

adreclamation

**сервис по управлению работой с
рекламациями**

Требования

- * обеспечить объективную информацию по рекламационному случаю;
- * надежный источник хранения информации;
- * простой и понятный интерфейс;
- * отойти от внутренней переписки;
- * доступ к информации для клиента и всех заинтересованных подразделений компании;
- * уменьшить негатив со стороны клиентов.

Adreclamation подразумевает разделение обязанностей по управлению сервисом

Рекламации список - По: x Новая вкладка x
← → ↻ adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders

Компания: Форма Партс Рекламации список Пользователь: Горбач Игорь Петрович

[Главная](#) [Создать новую заявку](#) [Перемещения](#)

Номер	Дата	Номер клиента	Наименование клиента	Артикул	Бренд	Количество	Склад	Этап	Решение
FP00010	02.12.2015	03655	ТОРГІВЕЛЬНО-ВИРОБНИЧА КОМПАНІЯ "АВТОЛАЙФ"	FP 7406 900	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита	
FP00008	01.12.2015	01546	Шевела Инга Владимировна	FP 7012 200	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита	Отклонена
FP00007	01.12.2015	00204	Иванов Юрий Васильевич	FP 3716 990	FPS	1,00	КИЕВ1	Отправлена на рассмотрение	
FP00005	27.11.2015	00056	ШТЕФЛЮК ВЛАДИМИР ПЕТРОВИЧ	FP 5077 900	FPS	1,00	КИЕВ1	Закрита на филиале	Принята
FP00004	26.11.2015	03358	Стендецкая Кристина Николаевна	FP 5051 M05	FPS	2,00	КИЕВ1	Новая рекламация	
FP00003	25.11.2015	03283	Мартыненко Петр Петрович	FP 1106 951-P	FPS	1,00	КИЕВ1	Отправлена на рассмотрение	

© 2015 - AD Ukraine Reclamation

Windows taskbar: Межбанк курс д..., Входящие - Igo..., Инструмент для..., Рекламации спи..., Заказы на прода..., Презентация adr..., 10:07 02.12.2015

Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

The screenshot shows a web browser window with the URL `adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Create`. The page header indicates the company is "Форма Партс" and the user is "Горбач Игорь Петрович". The main content area has a navigation bar with "Главная", "Новая заявка", and "Создать". Below this is a form with the following fields:

Номер		
Дата	02.12.2015 10:09:39 10	
Компания	19-Форма Партс	
Этап	Новая рекламация	
Код клиента	<input type="text" value="Код или наименование клиента"/>	из справочника (НАВИС)
Email	<input type="text" value="Email"/>	заполняется руками
Склад рекламации	<input type="text" value="Склад рекламации"/>	из справочника (НАВИС)
Заявка на возврат	<input type="text" value="Номер приемки"/>	заполняется руками
Экспедитор	<input type="text" value="Код или наименование экспедитора"/>	из справочника (НАВИС)
Создал заявку	<input type="text" value="Пользователь, который создал заявку"/>	

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time: 10:16, 02.12.2015.

Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

Рекламация: Новая заяв... Новая вкладка
adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Create

Компания: Форма Паркс Рекламация: Новая заявка Пользователь: Горбач Игорь Петрович

Товар	Артикул из справочника (НАВИ)	Правильный товар	Артикул
Бренд	Бренд	Правильное количество	Правильное количество
Количество	0,00 заполняется руками	Документ перемещения NAV	Документ перемещения NAV
Претензия	Деталь не выполняет свои функции	выбираем из справочника	Номер строки документа перемещения NAV
Описание претензии	Описание претензии заполняется руками		
Номер накладной продажи		из справочника (НАВИ)	
Дата продажи	Дата документа продажи		

заполняется в случаях когда деталь эксплуатировалась на авто

Марка	Марка Автомобиля	VIN-код	VIN-код транспортного средства
Модель	Модель Автомобиля	Год выпуска	Год выпуска транспортного средства
Автомобиль		Пробег при установке	Пробег при установке
Производитель	Производитель транспортного средства	Пробег при снятии	Пробег при снятии

