

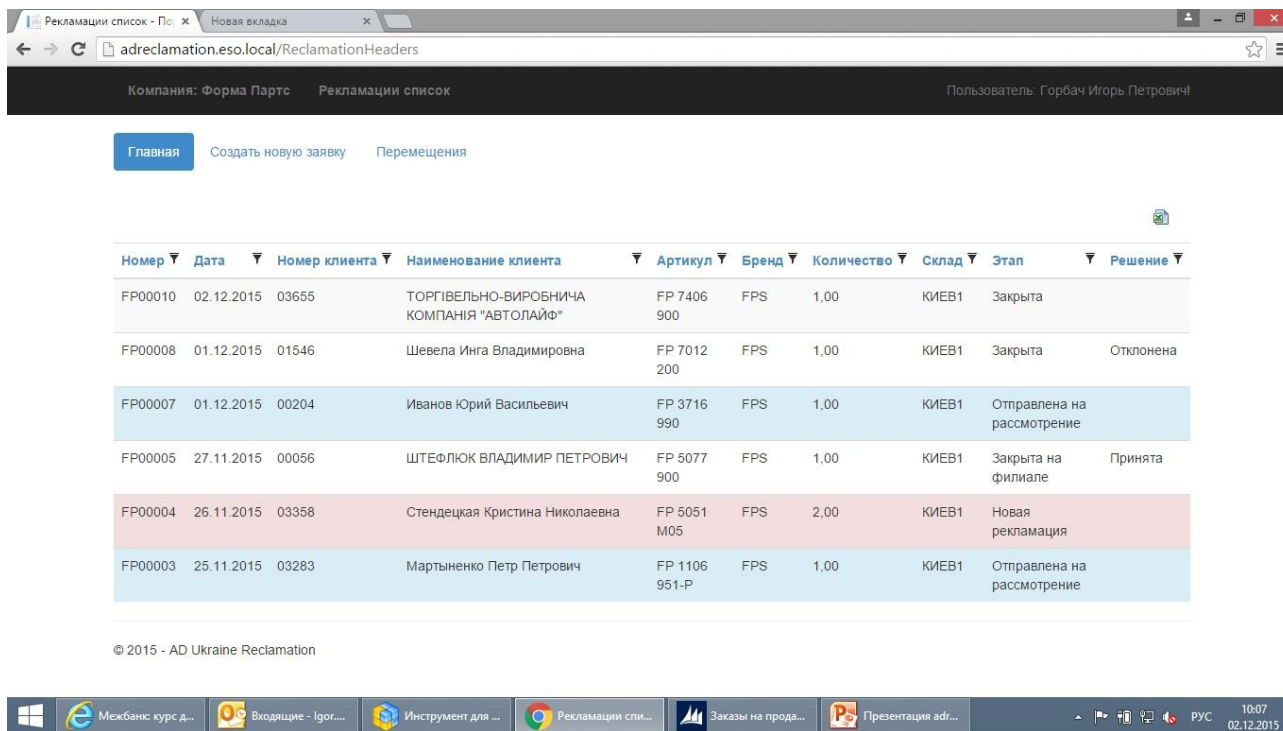
# **adreclamation**

**сервис по управлению работой с  
рекламациями**

# Требования

- \* обеспечить объективную информацию по рекламационному случаю;
- \* надежный источник хранения информации;
- \* простой и понятный интерфейс;
- \* отойти от внутренней переписки;
- \* доступ к информации для клиента и всех заинтересованных подразделений компании;
- \* уменьшить негатив со стороны клиентов.

