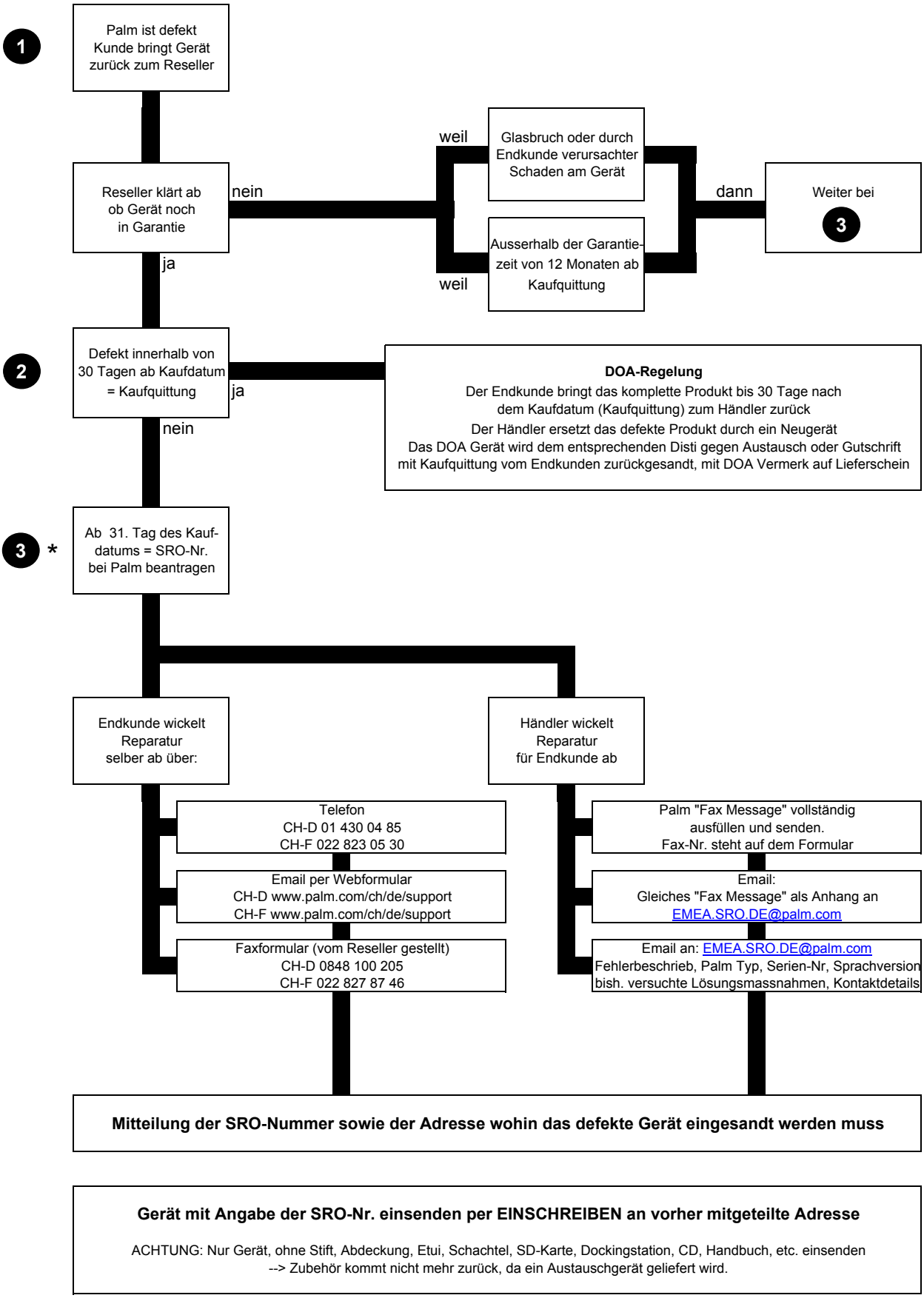
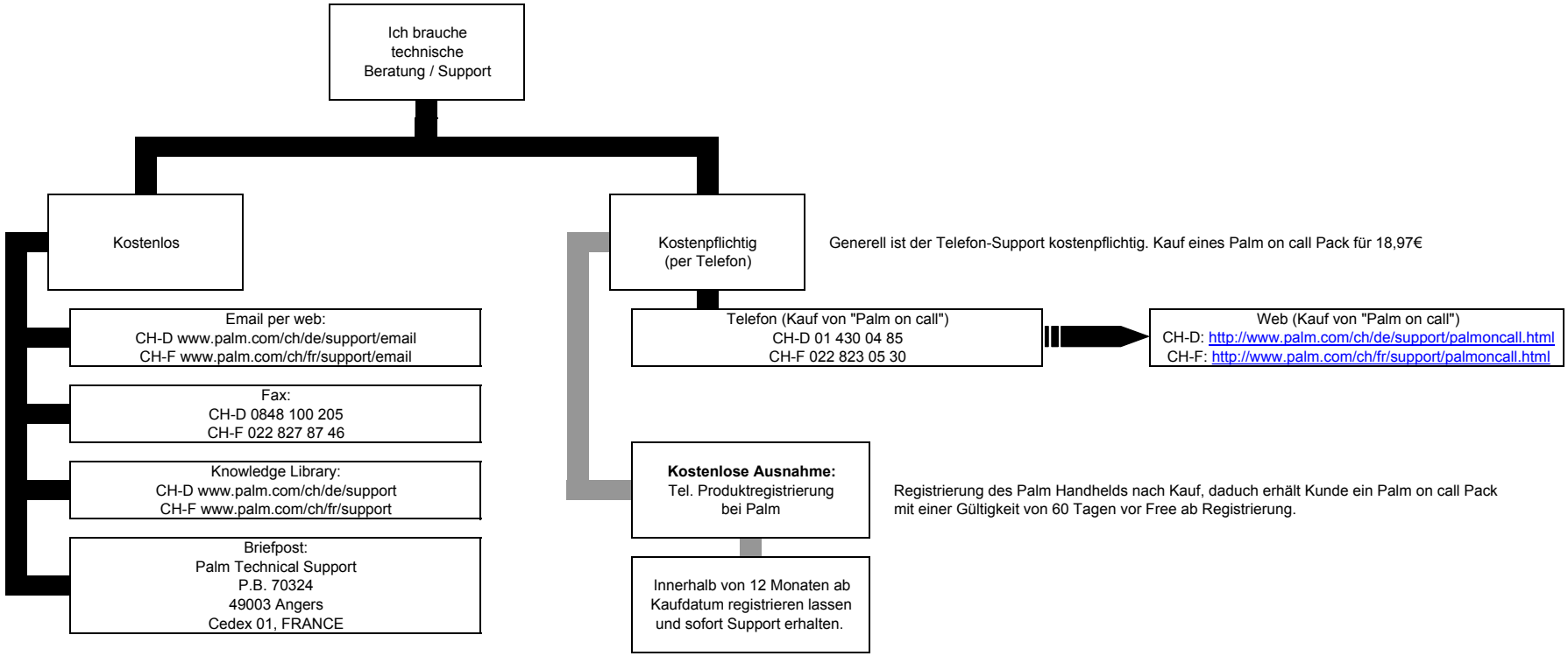
Palm Service und Reparatur Ablauf



