



Messages with a vision

Работа с разделом «Техническая поддержка» на сайте <http://cc.tpvision.ru>.
Инструкция для сотрудников АСЦ Philips ТВ

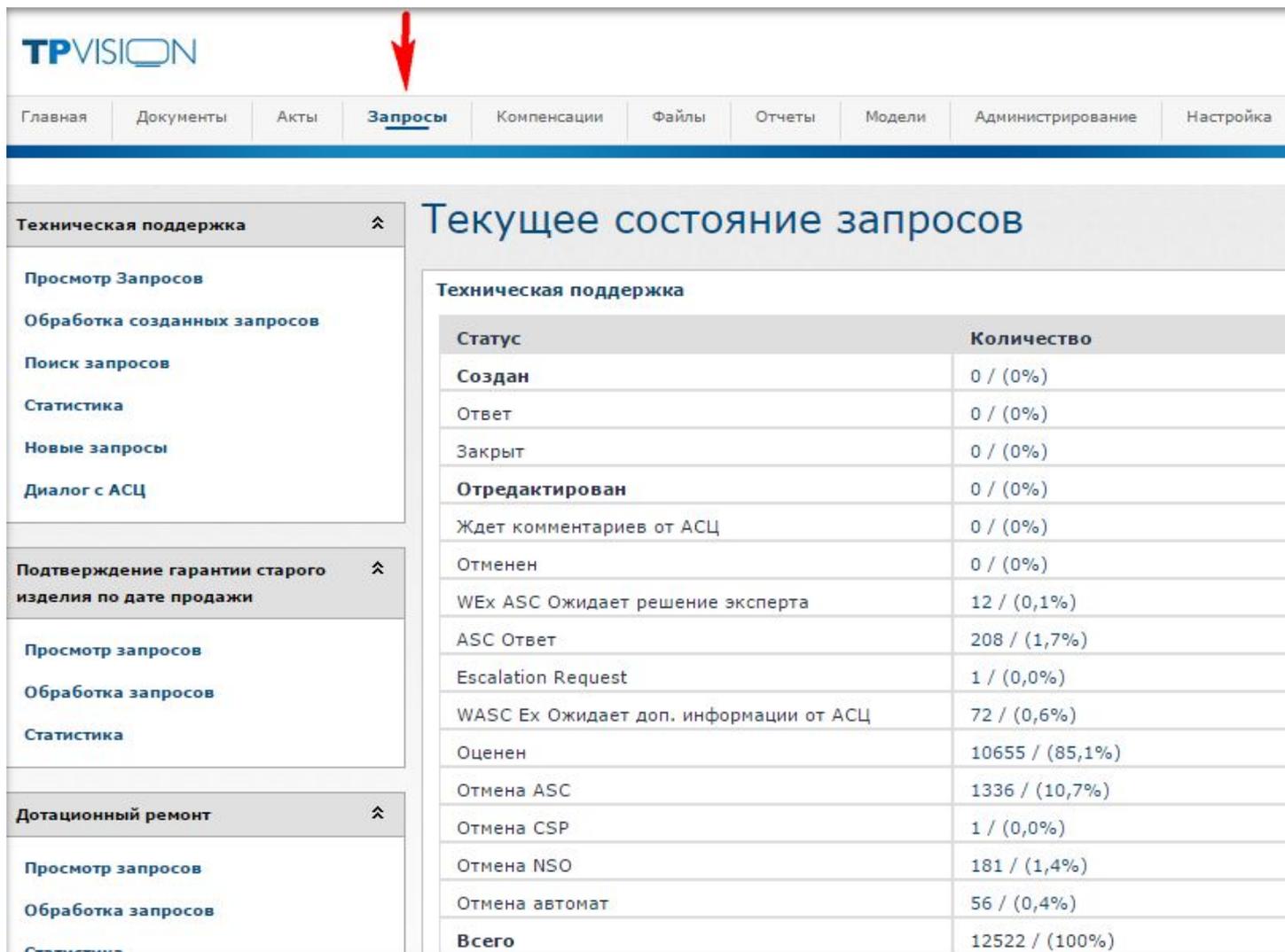
РАЗДЕЛ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»

