

# FIRSTBEAT CENTER

---

## KUINKA TOIMIA ONGELMATILANTEISSA

### Sisällys

1.	En saa tehtyä asiakkaalle Center-tilausta.....	2
2.	Asiakas ei ole saanut hänelle lähetettyä tilauslinkkiä .....	2
3.	Asiakas ei halua tehdä mittausta .....	2
4.	Asiakas haluaa suorittaa mittauksen myöhemmin .....	2
5.	Asiakkaan tilauslinkki ei toimi .....	2
6.	Ryhmätilaukseen halutaan tehdä muutos .....	3
7.	Tilatun mittalaitteen tilausosoite on väärä .....	3
8.	Asiakas on tilannut mittalaitteen, mutta mittalaitetta ei ole toimitettu .....	3
9.	Asiakas on saanut mittalaitteen, mutta hänen mittalaitteensa ei toimi .....	3
10.	Postitetun mittalaitteen mittausdataa ei ole purettu .....	4
12.	Asiakas on saanut muistutusviestin vaikka on palauttanut mittalaitteen .....	4
13.	Asiakas on kadottanut palautuskuoren.....	4
	Center uusintatilaus:.....	5

## 1. En saa tehtyä asiakkaalle Center-tilausta

- Ota yhteyttä Firstbeat Supporttiin

## 2. Asiakas ei ole saanut hänelle lähetettyä tilauslinkkiä

- Tarkista asiakkaan hyvinvointianalyysistä, "Aloita Hyvinvointianalyysi"-välilehdeltä, että asiakkaalla on päällä Firstbeat Center-palvelumalli.
  - Jos Center-palvelumalli ei ole käytössä, saat sen päälle välilehdellä olevaa "Muokkaa" toimintoa ja lisää rasti "Firstbeat Center käytössä" kohtaan.
  - Voit lähettää asiakkaalle tilauslinkin "Laitteen tilaus"-välilehdeltä.
- Tarkista Hyvinvointianalyysistä asiakkaan sähköpostiosoite
- Tarkista tilauslinkin lähetyspäivä "Laitteen tilaus"-välilehdeltä
- Pyydä asiakasta tarkistamaan roskaposti/tarpeettomat kansio
  - Voit lähettää tilauslinkin uudelleen "Laitteen tilaus"-välilehdeltä

## 3. Asiakas ei halua tehdä mittausta

- Jos asiakas ei ole tilannut mittalaitetta tai tilausta ei ole vielä käsitelty (näet sen "Laitteen tilaus"-välilehdeltä)
  - Voit poistaa asiakkaan hyvinvointianalyysin
- Jos asiakkaan tilaus on käsitelty, eli mittalaite on jo lähetetty
  - Mittalaitteen saapessa, ohjeista asiakasta palauttamaan mittalaite palautuskuorella

## 4. Asiakas haluaa suorittaa mittauksen myöhemmin

- a) Tilauslinkki lähetetty, mutta asiakas ei ole vielä tilannut mittalaitetta:
  - Tarkista asiakkaan hyvinvointianalyysistä tilauslinkin voimassaoloaika.
  - Tilauslinkin voimassa oloaika voidaan jatkaa "Aloita hyvinvointianalyysi" -välilehdeltä "muokkaa" toiminnolla
- b) Tilauslinkki lähetetty ja asiakas on tilannut laitteen, mutta tilausta ei ole käsitelty:
  - Ole yhteydessä Firstbeat Supporttiin
- c) Asiakas on vastaanottanut laitteen:
  - Jos asiakas ei pysty tekemään mittausta 3 viikon kuluessa laitteen tilauksesta, pyydä asiakasta palauttamaan mittalaite mukana tulevalla palautuskuorella. Voit tilata uuden laitteen asiakkaalle Center-tilauslomaketta käyttäen tai lähettää asiakkaalle uuden tilauslinkin.