* Hinweis: Geräte welche ausserhalb der Garantiezeit repariert werden, sind Kostenpflichtig. Vorauszahlung via Kreditkarte, Bankzahlung oder Check.

Juli 2003 - RH

Palm technischer Support



Beim Telefonat stellt sich ein Defekt heraus:
Das Gerät ist defekt und in Garantie, dann wird dem Kunden das Palm on call Pack für ein Jahr gutgeschrieben und gleichzeitig eine SRO-Nummer erstellt.

Juli 2003 - RH

Palm Technischer Support

SRO-Anforderungsformular

Bitte senden Sie dieses Formular komplett ausgefüllt per Email (EMEA.SRO.DE@palm.com) oder per **Fax (+41 848 100 205)** an Ihren Technischen Support. **Um eine akkurate Bearbeitung zu gewährleisten, müssen alle Felder ausgefüllt werden.**

HINWEIS: Wenn Sie SROs für mehrere Einheiten anfordern, müssen Sie auf dem Anforderungsformular für mehrere SROs die Seriennummer aller Handhelds angeben und beide Formulare an den technischen Support schicken.

Dies ermöglicht uns eine schnelle Abwicklung Ihrer Reparatur.

Sobald wir das komplett ausgefüllte Formular erhalten haben, geben wir eine SRO-Nummer aus. Wir informieren Sie außerdem über den jeweiligen Garantiestatus und nennen Ihnen eine Adresse, an die die defekten Geräte gesendet werden müssen.

