

Hur man agerar i problemsituationer

Instruktioner för de serviceleverantörer som använder Firstbeat Center

1. Kunden har beställt mätinstrumentet men har inte fått det inom en vecka:

- **Om kunden har beställt med en pappersinbjudan:**
Fråga kunden om denne bekräftat beställningen per e-post. Om beställningen inte bekräftats har inte mätinstrumentet skickats. Be kunden bekräfta beställningen. Om det inte längre går att bekräfta beställningen, be kunden göra om beställningen med den inbjudan de fått. Du blir inte fakturerad för detta.

Om kunden har bekräftat sin beställning men ändå inte fått mätinstrumentet kan felet bero på gatuadressen som kunden angivit. Vid behov kan du fråga om de angivna adressuppgifterna från Firstbeats Produktsupport. Om kunden har beställt mätinstrumentet till sin arbetsadress eller en felaktig adress bör beställningen göras på nytt. Instruktionerna finns i avsnittet Ny Beställning.

- **Om kunden beställt via en e-postinbjudan:**
Felet kan bero på den gatuadress som kunden angivit. Du kan fråga mer om kundens beställning från Firstbeats Produktsupport. Om kunden har beställt mätinstrumentet till sin arbetsadress eller en felaktig adress bör beställningen göras på nytt. Instruktionerna finns i avsnittet Ny Beställning.

2. Kunden har beställt mätinstrumentet men det fungerar inte:

- Instruera kunden att prova på standardfunktionerna (bl.a. fästa mätinstrumentet, elektroderna, kontrollering av indikatorljuset i mörker) enligt instruktionerna på webbsidan <https://www.firstbeat.com/en/support/faq/>.
- Om webbsidans instruktioner inte är till någon hjälp, be kunden ringa Firstbeats Produktsupport (tel. +358 8 415 415 41). Du kan också ringa å kundens vägnar om du vet serienummern på kundens mätinstrument. Produktsupporten beställer ett nytt mätinstrument åt kunden.

3. Kunden kontaktar er p.g.a. de fått en påminnelse 14 dagar efter beställningen och meddelar att mätningstillfället trots allt inte passar:

- Ge kunden max. en vecka tid till. Du måste dock instruera kunden hur mätinstrumentets batteri laddas på nytt innan mätningen. Om mätinstrumentet inte returnerats inom 1 månad efter beställningen påminns kunden om att returnera mätinstrumentet.

4. Kunden berättar att mätinstrumentet postats, men i programvaran syns inte att kundens mätningdata skulle ha laddats ned:

- Mätinstrumentet har eventuellt inte ännu återvänt till Centret. Om mätinstrumentet varit på väg i över en vecka kan du ännu kontrollera statuset på kundens försändelse genom att ringa Firstbeats Produktsupport.
- Om mätinstrumentet varit på väg i över 2 veckor och det finns skäl att misstänka att mätinstrumentet kommit bort i posten, man fråga kunden om villighet till en nyt mätning. Vid behov kan du kolla instruktionerna i avsnittet Ny Beställning. OBS! Mätningkrediterna dras inte av för den första mätningen eftersom det inte skapats rapporter på mätningen.

5. Kunden har fått en uppmaning att returnera sitt mätinstrument men denne anger sig redan ha returnerat det.

- Meddelandet är i sådant fall ogrundat, såsom även anges i påminnelsen.
- Om mätinstrumentet inte returnerats inom en vecka efter att påminnelsen skickats, styrs informationen om det oreturnerade mätinstrumentet till Firstbeats fakturering. Systemet meddelar om detta för tjänstleverantören. Vid problemsituationer, kontakta Firstbeats Produktsupport. (tel. +358 8 415 415 41).

Ny beställning:

1. Be kunden göra mätinstrumentsbeställningen på nytt via den e-postlänk som skickas inom kort.
2. Be kunden returnera det ursprungliga mätinstrumentet genast i svarskuvertet, om mätinstrumentet kommer fram.
3. Skapa en ny Livsstilsanalys åt kunden och välj Firstbeat Center Aktiverat. En länk för att beställa mätinstrumentet skickas åt kunden.

När kunden gör en ny beställning bör denne fylla i startförfråganen samt dagboksinformationerna på nytt. Personuppgifterna sparas från den första analysen om samma e-postadress används.

OBS! Om kunden hör till någon grupp och den nya beställningen önskas slås ihop med en grupp rapport, bör grupp rapporten sammanställas med hjälp av grupp rapporteringsverktyget.