# Adreclamation подразумевает разделение обязанностей по управлению сервисом



Рекламации список - По: x Новая вкладка x

← → ↻ adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders

Компания: Форма Парте Рекламации список Пользователь: Горбач Игорь Петрович

Главная Создать новую заявку Перемещения

Номер	Дата	Номер клиента	Наименование клиента	Артикул	Бренд	Количество	Склад	Этап	Решение
FP00010	02.12.2015	03655	ТОРГІВЕЛЬНО-ВІРІВНИЧА КОМПАНІЯ "АВТОЛАЙФ"	FP 7406 900	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита	
FP00008	01.12.2015	01546	Шевела Инга Владимировна	FP 7012 200	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита	Отклонена
FP00007	01.12.2015	00204	Иванов Юрий Васильевич	FP 3716 990	FPS	1,00	КИЕВ1	Отправлена на рассмотрение	
FP00005	27.11.2015	00056	ШТЕФЛЮК ВЛАДИМИР ПЕТРОВИЧ	FP 5077 900	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита на филиале	Принята
FP00004	26.11.2015	03358	Стендецкая Кристина Николаевна	FP 5051 M05	FPS	2,00	КИЕВ1	Новая рекламация	
FP00003	25.11.2015	03283	Мартыненко Петр Петрович	FP 1106 951-P	FPS	1,00	КИЕВ1	Отправлена на рассмотрение	

© 2015 - AD Ukraine Reclamation

Межбанк курс д... Входящие - Igo... Инструмент для ... Рекламации спи... Заказы на прода... Презентация adr... 10:07 02.12.2015

# Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

The screenshot shows a web browser window with the URL `adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Create`. The page displays a form for creating a complaint header. The form is organized into several sections:

- Header Information:** Includes fields for "Номер" (Number) and "Дата" (Date).
- Client Information:** Includes "Клиент" (Client), "Знак" (Sign), "Код клиента" (Client Code), "Вид" (Type), "Описание рекламации" (Complaint Description), "Заказ на замену" (Replacement Order), and "Экспорт" (Export).
- Complaint Details:** Includes "Претензия" (Complaint), "Решение" (Solution), "Товар" (Goods), "Бренд" (Brand), "Количество" (Quantity), "Претензия" (Complaint), "Описание рекламации" (Complaint Description), "Новая рекламация" (New Complaint), and "Дата подачи" (Submission Date).
- Product Information:** Includes "Марка" (Brand), "Модель" (Model), "Артикул" (SKU), "Имя" (Name), "Тип заявки" (Request Type), "Описание рекламации" (Complaint Description), and "Тип рекламации" (Complaint Type).
- Additional Fields:** Includes "Привлечен" (Involved), "Привлечено количество" (Involved Quantity), "Детали рекламации" (Complaint Details), "Номер отгрузки" (Shipment Number), "ВН" (VN), "Таб. номер" (Table Number), "Код документа" (Document Code), "Дата отгрузки" (Shipment Date), and "Дата доставки" (Delivery Date).

Red boxes highlight the "Знак" field, the "Описание рекламации" field, and the "Претензия" field. Blue boxes highlight the "Марка" field and the "ВН" field. The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock displaying 10:11 on 02.12.2015.

# Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

The screenshot shows a web browser window with the URL `adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Create`. The page header indicates the company is "Форма Партс" and the user is "Горбач Игорь Петрович". The main content area contains a form for creating a new complaint header. The form includes several fields with associated labels and instructions:

Field Label	Field Value / Instruction
Номер	
Дата	02.12.2015 10:09:39 10
Компания	19-Форма Партс
Этап	Новая рекламация
Код клиента	Код или наименование клиента <i>из справочника (НАВИ5)</i>
Email	Email <i>заполняется руками</i>
Склад рекламации	Склад рекламации <i>из справочника (НАВИ5)</i>
Заявка на возврат	Номер приемки <i>заполняется руками</i>
Экспедитор	Код или наименование экспедитора <i>из справочника (НАВИ5)</i>
Создал заявку	Пользователь, который создал заявку

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time: 10:16, 02.12.2015. Open applications include "Межбанк к...", "Входящие - I...", "http://bat.es...", "Рекламация...", "Заказы на п...", "Презентаци...", "Безьянны...", and "Документ1 - ...".

# Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

Рекламация: Новая заявка | Новая вкладка | adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Create | Компания: Форма Паркс | Рекламация: Новая заявка | Пользователь: Горбач Игорь Петрович

Товар: Артикул **из справочника (НАВИ)**

Правильный товар: Артикул

Бренд: Бренд

Правильное количество: Правильное количество

Количество: 0,00 **заполняется руками**

Претензия: Деталь не выполняет свои функции **выбираем из справочника**

Документ перемещения NAV: Документ перемещения NAV

Описание претензии: Описание претензии **заполняется руками**

Номер строки документа перемещения NAV: Номер строки документа перемещения NAV

Номер накладной продажи: **из справочника (НАВИ)**

Дата продажи: Дата документа продажи

**заполняется в случаях когда деталь эксплуатировалась на авто**

Марка: Марка Автомобиля

VIN-код: VIN-код транспортного средства

Модель: Модель Автомобиля

Год выпуска: Год выпуска транспортного средства

Автомобиль: Автомобиль

Пробег при установке: Пробег при установке

Производитель: Производитель транспортного средства

Пробег при снятии: Пробег при снятии

10:19 02.12.2015

# Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

Рекламация: FP00004 - П Новая вкладка  
adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Edit/27469

Компания: Форма Паркс Рекламация: FP00004 Пользователь: Горбач Игорь Петрович

Дата продажи: 30.10.2015 0:00:00

Марка	Марка Автомобиля	VIN-код	VIN-код транспортного средства
Модель	Модель Автомобиля	Год выпуска	Год выпуска транспортного средства
Автомобиль		Пробег при установке	Пробег при установке
Производитель	Производитель транспортного средства	Пробег при снятии	Пробег при снятии
Модель	Модель транспортного средства	Дата установки	Дата установки
Тип кузова	Тип кузова транспортного средства	Дата демонтажа	Дата демонтажа
Объем двигателя	Объем двигателя транспортного средства	Добавить файл	<b>Файлы (1)</b> <b>добавить фото детали, акт рекламации</b>
Тип двигателя	Тип двигателя транспортного средства		

Сохранить

© 2015 - AD Ukraine Reclamation

6pk2682 | b2b.a... Входящие - lgo... http://bat.eso.lo... Рекламация: FP... Заказы на прод... Презентация а... Безымянный - ... 10:40 02.12.2015

# После заполнения заявки ее нужно сохранить (нажать кнопку «создать»)

Рекламация: Новая заявка | Новая вкладка | adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Create | Компания: Форма Партс | Рекламация: Новая заявка | Пользователь: Горбач Игорь Петрович

Главная | Новая заявка | **Создать**

Номер

Дата 02.12.2015 10:09:39 10

Компания 19-Форма Партс

Этап Новая рекламация

Код клиента Код или наименование клиента

Email Email

Склад рекламации Склад рекламации

Заявка на возврат Номер приемки

Экспедитор Код или наименование экспедитора

Создал заявку Пользователь, который создал заявку

Примечание Примечание

adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/?Length=0

10:29 02.12.2015



# После создания над заявкой работает менеджер по работе с рекламациями

- \* Проверка правильности заполнения заявки
- \* Корректировка при необходимости
- \* Принятие решение по возможности
- \* Отправка на указанный адрес электронной почты рекомендаций к действию с бланком отказа либо с бланком заявки на рассмотрение рекламации
- \* Корректируется статус заявки

**Заявка на рекламацию № FP00004**

Заявитель: **Степанюк Вадим Николаевич**

Телефон: **79 007 006**

Дата проблемы: **18.11.2015**

Детальное описание проблемы:

Товар FP 501 MDS. Сиреневый. Слив. Водный камень при выключении авто по причине того, что выключатель не возвращается вперёд. (использовал этот приборка в течение 4-х месяцев и не работал).

Технический автомобиль, на который была установлена деталь (сиреневый, слив, датчик, датчик).

