

FLUSSO PER LA RICHIESTA DEL SERVIZIO DI RIPARAZIONE

CLIENTE

RICHIESTA RIPARAZIONE

Il cliente per richiedere il servizio di riparazione del prodotto invia una mail a servicehds@hds.it. Si apre in automatico un **ticket SR (Service Request)** e viene inviata al cliente in automatico una mail di apertura ticket in cui lo si informa che la richiesta è stata presa in carico.

COMPILAZIONE MODULO

Il cliente compila il modulo raccolta dati e lo invia a servicehds@hds.it.

SPEDIZIONE DEL PRODOTTO

Il cliente dopo aver ricevuto il **modulo RMA** spedisce il prodotto ad HSD Gradara e indica il numero di **SR** e di **RMA** nel DDT di spedizione.

HSD BACK OFFICE SERVICE

VERIFICA RICHIESTA

Il Back Office Service HSD verifica la richiesta e invia al cliente il modulo raccolta dati per autorizzare il rientro del prodotto.

VERIFICA CORRETTA COMPILAZIONE MODULO

Il Back Office Service HSD verifica, la corretta compilazione del modulo raccolta dati, invia al cliente il **modulo RMA** (Return Material Authorization) per autorizzare la spedizione del prodotto presso HSD.

ANALISI DEL PRODOTTO

Ricevuto il prodotto in HSD, si procede con il processo di smontaggio e analisi del prodotto, la compilazione di un report di analisi e riconoscimento o meno della garanzia.

INVIO DEL PREVENTIVO AL CLIENTE

Il Back Office Service HSD inoltra al cliente il preventivo della riparazione comprendente il report di analisi, indica la data di restituzione della riparazione (che deve essere accettata dal cliente). Se il preventivo non viene accettato entro 3 giorni, la data di restituzione verrà ricalcolata e ricomunicata al cliente.

INVIO REMINDER AL CLIENTE

Durante la validità del preventivo (30 gg) verrà inviato un primo reminder (dopo 10 gg lavorativi dall'offerta) e poi un secondo reminder (dopo ulteriori 10 gg lavorativi).

SI CONTATTA IL CLIENTE

Se il preventivo non è stato ancora accettato, il Back Office Service HSD contatta il cliente per definire la riparazione o la restituzione/rottamazione del prodotto.

ACCETTAZIONE DEL PREVENTIVO

Se il preventivo viene accettato si procederà con la riparazione nei tempi indicati nell'offerta e con la spedizione al cliente.

MANCATA ACCETTAZIONE DEL PREVENTIVO

Se il preventivo non viene accettato si procederà con il reso smontato non riparato o la rottamazione del prodotto (a seconda delle indicazioni del cliente). Al cliente sarà addebitato il costo della sola analisi come indicato nel modulo RMA.

**MORE
VALUE
FOR YOUR
MACHINE**