

# Трекинг система. Показатель долгих ремонтов - LTR.

Правила работы в трекинг системе.

О показателе LTR и алгоритме работы с трекинг-статусами.

Отдел по работе с системой  
трекинга.  
2 июня 2015 г.



# Введение

## Основные цели

Четкое понимание трекинг-процесса и связанных показателей.

## Для кого

Сервис-менеджеры авторизованных сервисных центров.

Лица, отвечающие за процесс ведения ремонта в трекинге и использующие для отчетности сайт GSPN.

## Зачем вам это нужно?

Вы поймете оптимальный путь управления ремонтом в системе трекинга.

Узнаете как корректно заказать нужную запчасть и отобразить эту информацию в ремонте.

Как избежать ошибок, ухудшающих показатели.

Отдел по работе с системой  
трекинга.

2 июня 2015 г.



# Содержание

Трекинг система и ее реализация.....	4
Создание заказ-наряда.....	5
Возможные ошибки при создании заказ-наряда.....	6
Присвоение статуса «Назначен инженер» и ввод кода инженера.....	7
Возможные ошибки при сохранении нового ремонта трекинге.....	8
Управление заказ-нарядом.....	9
Просмотр вкладок (редактирование данных по ремонту).....	10
Оформление заказа запчастей под ремонт.....	11
Поиск открытых заказ-нарядов и заявок на выездные ремонты.....	12
Отслеживание текущих ( незавершенных) ремонтов.....	13
Показатель LTR Отдел по работе с системой трекинга.....	14
Отслеживание текущих ремонтов.....	15



# Трекинг система и ее реализация

Трекинг система – он-лайн система компании, предназначенная для предоставления компании информации о получении сервисным центром от потребителя или единой службы поддержки компании заявки на проведение гарантийного ремонта, а также для предоставления информации о присвоении ремонтам определенного статуса до момента выдачи отремонтированного товара потребителю.



## Основные положения трекинг процесса

- ▶ Клиентскими ремонтами являются: CI (Carry In) – ремонт на стационаре, IH (In Home) – выездной ремонт, PS (Pick Up) – ремонт через дилера.
- ▶ Ремонт должен быть проведен по всем четырем (для IH - пяти) статусам, после чего формируется ГО
- ▶ Все статусы должны присваиваться своевременно и строго в представленной последовательности.
- ▶ Ремонт не должен оставаться в статусах «Назначен сервисный центр» и «Подтвержденный АСЦ» более 24 часов.
- ▶ В случае невозможности завершения ремонта в планируемые сроки заказ-наряд следует переводить в статус «На рассмотрении» с указанием наиболее близкого по смыслу комментария о причине задержки ремонта
- ▶ В случае заказа запчасти ремонт должен быть переведен в статус «На рассмотрении - В ожидании части / Запчасти не доступны» и обязательно указан партнер номер ожидаемой запчасти и номер подтверждения заказа.
- ▶ Ремонт не может быть уведен, пока не присвоен соответствующий статус «Отменено АСЦ» (не редактируемый статус)

# Создание заказ-наряда

Создать новый заказ-наряд в меню Бизнес → Сервисный трекинг → Создать заказ-наряд

При оформлении заказ-наряда необходимо заполнить следующие данные:

- 1- Внутренний номер ремонта АСЦ
- 2- информация о клиенте

Для создания нового клиента или поиска уже существующего нажать кнопку «Поиск»

- 3- сведения о ремонтируемом изделии

После внесения данных следует проверить зарегистрировано ли изделие в системе электронной гарантии, для этого нажать кнопку «Check E-warranty» (в противном случае система не сохранит данные)

- 4- выбрать тип сервиса

CI (Carry In) – на стационаре, при непосредственном обращении клиента в АСЦ

PS (Pick-Up service)– при передаче клиентской техники в ремонт магазином

SR (Stock Repair) или ER (exchange repair) – предпродажный ремонт или ремонт после возврата товара, принадлежащего продавцу

- 5 – указать даты:

Назначенная дата – планируемая дата завершения ремонта ( не более 3х календарных дней)

Запрос клиента – дата обращения клиента (указывать только текущей датой!)

