

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

Создать новый заказ-наряд

Основная информация

- Треккинг номер
- Код филиала (Ship-to): 0004210105 / ООО "Сервис маркет" НОВЫЙ УРЕНГОЙ ул. 26 Съезда КПСС, д. 10 Б
- Пункт приема
- B2B сервис: N

Информация по клиенту

- Клиент: Юрий Сергеевич Бабошин
- ТЕЛ(М/ДР): / 9220931717 / 9220943194
- Улица: 1005, ул 26 Съезда КПСС 46-71
- E-Mail
- Город/район: 1005 Новый Уренгой
- Разрешение контакта: Проверьте разрешение
- Уникальный ID
- Связь по
- Почтовый индекс: 629300
- Область/Страна: 89 Ямало-Ненецкий в.о. RU

Информация по продукту

- Модель: GT-I9300
- Серийный / MEI: RF107EXAMPLE
- Дата покупки: 12.03.2013
- Тип сервиса: Дилер
- Компания: Ремонт в сервисном центре
- Симптом клиента: Ремонт по замене
- Комплектность: Запрос на описание
- Примечание: Предпродажный ремонт
- Описание дефекта

Расписание и комментарий

- Назначенная дата: 04.11.2014 15:50:55
- Запрос клиента: 04.08.2014 15:50:55
- Аппарат получен: 04.08.2014 15:50:55
- Инженер
- Сервисный комментарий

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!)

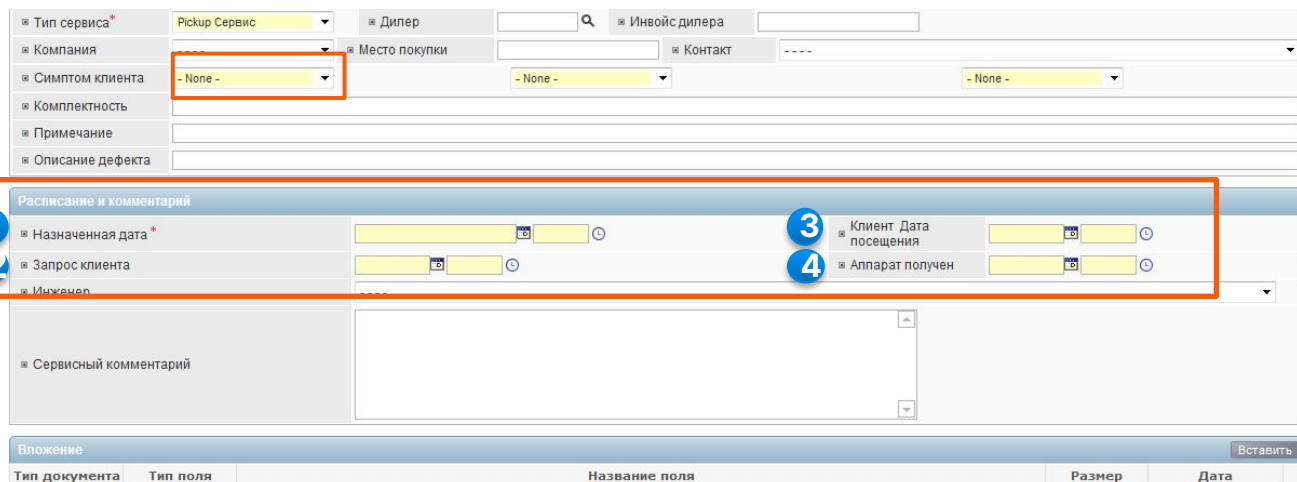
Аппарат получен – то же (указывать только текущей датой!)

