

CALLCENTER: 70 20 97 11

ÅBNINGSTIDER:

Mandag til fredag: kl. 06.00 – 18.00

Weekend og helligdage: kl. 09.00 – 12.00

PROCEDURE VED HENVENDELSE:

| |
|---|
| 1. Butik kontakter Sopra Steria med problem. |
| 2. Sopra Steria kontakter DE&T pr e-mail for at få tildelt en tekniker til en opgave. DE&T får oplyst sagsnummer (CAS0034567) til faktura. |
| 3. Sag oprettes. Sopra Steria informeres om teknikers forventede ankomsttid og melder dette videre til butikken. |
| 4. Når tekniker ankommer til butikken, ringer han til callcenter og melder ankomst. Det samme gør personale i butikken. |
| 5. Når tekniker er færdig med opgaven, kontakter både tekniker og butik callcenter, så de ved, at der er enighed om, at opgaven er løst. Tekniker fortæller kort, hvad løsningen på problemet var, så sagshistorik kan opdateres. |
| 6. Faktura sendes til Sopra Steria, påført sagsnummer samt fakturanummer. |

Når proceduren følges korrekt, er Sopra Steria callcenter og 7-Eleven-butikken hele tiden informeret om sagens detaljer.

Sopra Steria har ansvaret for, at al kommunikation mellem 7-Eleven-butikkerne og kunderne forløber hensigtsmæssigt for alle parter.

DE&T har som leverandører ansvaret for at udføre opgaverne iflg. vores aftale med Reitan. Sopra Steria vil kontakte os mht. status på en opgave, hvis aftalte tider ikke overholdes.

Det er yderst vigtigt at direkte henvendelser fra butikker til DE&T afvises, da callcentret fungerer som Single Point of Contact begge veje.