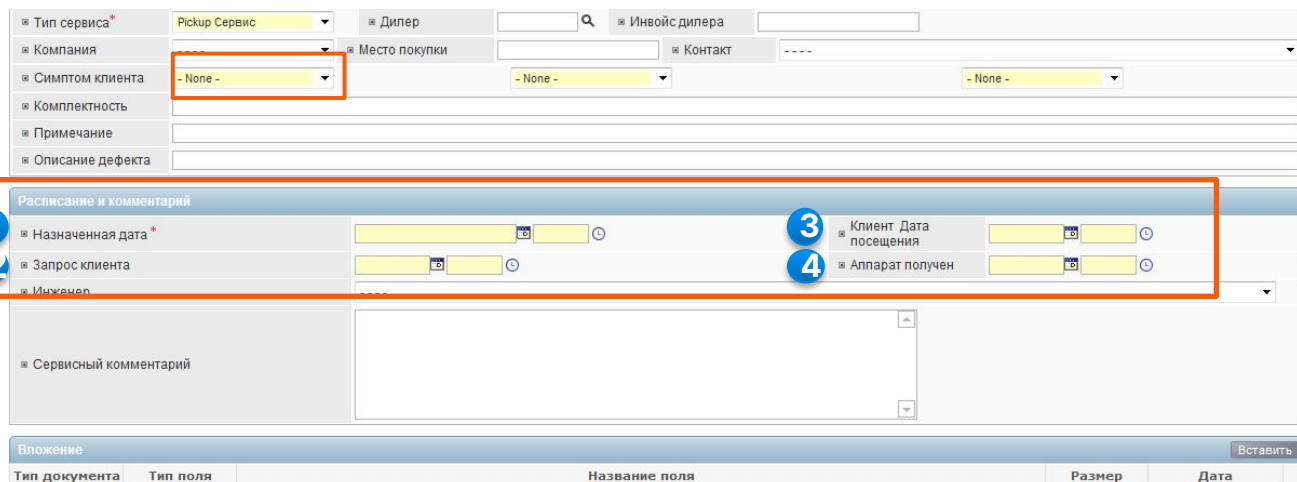
Аппарат получен – то же (указывать только текущей датой!)

# Создание заказ-наряда

Правила внесения дат

**При оформлении ремонта в GSPN следующие даты становятся обязательными для заполнения:**

1. Назначенная дата – первая планируемая сервисным центром дата завершения ремонта (1)
2. Запрос клиента - дата, когда клиент обратился за ремонта (всегда указывается текущей датой) (2)
3. Клиент дата посещения - всегда указывается текущей датой (3)

4.  /указывается текущей

Тип документа	Тип поля	Название поля	Размер	Дата

**В случае PS (Pick Up) сервиса датой начала ремонта считается дата «Аппарат получен» (4)**

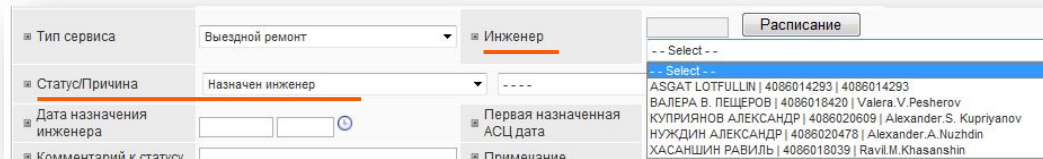
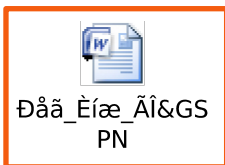
Также обращаем ваше внимание на то, что транспортные накладные либо акты приема-передачи либо любой другой документ, устраивающий АСЦ и магазин, необходимо прикладывать к каждому гар. ремонту. Данный документ должен содержать следующую минимальную необходимую информацию о продукте на ремонт: Модель, серийный номер, дата создания документа на отправку в АСЦ, контактные данные клиента.