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.  /казывается текущей

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

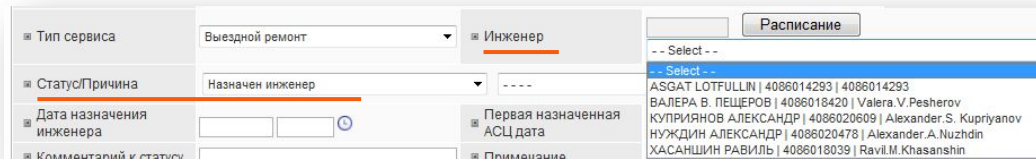
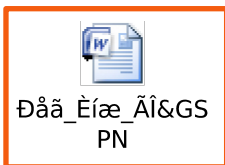
Также обращаем ваше внимание на то, что транспортные накладные либо акты приема-передачи либо любой другой документ, устраивающий АСЦ и магазин, необходимо прикладывать к каждому гар. ремонту. Данный документ должен содержать следующую минимальную необходимую информацию о продукте на ремонт: Модель,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

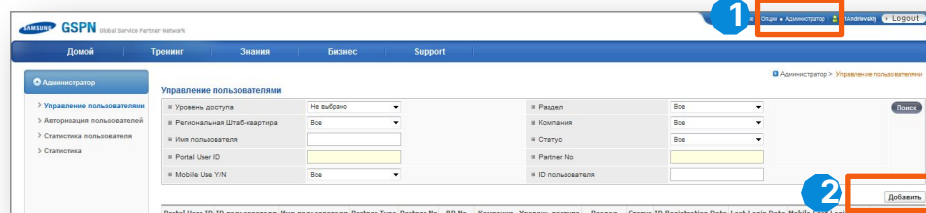
Присвоение трекинг –статуса «Назначен инженер» означает указать код инженера, выполняющего ремонт.



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

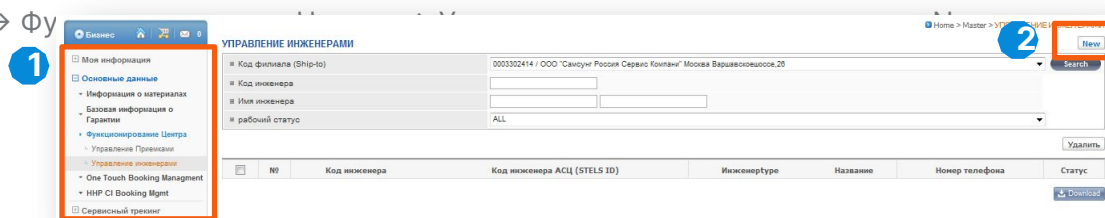
1. Регистрация персонального доступа (создание GSPN ID)

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

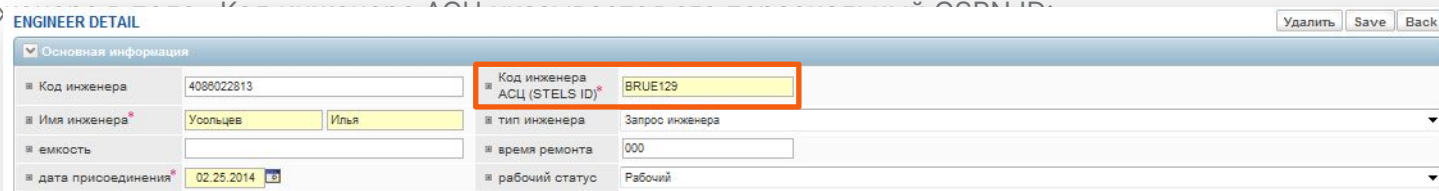


2. Регистрация кода инженера и привязка его к персональному GSPN ID

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	E-Warranty		
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

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

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,AEQIS-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 4 * 5 6 7 8 9

Основная информация | Клиент | Продукт | **Job & Date** | История изменений | Предупреждение возм

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

Основная информация	Клиент	Продукт	Job & Date
Симптом клиента	LB	Аксессуары	
Новое ПО			
Новая модель	2074.1		
Первая назначенная ACЦ дата	31.05.2015	16:14:34	
Последняя назначенная ACЦ дата	31.05.2015	16:14:34	
Ремонт завершен	00.00.0000	00:00:00	

1- Основная информация

Сведения о пункте приема ACЦ

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 этой¹⁰ 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

ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАКАЗАННЫМ ДЕТАЛЯМ

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	A-Износ	Код ремонта	A-Замена		

