

Manuale richiesta Supporto Logbot

❖ Scopo del Documento

Comunicazione procedura richiesta di supporto per prodotti e servizi Logbot

❖ Introduzione Logbot Smart Support Card (LSSC)

Logbot Smart Support Card (LSSC) è una carta prepagata con la quale accedere a servizi di Technical Support a valore aggiunto di Logbot.

Una volta acquistata, LSSC verrà abilitata contestualmente all'apertura del primo ticket (per l'attivazione vale la data del DDT o in assenza l'attivazione partirà dal 01 Gennaio dell'anno in corso) e può essere utilizzata entro i 12 mesi successivi alla data di acquisto; dopo tale periodo le prestazioni di Customer Services non ancora fruite non potranno essere in nessun caso né richieste, né riscaldate.

❖ Legenda delle problematiche da inserire nella richiesta di supporto

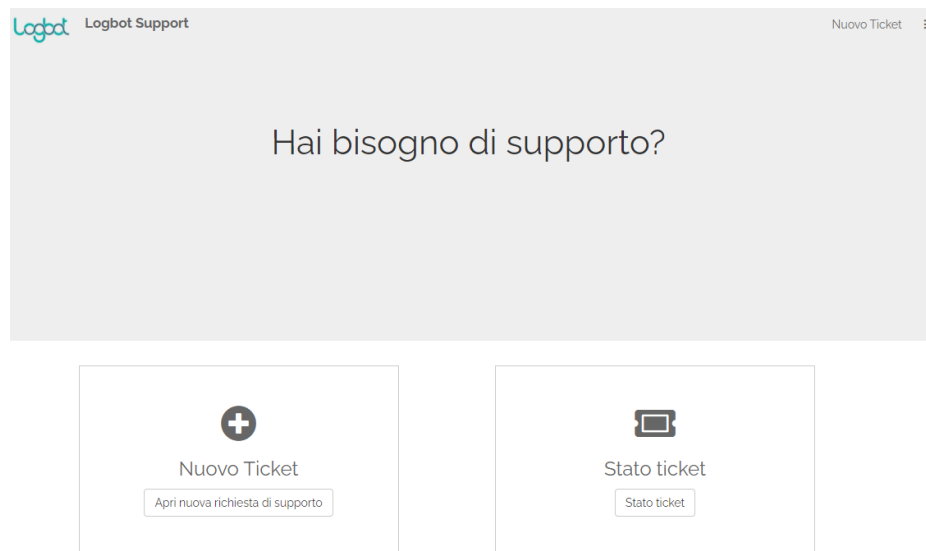
- Problema di onboarding (es. registrazione licenza, registrazione utenza, primo avvio del dispositivo...)
- Richiesta su pacchetto base (es. allarmi, grafici, calcoli...)
- Problema hardware (es. sd guasta, problema utenze, problema registrazione, modem o sim guasti, problema sui crediti...)
- Richiesta su PS (es. supporto logbot analytics, supporto logbot etl)

Vale la medesima procedura per le richieste inerenti le seguenti attivazioni, per cui non è necessaria la LSSC e non verranno applicate le SLA:

- Richiesta attivazione su kit (attivazione sim, erogazione OEM pack, erogazione certificazione, attivazione utente vpn, attivazione report...)
- Richiesta attivazione su PS (es. attivazione logbot analytics, attivazione logbot etl...)

❖ Link pagina richiesta intervento: <https://tickets.io.logbotiot.cloud>

Inserire Modalità operativa - SCHEMA DI FLUSSO



❖ Tempi d'intervento - SLA & Costi

Sulle problematiche riportate in *Legenda considerato l'acquisto a priori della Card Logbit a scalare prepagata gli SLA rispetteranno le seguenti tempistiche:

Nome	Costo	Servizio coperto	SLA	Canale	Tipo di supporto
Logbot Smart Support Card (LSSC)	400 logbit	Onboarding e richieste su pacchetto base	risposta al ticket max 8h lavorative per problemi di onboarding, per servizi base e PS 3gg lavorativi	Ticketing (https://tickets.io.logbotiot.cloud)	Online: telefonico o tramite tickets al costo di 1 logbit/minuto con minimo 15 minuti

Nel caso il Cliente non abbia acquistato una o più Logbot Smart Support Card (LSSC), l'intervento sarà processato ed evaso secondo le priorità standard dove la problematica sarà risolta secondo modalità "best effort" con tariffa oraria pari ad € 75,00 + IVA con minimo fatturato pari a 30 minuti.

❖ Emissione rapportino d'intervento

A fine dell'intervento specifico, il Tecnico Logbot emetterà un Rapportino Digitale che sarà inoltrato al Cliente via e-mail con quanto eseguito in riferimento alla soluzione apportata.

All'interno dello stesso il Cliente troverà riportati i crediti *logbit* utilizzati e quanti ancora a disposizione da utilizzare.