**Название файла с накладной должно содержать сочетание букв "PS"**

вас ставит дату по формуле: (Дата, когда аппарат был получен из магазина в АСЦ (2) – 1 день)

# Присвоение статуса «Назначен инженер» и ввод кода инженера

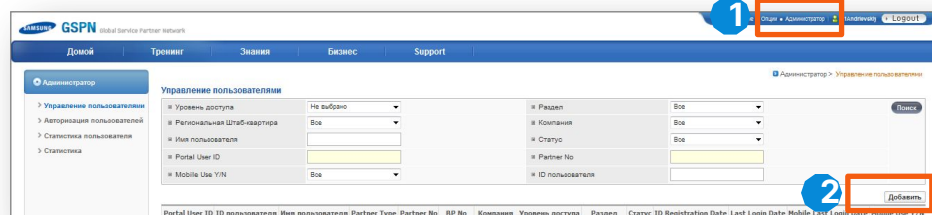
Присвоение трекинг –статуса «Назначен инженер» означает указать код инженера, выполняющего ремонт.



Регистрация инженера заключается в привязке кода инженера к персональному аккаунта на сайте GSPN

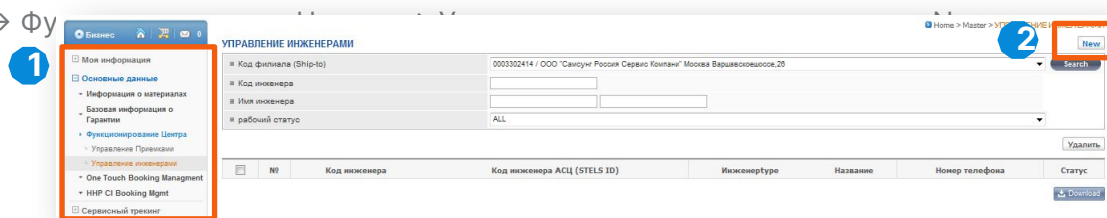
## 1. Регистрация персонального доступа ( создание GSPN ID)

Регистрация аккаунта осуществляется с основного администраторского аккаунта АСЦ: Меню Администратор → кнопка «Добавить»

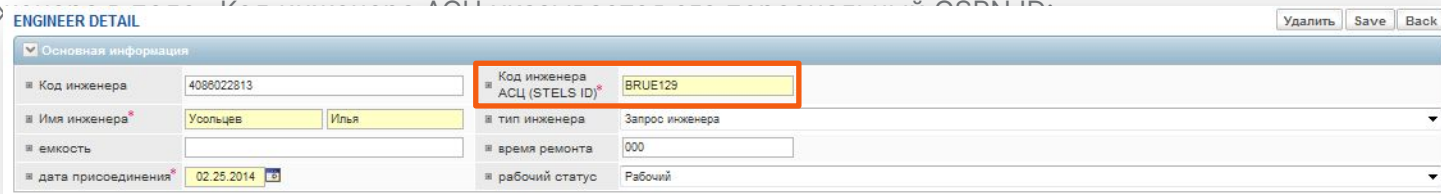


## 2. Регистрация кода инженера и привязка его к персональному GSPN ID

Раздел Бизнес → Основные данные → Функциональные возможности



Затем в профиле ин





# Возможные ошибки при сохранении нового ремонта в трекинге

Информация по продукту

Модель*	RB29FEJNDWW/UA	- None -				
Серийный / IMEI*	047K4EAF500042N	Дата производства	01/05/2014			
Дата покупки	Check e-Warranty	Условия гарантии	LP	Работа/Детали	36	36
Пожалуйста, не забудьте нажать кнопку "Проверить гарантию", чтобы подтвердить условия гарантии!						
Тип сервиса*	Предпродажный ремонт	Дилер	Инвойс дилера			
Компания	Место покупки	Контакт				
Симптом клиента	- None -	- None -	- None -			

## Невозможно выбрать симптом дефекта

Это значит, что модель не зарегистрирована в БД.

В таком случае следует сообщить бом код модели в отдел ГО, приложив к запросу фото шильда [srsc.warranty@samsung.com](mailto:srsc.warranty@samsung.com)

Сообщение с веб-страницы

Серийный номер недействителен или модель не зарегистрирована в G-ERP

OK

## При нажатии кнопки Check E-Warranty

система выдает сообщение о том, что модель не зарегистрирована.

