

# TopInfo

## SERWIS TD24 Serwis Online



Rosnące wymagania użytkowników urządzeń i instalacji grzewczych są impulsem dla firmy Viessmann do poszerzania i dopasowywania zakresu oferowanych produktów jak również usług.

Priorytetem działalności firmy Viessmann jest długofalowa opieka techniczna, której głównym celem jest zapewnienie bezpieczeństwa użytkownika produktów marki Viessmann w całym okresie ich eksploatacji. Nagrodzony Godłem Teraz Polska, 24 – godzinny program opieki technicznej jest potwierdzeniem przyjętej strategii zapewnienia wieloletniej obsługi serwisowej użytkownikom naszych produktów. Program opieki technicznej jest przedsięwzięciem wielopłaszczyznowym, ukierunkowanym na kompleksową obsługę serwisową.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom użytkowników instalacji, zapoczątkowany w poprzednich latach program, stale podlega innowacyjnym zmianom. Program opieki technicznej wykorzystuje wszystkie możliwe do zastosowania osiągnięcia techniczne, w tym usługi internetowe oraz system transmisji danych za pośrednictwem platformy SMS.

Firma Viessmann wprowadza na rynek polski nowy zakres usług informatycznych, dzięki którym dostęp naszych klientów do informacji związanych z planowanym zakupem urządzenia grzewczego, jego uruchomieniem i późniejszą eksploatacją, jest możliwy o każdym czasie i z każdego miejsca.



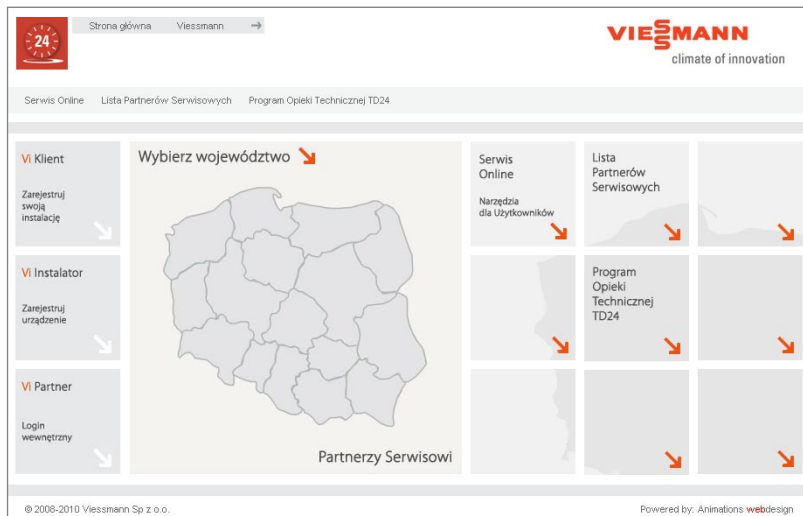
**Godło „Firma Przyjazna Klientowi”**  
dla firmy Viessmann sp. z o.o.  
przyznana przez Instytut Zarządzania



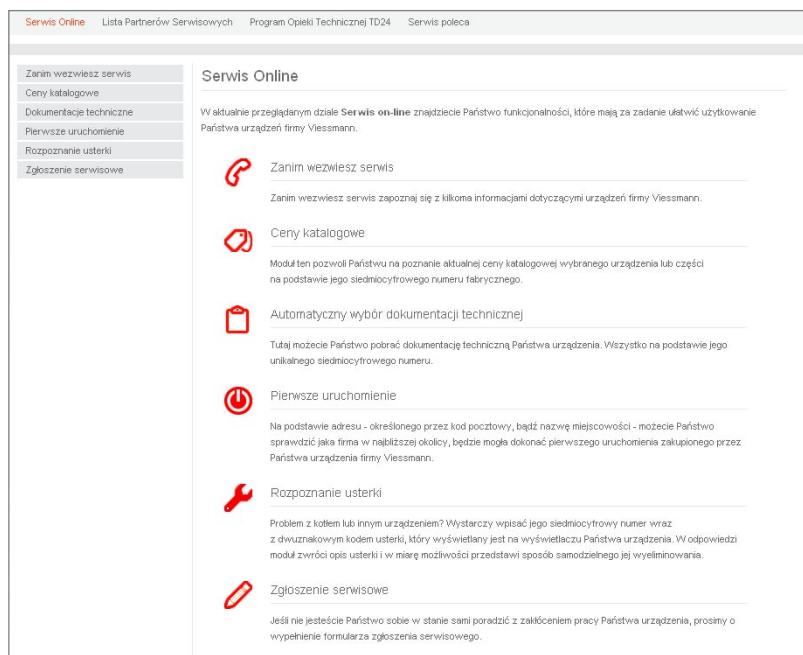
**Złoty Laur Konsumenta**  
dla firmy Viessmann przyznany  
w kategorii „Urządzenia  
i systemy grzewcze”

