx** umíme tarifkovat (sledovat dobu trvání) a časem monitorovat (nahrávat), na jiných linkách to v současné době nelze.
3. Linek **515 919 8xx** máme k dispozici více než 20 a telefony odpovídající těmto číslům jsou přímo na stolech konkrétních pracovníků.

### Předplacený čas na lince telefonní podpory (čísla 515 919 8xx):

Čas telefonické podpory si můžete předplatit v **násobcích hodin měsíčně**. **Hodinová sazba je vždy o stupeň lepší než je vámi zvolená servisní podpora (pohybuje se podle zvolené servisní smlouvy od 500 do 300 Kč/hodinu)**. Čas na linkách **544 211 197**, ... a na **mobilní telefony** se účtuje jako dvojnásobek základní sazby. Minimální účtovaná doba za den je **15 minut**, v rámci jednoho dne se doba sčítá.

### Servisní zásahy realizované dálkovou správou

Jedná se o zásahy prováděné u zákazníků, kteří mají instalovanu nějakou formu vzdálené správy a kteří vyžadují zásah, který nezvládnou nebo nechtějí provádět sami. Tento způsob práce podporujeme a proto je účtován stejně jako telefonická konzultace, tedy **75 až 125 Kč/15 minut** v případě servisní smlouvy (podle typu), **225 Kč/15 minut** u zákazníků bez servisní smlouvy.

### Pohotovostní záruka – záruka rychlosti opravy při vážné poruše-havárii

Jedná se o zákazníky, kteří chtějí mít jistotu, že jim zásadní nefunkčnost systému opravíme do smluveného termínu nebo zajistíme náhradní řešení. Při nahlášení závady **do 10:00** hodin běžného pracovního dne, zaručujeme, že práce na odstranění závady zahájíme podle typu servisní smlouvy **do 2 (až 30) pracovních dnů (podle typu smlouvy)**. Předpokládá se přitom dobrá součinnost odborných pracovníků odběratele a případně nutnosti i práce mimo běžnou pracovní dobu.

### Záruka rychlosti opravy při méně závažné poruše

Jedná se o zákazníky, kteří chtějí mít jistotu, že jim méně závažnou nefunkčnost systému opravíme do smluveného termínu nebo zajistíme náhradní řešení. Při nahlášení závady **do 10:00** hodin běžného pracovního dne, zaručujeme, že havárii odstraníme **do 5 až 60 pracovních dnů (dle typu smlouvy)** Předpokládá se přitom dobrá součinnost odborných pracovníků odběratele.

### Pohotovost Servis7/24 (7dní v týdnu/24 hodin denně) a Expres (rychlejší reakce na závady)

Jedná se o zákazníky, kteří chtějí mít jistotu, že na hlášení o zásadní nefunkčnosti budeme reagovat v nejkratším možném termínu a kteří chtějí mít možnost nahlásit problém i mimo pracovní dobu, popřípadě o víkendech a svátcích.. Do 12 hodin od nahlášení problému vás budeme kontaktovat s podrobnostmi řešení. **Dokončení opravy při dostupnosti náhradních dílů zaručujeme v případě Zlaté servisní smlouvy do 36 hodin od nahlášení závady.**

### Sleva při vzdálené správě

Pokud máme na problematický počítač, popřípadě na problematickou výdejnu dálkovou správu, poskytujeme slevu na pohotovostní záruku ve výši 50%.