### Не ошибка!

Это значит, что аппарат не зарегистрирован в системе электронной гарантии, но это не мешает дальнейшей работе с заказ-нарядом.

СОЗДАТЬ НОВЫЙ ЗАКАЗ-НАРЯД

[E] [1 : Pending ticket exist with same unit, Please check ticket( 4152603286 )]

Основная информация	
Трекинг номер	
Код филиала (Ship-to)	0004231291 / ООО "Армос" МУРМА

## Сообщение об уже существующем открытом заказ-наряде

В данном случае система по серийному номеру выявила уже открытый трекинг на данный аппарат. Следует проверить в Вашем списке заказ-нарядов наличие уже открытого ремонта данного изделия, а если такового не окажется, обратиться за помощью в отдел STM [srsc.stm@samsung.com](mailto:srsc.stm@samsung.com)

### ВАЖНО!

Для работы с сайтом GSPN используйте браузер Internet Explorer не младше 9ой версии. В настройках браузера включите режим совместимости и разрешите всплывающие окна. Также рекомендую обновить flash в браузере, сделать это можно по ссылке <http://get.adobe.com/ru/flashplayer/>



# Управление заказ-нарядом

ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАКАЗАННЫМ ДЕТАЛЯМ

1

2

№	Местоположение	Ожидание	Parts No	Parts Description	Накладная №	Накладная Line No	Кол-во	Номер подтверждения	Серийный номер детали	In/Out
0001		Ожидает	DC97-15236A	ASSY SEMI TUB BACK/ENG 1200RPM,AEGIS-PJT			1	1156704745 00010		В

## 1 - Ключевая информация о ремонте представлена в верхнем блоке:

- обновление статуса ремонта
- назначение инженера
- информации о заказанной детали
- вложения (фото шильда, гарантийных и прочих документов)

## 2 - Дополнительные и необязательные поля расположены как вкладки в нижнем блоке.

Например, если нужно изменить информацию о продукте, вы можете перейти к вкладке «Продукт»

# Просмотр вкладок (редактирование данных по ремонту)

Нижний блок представлен следующими вкладками

ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАКАЗАННЫМ ДЕТАЛЯМ

№	Местоположение	Ожидание	Parts No	Parts Description	Накладная №	Накладная Line No	Кол-во	Номер подтверждения	Серийный номер детали	In/Out
0001		Ожидает	DC97-15236A	ASSY SEMI TUB BACK,6KG 1200RPM,AEGIS-PUT			1	1156704745	00010	B

Вложения: 1 You have 0 files. 2 Смотреть все 3 4 \* 5 6 7 8 9

Основная информация | Клиент | Продукт | **Job & Date** | Информация о ремонте | Запрос на авторизацию | Shipping | История изменений | Предупреждение возм

Copyright © 1995-2010 SAMSUNG. All Rights Reserved. GSPN | Secured by

Основная информация	Клиент	Продукт	<b>Job &amp; Date</b>
Симптом клиента	LB	Аксессуары	
Новое ПО			
Новая модель	2074.1		
Первая назначенная АСЦ дата	31.05.2015	16:14:34	
Последняя назначенная АСЦ дата	31.05.2015	16:14:34	
Ремонт завершен	00.00.0000	00:00:00	

## 1- Основная информация

Сведения о пункте приема АСЦ

## 2- Клиент

Сведения о клиенте. Редактирование по кнопке «Изменить»

## 3- Продукт

Сведения о ремонтируемом изделии (модель, серийный номер, дата продажи), условия гарантии

## 4- Job & Date \*

симптомы дефекта, информация по датам

В случае ремонта ТВ необходимо обновить версии прошивки и указать ее в поле «Новое ПО» в формате XXXX.X

## 5- Информация о ремонте

Тип ремонта

Прим. В случае изменения типа сервиса в этой вкладке также следует указать соответствующий тип сервиса.