Создание запросов из трекинга

Создание любых типов запросов из трекинга необходимо при следующих типах ремонтов: все гарантийные, дотационный, списание по сроку службы (т.е. всех тех, по которым будет осуществлена компенсация)

Общее	IRIS коды	Запросы
Заявленная неисправность не выходит в экранное меню,самопроизвольно прибавляет звук,после	Позиционный номер [input type="text"/>	Номер запроса тех поддержки № [input type="text"/> Создать ← Просмотр
Что сделано (ремонт) Ожидает диагностики	Код ремонта 1-КОРРЕКЦИЯ ПРОГ	Номер дотации № [input type="text"/> Создать ← Просмотр
Мастер Ватракшин Николай	Код секции SYS-СИСТЕМНЫЙ К	Номер гарантии старого изделия № [input type="text"/> Создать ← Просмотр
Дата выезда [input type="text"]	Код симптома 17N-ПРОБЛЕМА В Р	АНРП № [input type="text"/> Создать ← Просмотр
Компонентный ремонт Да Нет	Код условия [input type="text"]	АТО № [input type="text"/> Создать ← Просмотр
Рекомендации мастера по эксплуатации [input type="text"/>	Код дефекта [input type="text"]	
SW	Документы	
Main SW при приеме [input type="text"]	поле IWS [input type="text"]	
Main SW при выдаче [input type="text"]	Сервисный бюллетень [input type="text"]	
Stand By SW при приеме [input type="text"]		
Stand By SW при выдаче [input type="text"]		

Раздел «Техническая поддержка»



TPVISION

Главная | Документы | Акты | **Запросы** | Компенсации | Файлы | Отчеты | Модели | Администрирование | Настройка

Техническая поддержка

- Просмотр Запросов
- Обработка созданных запросов
- Поиск запросов
- Статистика
- Новые запросы
- Диалог с АСЦ

