

Obsługa klienta

Strategia komunikacji

Lipiec, 2019



Huawei Proprietary and Confidential

Copyright © Huawei Technologies Co., Ltd.

Dokument wyłącznie do użytku wewnętrznego przez dystrybutorów i sub-dystrybutorów
produktów Huawei Solar Inverter Business

Zawartość:

1	WPROWADZENIE	3
	Co ZAWIERA DOKUMENT	3
2	PODSTAWOWE INFORMACJE.....	4
2.1	WSPARCIE SPRZEDAŻOWE	4
2.2	WSPARCIE TECHNICZNE	4
2.3	WSPARCIE SERWISOWE	4
3	PODMIOTY WSPIERAJĄCE PROCES KOMUNIKACJI.....	5
3.1	MODEL KOMUNIKACJI – WSPARCIE HANDLOWE	5
3.2	MODEL KOMUNIKACJI – WSPARCIE TECHNICZNE.....	6
3.3	MODEL KOMUNIKACJI – WSPARCIE SERWISOWE	7
	HUAWEI SOLAR SERVICE CENTER	7
	BEZPŁATNA LINIA OBSŁUGI KLIENTA: +80 03 38 88 888	7
	EMAIL: EU_INVERTER_SUPPORT@HUAWEI.COM.....	7

1 Wprowadzenie

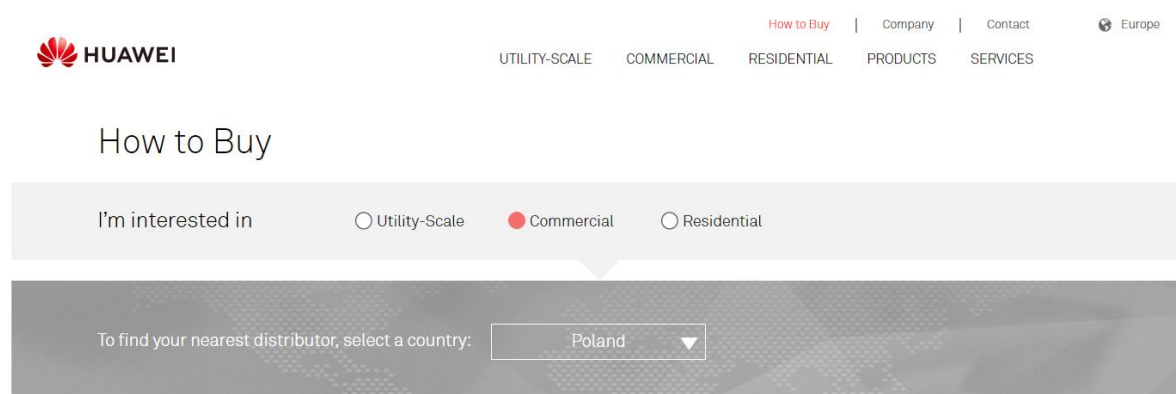
Co zawiera dokument

Dokument jest poświęcony strategii komunikacji w strukturze dystrybucyjnej produktów Huawei Solar Dept. i służy usprawnieniu procesu uzyskiwania wsparcia technicznego i handlowego w regionie CEE&Nordic.

Więcej informacji na temat **oficjalnych kanałów dystrybucyjnych** można znaleźć na stronie internetowej <http://solar.huawei.com/eu>



W zakładce **How to Buy**



2 Podstawowe informacje

2.1 Wsparcie sprzedażowe

Przez wsparcie sprzedażowe rozumie się:

- Pomoc w uzyskaniu oferty handlowej
- Pomoc logistyczną
- Koordynację kanałów dystrybucyjnych na terenie kraju wchodzącego w region

2.2 Wsparcie techniczne

Przez wsparcie techniczne rozumie się wsparcie projektowe przed- i posprzedażowe o charakterze ogólnym tj.:

- Dobór falowników oraz pozostałych komponentów Huawei,
- Zmianę istniejącego rozwiązania na rozwiązanie Huawei
- Konsultację techniczną mającą na celu optymalizację działania systemu
- Pomoc w uruchomieniu i parametryzacji falownika
- Zgłoszenie systemu do platformy NetEco (monitoring w chmurze)

