

QUY TRÌNH ĐÀO TẠO KỸ THUẬT, HỖ TRỢ TỪ XA VÀ TIẾP NHẬN BẢO HÀNH TỪ ALENA ENERGY

---oOo---

1. QUY TRÌNH HỖ TRỢ ĐÀO TẠO KỸ THUẬT TỪ ALENA ENERGY

Bằng cách cung cấp một loạt các dịch vụ toàn diện trước, trong và sau khi lắp đặt hệ thống, Alena Energy đảm bảo bạn có mọi công cụ cần thiết để phát triển doanh nghiệp năng lượng mặt trời cùng chúng tôi. Đội ngũ Hỗ trợ của chúng tôi có khả năng tận dụng công nghệ độ sâu của Alena Energy để cung cấp khả năng khắc phục sự cố từ xa chuyên sâu nhằm giải quyết vấn đề thời gian thực nếu cần.

Dịch vụ đào tạo toàn diện:

- Kiểm tra và xác nhận thiết kế dự án trước khi lắp đặt
- Danh sách kiểm tra xác nhận lắp đặt và báo cáo khởi động tự động
- Hỗ trợ lắp đặt từ xa và tại chỗ
- Đào tạo thực hành chuyên sâu bởi các chuyên gia kỹ thuật của Alena Energy. Đội ngũ chuyên gia của chúng tôi có thể giúp bạn với:
 - Phân tích nền tảng giám sát
 - Khắc phục sự cố từ xa
 - Cấu hình và nâng cấp biến tần và tối ưu hóa công suất từ xa
 - Nâng cấp phần mềm từ xa
 - Tham quan địa điểm và khắc phục sự cố tại hiện trường với Kỹ sư dịch vụ tại công trình.

*Lưu ý: Kỹ sư dịch vụ địa phương có thể áp dụng tùy theo khu vực.

2. QUY TRÌNH HỖ TRỢ TỪ XA CỦA ALENA ENERGY

Mục tiêu

Mục tiêu của quy trình hỗ trợ Alena Energy là cung cấp cho khách hàng các dịch vụ hỗ trợ nhanh chóng, hiệu quả và chuyên nghiệp, giúp khách hàng giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống năng lượng mặt trời.

Nội dung

Quy trình hỗ trợ Alena Energy được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Khách hàng liên hệ với Alena Energy

Khách hàng liên hệ với Alena Energy thông qua hotline: 0813 185 186, email: hotro@alena-energy.com hoặc website: <https://alena-energy.com>

Bước 2: Alena Energy tiếp nhận thông tin

Alena Energy tiếp nhận thông tin từ khách hàng, bao gồm:

- Tên khách hàng:
- Số điện thoại:
- Email:
- Địa chỉ:
- Mô tả vấn đề:

Bước 3: Phân loại vấn đề

Alena Energy phân loại vấn đề theo mức độ nghiêm trọng và khả năng giải quyết từ xa.

- Vấn đề có thể giải quyết từ xa

Alena Energy sẽ hỗ trợ khách hàng giải quyết vấn đề từ xa thông qua các công cụ và phương pháp sau:

- * **Khắc phục sự cố từ xa**
- * **Cung cấp hướng dẫn sử dụng**
- * **Trả lời câu hỏi**

- Vấn đề cần giải quyết tại hiện trường

Alena Energy sẽ cử kỹ sư dịch vụ đến hiện trường để giải quyết vấn đề.

Bước 4: Xử lý vấn đề

Alena Energy sẽ xử lý vấn đề theo phương pháp phù hợp.

Bước 5: Thông báo kết quả

Alena Energy sẽ thông báo kết quả xử lý vấn đề cho khách hàng.

Thời gian xử lý

Alena Energy sẽ cố gắng xử lý vấn đề trong thời gian sớm nhất, tối đa là 24 giờ đối với các vấn đề có thể giải quyết từ xa. Đối với các vấn đề cần giải quyết tại hiện trường, thời gian xử lý sẽ phụ thuộc vào khoảng cách địa lý và tình trạng hệ thống.

Đối tượng áp dụng

Quy trình hỗ trợ Alena Energy áp dụng cho tất cả các khách hàng sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Alena Energy.

Kết luận

Quy trình hỗ trợ Alena Energy được thiết kế nhằm mang đến cho khách hàng trải nghiệm hỗ trợ tốt nhất, giúp khách hàng yên tâm sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Alena Energy.

3. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ YÊU CẦU BẢO HÀNH THIẾT BỊ ALENA ENERGY

Mục tiêu

Mục tiêu của trình tự công việc này là đảm bảo việc xử lý yêu cầu bảo hành thiết bị Alena Energy được thực hiện một cách nhanh chóng, hiệu quả và chính xác, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Nội dung

Trình tự công việc xử lý yêu cầu bảo hành thiết bị Alena Energy được thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Khách hàng gửi yêu cầu bảo hành

Khách hàng gửi yêu cầu bảo hành cho Alena Energy thông qua hotline: 0813 185 186, email: hotro@alena-energy.com hoặc website: <https://alena-energy.com>.

Bước 2: Alena Energy tiếp nhận yêu cầu bảo hành

Alena Energy tiếp nhận yêu cầu bảo hành từ khách hàng, bao gồm các thông tin sau:

- Tên khách hàng
- Số điện thoại
- Email
- Địa chỉ
- Mô tả vấn đề
- Serial number của thiết bị

Bước 3: Phân loại yêu cầu bảo hành

Alena Energy phân loại yêu cầu bảo hành theo mức độ nghiêm trọng và khả năng xử lý.

- Yêu cầu bảo hành nghiêm trọng

Alena Energy sẽ ưu tiên xử lý các yêu cầu bảo hành nghiêm trọng, bao gồm các yêu cầu sau:

- * Thiết bị bị hư hỏng nặng, không thể hoạt động
- * Thiết bị gây nguy hiểm cho người sử dụng

- Yêu cầu bảo hành thông thường

Alena Energy sẽ xử lý các yêu cầu bảo hành thông thường theo thứ tự thời gian nhận được yêu cầu.

Bước 4: Xử lý yêu cầu bảo hành

Alena Energy sẽ xử lý yêu cầu bảo hành theo các bước sau:

- **Bước 1:** Kiểm tra thiết bị

Nếu yêu cầu bảo hành được phân loại là nghiêm trọng, Alena Energy sẽ cử kỹ sư dịch vụ đến hiện trường để kiểm tra thiết bị.

- **Bước 2:** Xác định nguyên nhân hư hỏng

Alena Energy sẽ xác định nguyên nhân hư hỏng của thiết bị dựa trên kết quả kiểm tra.

- **Bước 3:** Xử lý hư hỏng

Alena Energy sẽ xử lý hư hỏng của thiết bị theo quy trình bảo hành của Alena Energy.

Bước 5: Thông báo kết quả xử lý

Alena Energy sẽ thông báo kết quả xử lý yêu cầu bảo hành cho khách hàng.

Thời gian xử lý

Alena Energy sẽ cố gắng xử lý yêu cầu bảo hành trong thời gian sớm nhất, tối đa là 24 giờ đối với các yêu cầu bảo hành nghiêm trọng. Đối với các yêu cầu bảo hành thông thường, thời gian xử lý sẽ phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của thiết bị và tình trạng hàng tồn kho.

Đối tượng áp dụng

Trình tự công việc xử lý yêu cầu bảo hành thiết bị Alena Energy áp dụng cho tất cả các khách hàng sử dụng sản phẩm và dịch vụ của Alena Energy.