## 5. Asiakkaan tilauslinkki ei toimi

- Tarkista tilauslinkin voimassaoloaika
  - Tilauslinkin voimassaoloaika voidaan jatkaa asiakkaan "Aloita hyvinvointianalyysi" -välilehdeltä "muokkaa" toiminnolla.
- Tilauslinkki on jo käytetty
  - Ole yhteydessä Firstbeat Supporttiin

## 6. Ryhmätilaukseen halutaan tehdä muutos

- Ryhmätilauksesta voidaan poistaa henkilöitä niin pitkään, kun tilausta ei ole käsitelty
  - Jos tilaus on käsitelty, voi laitteen palauttaa palautuskuoressa.
- Ryhmään voidaan lisätä henkilöitä ryhmätilauksen jälkeen Hyvinvointianalyyysissä
  - Henkilö voidaan lisätä Hyvinvointianalyysi ryhmään ”ryhmän tiedot” välilehdeltä ”lisää” painikkeella.
    - Huom. Lisätyn henkilön laitetta ei toimiteta muun ryhmän mukana. Lisätylle henkilölle pitää lähettää manuaalisesti laitteen tilauslinkki ”laitteen tilaukset” -välilehdeltä, jonka avulla hän voi tilata laitteen haluamaansa osoitteeseen.

## 7. Tilatun mittalaitteen tilausosoite on väärä

- Jos tilausta ei ole käsitelty, näet tilauksen tilan ”Laitteen tilaus”-välilehdeltä.
  - Muutos mahdollinen Firstbeat Supportin kautta
- Jos tilaus käsitelty:
  - Ilmoitus Firstbeat Supporttiin

## 8. Asiakas on tilannut mittalaitteen, mutta mittalaitetta ei ole toimitettu

- Tarkista tilauksen tila Hyvinvointianalyyysistä ”Laitteen tilaus”-välilehdeltä.
  - Jos tilaus on käsitelty, mutta laite ei ole saapunut. Tulee ensimmäisenä tarkistaa tilauksen osoite. Tilauksen osoitteen voit tarkistaa Firstbeat Supportista.
  - Viivästyksiä ja lähetyksen palautumista lähettäjälle voivat aiheuttaa:
    - Kirjoitusvirheet osoitteessa
    - Laite on tilattu yrityksen osoitteeseen, mutta yrityksen nimeä ei ole ilmoitettu.
  - Mikäli tilaus on tehty oikein, mutta laite ei saapunut mitattavalle 6 arkipäivässä, katso ohjeet uusintatilausten tekemiseen tämän ohjeen lopusta, kohdasta Center Uusintatilaus.
- Huom! Jos tilaus on tehty Lahjakortilla eikä laitetta ole toimitettu, ota yhteys Firstbeat Supporttiin.

## 9. Asiakas on saanut mittalaitteen, mutta hänen mittalaitteensa ei toimi

- Ohjaa asiakasta aluksi kokeilemaan ensisijaiset ongelmanratkaisumallit (mm. kiinnitys, elektrodit, valon tarkistus pimeässä) [www.firstbeat.fi/useinkysyttya](https://www.firstbeat.fi/useinkysyttya) sivuston mukaan.
- Mikäli laite ei edelleenkään toimi, katso ohjeet uusintatilausten tekemiseen tämän ohjeen lopusta, kohdasta Center Uusintatilaus.

## 10. Postitetun mittalaitteen mittausdataa ei ole purettu

- Palautuksen kestoon vaikuttaa mm. kuinka usein postilaatikko, johon laite palautettiin, tyhjennetään. Yleensä palautuminen kestää noin 2-4 arkipäivää postituksesta. (Huom. Postin sesonkiajat tai häiriöt voivat aiheuttaa viivästyksiä)
- Huomioithan myös että yrityksen sisäinen posti, voi myös viivästyttää laitteen palautumista.
- Centerissä laitteet puretaan saapumispäivän aikana.
- Mikäli kuitenkin et saa ilmoitusta palautuneesta laitteesta 10 arkipäivään laitteen postittamisesta, katso ohjeet uusintatilauksen tekemiseen tämän ohjeen lopusta, kohdasta Center Uusintatilaus.