2.3 Wsparcie serwisowe

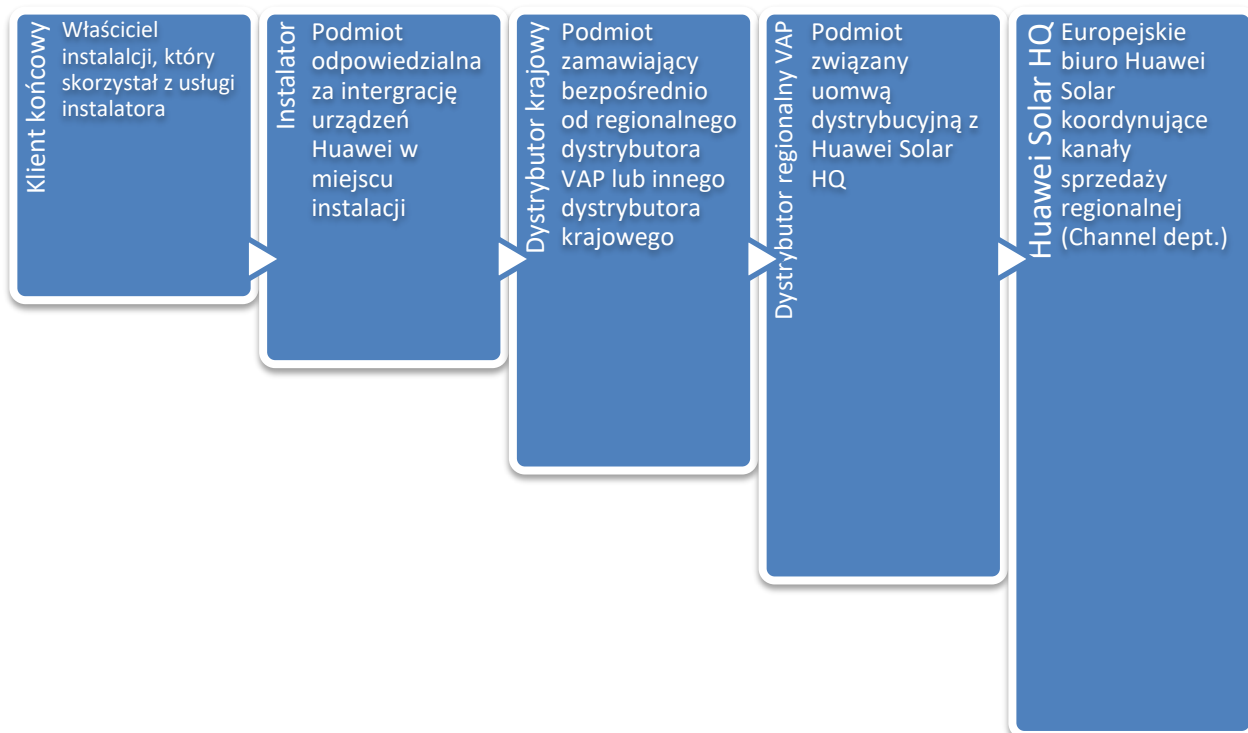
Przez wsparcie serwisowe rozumie się wsparcie posprzedażowe o charakterze technicznym związane bezpośrednio z funkcjonowaniem urządzeń Huawei w miejscu instalacji, w tym:

- Zgłoszenie serwisowe (usterka urządzenia)
- Zgłoszenie systemu do platformy NetEco (monitoring w chmurze)