Информация по ремонту детали You have: 1 parts (DC97-15236A) Скрыть все

№	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

Создать заказ Вставить

6

1

2

3

5

Р/О 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
Р/О №: 1403311DC97-152 (Использовать только эти символы (Буквенные и цифровые или _подчеркивание или - минус))
Р/О 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 предложит 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

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

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

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

№	Трекинг-номер	Номер ремонта АСЦ	Создано	Назначен	Назначен Time	Модель	Серийный	Статус гарантии	VOC REDO	Risk Sensing
	Клиент	Город	Назначенная дата	App Time	Тип сервиса	Статус	Причина	B2B	VIP	Risk Reason
1	416811725 Edit	4168117254	06.22.2015	06.22.2015	15:44:09	AQ07RMNSER	M000	Не гарантийный	N	
	Александр Александр	Другие	06.23.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Monitoring/Aging or Not reproduced	N		
2	4168104526 Edit	4168104526	06.22.2015	06.22.2015	13:22:49	AR12HFSRWKNER	0BDCPAJF400683Y	На гарантии	N	
	Юрий Викторович Виноградов	Красногорск	06.23.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Запрос технической поддержки (Технические проблемы)	N		
3	4168094119 Edit	4168094119	06.22.2015	06.22.2015	11:39:31	FQ215G002/BWT	J00M7DAD900208Z	На гарантии	N	
	Татьяна Ивановна Афанасьева	Другие	06.23.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Дата выезда перенесена клиентом	N		
4	4168083996 Edit	4168083996	06.22.2015	06.22.2015	09:56:24	RL41ECIH1/BWT	A31141AZA00457V	Не гарантийный	N	
	Денис Игоревич Стрельцов	Видное	06.23.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Monitoring/Aging or Not reproduced	N		
5	4168071881 Edit	4168071881	06.21.2015	06.21.2015	15:48:19	RB30FEJMDEF/RS	M000	На гарантии	N	
	Нина Петровна Бенецкая	Красногорск	06.22.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Ожидание подтверждения от клиента	N		
6	4168070248 Edit	4168070248	06.21.2015	06.21.2015	13:08:18	UE32F5000AKXRU	31943LHF201373X	На гарантии	Y	
	Виталий Павлович Фаловский	Другие	06.23.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Monitoring/Aging or Not reproduced	N		
7	4168068360 Edit	4168068360	06.21.2015	06.21.2015	10:48:56	PS50C6500TWXRU	05243LLZA00094J	Не гарантийный	N	
	Василий Евгеньевич Тимофеев	Москва	06.22.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	В ожидании части (запчасти заказаны)	N		
8	4168062893 Edit	4168062893	06.20.2015	06.20.2015	16:05:31	UE39F5020AKXRU	33023LED300422H	На гарантии	N	
	Александр Кузьмич Сорokin	Москва	06.21.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Запрос технической поддержки (Технические проблемы)	N		
9	4168052706 Edit	4168052706	06.20.2015	06.20.2015	11:08:17	RL52TEBSL1/BWT	V37743CD601554E	На гарантии	N	
	Татьяна Геннадьевна Кузьмина	Москва	06.21.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	В ожидании части (запчасти заказаны)	N		
10	4168052572 Edit	4168052572	06.20.2015	06.20.2015	11:05:26	RL52TEBVB1/BWT	V67243CDC00564X	На гарантии	N	
	Надежда Петровна Веденкина	Раменское	06.21.2015	00:00:00	Выездной ремонт	В ожидании	Monitoring/Aging or Not reproduced	N		

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)

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

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%

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 АСЦ 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		-----
Комментарий к статусу		Нет дефекта (работает нормально)[HC005]
Описание дефекта		Техника принадлежит другому бренду[HC015]
Тип дефекта	- Select -	Адрес/телефон не найдены[HC020]
Код условия	- Select -	Клиент не был дома (более 3 раз)[HC025]
Код дефекта	- Select -	Заявка отменена (сотрудником АСЦ)[HC030]
Информация по ремонту детали	You have 0 parts	Ошибка (человеческий фактор)[HC030]
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

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

srsc.gspn@samsung.com

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

БЛАГОДАРИЮ ЗА ВНИМАНИЕ!