

Úroveň zákaznické podpory

Zákaznická podpora

Pro zajištění kvalitní podpory a komfortní práce s našimi službami pro Vás sestavíme tým specialistů, kteří se budou starat o bezproblémový průběh spolupráce:

Manažer prodeje klíčovým zákazníkům Vám bude plně k dispozici jako hlavní kontaktní osoba. Provede analýzu stávajících mobilních služeb a navrhne Vám jejich optimalizaci.

Pro Liberecký kraj je touto osobou Michal Hájek, mi.hajek@t-mobile.cz, 602 458 777 (pro centrálního i pověřující zadavatele)

Zákaznické centrum – business bylo vytvořeno pro podporu klíčových zákazníků. Je hlavním místem, kde Vám budeme poskytovat nadstandardní podporu prostřednictvím našich konzultantů. Vaše společnost bude mít určeného **osobního konzultanta**, který bude mít vždy přehled o celé historii Vašich požadavků. **Zákaznické centrum – business** funguje každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.

Pro Liberecký kraj je touto osobou Petra Sejvalová, business@t-mobile.cz, 603 604 644

Mimo tuto dobu budete automaticky přesměrováni na nejzkušenější asistenty našeho zákaznického centra, které své služby poskytuje nepřetržitě 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Oddělení podpory technických, datových a multimediálních služeb (TDMS), jako další článek podpory, je rovněž k dispozici 24/7. Zde jsou Vám k dispozici naši odborníci na datové služby. Definovaným technickým kontaktům bude přímo umožněn přístup na linku technické podpory, která je k dispozici v režimu 24/7.

Pro potřeby komunikace se Zákaznickým centrem – Business si ve společnosti určíte osoby, které jsou oprávněné provádět jednotlivé činnosti. Při vzájemném kontaktu rozlišujeme na straně zákazníka několik typů kontaktních osob, z nichž každá má na starosti jinou oblast spolupráce.

Kontakt na Zákaznické centrum – Business

Tel.: 4644 (ze sítě T-Mobile zdarma)

603 604 644

Fax: 603 604 646

Email: business@t-mobile.cz

Internetový přístup k nabídce služeb, k programovým výhodám: www.t-mobile.cz sekce Firma a veřejná správa, Můj T-Mobile

Vaše požadavky či dotazy směřované přes výše uvedené kontakty budou automaticky přepojeny nebo předány na Vašeho osobního konzultanta.

Fakturace

TMCZ nabízí možnost bezplatného poskytování následující formy měsíčního výpisu za jím poskytnuté služby:

- podrobný výpis všech odchozích spojení dle jednotlivých druhů volání na každé 1 telefonní číslo v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 3 měsíců na serveru TMCZ, ke kterému bude mít

zadavatel zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.

- celkový přehled měsíčních nákladů a provolaných minut v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé druhy volání (minimálně kategorie místní, dálkové, do mobilních sítí a ostatní) , a to uceleně za každou zadavatelskou organizaci (za všechny organizace zahrnuté do smluvního vztahu mezi centrálním zadavatelem a vybraným dodavatelem) v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc ve formátu HTML, XLS a PDF bude umístěn nejméně po dobu 3 měsíců na serveru dodavatele, ke kterému bude mít zadavatel zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.

Reporting – Správce firemních nákladů

Správce firemních nákladů II slouží k zobrazení, tisku, exportu a přeúčtování Vyúčtování služeb, Souhrnného účtu a Podrobného výpisu hovorů. Doklady si zákazník může stahovat přes Internet. Stažené doklady lze ukládat a dále zpracovávat na lokálním PC zákazníka.

Správce firemních nákladů II dále umožňuje:

- uživatelský export dat v různých formátech (XML, CSV, TXT...)
- přeúčtování nákladů zaměstnancům
- rozesílání emailů zaměstnancům
- rozpočítávání množstevních slev
- pojmenování telefonních čísel
- definici a zohlednění limitů
- definici a práci se skupinami
- rozsáhlé analýzy a manažerské reporty nad fakturačními doklady (filtry, výstupy v textové nebo grafické podobě)