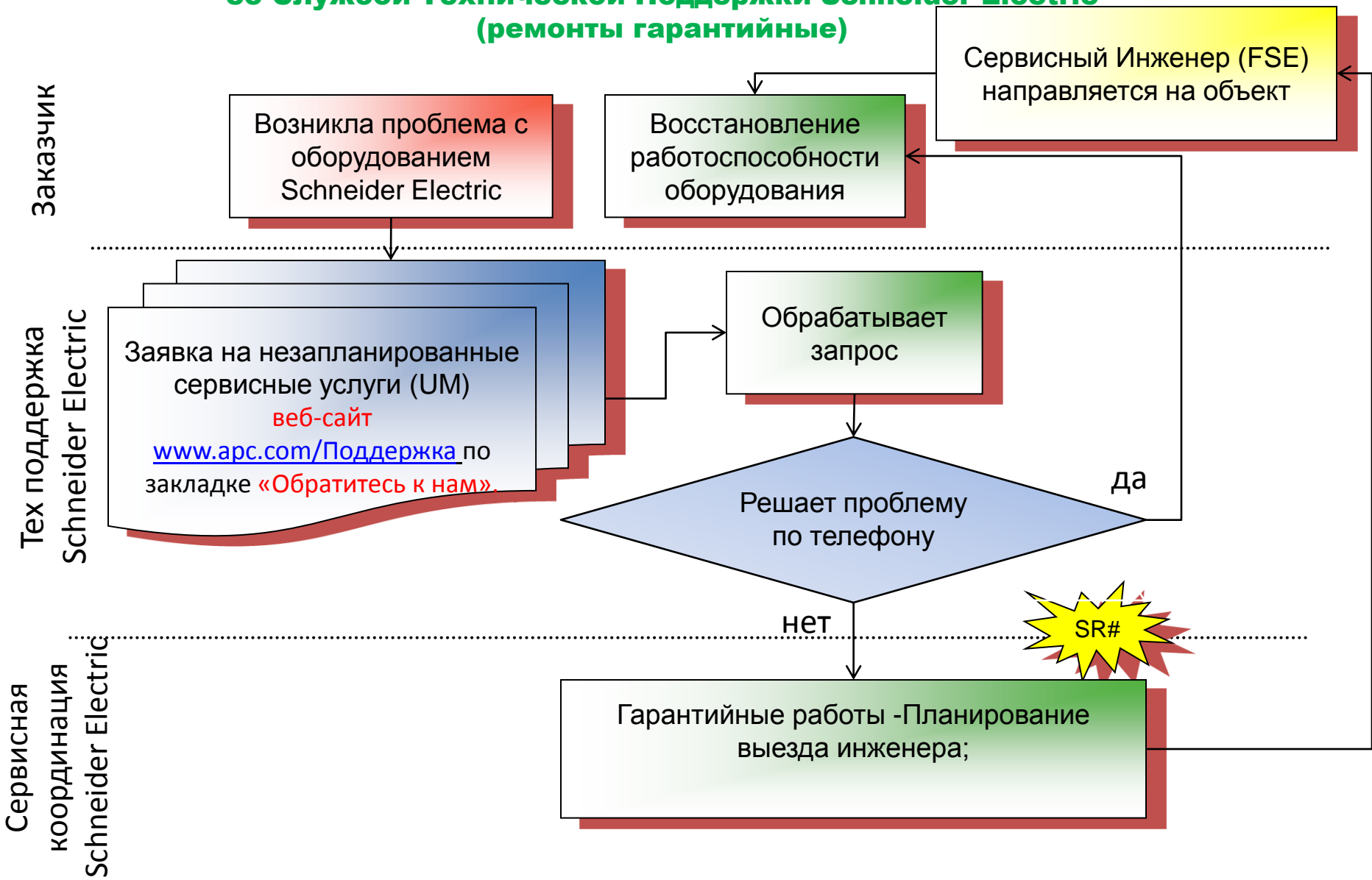


Процесс взаимодействия со Службой Технической Поддержки Schneider Electric (ремонт гарантированный)



Возникла проблема с оборудованием Schneider Electric

Восстановление работоспособности оборудования

Сервисный Инженер (FSE) направляется на объект

Заявка на незапланированные сервисные услуги (UM)
веб-сайт www.apc.com/Поддержка по закладке «Обратитесь к нам».

Обработывает запрос

Решает проблему по телефону

Гарантийные работы - Планирование выезда инженера;

SR#

Взаимодействие с Технической поддержкой Schneider Electric по гарантийным случаям

Веб-сайт www.apc.ru/Поддержка по закладке «Обратитесь к нам».

E-mail: service-rus@schneider-electric.com

apcrustech@apcc.com

apcby@apcc.com

**Бесплатная телефонная линия для Беларуси (со стационарного телефона):
8-10-800-2000-64-46**

Тел.: +7 495 916 71 66, +7 495 620 90 95

Информация, запрашиваемая при обращении Службой Технической Поддержки Schneider Electric

- Тип оборудования - парт номер и серийный номер.
- Все текущие сообщения на дисплее.
- Row Status Data нужных модулей.
- Журнал событий.
- Все действия, которые были проделаны для локализации неисправного модуля.
- Заполненную целиком форму, которую высылает тех-поддержка (с указанием всех модулей, Row status data, Log)

Контактная информация:

Сервисный департамент APC

+7 495 620 90 95

E-mail: service-rus@schneider-electric.com

(время работы Пн – Пт с 10.00 до 18.30)

✓ Консультации по вопросам планирования сервисных работ

Координаторы:

Региональный представитель в РБ:

Ирина Мурог - +375 17 293 08 10; +375 44 559 47 38

Дежурный координатор - +7 915 034 87 82

Руководитель группы сервисной координации

Ольга Урядникова - +7 495 620 90 95

