

Последовательность действий для работы в **Service Module**

Инструкция по созданию замен в TSA



INFORMATION
TECHNOLOGY

Зачем это нужно?

1. Теперь нет необходимости создавать case в DCS при оформлении замены клиенту, а также проверять «условия» замены устройства в разных вкладках.
2. Создание кейсов на замену в TSA поможет проверить всю необходимую информацию при оформлении замены в одном месте и быстро ее оформить.
3. Нет необходимости делать перемещения на склад брака в 1С (все будет автоматически)
4. Нет необходимости отвязывать и привязывать устройства в системах (DCS)
5. Автоматическая проверка на доступность не гарантийных замен

Не гарантийная поломка в рамках программы Care PLUS

*Теперь мы не привязываемся к версии устройства, не гарантийная замена распространяется на каждое зарегистрированное устройство в гарантийный период (как на кит, так и на отдельные элементы)

| Было | Стало |
|---|--|
| Одна бесплатная замена при не гарантийной поломке на одного пользователя на <u>каждую версию (поколение) устройства</u> | Одна бесплатная замена при не гарантийной поломке на <u>каждое зарегистрированное устройство</u> (<u>на каждый элемент</u> : и на Зарядное Устройство, и на Держатель) |

Примеры «стало»

Пример:

У клиента 4 зарегистрированных устройства 2.4+ в УЗ = у клиента есть 4 возможности заменить устройство по GoodWill китом (или 4 раза заменить отдельно держатель и 4 раза заменить отдельно ЗУ).

Пример:

У клиента 2.4+, он сломал нагревательный элемент, успешно оформил Goodwill отдельно на держатель.

Пришел через месяц, сломал крышку на ЗУ: не гарантийная замена работает на ЗУ.

Пример:

У клиента была замена 3 DUO китом (поломка ЗУ) = в последующем, на этот кит не гарантийная замена на держатель недействительна.

*Система автоматически проверит возможность замены по не гарантийной поломке.
В случае ошибок, просим сообщать в канале SLACK: is_support

О программе Care PLUS

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА И УСЛУГИ УЖЕ ДОСТУПНЫ!

Откройте для себя новые возможности при регистрации!

Что такое IQOS Care Plus?

Мы разработали программу IQOS CARE PLUS, которая предоставляет дополнительные преимущества и услуги. Какие именно?



МЕЖДУНАРОДНАЯ ПОДДЕРЖКА

Находясь за рубежом, воспользуйтесь международной поддержкой!



ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

Нужна помощь в использовании IQOS? Мы рады предоставить вам персонального консультанта IQOS, который поможет вам в первые дни использования системы.



ЗАМЕНА НЕ ГАРАНТИЙНЫХ СЛУЧАЕВ

Мы поможем обеспечить замену устройства при поломке!



Дата запуска: 24/01/2020

Как я могу стать участником программы IQOS Care Plus?

Участником может быть любой совершеннолетний пользователь системы IQOS, который:

- 1) является зарегистрированным в базе данных (TSA/DCS)
- 2) имеет не менее одного зарегистрированного устройства IQOS с не истекшим гарантийным сроком.

1. Авторизуйтесь в TSA: <https://shop.iqosclub.kz/>

IQOS

Логин
avo1na

Пароль
.....

[Забыли пароль?](#)

Войти

Введите логин и пароль для авторизации
Далее, нажмите на кнопку «**Войти**»

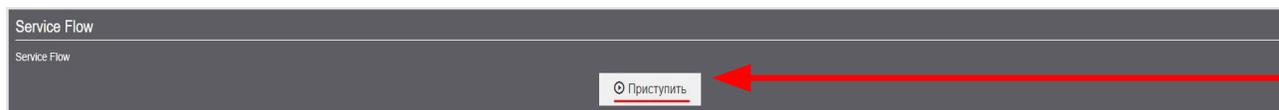
2. Перейдите во вкладку «IQOS SE FLOW»

1



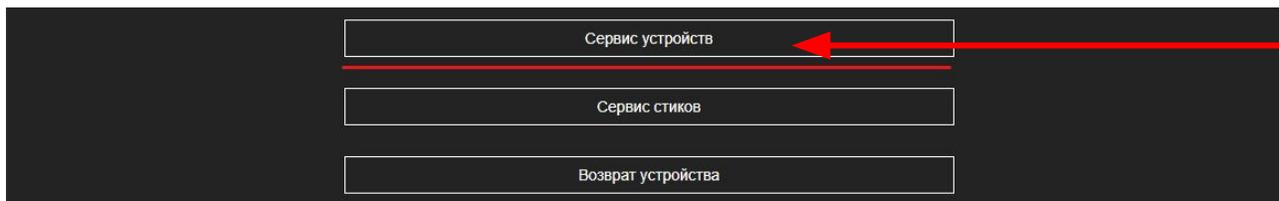
нажмите на «**IQOS SE FLOW**»

