



Příloha č. 2

Kontaktní informace

Složka zákaznické podpory	Kontaktní údaje	Zajišťované činnosti	Dostupnost
Portál Moje O2		Zákaznická podpora a péče na jednom místě. Nastavení služeb, přístup k elektronickému billingu a k ostatním údajům týkajícím se služeb.	24x7
Portál Firemní telefony		Nákup, dodávka, záruční a pozáruční servis, reklamace a evidence HW.	24x7
Obchodní zástupce		Příprava a uzavření smlouvy, osobní jednání, návrh řešení podle požadavků zákazníka doporučení optimálních služeb.	8:00 – 16:00 v pracovní dny, případně dle předchozí dohody.
Specialista podpory prodeje		Telefonické konzultace, informace ke službám a jejich nastavení, příprava smluvních podkladů, příjem reklamací a požadavků na aktivaci/deaktivaci služeb.	8:00 – 16:00 v pracovní dny.
Zákaznická linka		Základní informace o službách, příjem požadavků a jejich předání obchodnímu zástupci, podávání reklamací, aktivace a změny nastavení služeb.	Pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7. Pro ostatní požadavky: pracovní dny 7:00-20:00, So, Ne a svátky 9:00-17:30, mimo tuto dobu je k dispozici portál Moje O2.