



## Fair Use Policy GMTO Helpdesk

De GMTO helpdesk ondersteunt bedrijven bij de meest uiteenlopende voertuig technische uitdagingen. Om onze servicegraad op een goed niveau te houden, hanteert GMTO een Fair Use Policy. Met deze policy menen we iedere klant een goede kwaliteit en service te bieden. Het beleid zorgt dat elke klant op een gelijkwaardige wijze gebruik kan maken van de GMTO Helpdesk, en resulteert uiteindelijk in een betere bereikbaarheid en servicegraad voor al onze klanten.

1.

De monteur, of de betreffende persoon die de helpdesk benadert, heeft gedegen kennis van voertuig technische systemen en componenten. De medewerkers van de GMTO Helpdesk gaan er vanuit dat de monteur bekend is met de basisbegrippen en toegepaste technieken in de voertuigtechniek.

2.

De medewerker van de helpdesk kan een adviserende en begeleidende rol spelen betreffende onderhoud, reparatie en diagnose van voertuigen. GMTO neemt geen verantwoordelijkheid voor de toegepaste wijzigingen van zowel software als hardware. Aan het advies van alle GMTO Helpdesk medewerkers kunnen geen rechten worden ontleend.

3.

Goede ondersteuning kan alleen geboden worden, wanneer duidelijk is welk voertuig het betreft. Op het moment van contact opnemen wordt verwacht dat de monteur weet met welk merk, type en uitvoering hij of zij te maken heeft. Daarnaast wordt er verwacht dat de monteur het kenteken en chassisnummer tot zijn beschikking heeft. Zijn deze gegevens niet bekend, dan behoudt de helpdeskmedewerker het recht, de monteur terug te zetten in de wachtrij.

4.

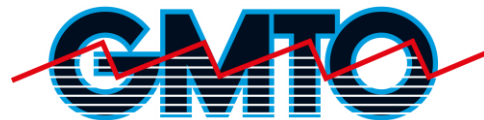
Om tot een juiste diagnose of oplossing te komen dient de medewerker van de helpdesk alles te kunnen uitsluiten. Het kan zijn dat de helpdesk vragen stelt die niet van toepassing lijken te zijn, of dat de medewerker opdrachten geeft om aanpassingen te doen die voor de monteur onlogisch lijken. Ook kan de medewerker van de helpdesk vragen om handelingen uit te voeren die al een keer uitgevoerd zijn. Het is voor de helpdesk echter belangrijk alles uit te sluiten om een goed beeld van de situatie te krijgen. Er wordt dan ook verwacht dat de gegeven instructies worden opgevolgd. Als de instructies niet goed worden opgevolgd kan een helpdesk zijn werk niet goed doen. De medewerker van de helpdesk kan dan genoodzaakt zijn het gesprek te beëindigen.

5.

Het advies is om de helpdesk alleen te bellen op het moment dat het voertuig ook daadwerkelijk aanwezig is op de plek waar de diagnose of reparatie plaatsvindt en alle gegevens beschikbaar zijn. Op het moment dat niet alle informatie voorhanden is kan de helpdeskmedewerker vragen om later terug te bellen. Medewerkers van de helpdesk kunnen niet speculeren naar eventuele oplossingen.

6.

Op het moment dat er contact wordt gezocht met de GMTO Helpdesk wordt verwacht dat de monteur vooronderzoek heeft verricht. Verondersteld wordt dat de monteur het probleem eerst zelf



heeft proberen op te lossen en hierdoor dus ook beschikt over voldoende probleem informatie. Medewerkers van de helpdesk kunnen alleen helpen wanneer het probleem duidelijk is.

7.

Ondersteuning van software of mobiele applicaties heeft grenzen. Ligt de oorzaak van een niet goed werkende applicatie, aan een probleem met de gekozen hardware, dan kan de helpdesk alleen een adviserende rol aannemen.

8.

Aanvragen voor in- en uitbouwhandleidingen voor eenvoudige werkzaamheden kunnen worden geweigerd. Aangenomen wordt dat de monteur over de kennis en vaardigheden beschikt om simpele werkzaamheden zelfstandig, zonder handleiding, uit te voeren. De beoordeling of werkzaamheden eenvoudig zijn wordt altijd door de helpdeskmedewerker gedaan op basis van zijn of haar inzichten.

9.

De monteur ter plaatse dient de beschikking te hebben tot professioneel meet- en uitleesapparatuur.

10.

Op het moment dat de medewerker van de helpdesk twijfelt aan de capaciteiten van de monteur ter plaatse dan kan dit worden terug gekoppeld worden aan de leidinggevende van de monteur. Echter zal de helpdeskmedewerker de huidige casus zo goed mogelijk proberen te begeleiden.

11.

Voordat aanvragen voor elektrische schema's in behandeling worden genomen dient de monteur het op te lossen probleem verkend te hebben en door te geven bij zijn aanvraag. Zo kan de helpdesk medewerker de specifiek benodigde schema's opsporen en doorsturen met eventuele meetadviezen. Deze aanpak wordt gehanteerd om de monteur zo effectief mogelijk te helpen en de beschikbaarheid van de helpdesk te waarborgen.

12.

Wanneer de helpdeskmedewerker vermoedt dat de casus/ het probleem door tekort aan kennis, middelen of tijd niet opgelost gaat worden binnen het betreffende bedrijf, kan de helpdesk medewerker besluiten de casus af te ronden en het betreffende bedrijf door te verwijzen naar een GMTO diagnose specialist of andere derden.

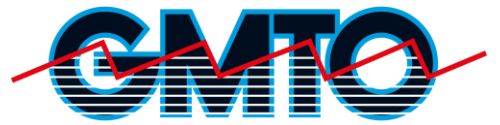
13

Recht op ondersteuning en advies kan alleen van kracht zijn wanneer er een overeenkomst is tussen GMTO en de klant m.b.t. de beschreven ondersteuning en het advies, daarbij komend dat de klant zijn financiële verplichtingen voldaan heeft.

14.

GMTO helpdesk abonnementen zijn geldig per vestiging. Wanneer één bedrijf met twee vestigingen op beide vestigingen ondersteuning zou willen dient dit bedrijf per vestiging een abonnement af te sluiten.

15.



Bij GMTO is het raadplegen van de helpdesk onbeperkt, zolang er geen sprake is van extreem gebruik of misbruik. Als GMTO misbruik of extreem gebruik vermoedt neemt GMTO contact met de klant op. GMTO behoudt het recht om een toeslag in rekening te brengen en of haar diensten op te schorten of te beëindigen.