## 6- Запрос на авторизацию

запрос SAW на продление гарантии  
Создание нового запроса с помощью кнопки «Вставить»

## 7- Shipping

не используется

## 8- История изменений

сообщения Call-центра

## 9- Предупреждение возможных жалоб

о случаях недовольства клиента следует сообщать здесь (просьба уделять должное внимание значимости данной вкладки - в

случае появления информации в этой<sup>10</sup> вкладке мы будем связываться с

# Оформление заказа запчастей под ремонт

В случае ожидания запчасти необходимо указать партномер детали и номер подтверждения заказа

4 > Service Tracking > Service Order Detail

Print SR form Сохранить Печать Слосок

№ Тренинг номер 4147869651 № Номер ремонта ACLЦ 1403311 № Дата 04.01.2014 18:21:11

№ Клиент Покупатель, Юрий Сергеевич Бабошкин 4021253287 № Условия гарантии LP (L)08.23.2016 (P)08.23.2016

№ Модель WF-M602WCCYLP FWM\_SER.RU WASHING MACHINE W W W/M01 № Серийный / IMEI M000

№ Тип сервиса Ремонт в сервисном центре № Инженер 4086018140 Кошовой Евгений Расписание

№ Статус/Причина На рассмотрен В ожидании части (запчасти заказаны)(HPZ02)

№ Комментарий к статусу № Примечание

№ Описание дефекта течь воды снизу № Ремонт Desc

№ Тип дефекта Замена комплектующих № Дефектный блок 5C02-WATER-VALVE

№ Код условия 1-Постоянно № Код симптома 11F-Не работает

№ Код дефекта А-Износ № Код ремонта А-Замена

№ Информация по ремонту детали You have: 1 parts (DC97-15236A) Скрыть все Создать заказ Вставить

№	Местоположение	Ожидает	Parts No	Parts Description	Накладная №	Накладная Line No	Кол-во	№ Номер подтверждения	Серийный номер детали	In/Out
0001		Ожидает	DC97-15236A	ASSY SEMI TUB BACK,6KG 1200RPM,AEGIS-PJT			1	1156704745	00010	В

№ P/O Дата 20140408

№ Код ACLЦ (Sold-to) 0004216105 ООО "Сервис маркет"

№ Код филиала (Ship-to) 0004216105 / ООО "Сервис маркет" ул. 26 Съезда КПСС, д. 10 Б Новый Уренгой 89

№ P/O № 1403311DC97-152 (Использовать только эти символы (Буквенные и цифровые или \_подчеркивание или - минус))

№ P/O Тип кода 2Pending Repair

Проверить Удалить

Parts No	Кол-во	Сервисный заказ №	Результат
DC97-15236B	1	4147869651	by Pending Repair Part0002

В окне «Информация по ремонту детали» кнопку «Вставить» (1) с помощью кнопки «Вставить» (1) указать парткод (2), количество (3), затем «Сохранить» (4)

## Если запчасть уже заказана

В окошке «Номер подтверждения» (5) с помощью значка лупы выбрать из списка (или ввести вручную) номер подтверждения заказа и номер позиции детали в списке (по умолчанию всегда можно ставить 10)

## Если запчасть еще не заказана

Нажать кнопку «Создать заказ» (6), во всплывшем окошке

- указать P/O № - внутренний номер заказа запчасти
- выбрать P/O Тип кода - **Pending Repair (заказ запчасти под текущий ремонт)**

- проверить номер ремонта, под который заказывается запчасть.

После нажатия кнопки «Проверить» система предложить сохранить заказ .

## Важно:

номер подтверждения заказа следует указывать при статусе «Инженер назначен» либо «На рассмотрении» за исключением комментария «Ожидание запчасти», после чего



# Поиск открытых заказ-нарядов и заявок на выездные ремонты

The screenshot displays the Samsung GSPN (Global Service Partner Network) web application. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation:** Includes links for 'Уведомление', 'Опции', 'Администратор', 'Communication', 'A1Andrievskiy', and 'Logout'.
- Main Menu:** Contains 'Домой', 'Тренинг', 'Знания', 'Бизнес', and 'Support'.
- Left Sidebar:** A 'Бизнес' menu with options like 'Моя информация', 'Основные данные', 'Сервисный трекинг', and 'Список заказ-нарядов'. Red circles 1 and 2 highlight the 'Сервисный трекинг' and 'Список заказ-нарядов' items respectively.
- Search Form:** A form with fields for 'Серийный номер', 'Номер клиента', 'Назначенная дата', 'Инженер', 'VOC Flag', 'Продукт', 'Wty flag', 'Трекинг-номер', 'B2B сервис', 'Product', 'In/Out Wty', and 'REDO'. A search button is present.
- Table:** A table titled 'Управление сервисным заказом (Total:27)'. It lists 10 service orders with columns for '№', 'Трекинг-номер', 'Номер ремонта АСЦ', 'Создано', 'Назначен', 'Назначен Time', 'Модель', 'Серийный', 'Статус гарантии', 'VOC REDO', and 'Risk Sensing'. Red circle 3 highlights the 'Edit' button in the first row.

