Prosedyre for innrapportering av saker til

service@falkenberg.no

1

Sjekk først opplagte feilkilder som sikringer, motorvern, sensorer slått ut av stilling, mekaniske hindringer etc. Ta gjerne bilder i denne fasen, av feilmeldinger og annet som kan være interessant for å finne en rask løsning.

2

Dersom dette ikke fører frem så send en mail til service@falkenberg.no med følgende informasjon:

- Firmanavn og kontaktperson.
- Kontaktperson ifm. Sak
- Telefon ifm sak
- Maskintype og serienummer
- Beskrivelse av problemet / skaden
- Beskrivelse av hva som er forsøkt gjort for å løse problemet
- Bilder (i lav oppløsning) som vedlegg, av feilmelding(er), skader eller annet som bidrar til å belyse problemet

Du skal da få en mail tilbake som forteller at saken er kommet inn i vårt servicesystem. Vår målsetting er at kunder med supportavtale deretter får et første svar tilbake fra supporttekniker innen en time.

3

Ring gjerne support (66778900, innvalg service/support) og forviss deg om at saken er kommet inn og evt. gi tilleggsopplysninger til tekniker på support.

4

Supporttekniker vi først analysere problemet og gi råd om hva som bør gjøres for å lokalisere / utbedre feil. Dersom dette ikke fører frem vil han rådføre seg med andre Falkenberg teknikere. I siste instans vil vi kontakte leverandøren for å få råd om videre fremdrift.

5

Supporttekniker vil så følge saken og evaluere om saken kan løses:

- Vha oppkobling med TeamViewer og / eller telefon
- Ved å skifte ut komponenter
- Ved besøk av servicetekniker fra Falkenberg eller fra leverandør

6

Dersom deler må bestilles/sendes overføres saken internt til servicesenter og support kan kontaktes når deler er på plass

7

Dersom saken ikke kan løses via support / deler, blir den overført til plan for besøk av tekniker. Besøket planlegges og forberedes internt hos Falkenberg og du blir orientert om tidspunktet.

A. Falkenberg Eftf. AS
Billingstadsletta 30, N-1396 Billingstad, Norway, Tlf +47 66 77 89 00
Epost: info@falkenberg.no / www.falkenberg.no