

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 | Новая вкладка

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
FR00010	02.12.2015	03655	ТОРГІВЕЛЬНО-ВИРОБНИЧА КОМПАНІЯ "АВТОЛАЙФ"	FP 7406 900	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита	
FR00008	01.12.2015	01546	Шевела Инга Владимировна	FP 7012 200	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита	Отклонена
FR00007	01.12.2015	00204	Иванов Юрий Васильевич	FP 3716 990	FPS	1,00	КИЕВ1	Отправлена на рассмотрение	
FR00005	27.11.2015	00056	ШТЕФЛЮК ВЛАДИМИР ПЕТРОВИЧ	FP 5077 900	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита на филиале	Принята
FR00004	26.11.2015	03358	Стендецкая Кристина Николаевна	FP 5051 M05	FPS	2,00	КИЕВ1	Новая рекламация	
FR00003	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 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...", "Безымянны...", and "Документ1 - ...".

Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

Рекламация: Новая заяв... 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	Документ перемещения NAV	Документ перемещения NAV
Претензия	Деталь не выполняет свои функции	выбираем из справочника	Номер строки документа перемещения NAV
Описание претензии	Описание претензии заполняется руками		
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		Пробег при установке	Пробег при установке
Производитель	Производитель транспортного средства	Пробег при снятии	Пробег при снятии

Windows taskbar: Межбанк к... Входящие - I... http://bat.es... Рекламация... Заказы на п... Презентация... Безымянны... Документ1 - ... 10:19 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/Edit/27469`. The page header includes the company name "Форма Паркс" and the complaint ID "FP00004". The user is identified as "Горбач Игорь Петрович".

The form contains the following fields:

- 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: (dropdown menu)
- 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: **Файлы (1)** **добавить фото детали, акт рекламации**
- Тип двигателя: Тип двигателя транспортного средства

At the bottom of the form, there is a "Сохранить" (Save) button. The footer of the page reads "© 2015 - AD Ukraine Reclamation". The Windows taskbar at the bottom shows several open applications, including a browser with the current page, and the system clock displays "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

Межбанк курс ... | Входные - lgo... | http://bat.eso.lo... | Рекламация: Н... | Заказы на прод... | Презентация а... | Безымянный - ... | РУС | 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

Форма Паркс
г. Москва, ул. Мясницкая, д. 10/12, стр. 10
ИНН 50/010/000000 ОГРН 5025000000000

Заявка на рекламацию № FR00004

Заявка от:

по вопросам качества, количества, сроков поставки

Предыдущие заявки и комментарии:
рекламация клиенту

Дата проблемы номер: или номер заявки (FR 0011 M05)

Титул адресной доставки:

Детализация заявки клиентом:
Товар FR 0011 M05. Срок сдачи.
Срок: Вводный вопрос: при выполнении есть ли гарантия при заказе не возвращается клиент (исключением этот вопрос касается только возврата или доставки).
Техникой или автомобилем, на который была установлена деталь (марка, рік выпуска, двигат):
Марка: модель
Модель: тип кузова
Объем двигателя:

Действие призыву (Положения регламента):
На час выполнения: или Дата выполнения заявки:
На час доставки: или Дата доставки детали:

№	№	СЛУЖБЫ	СТАТУС	Описание рекламации по форме (1) (наименование и для отправки между не акцепту)
1	000000	Пользователь	ВВЕДЕНА	1 (техническое задание клиент не согласен) (заказ клиента)
2	000000	С		
3	000000	С		
4	000000	С		
5	000000	С		
6	000000	С		
7	000000	С		
8	000000	С		
9	000000	С		
10	000000	С		
11	000000	С		
12	000000	С		
13	000000	С		
14	000000	С		
15	000000	С		
16	000000	С		
17	000000	С		
18	000000	С		
19	000000	С		
20	000000	С		
21	000000	С		
22	000000	С		
23	000000	С		
24	000000	С		
25	000000	С		
26	000000	С		
27	000000	С		
28	000000	С		
29	000000	С		
30	000000	С		

Форма Паркс
г. Москва, ул. Мясницкая, д. 10/12, стр. 10
ИНН 50/010/000000 ОГРН 5025000000000

№:
Дата:

Акт экспертной комиссии Форма Паркс
по вопросу FR 5051 M05 (Срок сдачи 2 шт.) (заказ клиента) 00000

Комиссия в составе:
Пользователь:
Второй клиент или возвращает его, по причине что клиент не возвращается клиент (экспертный) при получении в часа доставки и не доставки.

Решение комиссии:

Члены комиссии:
менеджер отдела технической поддержки:
руководитель отдела технической поддержки:

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: bunpreOK@ua

Склад рекламации: ЮИЕВ1, Киев Погребы

Заявка на возврат: от 25.11.2015

Экспедитор: Код или наименование экспедитора

Создал заявку: Горбан Игорь Петрович

Примечание: Примечание

Решение: Принята

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 претензий. В форме видны следующие поля:

- 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
- Примечание: Примечание
- Решение: Принята, Принята частично, Отклонена
- 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.