**1 - Поиск заказ-наряда на выездной ремонт ИН (In Home) в меню Бизнес → Сервисный трекинг –Принятие заявок от Инфоцентра**

В этом случае в заказ-наряде уже будут указаны данные о клиенте и ремонтируемом изделии

**2 - Поиск открытого заказ-наряда в меню Бизнес → Сервисный трекинг → Список заказ-нарядов**

Доступен быстрый поиск по номеру трекинга или внутреннему номеру ремонта и расширенный поиск.

**3 - Для редактирования данных в заказ-наряде следует кликнуть по кнопке «Edit»**

# Отслеживание текущих ( незавершенных)

## ремонтов

Просмотр открытых заказ нарядов в разделе Бизнес – Сервисный трекинг – Ежедневная статистика (по статусам)

Бизнес

Сервисный трекинг > Ежедневная статистика (по статусам)

**Ежедневная статистика (по статусам)**

Код ACLC (Sold-to) 0003302414 - ООО "СРСС" Поиск

**1** Код филиала (Ship-to) 0003302414 / ООО "Самсунг Россия Сервис Компани" Москва Варшавское шоссе,26

Тип сервиса --ВСЕ--

CIC Product --ВСЕ--

Тип Продукт ----

Year 2014

In/Out Wty ---

Итого	0-1	2-3	4-7	8-14	15-21	22-30	31-60	61~	RP+7 (%)	RP+14 (%)
366	122	48	68	72	15	5	23	13	34.97%	15.30%

Статус	Причина	Итого	0-1	2-3	4-7	8-14	15-21	22-30	31-60	60~	RP+7 (%)	RP+14 (%)
Назначен сервисный центр	TOTAL	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
		1	1	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Подтвержденный АСЦ	TOTAL	270	105	27	59	53	9	1	9	7	29.26%	9.63%
		270	105	27	59	53	9	1	9	7	29.26%	9.63%
Инженер назначен	TOTAL	65	16	14	4	15	6	4	6	0	47.69%	24.62%
		64	16	14	3	15	6	4	6	0	48.44%	25.00%
Ремонт продолжается	TOTAL	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
В ожидании	TOTAL	11	0	7	4	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Monitoring/Aging or Not reproduced	TOTAL	9	0	6	3	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Запрос технической поддержки (Технически	TOTAL	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Дата выезда перенесена клиентом	TOTAL	19	0	0	1	4	0	0	8	6	94.74%	73.68%
		14	0	0	0	3	0	0	6	5	100.00%	78.57%
Ремонт Завершен	TOTAL	5	0	0	1	1	0	0	2	1	80.00%	60.00%
		5	0	0	1	1	0	0	2	1	80.00%	60.00%

**2**

**3**

1- Выбрать код филиала (ship-to)

2- количество незавершенных ремонтов по дням. Клик по численному значению приведет к просмотру списка заказ-нарядов.

3- просмотр списка заказ-нарядов по ТАТ (длительность ремонта) и статусу ремонта

## Показатель LTP

**Показатель LTP** - отношение количества долгих незавершенных ремонтов в трекинге к общему количеству незавершенных (ST010, ST015, ST025, ST030) и завершенных ремонтов (ST035) за отчетный период (месяц).

