



24/7

GÓI DỊCH VỤ HỖ TRỢ DÀI HẠN 24/7

Advantage Service Plan Basic

Thuyết trình bởi:

Thách thức và nhu cầu của nhà quản lý thiết bị

Nhà Quản Lý Thiết Bị

- Trình độ chuyên môn về xử lý sự cố tại chỗ còn hạn chế.
- Chi phí vận hành chưa nhiều.
- Mong muốn được hãng hỗ trợ khi có sự cố khẩn cấp.
- Mong muốn được hỗ trợ trong suốt quá trình vận hành bao gồm tư vấn kỹ thuật, khuyến cáo về spare part.

Nhu Cầu Được Hỗ Trợ Kỹ Thuật 24/7 Và Nhanh Chóng Khắc Phục Sự Cố

Nhu cầu của khách hàng dùng cuối

Tôi cần được hỗ trợ về kỹ thuật và vận hành 24/7



Những lúc có sự cố, alarm, tôi cần có chuyên gia hỗ trợ, tư vấn ngay



Tôi muốn mình được ưu tiên xử lý sự cố mỗi khi có sự cố nghiêm trọng xảy ra



Hãy để chuyên gia Schneider Hỗ Trợ bạn

Gói Dịch Vụ Hỗ Trợ Dài Hạn 24/7 – Advantage Service Plan Basic

Tôi cần được hỗ trợ về kỹ thuật và vận hành 24/7



- Hotline Hỗ trợ, tư vấn kỹ thuật 24/7

Những lúc có sự cố, alarm, tôi cần có chuyên gia hỗ trợ, tư vấn ngay



- Hotline Hỗ trợ, tư vấn kỹ thuật 24/7
- Hỗ trợ đánh giá site và lên danh sách Spare Part hằng năm

Tôi muốn mình được ưu tiên xử lý sự cố mỗi khi có sự cố nghiêm trọng xảy ra



- Ưu tiên xử lý sự cố, đáp ứng nhanh tại site đối với khách hàng gói ASP.
- Chính sách giảm giá Spare Part và giá dịch vụ Onsite

SCOPE Chi Tiết Gói Advantage Service Plan Basic

ASP Basic

SOW 

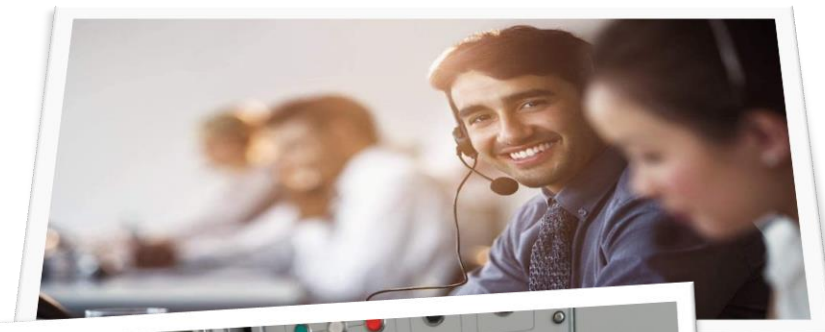
Người thực hiện

1. Hotline hỗ trợ kỹ thuật 24/7	SE
2. Trở thành khách hàng VIP của Schneider – Ưu tiên phục vụ	SE
3. Xử lý sự cố khẩn cấp, cam kết Onsite nhanh chóng (chi phí theo thực tế phát sinh, và được ưu đãi theo điểm 6)	SE
4. Hỗ trợ khảo sát, đánh giá hệ thống và tư vấn mua dự trữ Spare Part 1 lần/năm	PS EcoXpert & SE
5. Ưu đãi giá mua Spare Part (10%)	SE
6. Ưu đãi chi phí Kỹ Sư. (10%)	SE
7. Thời gian chờ xử lý PO: 5 ngày làm việc	SE

Hotline 24/7

Hỗ trợ tư vấn kỹ thuật, báo sự cố, yêu cầu Onsite Khẩn Cấp

- ✓ Hotline 24/7 được cấp cho khách hàng đăng ký gói ASP Basic.
- ✓ Hỗ trợ từ xa (điện thoại/ phần mềm trực tuyến) các vấn đề khẩn cấp.
- ✓ Hỗ trợ các câu hỏi về kỹ thuật, vận hành thiết bị.
- ✓ Báo cáo sự cố và yêu cầu Schneider hỗ trợ Onsite.