3 Podmioty wspierające proces komunikacji

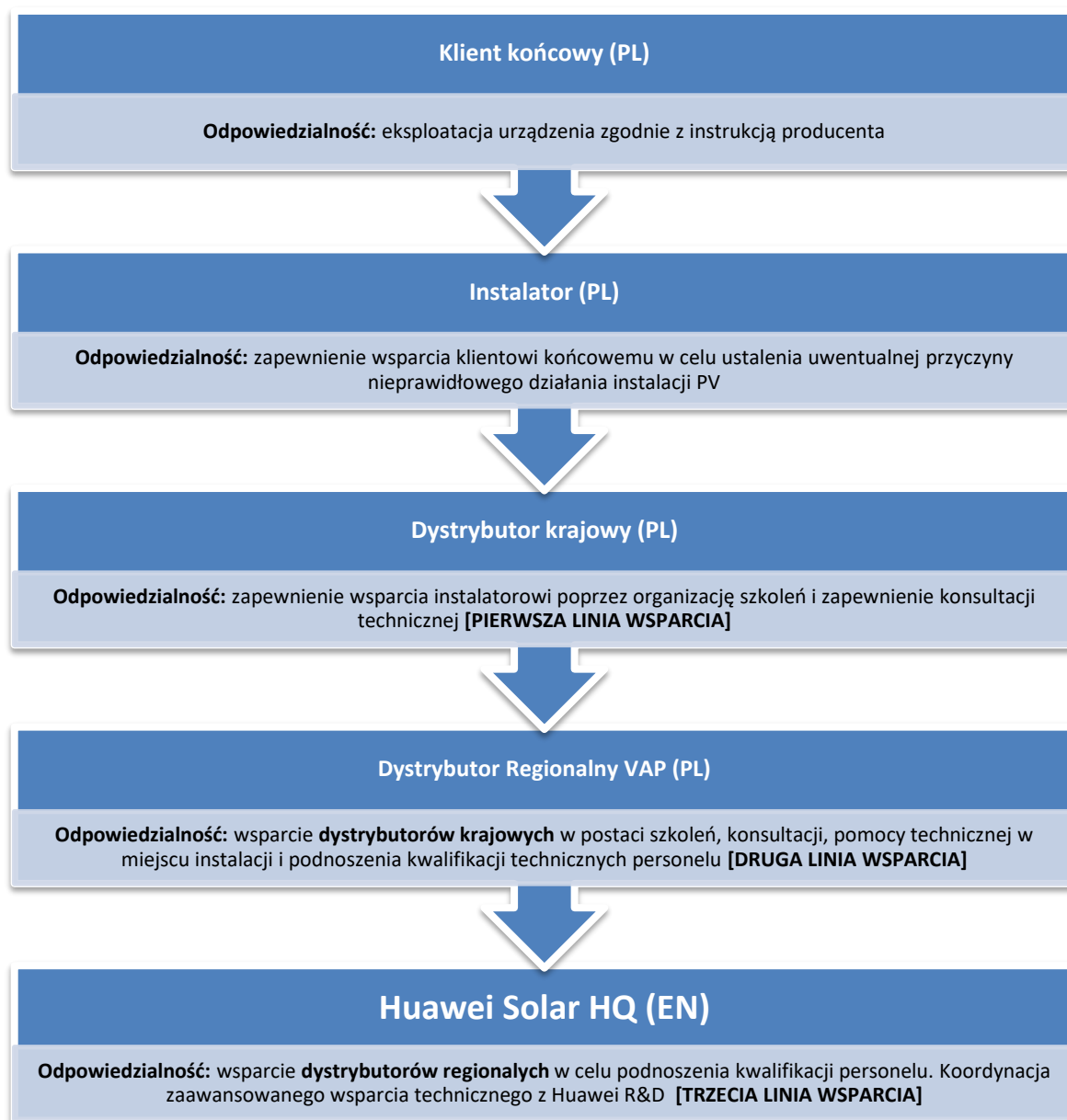
3.1 Model komunikacji – wsparcie handlowe

Podmioty zaangażowane w proces dystrybucyjny produktów Huawei powinny zachować hierarchię komunikacji i zgłaszać ewentualne nieprawidłowości w jej działaniu podmiotowi nadrzędnemu. W przypadku utrudnionej komunikacji dopuszczalny jest kontakt z pominięciem podmiotu nadrzędnego. Komunikacja przebiega zgodnie z przedstawionym modelem w przypadku zakupu urządzeń poprzez oficjalny kanał dystrybucyjny (**patrz pkt 1. Wprowadzenie**).



