# Последовательность действий для работы в Service Module



Инструкция по созданию замен в TSA

### 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 каждую версию (поколение) устройства	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 гарантиная замена на держатель недействительна.

### 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?





Дата запуска: 24/01/2020

Как я могу стать участником программы IQOS Care Plus?

Участником может быть любой совершеннолетний пользователь системы IQOS, который:

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

### 1. Авторизуйтесь в TSA: https://shop.iqosclub.kz/



### 2. Перейдите во вкладку «IQOS SE FLOW»



#### Информация об устройстве Проверьте тип Тип устройства Holder устройства Поколение устройства Проверьте держатель DK000196.02 Артикул устройства и зарядное устройство Продан Статус устройства с тем, что у вас на Номер коробки 4SAJKJQKAWAA руках: комплект или Номер зарядного устройства TRW9A57ABM26PY нет TWEURPA2P1U405 Номер держателя 16.02.2019 Дата производства Special program Дата истечения Информация о гарантии гарантийного срока -Дата истечения гарантийного срока проверить Дата производства устройства 16.02.2019 08.04.2019 Дата покупки устройства Проверить статус Good Will Goodwill Информация о потребителе, который купил устройство Проверить на кого ΦИΟ Даян Нурахметов зарегистрировано иин 951213351181 устройство и кто Номер телефона +77082599138 обратился на сервис Email nurahmetov dayan95@mail.ru фактически 07.11.2019 Дата регистрации ECOM Канал регистрации

3. Внимательно проверьте информацию по устройству

#### 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	DK000196.02	
Статус устройства	Ожидает продажи	
Номер коробки	RQ18VMPZCKLP	
Номер зарядного устройства	T482J3GFZH0JXG	
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 TCA, 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



#### 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 комплектом. Далее на неисправный держатель выбираем код ошибки C002, а на исправное зарядное устройство D001)

### 5. Проверка



## 6. Проверка кода нового продукта по codentify устройства / коробки



7. После успешного оформления замены

Автоматически создается:

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

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

#### Ошибки при проведение 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 проведение замены и их описание

ТИП УСТРОЙСТВ НЕ СОВПАДАЕТ	Нельзя менять Holder на Charger
СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ ИСТЕК	Истек срок действия гарантии
ЗАМЕНА ПО ПРОГРАММЕ GOODWILL УЖЕ БЫЛА ПРОИЗВЕДЕНА	Устройство уже было заменено по Good Will