Cam kết có mặt tại site khi có sự cố khẩn cấp

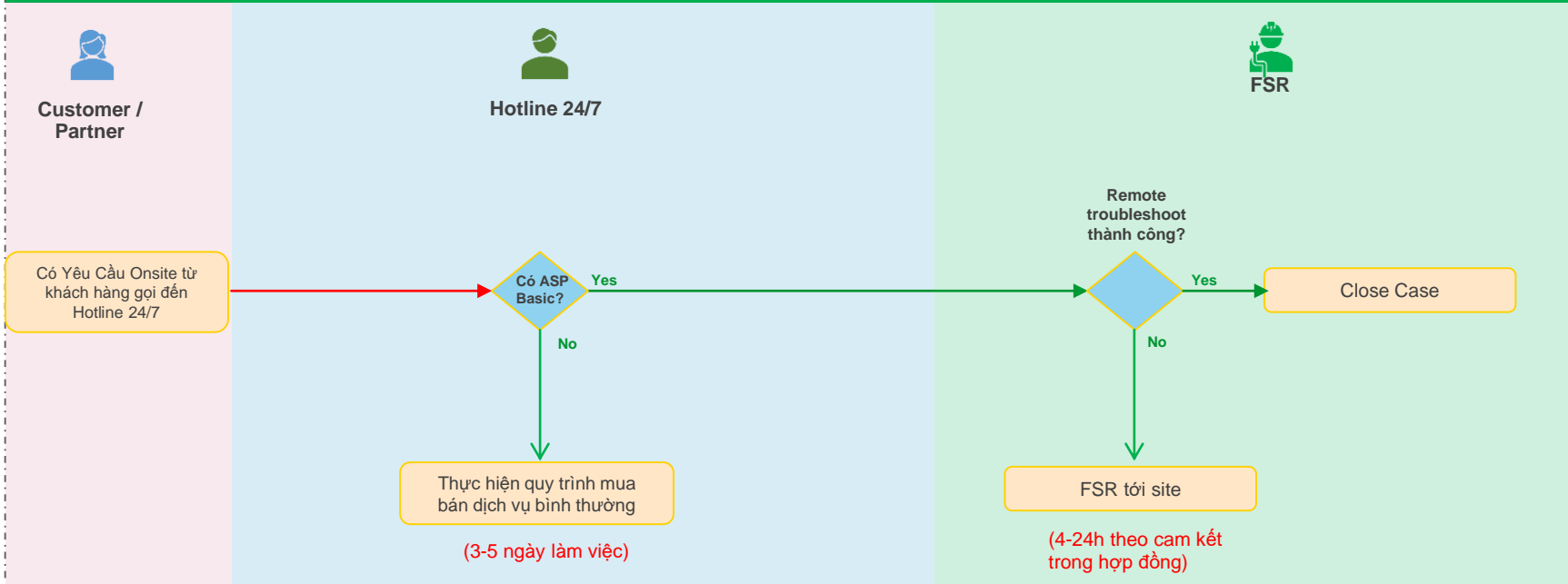
- ✓ Khi có sự cố nghiêm trọng xảy ra và không thể hướng dẫn khắc phục từ xa.
- ✓ SE sẽ nhanh chóng cử kỹ sư có mặt tại hiện trường trong khoảng thời gian từ 4h-24h, tùy khu vực địa lý và được nêu rõ trong hợp đồng.
- ✓ Chi phí kỹ sư Onsite được tính theo thực tế phát sinh và được ưu đãi 10%.