Подтверждение гарантии старого изделия по дате продажи

- Просмотр запросов
- Обработка запросов
- Статистика

Дотационный ремонт

- Просмотр запросов
- Обработка запросов
- Статистика

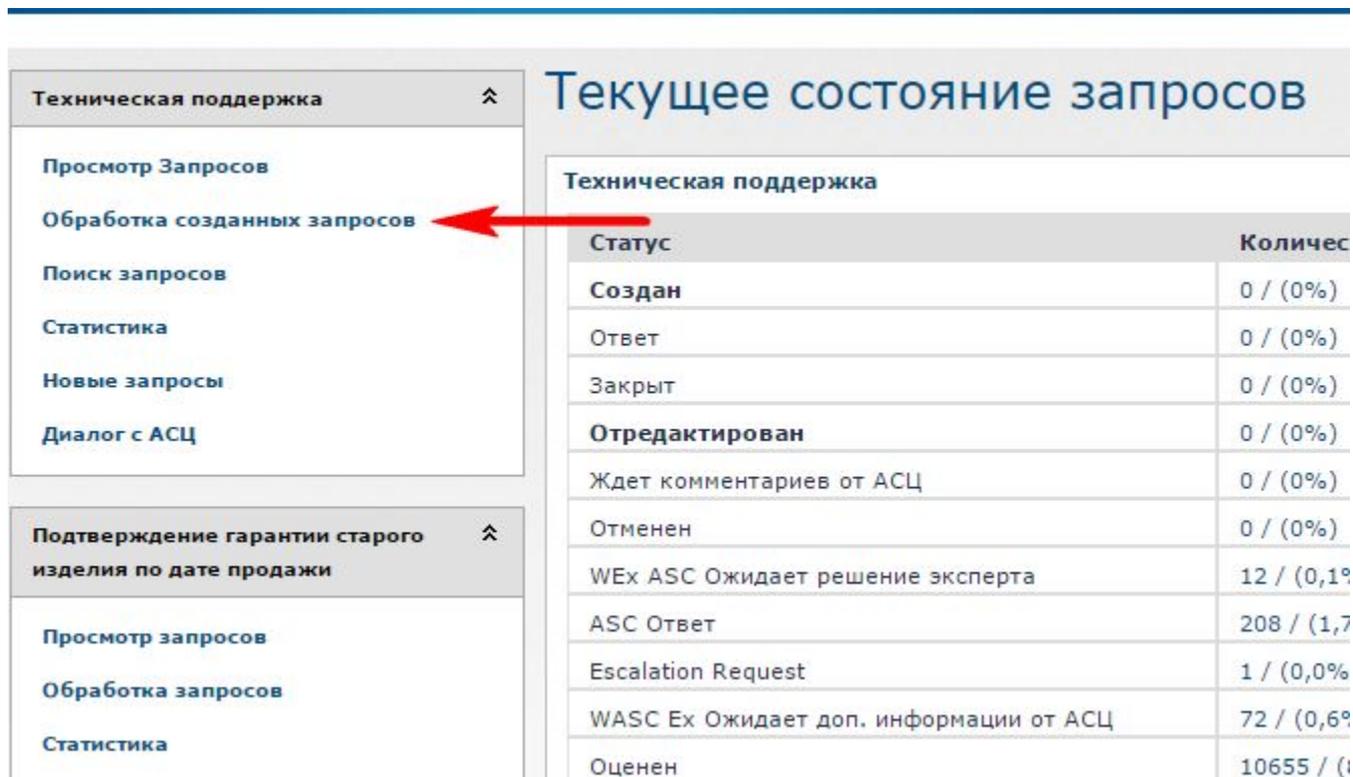
Текущее состояние запросов

Техническая поддержка

Статус	Количество
Создан	0 / (0%)
Ответ	0 / (0%)
Закрыт	0 / (0%)
Отредактирован	0 / (0%)
Ждет комментариев от АСЦ	0 / (0%)
Отменен	0 / (0%)
WEx ASC Ожидает решение эксперта	12 / (0,1%)
ASC Ответ	208 / (1,7%)
Escalation Request	1 / (0,0%)
WASC Ex Ожидает доп. информации от АСЦ	72 / (0,6%)
Оценен	10655 / (85,1%)
Отмена ASC	1336 / (10,7%)
Отмена CSP	1 / (0,0%)
Отмена NSO	181 / (1,4%)
Отмена автомат	56 / (0,4%)
Всего	12522 / (100%)

Начало работы

Запросы, требующие комментариев АСЦ, находятся в пункте меню «Обработка созданных запросов»



The screenshot displays a web application interface. On the left is a sidebar menu with two main sections. The top section is titled 'Техническая поддержка' and contains items: 'Просмотр Запросов', 'Обработка созданных запросов' (highlighted with a red arrow), 'Поиск запросов', 'Статистика', 'Новые запросы', and 'Диалог с АСЦ'. The bottom section is titled 'Подтверждение гарантии старого изделия по дате продажи' and contains: 'Просмотр запросов', 'Обработка запросов', and 'Статистика'. The main content area is titled 'Текущее состояние запросов' and shows a table for 'Техническая поддержка'.

Статус	Количество
Создан	0 / (0%)
Ответ	0 / (0%)
Закрыт	0 / (0%)
Отредактирован	0 / (0%)
Ждет комментариев от АСЦ	0 / (0%)
Отменен	0 / (0%)
WEx ASC Ожидает решение эксперта	12 / (0,1%)
ASC Ответ	208 / (1,7%)
Escalation Request	1 / (0,0%)
WASC Ex Ожидает доп. информации от АСЦ	72 / (0,6%)
Оценен	10655 / (100%)

Редактирование контактных данных при создании запроса

В случае, если в учетной карточке сотрудника указана неверная или неактуальная информация, при создании запроса можно указать актуальные данные сотрудника для связи с инженером тех. поддержки.

Создать Запрос

Автор вопроса	
Название АСЦ ТРВ CIS (Фактическое)	
Код АСЦ	7800
Город АСЦ	Санкт-Петербург
Дата создания запроса	07.07.2015 20:50:14
Кто Создал	Иванов Иван *
Телефон для связи	<input type="text" value="+7 (931)-111-11-11"/>
E-mail для связи	<input type="text" value="ivanov@yandex.ru"/>

Эти поля при создании запроса
можно редактировать

Поля отмеченные * обязательны для заполнения.