2



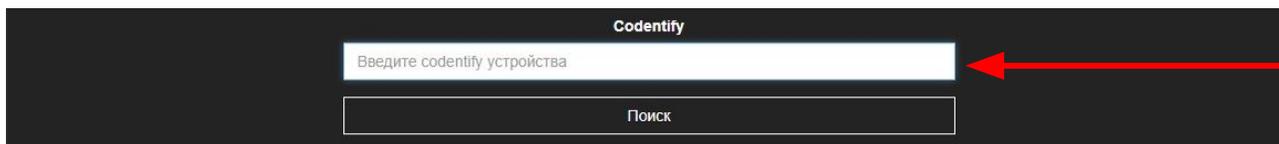
нажмите на «**Прислупить**»

3



нажмите на «Сервис устройств»

4



Введите codentify **СТАРОГО устройства**

3. Внимательно проверьте информацию по устройству

| Информация об устройстве | |
|----------------------------|----------------|
| Тип устройства | Holder |
| Поколение устройства | |
| Артикул устройства | DK000196.02 |
| Статус устройства | Продан |
| Номер коробки | 4SAJKJQKAWAA |
| Номер зарядного устройства | TRW9A57ABM26PY |
| Номер держателя | TWEURPA2P1U405 |
| Дата производства | 16.02.2019 |
| Special program | Да |

| Информация о гарантии | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| Дата истечения гарантийного срока | <u>08.04.2020</u> |
| Дата производства устройства | 16.02.2019 |
| Дата покупки устройства | 08.04.2019 |
| Good Will | <u>Не доступен (277902)</u> |

| Информация о потребителе, который купил устройство | |
|--|----------------------------|
| ФИО | Даян Нурахметов |
| ИИН | 951213351181 |
| Номер телефона | +77082599138 |
| Email | nurahmetov_dayan95@mail.ru |
| Дата регистрации | 07.11.2019 |
| Канал регистрации | ЕСОМ |

Проверьте тип устройства

Проверьте держатель и зарядное устройство с тем, что у вас на руках: **комплект или нет**

Дата истечения гарантийного срока - проверить

Проверить статус **Goodwill**

Проверить на кого зарегистрировано устройство и кто обратился на сервис фактически

Важные поля:
«На кого зарегистрировано»,
«Дата истечения гарантийного срока»,
«GoodWill» (Доступен/Не доступен, ID кейса, в котором был использован Good Will)

Если устройство зарегистрировано на другого человека, оформляем замену на него, а потом перерегистрируем на того, кто обратился

3. Внимательно проверьте информацию по устройству

| Информация об устройстве | |
|----------------------------|-----------------|
| Тип устройства | Charger |
| Поколение устройства | |
| Артикул устройства | гквлпчб.02 |
| Статус устройства | Ожидает продажи |
| Номер коробки | RQ18VMPZCKLP |
| Номер зарядного устройства | T482JGJFZHDJXG |
| Номер держателя | TRYHPASFF0SVZT |
| Дата производства | 16.02.2019 |
| Special program | Да |

| Информация о гарантии | |
|-----------------------------------|------------|
| Дата истечения гарантийного срока | 16.05.2020 |
| Дата производства устройства | 16.02.2019 |
| Дата покупки устройства | |
| Good Will | Доступен |

| Информация о потребителе, который купил устройство | |
|--|--|
| ФИО | |
| ИИН | |
| Номер телефона | |
| Email | |
| Дата регистрации | |
| Канал регистрации | |

Если во время проведения операции замены устройства через ТСА, поле «**Информация о потребителе, который купил устройство**» пустое и устройство в статусе ожидает продажи, то необходимо привязать устройство к владельцу, а затем осуществлять замену

4. Экран диагностики

выбор кода ошибки (Subject Code), информация по ошибке

1

| | |
|-----------------|--|
| Код ошибки | B015 |
| Описание ошибки | Световой индикатор Держателя горит красным. Гарантийный |

1. Выбираем корректный
«Subject Code»

2

Дефектные устройства
TWEURPA2P1U405 RRP Holder

Новые устройства
Введите codentify нового устройства RRP Holder или комплекта с коробки

Введите codentify

Проверить обмен устройств

2. Вводим Codentify нового
устройства, которое выдаем с
коробки.

**Вводим Codentify
КОРОБКИ!!**

Важно:
Если замену проводим на комплект, то нужно ввести Codentify Charger-а из старого комплекта и выбрать код ошибки для него

Если клиенту оформили замену китом, в связи с тем, что SLU нет на стоке, то выбираем код ошибки D001 на исправный элемент (например: в связи с отсутствием на стоке отдельно держателей на 2.4+, мы меняем клиенту комплект. Далее на неисправный держатель выбираем код ошибки C002, а на исправное зарядное устройство D001)

5. Проверка

ВЫ МЕНЯЕТЕ УСТРОЙСТВО НА КОМПЛЕКТ. УКАЖИТЕ НЕДОСТАЮЩЕЕ УСТРОЙСТВО

| |
|---|
| Дефектные устройства <i>TWEURPA2P1U405 RRP Holder</i> |
| Новые устройства <i>TRYHPASFF0SVZT RRP Holder</i> <i>T482J3GFZHDJXG RRP Charger</i> |