Hỗ Trợ Lên Danh Sách Spare Part Hằng Năm

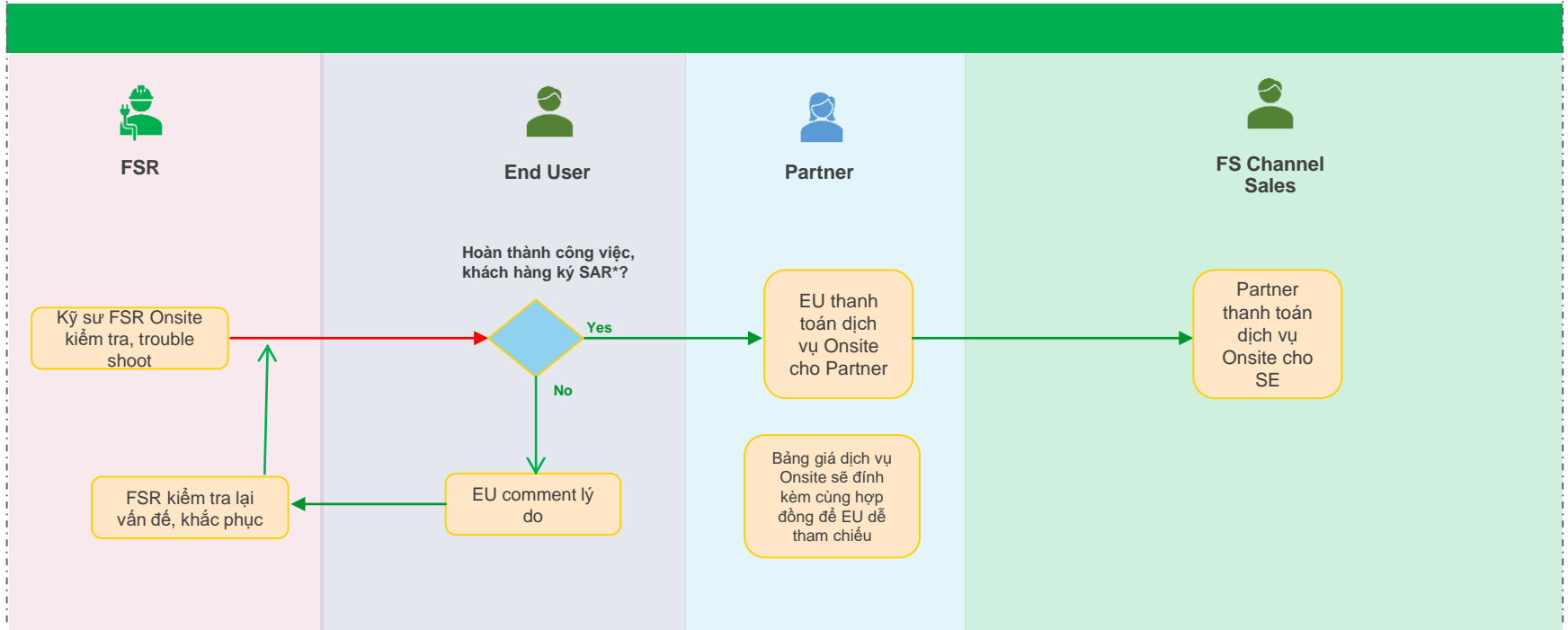
- ✓ SE khuyến khích khách hàng hoặc đối tác nên có sẵn spare part tại chỗ giúp quy trình khắc phục sự cố nhanh nhất.
- ✓ Power Service EcoXpert sẽ thực hiện khảo sát hoặc cung cấp các thông tin về danh sách thiết bị khách hàng đang sử dụng ngay sau khi PO được tiến hành.
- ✓ Kỹ sư Schneider sẽ hỗ trợ phân tích và lên danh sách khuyến cáo các loại spare part khách hàng / partner nên có sẵn phòng khi sự cố xảy ra.
- ✓ Chi phí gói spare part sẽ được giảm 10% cho khách hàng đang gói hỗ trợ 24/7.

