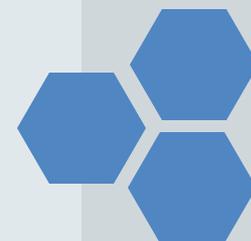
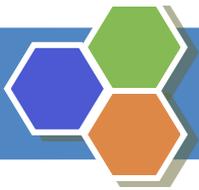


# Система контроля сервисных услуг

Концепция.  
Реализация.  
Возможности и перспективы.





# Концепция

Необходимость  
модернизации  
или ремонта  
тахографа

**ПРОИЗВОДИТЕЛЬ  
ООО «АСТОР ТЕЙД»**



Потребитель

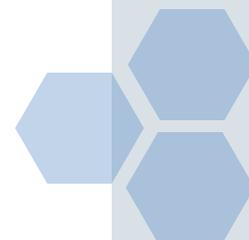


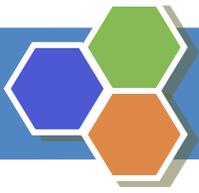
Операции с тахографом внутри компании-производителя



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

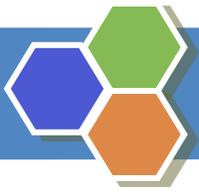
**Производимые действия:** клиент лично или через транспортную компанию доставляет тахограф в бюро приемки ООО «АСТОР ТРЕЙД». Здесь происходит первичный осмотр внешнего вида и внесение в базу данных всей необходимой информации как об изделии, так и о клиенте.

**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

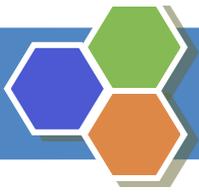
**Производимые действия:** полученное от клиента изделие из бюро приемки перемещается в группу анализа. Диспетчер, исходя из загрузки сотрудников, определяет вновь полученный тахограф в рабочий пул наименее загруженного из них.

**Локация:** группа анализа

**Результат:** статус сменяется на «Изделие направлено специалисту сервиса»

Прогресс статуса заказа





# Реализация

## Этап 3. Начало работы специалиста группы анализа с тахографом

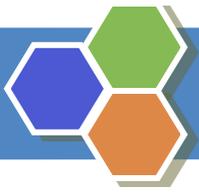
**Производимые действия:** Специалист группы анализа, взяв новое изделие в работу, сразу же отмечает это в системе учета. Далее он проводит диагностику прибора, поиск и определение неисправностей. Устранением несоответствий занимается группа ремонта. В случае, если неисправен покупной блок, например,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

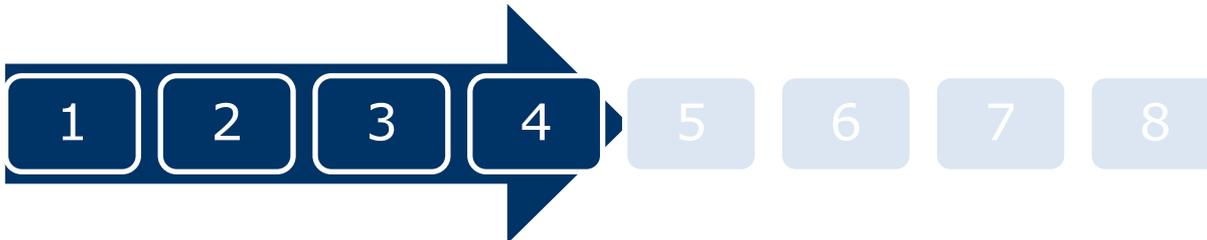
**Производимые действия:** после ремонта или доработки 100% изделий проходят испытания на соответствие техническим условиям, а также проверку на устранение заявленных потребителем дефектов.

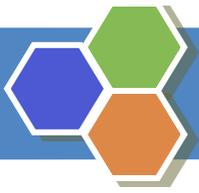
**Локация:** участок испытаний

**Результат:** статус сменяется на «Заводские испытания после ремонта»



Прогресс статуса заказа





# Реализация

## Этап 5. Приемка ОТК

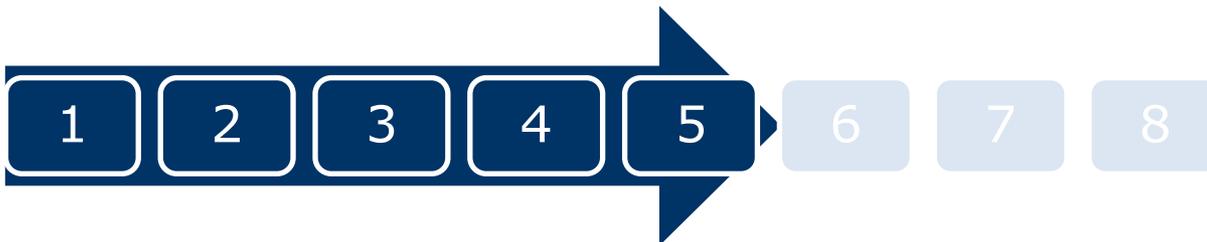
**Производимые действия:** на данном этапе 100% изделий проходят проверку сотрудниками отдела технического контроля.

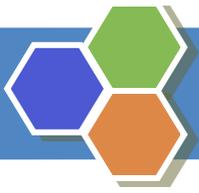
**Локация:** участок контроля качества

**Результат:** статус сменяется на «Изделие прошло контроль ОТК»



Прогресс статуса заказа





# Реализация

## Этап 6. Упаковка готового тахографа

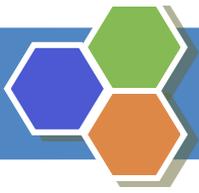
**Производимые действия:** упаковка подготовленной и принятой ОТК продукции.

**Локация:** участок упаковки

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

Прогресс статуса заказа





# Реализация

Этап 7. Возврат подготовленного тахографа в бюро приемки

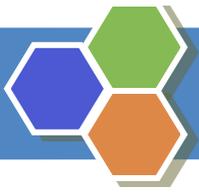
**Производимые действия:** передача упакованной продукции в бюро приемки.

**Локация:** бюро приемки

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

Прогресс статуса заказа





# Реализация

## Этап 8. Передача тахографа клиенту

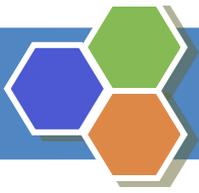
**Производимые действия:** модернизированное или восстановленное изделие передается непосредственно клиенту либо в транспортную компанию.

**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](http://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

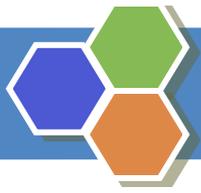
Дата приема в ремонт: 2014-08-11

Описание дефекта клиентом: **проверить работоспособность**

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

Дата возврата из ремонта: 2014-08-12



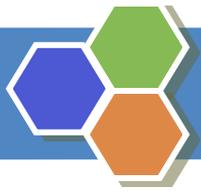


# Перспективы

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!**

