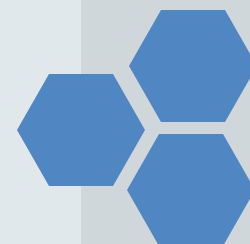


Система контроля сервисных услуг

Концепция.
Реализация.
Возможности и перспективы.





Концепция

Необходимость
модернизации
или ремонта
тахографа

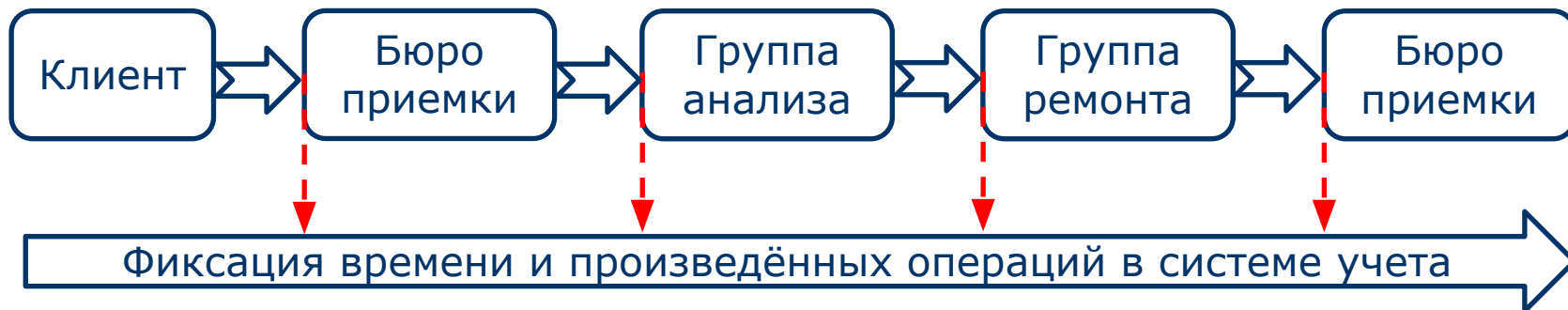
**ПРОИЗВОДИТЕЛЬ
ООО «АСТОР ТЕЙД»**



Потребитель



Операции с тахографом внутри компании-производителя



ЦЕЛИ:

1. Фиксация в системе всех технологических операций с описанием проведенных работ
2. Возможность предоставления клиенту информации о текущем состоянии изделия online в режиме 24/7/365





Реализация

Этап 1. Передача тахографа от клиента производителю

Производимые действия: клиент лично или через транспортную компанию доставляет тахограф в бюро приемки ООО «АСТОР ТРЕЙД». Здесь происходит первичный осмотр внешнего вида и внесение в базу данных всей необходимой информации как об изделии, так и о клиенте.

Локация: бюро приемки

Результат: изделие появляется в системе, ему присваивается статус «Изделие прошло входной контроль»

Прогресс статуса заказа





Реализация

Этап 2. Передача тахографа из бюро приемки в группу анализа

Производимые действия: полученное от клиента изделие из бюро приемки перемещается в группу анализа. Диспетчер, исходя из загрузки сотрудников, определяет вновь полученный тахограф в рабочий пул наименее загруженного из них.

Локация: группа анализа

Результат: статус сменяется на «Изделие направлено специалисту сервиса»

Прогресс статуса заказа





Реализация

Этап 3. Начало работы специалиста группы анализа с тахографом

Производимые действия: Специалист группы анализа, взяв новое изделие в работу, сразу же отмечает это в системе учета. Далее он проводит диагностику прибора, поиск и определение неисправностей. Устранением несоответствий занимается группа ремонта. В случае, если неисправен покупной блок, например, блок СКЗИ, он направляется на ремонт соответствующему производителю.

Локация: группа анализа и группа ремонта

Результат: статус сменяется на «Изделие на анализе у специалиста сервиса»

Прогресс статуса заказа





Реализация

Этап 4. Испытания восстановленного/модернизированного тахографа после ремонта/доработки

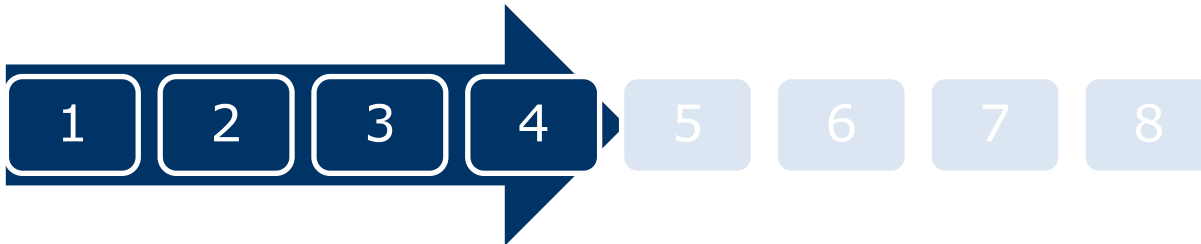
Производимые действия: после ремонта или доработки 100% изделий проходят испытания на соответствие техническим условиям, а также проверку на устранение заявленных потребителем дефектов.

Локация: участок испытаний

Результат: статус сменяется на «Заводские испытания после ремонта»



Прогресс статуса заказа





Реализация

Этап 5. Приемка ОТК

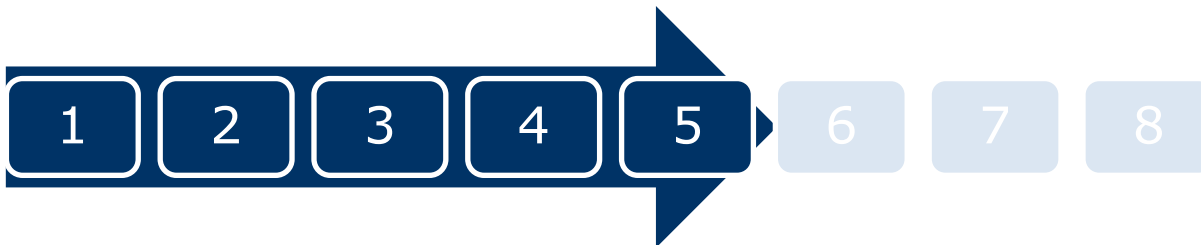
Производимые действия: на данном этапе 100% изделий проходят проверку сотрудниками отдела технического контроля.

Локация: участок контроля качества

Результат: статус сменяется на «Изделие прошло контроль ОТК»



Прогресс статуса заказа





Реализация

Этап 6. Упаковка готового тахографа

Производимые действия: упаковка подготовленной и принятой ОТК продукции.

Локация: участок упаковки

Результат: статус сменяется на «Изделие упаковано для передачи клиенту»

Прогресс статуса заказа





Реализация

Этап 7. Возврат подготовленного тахографа в бюро приемки

Производимые действия: передача упакованной продукции в бюро приемки.

Локация: бюро приемки

Результат: статус сменяется на «Готовое изделие передано в пункт выдачи»

Прогресс статуса заказа





Реализация

Этап 8. Передача тахографа клиенту

Производимые действия: модернизированное или восстановленное изделие передается непосредственно клиенту либо в транспортную компанию.

Локация: бюро приемки

Результат: статус сменяется на «Изделие получено клиентом/отправлено клиенту»

Прогресс статуса заказа





Возможности

Разработанная и внедренная система контроля сервисных услуг позволяет получать клиенту достоверную информацию о состоянии своих изделий в любое время суток и из любой точки планеты в режиме реального времени. Для этого на сайте incotextaho.ru в разделе «Отследить тахограф» необходимо ввести заводской номер своего тахографа, после чего система выдаст сообщение следующего вида:

Просмотр статуса ремонта Тахографа

Введите номер тахографа:

Вводить номер следует без начальных нулей.

Заводской номер: 101888

Дата приема в ремонт: 2014-08-11

Описание дефекта клиентом: **проверить работоспособность**

Текущий статус: **Изделие получено клиентом/отправлено клиенту**

Дата возврата из ремонта: 2014-08-12





Перспективы

В ближайшем будущем планируется ввести в эксплуатацию следующие дополнительные функции:

- предоставление подробного отчета о проделанных ремонтных работах с описанием устраненных дефектов и их причинах;
- автоматическое определение времени готовности изделия для получения его клиентом.





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ ВАС!