**Показатель учитывается для типов ремонтов:**  
«На стационаре» (CI), «Выездной» (IH) и «Дилерский» (PS)

**Долгими незавершенными считаются :**

**CI > 3-х дней** (не включая дату принятия в ремонт)

**IH > 7-ми дней** (не включая дату принятия в ремонт)

**PS > 3-х дней** ( считая с даты «Аппарат получен»)

$$LTP = \frac{\text{количество долгих незавершенных ремонтов}}{\text{количество незавершенных ремонтов} + \text{количество завершенных ремонтов}}$$

	A	B	C	D	F	G
1	Дата	Всего ремонтов	Завершено	Долгих	LTP	LTP % аккум.
2	2014.07.01	3143	1955	455	=D2/(B2+C2)	8.9%
3	2014.07.02	3130	2047	301	5.8%	7.4%
4	2014.07.03	3003	1994	233	4.7%	6.8%
5	2014.07.04	2875	1878	278	5.8%	7.4%
6	2014.07.05	2919	612	413	11.7%	10.1%
7	2014.07.06	2973	282	644	19.8%	13.2%
8	2014.07.07	3346	1828	558	10.8%	9.9%
9	2014.07.08	3358	2206	532	9.6%	9.3%
10	2014.07.09	3501	2100	380	6.8%	7.8%
11	2014.07.10	3228	2004	301	5.8%	7.3%
12	2014.07.11	2880	2043	318	6.5%	7.7%
13	2014.07.12	2912	639	456	12.8%	10.5%
14	2014.07.13	2973	238	720	22.4%	14.1%
15	2014.07.14	3260	2028	527	10.0%	9.5%
16	2014.07.15	3587	1974	524	9.4%	9.2%

Для расчета берутся суммарные данные за каждый д

Итоговое значение для ASC рассчитывается с учетом ремонтов по каждому типу ремонта.

# Контроль отменённых и перезаведённых заявок

Трекинг считается перезаведенным, если:

1. Создан с таким же серийным номером
2. От даты отмены трекинга до даты создания прошло менее 30 дней

Не допускается отменять ремонт по необоснованным причинам.

Статус/Причина	Отменено АСЦ	-----
Cancelled Date		Нет дефекта (работает нормально)[HC005]
Комментарий к статусу		Техника принадлежит другому бренду[HC015]
Описание дефекта		Адрес/телефон не найдены[HC020]
Тип дефекта	- Select -	Клиент не был дома (более 3 раз)[HC025]
Код условия	- Select -	Заявка отменена (сотрудником АСЦ)[HC030]
Код дефекта	- Select -	Ошибка (человеческий фактор)[HC030]
Информация по ремонту детали	You have 0 parts	Просьба клиента (человеческий фактор)[HCZ01]
Вложение	You have 0 files	Просьба клиента (покупка новой техники)[HCZ02]
		Просьба клиента (перенос на более поздний срок)[HCZ03]
		Просьба клиента (дорогой ремонт)[HCZ04]
		Просьба клиента (не хочет ждать окончания ремонта)[HCZ05]
		Просьба клиента (обратился в другой АСЦ)[HCZ06]
		Ремонт невозможен из-за непоставки запчастей[HCZ07]
		Продукт заменён продавцом[HCZ08]
		Неправильно выбран АСЦ (создание лединга)[HCZ09]
		Неправильно выбран АСЦ (создание заявки)[HCZ10]

Обоснованными причинами считаются:

Выявлен не гарантийный дефект

Клиент отказался от ремонта

Клиент не выходит на связь (не отвечает на звонки)

**Клиент перенес ремонт на более поздний срок**

Нет дефекта, изделие исправно (если АСЦ не будет отчитывать диагностику)

Просьба клиента по причине покупки новой техники

Ремонт невозможен из-за непоставки запчастей (списание)

Ремонт был открыт ошибочно (человеческий фактор)

Доля отмененных и перезаведенных ремонтов ежедневно отслеживается группой STM .

Необоснованное перезаведение\* заявок является серьезным нарушением!



**Благодарим за внимание!**



По возникающим вопросам обращайтесь:

[srsc.stm@samsung.com](mailto:srsc.stm@samsung.com)

- вопросы по процессу ведения ремонта в трекинге
- дублирование выездных ремонтов

[srsc.gspn@samsung.com](mailto:srsc.gspn@samsung.com)

- вопросы по работе сайте GSPN
- запросы на регистрацию новых пользователей GSPN

**БЛАГОДАРИЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**