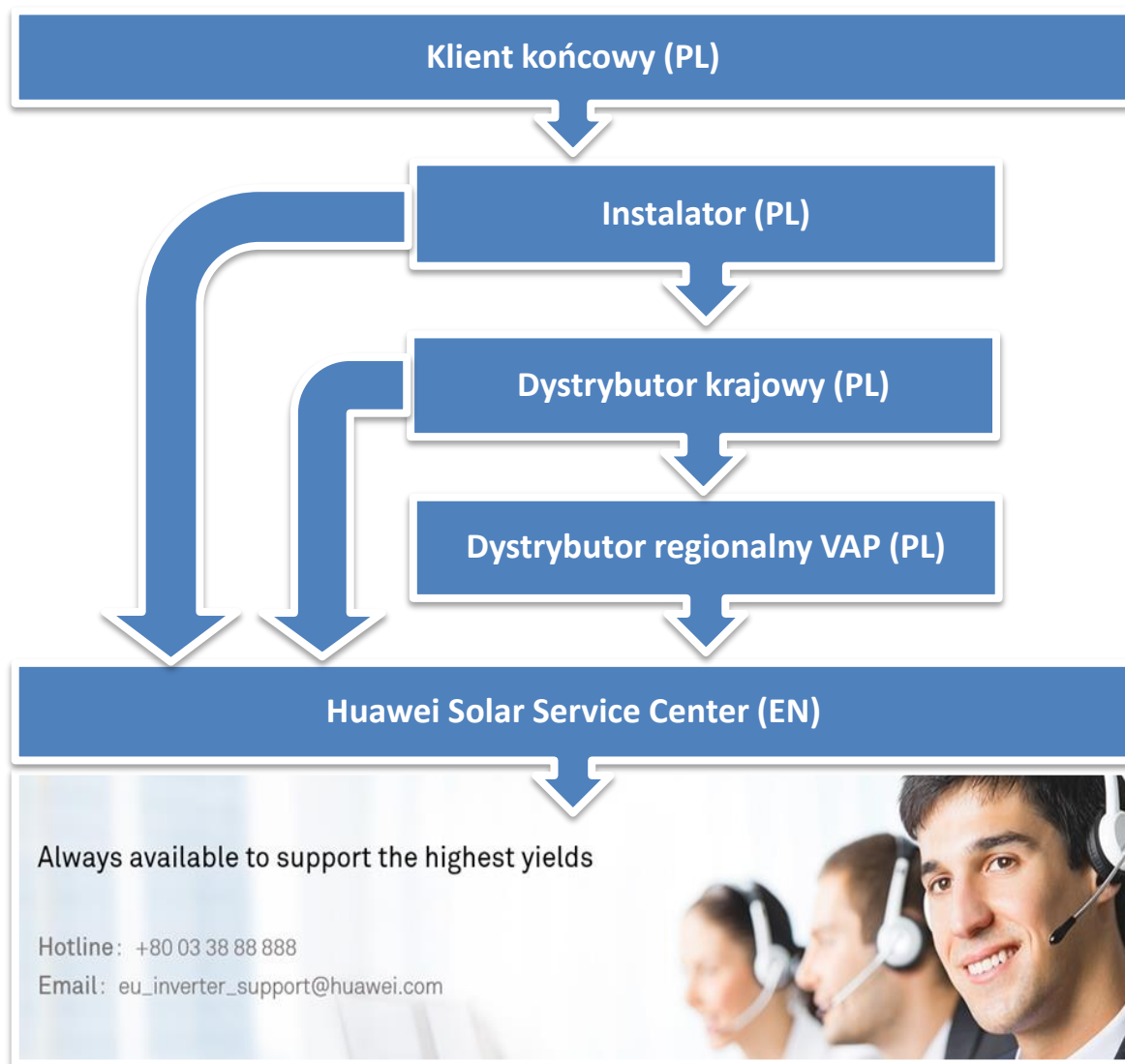
3.2 Model komunikacji – wsparcie techniczne

Za koordynację wsparcia technicznego w danym kraju odpowiada Dystrybutor Regionalny VAP i zobowiązuje się zapewnić komunikację w języku krajowym. W uzasadnionych przypadkach dopuszczalna jest komunikacja instalatora bezpośrednio z Dystrybutorem Regionalnym VAP. Huawei HQ nie odpowiada za bezpośrednią obsługę klienta końcowego w zakresie wsparcia technicznego (produkt B2B). **Wsparcie techniczne powiązane jest z modelem dystrybucyjnym, za udzielenie pomocy odpowiedzialny jest FAKTYCZNY DOSTAWCA URZĄDZEŃ.** Jeśli zakup urządzeń został zrealizowany poprzez inny kanał dystrybucyjny niż wskazany na stronie producenta, wsparcie techniczne opisane w punkcie 2.2 nie musi być zapewnione (inna umowa B2B).



3.3 Model komunikacji – wsparcie serwisowe

Wsparcie serwisowe realizowane jest bezpośrednio przez Europejski Oddział Serwisowy Huawei. Oddział serwisowy jest przygotowany do obsługi klienta w **języku angielskim**.



HUAWEI SOLAR SERVICE CENTER

Bezpłatna linia obsługi klienta: +80 03 38 88 888

Email: eu_inverter_support@huawei.com

- ✓ Wsparcie posprzedażowe w j. angielskim
- ✓ Zgłaszanie usterek gwarancyjnych
- ✓ Koordynacja procesu serwisowego (wymiana urządzeń)