# SERWIS TD24

## Serwis Online



Stworzona specjalnie dla naszych Klientów, platforma internetowa [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl) umożliwia szybki dostęp do niezbędnych informacji



Czytelne menu ułatwia poruszanie się po stronie.

Wyznacznikiem wartości marki jest umiejętność dostosowania oferty do aktualnych oraz przyszłych potrzeb swoich Klientów. Firma Viessmann jako wiodący producent urządzeń techniki grzewczej stawia sobie za cel kompleksową ich obsługę. Do dotychczas oferowanych produktów firma Viessmann dołącza nowoczesną platformę serwisową – **Serwis Online**.

Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony internetowej [www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl), gdzie znajdują Państwo dane adresowe firm instalacyjnych uprawnionych do pierwszych uruchomień, jak również firm serwisowych świadczących usługi w zakresie bieżącej obsługi oraz corocznych przeglądów urządzeń. Dla Państwa wygody, mechanizm wyszukiwania autoryzowanej firmy został oparty o kod pocztowy, co pozwala na skorzystanie z usług firmy znajdującej się najbliżej miejsca Państwa zamieszkania.

W zakładce **Serwis Online – Narzędzia** znajdują Państwo szereg nowych funkcjonalności związanych z użytkowaniem naszych urządzeń, począwszy od dokumentacji technicznej dla oferowanych produktów, poprzez informacje na temat aktualnych cen katalogowych podzespołów, na module rozpoznawania usterki i zgłoszeniu serwisowym kończąc.

Największą zaletą platformy Serwis Online jest szybkość i precyzyjność informacji zwrotnej, dostosowanej do konkretnego urządzenia, bez konieczności przeglądania pozostałych materiałów.

W celu wyeliminowania dodatkowych kosztów użytkownika zamieściliśmy na niniejszej stronie internetowej wskazówki, dzięki którym będą Państwo mogli samodzielnie zdiagnozować zakłócenia instalacji niezależne od urządzenia grzewczego.

W przypadku pojawiających się na module obsługowym urządzenia komunikatów usterki, w aplikacji Serwis Online – Rozpoznanie usterki podając numer fabryczny urządzenia oraz oznaczenie kodu usterki, otrzymają Państwo informację o jej przyczynie oraz instrukcję postępowania łącznie z informacją na temat ewentualnej konieczności wezwania serwisu.

Gdy niezbędnym okaże się przyjazd firmy serwisowej, zgłoszenie zapotrzebowania na taką wizytę można dokonać korzystając również z platformy internetowej **Serwis Online** w zakładce **Zgłoszenie Serwisowe**.

Dla naszych Klientów, którzy cenią sobie możliwość skorzystania z powyższych informacji przez telefon komórkowy firma Viessmann przygotowała dodatkowo **Serwis SMS**.

Usługa Serwis SMS umożliwia otrzymanie zwrotnej wiadomości SMS zawierającej informacje na temat aktualnej ceny katalogowej urządzeń marki Viessmann, dokumentacji technicznej, firm uprawnionych do pierwszych uruchomień, dane o rozpoznanych usterkach oraz umożliwia naszej Firmie Partnerskiej zamówienie części zamiennych do oferowanych urządzeń.

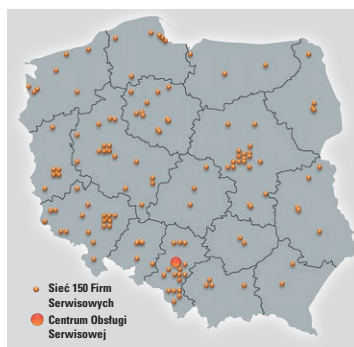
Aby skorzystać z usługi należy wysłać SMS na numer **72240** (koszt 2,44 zł z VAT) w treści wpisując odpowiedni prefiks oraz dodatkowe informacje takie jak numer fabryczny urządzenia lub kod pocztowy, które są niezbędne do otrzymania odpowiednich informacji zwrotnych.