Имя: **ВЗН**

Модель: **FP 501 MDS**

Объем заявки: **1**

Для чего нужна (Пожалуйста опишите):

На час консультации: **нет** Дата выполнения заявки:

На час доставки: **нет** Дата доставки детали:

№ п/п	СЛУЖБЫ КОМПЕТЕНТНОСТИ	Функциональные обязанности на момент обращения клиента и для отправки между не исполнены
1	СЛУЖБА	
2	С	
3	С	
4	С	
5	С	
6	С	
7	С	
8	С	
9	С	
10	С	
11	С	
12	С	
13	С	
14	С	
15	С	
16	С	
17	С	
18	С	
19	С	
20	С	
21	С	
22	С	
23	С	
24	С	
25	С	
26	С	
27	С	
28	С	
29	С	
30	С	
31	С	
32	С	
33	С	
34	С	
35	С	
36	С	
37	С	
38	С	
39	С	
40	С	
41	С	
42	С	
43	С	
44	С	
45	С	
46	С	
47	С	
48	С	
49	С	
50	С	
51	С	
52	С	
53	С	
54	С	
55	С	
56	С	
57	С	
58	С	
59	С	
60	С	
61	С	
62	С	
63	С	
64	С	
65	С	
66	С	
67	С	
68	С	
69	С	
70	С	
71	С	
72	С	
73	С	
74	С	
75	С	
76	С	
77	С	
78	С	
79	С	
80	С	
81	С	
82	С	
83	С	
84	С	
85	С	
86	С	
87	С	
88	С	
89	С	
90	С	
91	С	
92	С	
93	С	
94	С	
95	С	
96	С	
97	С	
98	С	
99	С	
100	С	

**Акт экспертной комиссии Форма Паркс**

по вопросу FP 501 MDS (Сервис) (Товар) от клиента 03000

Комиссия в составе: **Полосин Александр Александрович** (Представитель компании) и **Полосин Александр Александрович** (Менеджер сервиса).

Члены комиссии: **Полосин Александр Александрович** / Сервис И/И, **Полосин Александр Александрович** / Сервис А/И

# Статусы заявки (ЭТАПЫ)

- \* Новая рекламация – заявку еще не смотрел сотрудник отдела рекламаций
- \* Ожидаем поступление товара на складе – заявка на контроле, но товара нет еще на складе
- \* На рассмотрении – заявка в работе, рекламационный товар на складе
- \* Отправлена на рассмотрение – заявка в работе, рекламационный товар на складе
- \* Закрыта – заявка обработана, есть решение
- \* Закрыта на филиале - заявка обработана на филиале, есть решение
- \* Закрыта отправлена – не используем

# Статусы заявки (Решение)

Этап: Новая рекламация

Код клиента: 03358, Стецендзяк Кристина Николаевна

Email: vulprerOK@i.ua

Склад рекламации: ЮИЕВ1, Киев Погребы

Заявка на возврат: от 25.11.2015

Экспедитор: Код или наименование экспедитора

Создал заявку: Горбань Игорь Петрович

Примечание: Примечание

Решение: Принята, Принята частично, Отклонена

Товар: FP 5051 M05. Дерзало

Правильный товар: Аргумент

- \* **Принято** – по заявке принято положительное решение в удовлетворении претензии.
- \* **Принято частично** – принято решение о частичном удовлетворении претензии.
- \* **Отказ** – в претензии отказано

# Статусы заявки (Решение)

Скриншот веб-интерфейса для обработки рекламаций. В форме заполнены следующие данные:

- Этап: Новая рекламация
- Код клиента: 03358, Стецендзяк Кристина Николаевна
- Email: bunpreOK@ua
- Склад рекламации: ЮИЕВ1, Киев Погребы
- Заявка на возврат: от 25.11.2015
- Экспедитор: Код или наименование экспедитора
- Создал заявку: Горбан Игорь Петрович

В поле 'Решение' выбран вариант 'Принята'.

Товар: FP 5051 M05. Дерзало. Правильный товар: Артикул

- \* При принятии решения по заявке в строке Примечание указывается информация о причине отказа или что делаем с товаром. В любом случае заявка закрывается только после проведения возврата в НАВИ в случаях положительного решения по рекламационному случаю.