## 11. Raporttia luodessa huomattiin, että mittaus on epäonnistunut

- Jos Firstbeatin uusinnan kriteerit täyttyvät, voidaan uusintamittaus tehdä veloitusetta. Uusinnan kriteerit ovat:
  - *Alle 2 vuorokautta mittausdataa* (Mittaus uusitaan, jos kyseessä on laitteesta tai elektrodeista johtuva epäonnistuminen.)
  - *Yli 20% virhettä mittauksessa* (Tapauskohtaisesti pyritään selvittämään onko mitattavalla sairauksia tai fysiologisia poikkeavaisuuksia, joista virhe mahdollisesti johtuu.)
  - *Muuta tilaa yli 50% koko mittauksen aikana* (Tapauskohtaisesti pyritään selvittämään onko mitattavalla sairauksia tai fysiologisia poikkeavaisuuksia, joista virhe mahdollisesti johtuu.)
- Mikäli sinulla on kysyttävää uusinnan kriteereistä tai olet epävarma täytyvätkö kriteerit, ota yhteyttä Firstbeat Supporttiin.

## 12. Asiakas on saanut muistutusviestin vaikka on palauttanut mittalaitteen

- Ota yhteys Firstbeat Supporttiin

## 13. Asiakas on kadottanut palautuskuoren

- Mittalaitteen voi palauttaa kotimaan mittauksissa Firstbeat Centeriin käyttämällä maksutonta (=Ei tarvitse postimerkkiä) vastauslähetystunnusta:

Firstbeat Oy  
c/o Suomen Logistigo Oy  
Tunnus 5021200  
00003 VASTAUSLÄHETYS

# Center uusintatilaus:

Voit tehdä uusintatilauksen itse, varmista kuitenkin että asiakas on tietoinen ja halukas tekemään uuden mittauksen.

Epäselvissä tilanteissa voit ottaa yhteyttä ensiksi Firstbeat Supportiin.

## **Avaa henkilön Hyvinvointianalyysi. "Laitteen tilaus"-välilehdeltä löydät uusintatilauspainikkeen:**

- Mikäli epäillään että mittalaite on aiheuttanut mittauksen epäonnistumisen, valitse vaihtoehto 1. "Mittaus on epäonnistunut"
- Mikäli laite ei ole toimitettu asiakkaalle tilauksesta huolimatta tai se ei ole palautunut Centeriin vaikka asiakas on sen postittanut. Valitse vaihtoehto 2. "Mittalaite on kadonnut"

## **Tämän jälkeen valitset tavan, jolla uusi mittalaite toimitetaan asiakkaalle.**

1. "Tilaa asiakkaan osoitteeseen" Tässä tapauksessa käytetään samaa osoitetta kuin mihin epäonnistunut tilaus on lähetetty/yritetty lähettää. Asiantuntijan tai asiakkaan ei tarvitse tehdä tilausta uudelleen.
2. "Lähetä asiakkaalle tilauslinkki" Asiakkaalle lähetetään tilauslinkki, jonka kautta hän voi tilata laitteen haluamaansa osoitteeseen.
3. "Tilaa asiakkaan puolesta" Siirtää sinut Center-tilauslomakkeelle, jonka kautta voit tilata laitteen itsellesi tai voit tilata sen suoraan mitattavalle.

Uusintatilaus luo asiakkaalle uuden tilauksen ja se lähetään Centeristä seuraavana arkipäivänä (poislukien jos ajoitat tilauksen Center-tilauslomakkeella). Jos henkilö kuuluu ryhmään, uusintamittaus siirtyy automaattisesti kuuluvaksi ryhmään. Vanha mittaus pysyy omanaan henkilön profiilin alla ja voit siitä tarvittaessa luoda raportin. Uusintatilauksesta ei tule lisäkuluja eikä se kuluta ylimääräistä krediittia.

**Huom.** Jos henkilö kuuluu ryhmään, voit tehdä uusintatilauksen myös ryhmänäkymästä: Avaa ryhmä johon mitattava kuuluu. "Mittaukset"-välilehdellä näet kyseisen ryhmän kaikki henkilöt ja heitä koskevat ilmoitukset. Valitse henkilön rivi jolle haluat tehdä uusintatilauksen, paina sen jälkeen ikkunan vasemmasta alareunasta "Uusintatilaus..". Tästä avautuu sama ylläoleva valikko laitteen tilaustavasta.

Henkilön "Laitteen tilaus"-välilehdeltä löydät tiedon uusintatilauksen tilasta. Mittaus tulee suorittaa aina uusintatilauksen laitteella. Mikäli asiakas on saanut kaksi laitetta ota yhteyttä Firstbeat Supportiin.