



گارانتی و خدمات پس از فروش
دیتالاگر سیستم مانیتورینگ
هواشناسی CMS-400

تاریخ تهیه:
آبان ماه ۱۴۰۲

فهرست

۱	مقدمه	۲
۲	خدمات پس از فروش	۲
۲.۱	واحد پشتیبانی	۴
۲.۲	جدول زمانی خدمات پس از فروش	۴



۱ مقدمه

مجموعه سنجش افزار آسیا بر این باور است که مشتری بالاترین مقام سازمان و شریک واقعی در کسب و کار است و بدون رضایت دائم او هیچ توفیقی بدست نخواهد آمد و با وجود اینکه مراحل تست و کنترل کیفیت محصولات با دقت و حساسیت فراوانی صورت می پذیرد، اما به دلیل پاسخگویی به حسن انتخاب و اعتماد پایدار فی مابین با مشتریان گرامی، تضمین هایی را برقرار و واحد خدمات پس از فروش و ارتباط با مشتری را متولی این امر خطیر نموده است.

این واحد با اعتقاد راسخ به راهنمایی و آموزش مشتریان و ارائه خدمات پس از فروش به بهترین شکل و در کوتاه ترین زمان، اقدام به تشکیل تیمی توانمند از کارشناسان الکترونیک و نرم افزار زبده و کارآمد کرده است. دیدگاه ما همواره بر این اصل مهم مدیریت جامع کیفیت، استوار است که همیشه خیلی خوب کافی نیست و ایجاد زمینه ای برای بهبود مستمر در یک سازمان از اساسی ترین تمهیدات مدیریتی می باشد که راه اندازی سیستم مشاوره و آموزش تلفنی و از راه دور و استفاده از نرم افزار CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) در محور تحقق این دیدگاه قرار دارد.

۲ خدمات پس از فروش

شرکت سنجش افزار آسیا دیتالاگر سیستم مانیتورینگ هواشناسی CMS-400 را گارانتی می نماید. مدت زمان گارانتی و خدمات پس از فروش آن در جدول انتهایی این مستند درج گردیده است. شرکت سنجش افزار آسیا در مدت زمان اعلام شده در صورت بروز هر مشکلی (سخت افزاری و نرم افزاری) آمادگی خود را برای رفع موارد اعلامی از سوی کارفرما اعلام می نماید.

کارت گارانتی کلیه تجهیزات و محصولات قابل تحویل به کارفرما می باشد:

مشخصات گارانتی	شرایط گارانتی
مدل	در حفظ و نگهداری کارت ضمانت دقت فرمایید، زیرا المثنی صادر نمی گردد.
شماره سریال	ارائه این کارت جهت سرویس و تعمیر الزامی است. در غیر این صورت وجه تعمیرات و لوازم یدکی نقدا دریافت می گردد.
شماره فاکتور	حمل دستگاه معیوب به تعمیرگاه مرکزی جهت تعمیرات به عهده خریدار است.
نام خریدار	ضمانتنامه ای که شماره سریال آن مخدوش شده و یا با شماره سریال دستگاه مطابقت ننماید، از درجه اعتبار ساقط است.
تاریخ فروش	عیوب فنی که در اثر ضربه، آب، آتش، نوسانات برق، مواد شیمیایی، استفاده ناصحیح و یا تعمیر توسط افراد غیر مجاز بوجود آمده باشد مشمول این ضمانت نخواهد بود.
پایان اعتبار	این ضمانتنامه مختص دستگاه اصلی با مشخصات قید شده در کارت بوده و شامل سایر وسایل و قطعات جانبی یا لوازم مصرفی نمی گردد.
نمایندگی	عیوب بوجود آمده در اثر استفاده از قطعات یدکی یا مواد مصرفی غیر استاندارد، خارج از گارانتی بوده و مشمول هزینه (طبق تعرفه های شرکت) خواهد شد.

خدمات پس از فروش شرکت سنجش افزار آسیا شامل خدمات پس از فروش مربوط به پروژه ها، محصولات و تجهیزات تامین شده از جانب این شرکت می باشد.

خدمات پس از فروش پروژه ها شامل برگزاری دوره های آموزش پرسنل فنی (در محل کارفرما)، ارائه دفترچه های راهنمای کاربری و رفع اشکال و دستورالعمل های تعمیر و نگهداری محصولات می باشد و گاهی بهره برداری و نگهداری از پروژه های اجرا شده تا تحویل قطعی توسط شرکت سنجش افزار آسیا صورت می پذیرد.

۲.۱ واحد پشتیبانی

اعم فعالیت های واحد پشتیبانی شرکت سنجش افزار آسیا پس از فروش محصول آغاز شده و به صورت مستمر ادامه دارد. واحد پشتیبانی شرکت سنجش افزار آسیا که اعضای آن بیشترین تعامل با مشتریان را دارد، با تاکید بر افزایش و جلب رضایت مشتریان و همراهی حداکثری، فعالیت های خود را در چند بخش به شرح زیر تعریف و ارائه می نماید:

- دریافت دستگاه ها و محصولات معیوب از مشتریان و ارائه به واحد تست و تعمیرات جهت عیب یابی
- اعزام نیروی مقیم به محل مشتری جهت آموزش، تست و کنترل عملکرد، نصب و راه اندازی و تعمیر و نگهداری
- مشاوره و راهنمایی تلفنی مشتریان و آموزش آنان در حین کار با سخت افزار و نرم افزار
- رفع خطاها و مشکلاتی که در حین اجرای نرم افزارهای کاربردی به وقوع می پیوندد
- اعلام و ارتقا سیستم های نرم افزاری شامل نصب نسخه های جدید، انجام اصلاحات، نصب سرویس پک ها و...
- اعمال تغییرات ضروری در ساختار پایگاه اطلاعات جهت هماهنگی با آخرین نسخه ارائه شده نرم افزارها
- انعکاس نقطه نظرات، مشکلات و نیازهای مشتریان به واحدهای الکترونیک و نرم افزار
- انتقال، پردازش و تبدیل اطلاعات سیستم های کاربردی
- دریافت نقطه نظرات کاربران و بکارگیری آن در جهت بهبود عملکرد محصولات
- برقراری ارتباط مستمر با مشتریان جهت ایجاد رضایت کامل (تکریم مشتری)
- ارائه پاسخ های مناسب به سوالات کاربران و پیگیری تا رفع ابهام

۲.۲ جدول زمانی خدمات پس از فروش

در جدول زیر مدت زمان گارانتی محصول و خدمات پس از فروش آن درج گردیده است:

جدول زمانی خدمات پس از فروش	
نام محصول:	دیتالاگر سیستم مانیتورینگ هواشناسی CMS-400
مدت زمان گارانتی:	یک سال
مدت زمان خدمات پس از فروش:	پنج سال
توضیحات:	
<ul style="list-style-type: none"> تاریخ اتمام گارانتی در کارت گارانتی محصول درج گردیده است. 	