Вопрос	
Тема *	<input type="text"/>
Модель *	<input type="text"/>

Редактирование созданных запросов

После того, как АСЦ оставляет комментарии, необходимо нажать кнопку «ЗАПРОС ОТРЕДАКТИРОВАН»:

The screenshot displays a web interface for managing requests. At the top, there are three buttons: 'Возврат без изменений' (Return without changes), 'Запрос Отредактирован' (Request Edited), and 'Отменить запрос' (Cancel request). A red arrow points to the 'Запрос Отредактирован' button. Below the buttons is a section titled 'Добавить сообщение' (Add message) containing a text area with the text 'Фото шильдика приложено.' (Photo of the badge is attached.). Below the text area are three tabs: 'Текст с форматированием' (Text with formatting), 'Текст' (Text), and 'Просмотр' (Preview). Underneath is a 'Вложения' (Attachments) section with a file input field and a 'Загрузить' (Upload) button. A green 'Отправить' (Send) button is located below the attachments section. At the bottom, there is a section titled 'Сообщения по запросу' (Messages for request) showing a message from 'Петров Денис' (Denis Petrov) with the text 'Прикрепите фото шильдика ТВ и CSM1-2-3.' (Attach photo of TV badge and CSM1-2-3.) and a timestamp of '01.07.2015 16:06:57'.

Иначе инженер тех. поддержки Ваш запрос не увидит, и Ваш запрос останется без ответа!

Пример неправильной работы с запросами . Запрос Q27130

Автор вопроса	
Название АСЦ (Фактическое)	ООО "Антэк"
Код АСЦ	4401
Город АСЦ	Кострома
Дата создания запроса	20.04.2015 18:32
Кто Создал	Ряполов Андрей
Телефон для связи	+7 (944)-241-02-02
E-mail для связи	ryapolovao@akson.ru

Запрос			
Номер	Q27130	Статус	Отмена автомат
Дата редактирования		08.06.2015 9:38	
Кто редактировал		Петров Денис	
Дата ответа			
Кто ответил			

Поля отмеченные * обязательны для заполнения.

Вопрос	
Тема *	Иное
Модель *	37PFL8404H/60
Модель не найдена в списке	<input type="checkbox"/>
Серийный номер *	ТВ180924878972
Шасси	Q548.1E LA
Номер з/ч	
Версия ПО	
Коды ошибок Слой 1	
Коды ошибок Слой 2	
Содержание запроса *	<div>Прошу разрешить оформление АНРП в связи с отказом в поставке запчастей (заказ №2827 от 14.11.14) - заказана панель 932227273682. Прошу срочно рассмотреть в связи с закрытием ООО "Антэк". № ремонта втрекинге 036088</div>

Ответ	
Разрешено оформление акта АНРП	<input type="checkbox"/>
<div>В I U S A -</div> <div>Текст с форматированием</div> <div>Просмотр</div>	

Приложение к Вопросу		
Вложение 1	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>	Просмотр
Вложение 2	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>	Просмотр
Вложение 3	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>	

Приложение к ответу	
Вложение 1	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>
Вложение 2	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>
Вложение 3	<input type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>

Обработка	
Статус	Отмена автомат
Комментарии	

Максимальный размер прилагаемого файла до 1 МБ.

Пример неправильной работы с запросами . Запрос Q27130

Сообщения по запросу

🔍 T-CON исправен, пропадает контакт на клееных шлейфах панели. Шильдик затерт - сделал фото шильдика с шасси

🕒 23.04.2015 18:09:03 | 👤 Ряполов Андрей | 📎

📎 57300271.JPG | 📎 57300266.JPG | 📎 57300265.JPG | 📎 57300264.JPG

🔍 Прикрепите фото шильдика ТВ, LCD и дефекта.

🕒 23.04.2015 17:21:47 | 👤 Петров Денис | 📎 Инженер технической поддержки

🔍 Прошу разрешить оформление АНРП в связи с отказом в поставке запчастей (заказ №2827 от 14.11.14) - заказана панель 932227273682. Прошу срочно рассмотреть в связи с закрытием ООО "Антэк". № ремонта втрекинге 036088

🕒 20.04.2015 18:32:50 | 👤 Ряполов Андрей | 📎

📎 57300269.JPG | 📎 заявление.JPG

Пример неправильной работы с запросами . Запрос Q27130

Запрос	История Статусов
--------	------------------

 Возврат без изменений

Дата	Статус	Кто работал с запросом
08 июня 2015 09:38:49	Отмена автомат	Петров Денис *
23 апреля 2015 17:21:47	WASC Ex Ожидает доп. информации от АСЦ	Петров Денис *
20 апреля 2015 18:32:50	WEx ASC Ожидает решение эксперта	Ряполов Андрей *

 Возврат без изменений

Как прикрепить фото к запросу

- Обязательно в поле текст ввести хотя бы 1 слово

Статус запроса «Отмена ASC»

Отменять запрос можно только в том случае, если запрос был создан ошибочно. Если инженер тех. поддержки дал рекомендации по запросу, отменять такие запросы нельзя.

Статус запроса «ASC ответ»

Статус запроса «ASC ответ» означает, что запрос закрыт. Если по какой-то причине Вы хотите возобновить рассмотрение запроса, необходимо создать **НОВЫЙ ЗАПРОС**.

Добавить сообщение

Клиент отказывается от ремонта, что делать?

Текст с форматированием Текст Просмотр

Вложения

Загрузитьse...

Отправить

Сообщения по запросу

С учетом 2 предшествующих ремонтов гарантия продлевается. Заказывайте панель, в случае проблем с отчетом пишите Луневой Н. Natalia.Luneva@tpv-tech.com.

01.07.2015 14:14:07 | Петров Денис | Инженер технической поддержки

Отмена запроса TPV

По истечении 5 дней с момента возвращения запроса на сторону АСЦ запрос закрывается (статус Отмена NSO). Если необходимо возобновить рассмотрение запроса, следует создать новый запрос на тех. поддержку.

Правила кодировки в отчете по ремонту по бюллетеню SCC_106572 (симптом "не работают кнопки "Home", "Source", "St-by" для платформ TPM14.1 и TPM14.2)

1. **Код кондиции** должен соответствовать документу «2.2 IRIS coding detailed instruction_V3.12» (лист **Condition Short list**).
2. **Код симптома** должен быть **150** или **17P** или **723**.
3. **Код секции** только **SYS**.
4. **Код дефекта** только **13**.
5. **Код ремонта** только **I**.
6. В позиционном номере (**Location**) должен быть указан номер микросхемы **flash** (например, **U4052**), либо, в случае ее отсутствия в BOM, **SSB** (например, **1053**), **важно, чтобы указанное в отчете значение было взято строго из BOM-листа, соответствующего ремонтируемой модели ТВ.**
7. В поле «**Сервисный бюллетень**» должен быть обязательно указан номер использованного сервисного бюллетеня **SCC_106572 – это поле должно быть таким с точностью до символа!**

Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

- Фото шильдика ТВ
- Фото шильдика SSB (неисправность SSB, брак, пересорт)

Вопрос о гарантии (залитие влагой, см. новость «Следы коррозии на LCD панелях. Документирование»

№ 00305 от 17.07.2012):

- Общий фронтальный вид стекла LCD (желательно подсветить сбоку фонариком).
- Фото пораженных коррозией участков
- Фото нижней части стекла LCD крупно!
- Фото шильдика LCD
- Фото шильдика ТВ



Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

При любых неисправностях ТВ или аксессуара

- Фото шильдика ТВ (чтобы было видно option codes)
- Подробное описание симптомов и процедуры проведенной диагностики (указать напряжения питания, проходит ли процедура обновления ПО и принудительного обновления ПО)
- Фото дефекта (если можно оценить визуально (обязательно при проблемах с изображением, подсветкой))
- Фото CSM1-2-3 (или указать причину, почему невозможно сделать фото, если нет изображения - файл CSM.txt)

Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

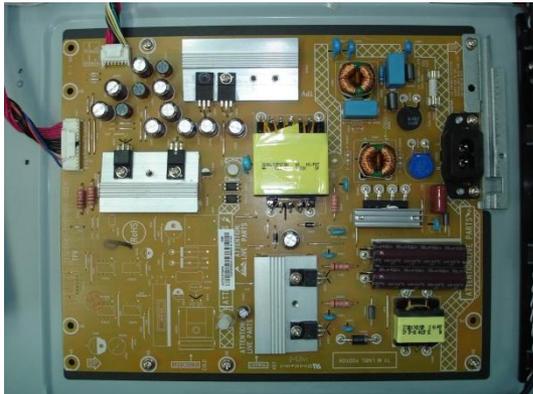
Не работает пульт повторно после выполнения бюллетеня SCC_106572.

- Фото шильдика ТВ (чтобы было видно option codes)
- Фото шильдика пульта
- Фото CSM1-2-3 (или указать причину, почему невозможно сделать фото, если нет изображения - файл CSM.txt)
- Описание дефекта
- Что неисправно

Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

Определение партномера детали

- Фото шильдика ТВ
- Фото общего вида детали
- Фото всех шильдиков на детали (SSB, LCD, блок питания) или
- Фото буквенно-цифровой маркировки на детали (**все, что есть на детали**)



Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

Списание по сроку службы

- Перед созданием запроса необходимо проверить, есть ли в АСЦ списанные ТВ, с помощью которых можно отремонтировать ТВ. Если такие аппараты уже утилизированы или 3/4 использована для другого ремонта, указать это в запросе!
- Подробное описание симптомов и процедуры проведенной диагностики, причина невозможности ремонта.
- Фото шильдика ТВ
- Шильдика неисправной детали (SSB , LCD, PSU, IR board и др.)
- Фото дефекта (если можно оценить визуально, обязательно при проблемах с изображением, подсветкой)
- Имеющихся у клиента документов о покупке и его заявления о желании получить акт НРП в свободной форме на имя директора АСЦ

Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

Проблемы при работе ТВ с внешними устройствами (CAM-модули, USB и HDD накопители, домашние кинотеатры, ресиверы, сабвуферы и т.д.)

- Наименование устройства с указанием модели
- Фото устройства (для CAM-модулей – фото с обеих сторон + фото карты доступа с обеих сторон) и шильдика устройства
- Подробное описание проблемы

Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

Проблемы при приеме цифрового ТВ

- Название стандарта цифрового вещания (DVB-T2/S2/C)
- Название провайдера телевидения, сайт, телефон
- Запросить у провайдера транспортный поток (TS)
- CAM-модулей – фото с обеих сторон + фото карты доступа с обеих сторон
- Подробное описание проблемы, проведенной диагностики
- Фото CSM1-2-3 ,
- Фото силы сигнала (по кнопке Option – Инфо о сигнале)
- Указать, оператор работает с CAM-модулем, картой или без

Обязательные данные, которые следует указывать при создании запроса

Трещины на LCD в “безрамочных” ТВ. Гарантийность случая.

См. файл Трещины на LCD в “безрамочных” ТВ_ Гарантийность случая.pdf

Важно:

Прикрепить фото наработки!

В случае списания предторгового аппарата по причине разбитой LCD-панели в Акте НРП должна быть указана строгая комбинация IRIS-кодов:

Код условия - 1

Код симптома - 160

Код секции - LCD

Код дефекта - D

Код ремонта - Z0

Позиционный номер - SET (как при любом списании)

Бюллетени TPV

- Вводятся стандартные номера бюллетеней созданные техподдержкой в Санкт-Петербурге.
- TPV00870 - временный номер
- TPVbull00870 – данный номер проходит согласования и будет в дальнейшем утвержден.
- Данные номера будут указываться на коробке с деталью(крайняя правая графа)

Бюллетени TPV

TPVISION

Главная **Документы** Акты Запросы Компенсации Файлы Отчеты Модели Администрирование Настройка Форум Контакты VoM Трекинг Запчасти ГО

Создать Редактировать Удалить Browse... Загрузить Введите фразу для поиска Поиск

Имя	Описание
Инструкции по работе с платами SSB.	Инструкции по работе с платами SSB. Методика прошивки.
Сервисные прошивки NVM	
FAQ Файлы помощи и ответов на вопросы.	
Substitution List _Список замен партнеров	
Обновление ПО для проблем с пультом	
RC TPM14.1.ELA, TPM14.2.ELA	
Авторизованные Пункты Приема	Список Пунктов Приема TPVision
Информация для Торговых Организаций	Процедуры компенсации
PDCA	обмен информацией о проектах
Сертификаты	
NPS	Материалы для ежемесячных конференций по вопросам NPS и Премиального обслуживания
Дорожная карта Philip TV Сервис	Все изменения, связанные со становлением собственной сервисной сети TPVision
Сервисные бюллетени ТВ	
Ремонт LCD_v3.pptx	
TPV00870 Ремонт LCD_v3.pdf	
TPV00257 SSB 312250000051 процедура по активации Ambilight на платах SSB.pdf	Инструкция по ремонту LCD 932229648682 LTA400HM23-001 от телевизоров 40PFL3107H/60 40PFL3108T/60 40PFL3208T
TPV00865 Подключение SubWoofer SWB50 к ТВ PHILIPS_v3.pdf	TPV00257 SSB 312250000051 процедура по активации Ambilight на платах SSB.pdf
TPV00805 xxPUS8809 55PUS8809 55PU59109 65PUS9109 установка новых плат SSB_бюллетени_SCC_108038__SCC_108225.pdf	TPV00865 Подключение SubWoofer SWB50 к ТВ PHILIPS_v3.pdf
TPV00824_19HFL3233D Отдельные TV Yellow RC_exit Hotel mode.pdf	TPV00805 установка новых плат SSB xxPUS8809 55PUS8809 55PU59109 65PUS9109_бюллетени_SCC_108038__SCC_108:
TPV00710 xxPFL8008 Установка новых плат SSB шасси QFU1.pdf	TPV00824_19HFL3233D Отдельные TV Yellow RC_exit Hotel mode.pdf
TPV00906 xxPFL60085_60 Установка новых плат SSB xxPFL60085_60 шасси QFU1_2 310432881641 310432880861.pdf	TPV00710 Установка новых плат SSB xxPFL8008 шасси QFU1.pdf
	TPV00906 xxPFL60085_60 Установка новых плат SSB xxPFL60085_60 шасси QFU1_2 310432881641 310432880861.pdf

TPVISION

Бюллетени TPV

- Для поиска номера бюллетеня , вводим только цифры из номера бюллетеня и нажимаем кнопку “Показать”

The screenshot shows the TPV website's news section. On the left is a sidebar with navigation options like 'Новости', 'Call center', and 'Admin Dealer'. Below it is a search box with the number '00870' entered. A red arrow points to this input field with the text 'Ввести цифры из названия бюллетеня'. Below the search box is a 'Показать' button, with another red arrow pointing to it and the text 'Для поиска нажать'. The main content area displays a news item titled 'Инструкция по ремонту LCD 932229648682 LTA400HM23-001 от телевизоров 40PFL3107H/60 40PFL3108T/60 40PFL3208T/60. № 00870 от 08.07.2015'. The article text describes a repair procedure for LCD panels, including a 1500 ruble fee and specific IRIS codes. A red box highlights a 'ВНИМАНИЕ!!!' section with the text 'Дополнение от 08.07.2015 (временное). В связи с тем, что автоматическое начисление 1500 р. за проделанную работу находится в процессе доработки и в трекинге пока не реализовано, для начисления указанной доплаты необходимо направить письмо по электронной почте на имя Наталии Лунева (Natalia.Luneva@tpv-tech.com). Тема письма: код АСЦ ремонт LCD 932229648682 LTA400HM23-001 от телевизоров 40PFL3107H/60 40PFL3108T/60 40PFL3208T/60. В теле письма следует указать системный номер ремонта, модель, серийный номер ТВ и описать проведенную работу.' A red arrow points to this box with the text 'Следите за изменениями'.