

Procedura serwisowa

Sposoby zgłaszania problemu:

● Formularz online

Podstawowa forma utworzenia zgłoszenia dostępna pod adresem:

<http://intelix.pl/> → zakładka „Wsparcie”

● E-mail

Zastępcza forma utworzenia zgłoszenia. Adres e-mail serwisu:

support@intelix.pl

● Telefon

Ostateczna forma powiadomienia o zgłoszeniu. Numer telefonu:

+48 32 201 45 44

Utworzenie zgłoszenia

Po utworzeniu zgłoszenia, nadaje się mu numer oraz przesyła informację mailową do klienta o utworzeniu zgłoszenia.

Serwis ma jedną dobę na określenie szacowanego potrzebnego czasu i terminu wykonania oraz przekazanie do działu handlowego ewentualnej wyceny dodatkowych kosztów związanych z serwisem – dotyczy dni roboczych od godziny 8 do 16.

Po określeniu planu działania, klient otrzymuje informację mailową o przebiegu zgłoszenia oraz ewentualnych kosztach.

Jeżeli w grę wchodzi dodatkowe koszty, klient musi najpierw je zaakceptować zanim zgłoszenie zostanie oddane do realizacji.

Realizacja zgłoszenia

Po otrzymaniu wszystkich potrzebnych informacji z treści zgłoszenia oraz skontaktowaniu się z klientem, zgłoszenie jest realizowane zgodnie z planem.

W razie wystąpienia jakichkolwiek komplikacji lub opóźnień, klient otrzymuje wiadomość mail z adekwatną informacją.

Zakończenie zgłoszenia

Po zakończeniu czynności serwisowych, klient otrzymuje informację o zakończeniu prac (oraz zachęcenie do wzięcia udziału w ankiecie oceniającej obsługę i serwis)



INTELIX
SupportCenter