Versandinformationen

Firma: _____

Vollständige Lieferadresse: _____

(Bitte Gebäudenummer, _____

Straßennamen und PLZ angeben) _____

Ansprechpartner: _____

E-Mail: _____

Fax (einschl. Länderkennzahl): _____

Telefon (einschl. Länderkennzahl): _____

Rechnungsanschrift (falls abweichend)

Vollständige Lieferadresse: _____

(Bitte Gebäudenummer, _____

Straßennamen und PLZ angeben) _____

Ansprechpartner: _____

E-Mail: _____

Fax (einschl. Länderkennzahl): _____

Telefon (einschl. Länderkennzahl): _____

SRO-Informationen

Seriennummer Ihres Palm Handheld: _____

Modell (z. B. Palm V): _____

Sprache: _____

Gekauft am: _____

Problembeschreibung (bitte Details angeben): _____

_____

Durchgeführte Lösungsversuche (z. B. ein Hard Reset): _____

SRO-Nummer (wird von Palm eingetragen): _____

Garantiestatus (wird von Palm eingetragen): _____

Palm Technischer Support
Anforderungsformular für mehrere SROs

Bitte füllen Sie alle Felder dieses Formulars aus, wenn Sie SROs für mehrere Palm Handhelds anfordern. Senden Sie es dann zusammen mit dem SRO-Anforderungsformular an unseren technischen Support.
Es wird dann für jeden Handheld eine SRO ausgestellt, der eine Reparatur erfordert.

SRO-Informationen

Seriennummer Ihres Palm Handheld: _____

Modell (z. B. Palm V): _____

Sprache: _____

Gekauft am: _____

Problembeschreibung (bitte Details angeben): _____

Durchgeführte Lösungsversuche (z. B. ein Hard Reset): _____

SRO-Nummer (wird von Palm eingetragen): : _____

Garantiestatus (wird von Palm eingetragen): : _____

Seriennummer Ihres Palm Handheld: _____

Modell (z. B. Palm V): _____

Sprache: _____

Gekauft am: _____

Problembeschreibung (bitte Details angeben): _____

Durchgeführte Lösungsversuche (z. B. ein Hard Reset): _____

SRO-Nummer (wird von Palm eingetragen): _____

Garantiestatus (wird von Palm eingetragen): _____

Seriennummer Ihres Palm Handheld: _____

Modell (z. B. Palm V): _____

Sprache: _____

Gekauft am: _____

Problembeschreibung (bitte Details angeben): _____

Durchgeführte Lösungsversuche (z. B. ein Hard Reset): _____

SRO-Nummer (wird von Palm eingetragen): _____

Garantiestatus (wird von Palm eingetragen): _____

PALM SERVICE TELEFON-HOTLINE

Der Ablauf sieht folgendermassen aus:

Zuerst wird der Kunde über 4 mögliche Abläufe/Optionen informiert.

A - Palm On Call Registrations-Nr. verwenden (und Technischen-Suppport erhalten)= Kunde hat bereits Palm on Call Packet gekauft

B - Kaufen von Palm On Call Packet (und Technischen-Support erhalten)

C - Registration des Palm Produktes (und Technischen-Support erhalten)

D - Reparaturauftrag gemäss Palmproduktgarantie beantragen

Danach wird der Kunde aufgefordert, falls er bereits schon einen Palm on Call Zugangscode besitzt diesen jetzt einzugeben. **(Dauer bis jetzt 30 Sek)**

(Möglichkeit A)
Jetzt kommt eine Pause von 8 Sekunden und der Kunde kann den Registrierungscode eingeben. Ansonsten muss der Kunde die 8 Sekunden abwarten, danach wird dem Kunden folgendes mitgeteilt:

(Möglichkeit B)
Palm on Call Packet kaufen und Technischen-Support sofort erhalten, muss der Kunde die "1" drücken wenn er dazu aufgefordert wird. **(Dauer bis jetzt 60 Sek)**

Oder

(Möglichkeit C)
Neues Produkt registrieren und sofort Technischen-Support KOSTENLOS erhalten, muss der Kunde die "2" drücken wenn er dazu aufgefordert wird.

Oder

(Möglichkeit D)
Reparaturauftrag gemäss Palmproduktgarantie beantragen, muss der Kunde die "3" drücken wenn er dazu aufgefordert wird. **(Dauer bis jetzt 80 Sekunden)**

Danach wird der Kunde aufgefordert die Verbindung zu halten, falls er noch weitere Informationen über Technischen-Support erhalten möchte.Jetzt werden weitere Möglichkeiten genannt wie der Kunde zu KOSTENLOSEN Technischen-Support gelangt.

(Maximum Länge der Tonbandansprache dauert 2 Min. 30 Sek)