Poniżej zamieszczamy szczegóły dotyczące poszczególnych zapytań:

- aby uzyskać informacje o cenie katalogowej netto i brutto urządzenia lub podzespołu urządzenia – treść SMS: **TDC siedmiocyfrowy numer katalogowy urządzenia** (np. TDC Z009546),
- aby uzyskać informacje na temat dostępnej dokumentacji technicznej do urządzeń marki Viessmann – treść SMS: **TDD siedmiocyfrowy numer katalogowy urządzenia** (np. TDD 7194477),
- aby uzyskać dane adresowe najbliższych firm uprawnionych do uruchomienia urządzeń marki Viessmann – treść SMS: **TDU kod pocztowy nazwa urządzenia** (np. TDU 43600 VITODENS),
- aby uzyskać informacje na temat wyświetlanego kodu usterki – treść SMS: **TDK siedmiocyfrowy numer katalogowy urządzenia kod usterki**, (np. TDK 7173428 F4)
- aby zamówić część zamienną do urządzeń marki Viessmann:
  - gwarancyjnie – treść SMS: **TDZ siedmiocyfrowy numer części zamiennych #XG** – gdzie X oznacza ilość zamawianych sztuk, (np. TDZ 7306610#2G)
  - płatnie – treść SMS: **TDZ siedmiocyfrowy numer części zamiennych #XP** – gdzie X oznacza ilość zamawianych sztuk, (np. TDZ 7306610#2P)



Serwis SMS pozwala na otrzymanie bezpośredniej informacji technicznej lub danych adresowych firm instalacyjnych bez względu na miejsce i czas.



W opiece nad Klientami z Serwisem Fabrycznym współpracuje 150 Firm Serwisowych z terenu całej Polski, dysponujących profesjonalnymi narzędziami oraz niezbędnym do szybkiego usunięcia usterek zestawem części



Każdy nasz Klient może w dowolnej chwili skorzystać z 24-godzinnej, dostępnej 7 dni w tygodniu Infolinii techniczno-serwisowej

Oprócz wyżej prezentowanych, nowych usług opieki technicznej firmy Viessmann, do Państwa dyspozycji nadal pozostają 24-godzinna Infolinia oraz sieć 150 certyfikowanych Firm Serwisowych, które dzięki cyklicznym szkoleniom i bezpośrednim konsultacjom, stanowią gwarancję najwyższej jakości oferowanej wiedzy techniczno-serwisowej, docenionej Godłem Teraz Polska.

# SERWIS TD24

Serwis Online

# VIESSMANN

climate of innovation



Flota pojazdów Serwisu Fabrycznego firmy Viessmann



Vitodata 300 – program wizualizacji pracy kotłowni.

24- godzinny program opieki serwisowej realizowany jest w oparciu o następujące elementy:

- 24 godzinną Infolinię techniczno-serwisową,
- 24 godzinny dyżur sieci Firm Serwisowych,
- Centralny Magazyn Części Zamiennych,
- platformę internetową:  
[www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl)
- dostępny poprzez wiadomości SMS-Serwis Online

Dodatkowo, firma Viessmann oferuje system zdalnego nadzorowania kotłowni – Vitodata 300, który dzięki wykorzystaniu łącz internetowych umożliwia dostęp do instalacji z każdego miejsca na świecie. Dla Użytkowników instalacji domowych idealnym narzędziem nadzoru, pozwalającym na zmianę trybu pracy instalacji jest moduł Vitocom 100.

Jeżeli mają Państwo pytania prosimy o kontakt pod numerem 801 0801 24.



Twoja indywidualna platforma komunikacji z urządzeniem

Viessmann sp. z o.o.  
ul. Gen. Ziętka 126  
41-400 Mysłowice  
Infolinia: 801 0801 24  
[www.viessmann-serwis.pl](http://www.viessmann-serwis.pl)

PL 09/2011

Treści chronione prawem autorskim.  
Kopiowanie i rozpowszechnianie tylko  
za zgodą posiadacza praw autorskich.  
Zmiany zastrzeżone.

Twój Fachowy Serwis: