



## Messages with a vision

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

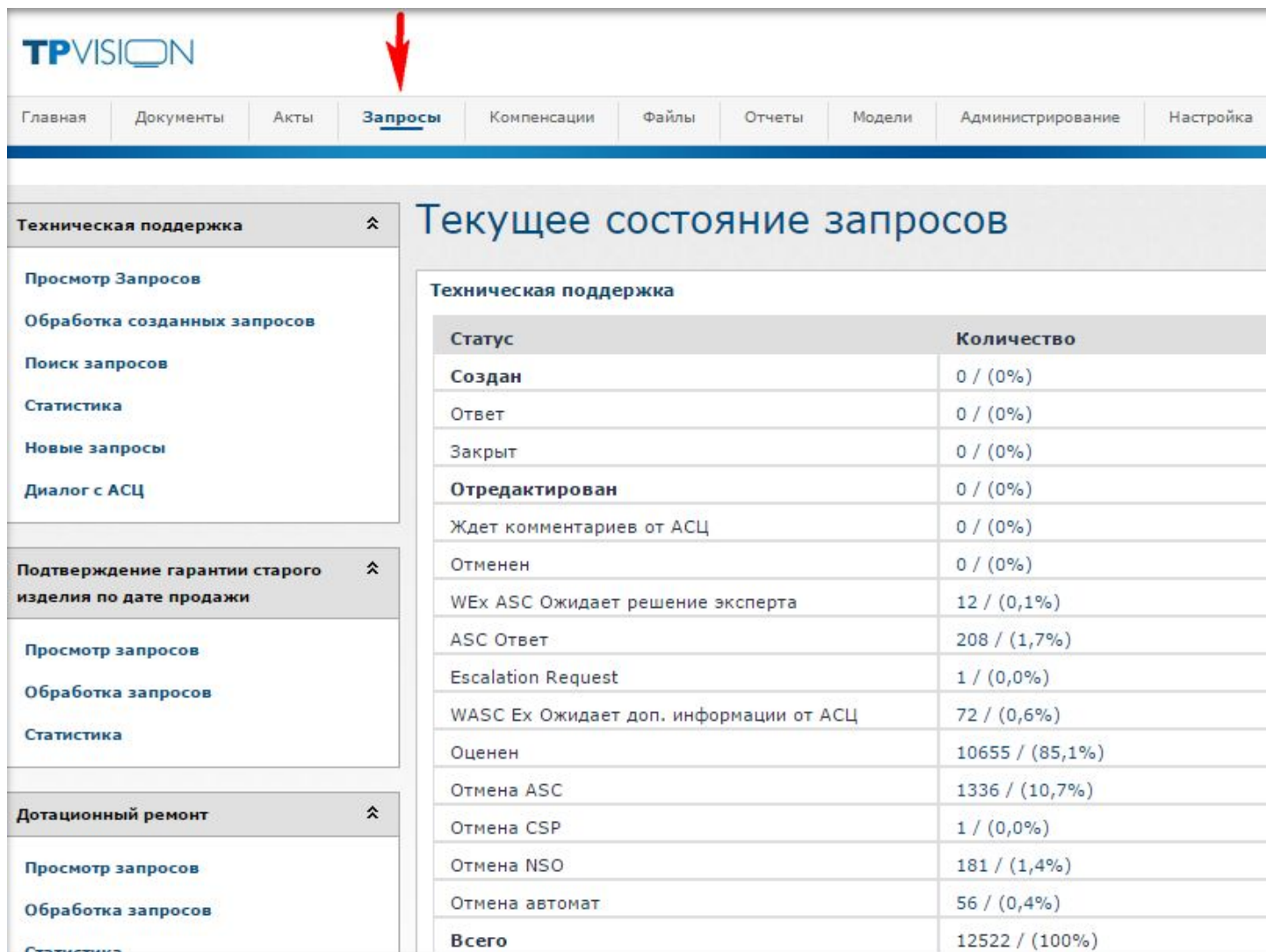
## **РАЗДЕЛ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»**

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

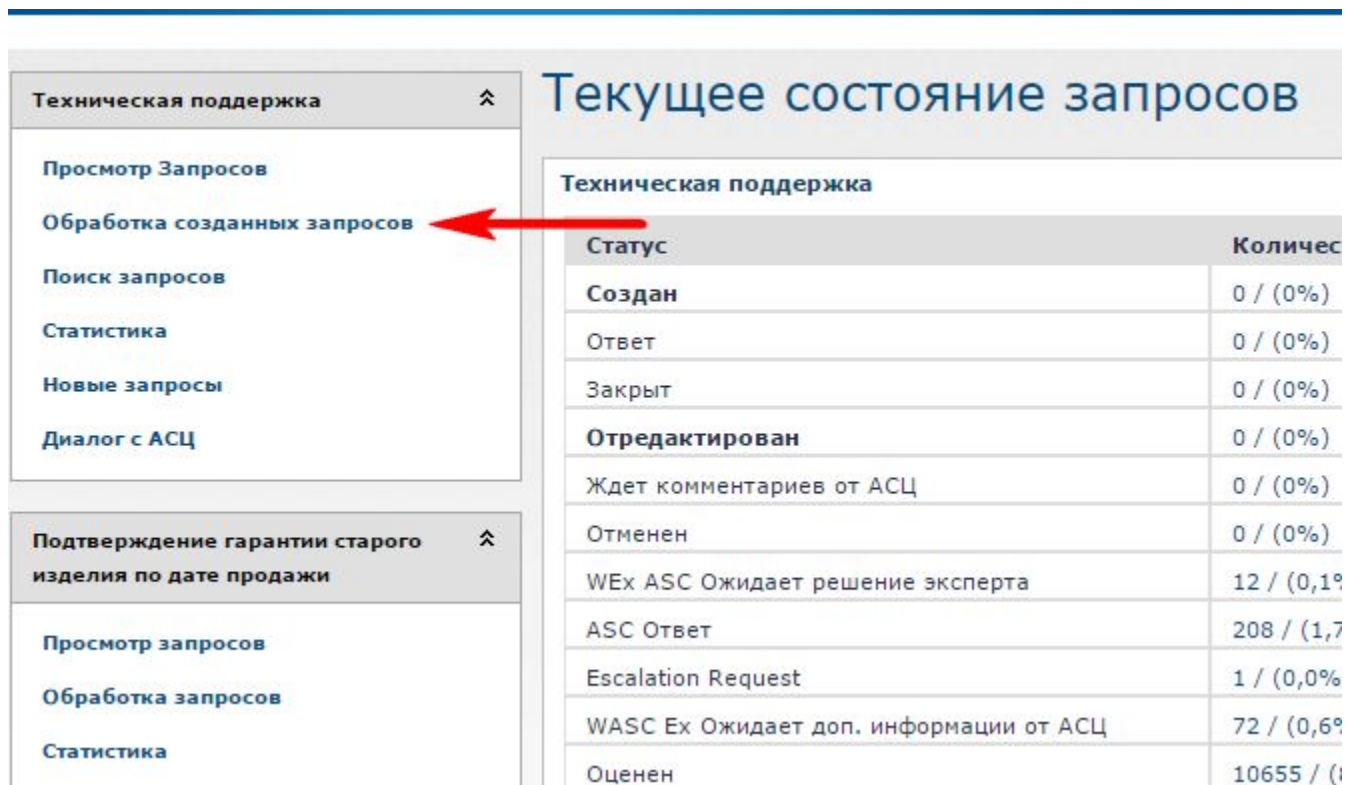
## Текущее состояние запросов

Техническая поддержка

Статус	Количество
<b>Создан</b>	0 / (0%)
Ответ	0 / (0%)
Закрыт	0 / (0%)
<b>Отредактирован</b>	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%)
<b>Всего</b>	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

<b>Автор вопроса</b>	
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.

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

# Редактирование созданных запросов

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

The screenshot shows 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 the request) showing a message from 'Петров Денис' (Denis Petrov) on '01.07.2015 16:06:57' with the text 'Прикрепите фото шильдика ТВ и CSM1-2-3.' (Attach photo of TV badge and CSM1-2-3.).

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

# Пример неправильной работы с запросами .

## Запрос Q27130

<b>Автор вопроса</b>	
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

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

Поля отмеченные \* обязательны для заполнения.

<b>Вопрос</b>	
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 style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">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>

<b>Ответ</b>	
Разрешено оформление акта АНРП	<input type="checkbox"/>
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>В I U S A -</p><p>Текст с форматированием    Просмотр</p></div>	

<b>Приложение к Вопросу</b>		
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..."/>	

<b>Приложение к ответу</b>	
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..."/>

<b>Обработка</b>	
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)

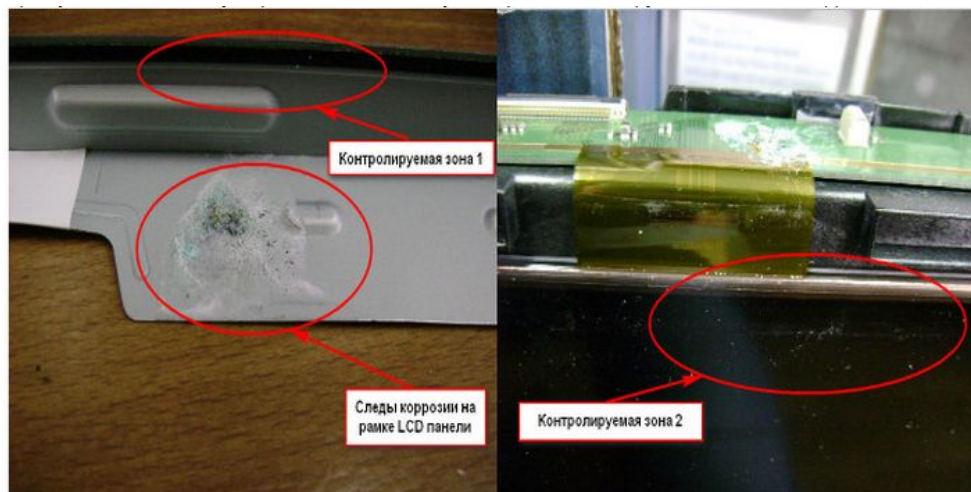
1. **Код кондиции** должен соответствовать документу «2.2 IRIS coding detailed instruction\_V3.12» (лист **Condition Short list**).
2. **Код симптома** должен быть **150** или **17P** или **723**.
3. **Код секции** только **SYS**.
4. **Код дефекта** только **13**.
5. **Код ремонта** только **I**.
6. 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

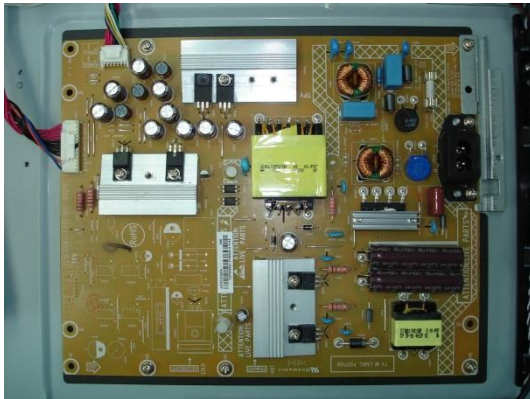
Не работает пульт повторно после выполнения бюллетеня SCC\_106572.

- 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
<b>Сервисные бюллетени ТВ</b>	
Ремонт LCD_v3.pptx	
<b>TPV00870 Ремонт LCD_v3.pdf</b>	
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'. The main content area is titled 'Список новостей' and displays a news item with the title 'Инструкция по ремонту LCD 932229648682 LTA400HM23-001 от телевизоров 40PFL3107H/60 40PFL3108T/60 40PFL3208T/60. № 00870 от 08.07.2015'. The text describes a repair instruction for LCD panels, mentioning a 1500 ruble fee and specific IRIS codes. A search box on the left contains the number '00870' and a 'Показать' button. A red box highlights a 'ВНИМАНИЕ!!!' section with a 'Дополнение от 08.07.2015' regarding a temporary 1500 ruble payment for repair work.

**Ввести цифры из названия бюллетеня**

**Для поиска нажать**

**Следите за изменениями**

**ВНИМАНИЕ!!!**  
**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 Луневой (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.