Codentify старого устройства RRP Charger

TRW9A57ABM26PY

A001 Исправное устройство

| | |
|-----------------|-----------------------|
| Код ошибки | A001 |
| Описание ошибки | Исправное устройство. |

Проверить обмен устройств

Проверьте данные старого устройства

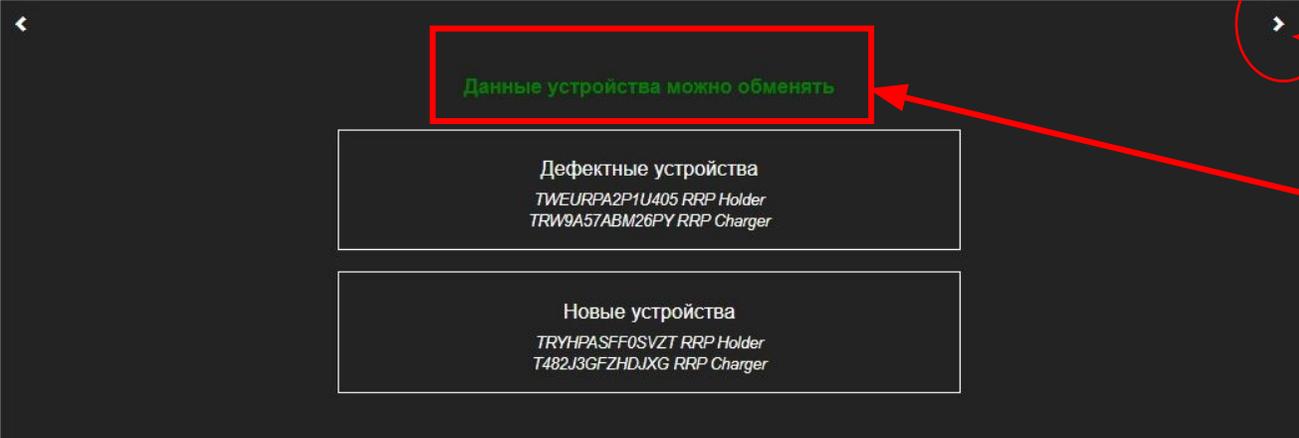
Проверьте данные нового устройства, т.е. **КОРОБКИ**

Если замена на кит, то надо вбить второй элемент старого устройства

Проверьте **«Subject Code»**

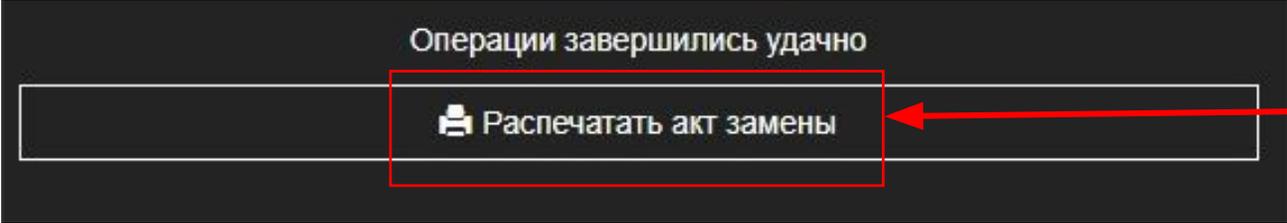
Нажмите на **«Проверить обмен устройств»**

6. Проверка кода нового продукта по codentify устройства / коробки



2. Нажмите «далее»

1. Проверьте «статус» по обмену



Распечатать акт замены

7. После успешного оформления замены

Автоматически создается:

- Case в DCS
- DCS order
- Перепривязка в DCS, 1С и TSA
- 1С перемещение

Зайдите в 1С и проверьте создалось ли перемещение на склад брака корректно

Ошибки при проведении замены и их описание

Устройств не найдено!

Проверить корректность ввода Codentify, уточнить страну где приобрели устройство

ПОКОЛЕНИЕ УСТРОЙСТВА НЕ ПОДХОДИТ ДЛЯ ОБМЕНА

Проверить поколение нового устройства, выдаваемого на замену

УСТРОЙСТВО ПРЕДНАЗНАЧЕНО ДЛЯ ЛЕНДИНГА

Устройство предназначено для Аренды

УСТРОЙСТВО ИМЕЕТ СТАТУС ВОЗВРАЩЕН

Устройство уже было возвращено

Ошибки при проведении замены и их описание

ТИП УСТРОЙСТВ НЕ СОВПАДАЕТ

СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ ИСТЕК

ЗАМЕНА ПО ПРОГРАММЕ GOODWILL УЖЕ БЫЛА ПРОИЗВЕДЕНА

Нельзя менять Holder на Charger

Истек срок действия гарантии

Устройство уже было заменено по Good Will