Quy Trình Đáp Ứng Hỗ Trợ Onsite

Tổng thời gian cho Process – Từ 4h – 24h cam kết (theo nội dung hợp đồng cụ thể)



Quy trình thanh toán khi xử lý sự cố Onsite



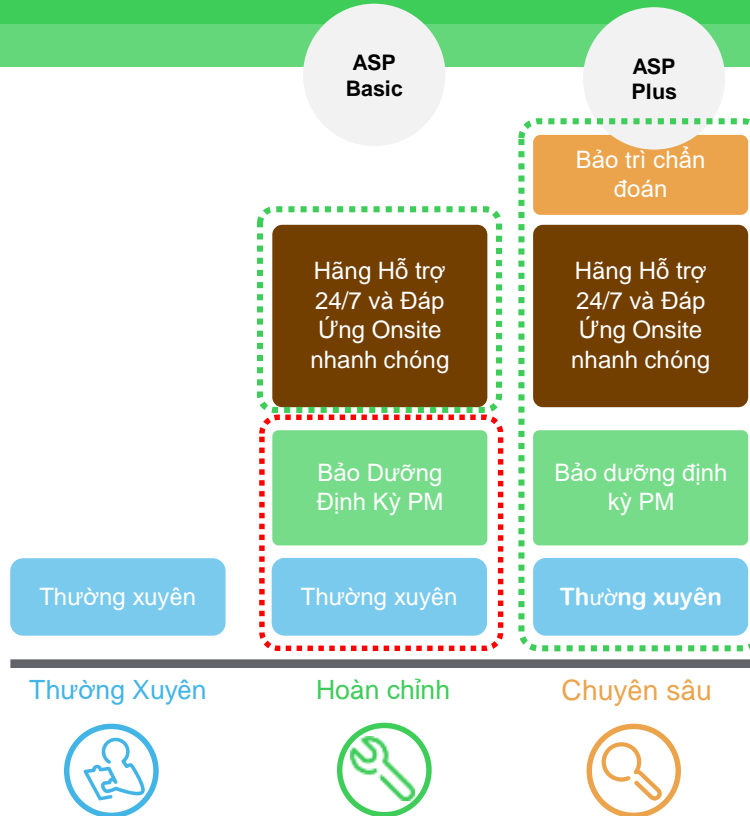
* SAR: Service Activity Report

Life Is On

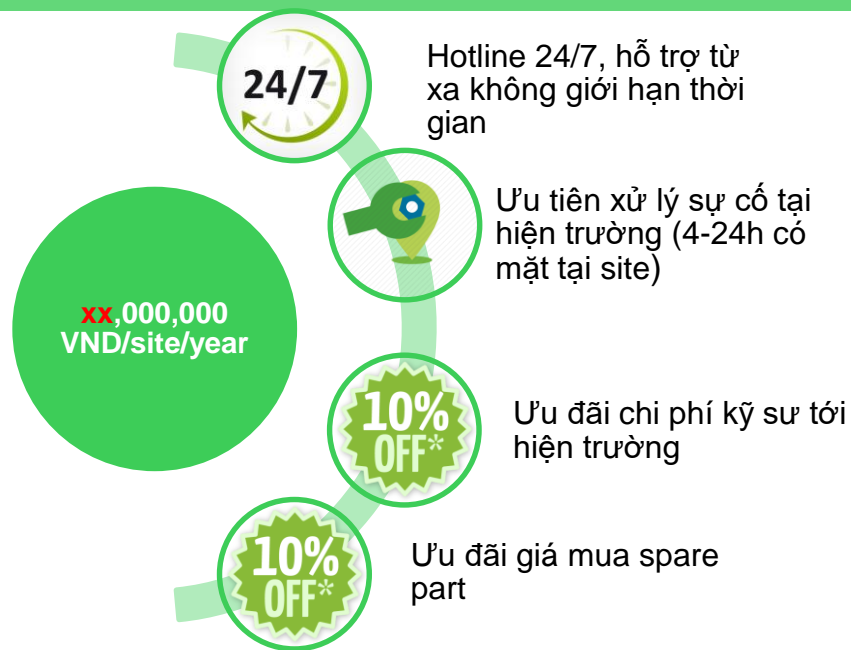
Schneider
Electric

ASP Basic hoàn chỉnh công tác bảo dưỡng và vận hành

- SE scopes
- Partner scopes



Giá Thành Gói ASP Basic Và Những Ưu Đãi



Life Is On



Schneider
Electric