Windows taskbar: Межбанк к..., Входящие - I..., http://bat.es..., Рекламация..., Заказы на п..., Презентаци..., Безьянны..., Документ1 - ... 10:19 02.12.2015

Заявку создает сотрудник отдела продаж, который контактирует с клиентом

Рекламация: FP00004 - Новая вкладка
adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Edit/27469

Компания: Форма Паркс Рекламация: FP00004 Пользователь: Горбач Игорь Петрович

Дата продажи: 30.10.2015 0:00:00

Марка	Марка Автомобиля	VIN-код	VIN-код транспортного средства
Модель	Модель Автомобиля	Год выпуска	Год выпуска транспортного средства
Автомобиль		Пробег при установке	Пробег при установке
Производитель	Производитель транспортного средства	Пробег при снятии	Пробег при снятии
Модель	Модель транспортного средства	Дата установки	Дата установки
Тип кузова	Тип кузова транспортного средства	Дата демонтажа	Дата демонтажа
Объем двигателя	Объем двигателя транспортного средства	Добавить файл	Файлы (1) добавить фото детали, акт рекламации
Тип двигателя	Тип двигателя транспортного средства		

Сохранить

© 2015 - AD Ukraine Reclamation

Taskbar: 6pk2682 | b2b.a... Входящие - lgo... http://bat.eso.lo... Рекламация: FP... Заказы на прод... Презентация а... Безымянный - ... 10:40 02.12.2015

После заполнения заявки ее нужно сохранить (нажать кнопку «создать»)

Рекламация: Новая заявка | Новая вкладка | adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Create | Компания: Форма Партс | Рекламация: Новая заявка | Пользователь: Горбач Игорь Петрович

Главная | Новая заявка | **Создать**

Номер

Дата 02.12.2015 10:09:39 10

Компания 19-Форма Партс

Этап Новая рекламация

Код клиента Код или наименование клиента

Email Email

Склад рекламации Склад рекламации

Заявка на возврат Номер приемки

Экспедитор Код или наименование экспедитора

Создал заявку Пользователь, который создал заявку

Примечание Примечание

adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/?Length=0

Windows taskbar: Межбанк курс..., Входные - lgo..., http://bat.eso.lo..., Рекламация: Н..., Заказы на прод..., Презентация а..., Безымянный - ... | 10:29 02.12.2015

После создания над заявкой работает менеджер по работе с рекламациями

- * Проверка правильности заполнения заявки
- * Корректировка при необходимости
- * Принятие решение по возможности
- * Отправка на указанный адрес электронной почты рекомендаций к действию с бланком отказа либо с бланком заявки на рассмотрение рекламации
- * Корректируется статус заявки

Заявка на рекламацию № FP00004

Заявитель: **Степановская Вирстена Николаевна**
Адрес: **г. Москва, ул. ...**
Телефон: **79 0071 008**
Дата подачи заявки: **18.11.2015**
Титул: **Менеджер**

Детализация заявки:
Товар: **FP 5051 M05**
Суть: **Возврат товара...**
Инцидент: **...**

Акт экспертной комиссии Форма Паркс
по вопросу **FP 5051 M05** (Титул клиента: **0000**)
Комиссия в составе: **Писова А. и менеджер поддержки И.**
Итог: **...**

Статусы заявки (ЭТАПЫ)

- * Новая рекламация – заявку еще не смотрел сотрудник отдела рекламаций
- * Ожидаем поступление товара на складе – заявка на контроле, но товара нет еще на складе
- * На рассмотрении – заявка в работе, рекламационный товар на складе
- * Отправлена на рассмотрение – заявка в работе, рекламационный товар на складе
- * Закрыта – заявка обработана, есть решение
- * Закрыта на филиале - заявка обработана на филиале, есть решение
- * Закрыта отправлена – не используем

Статусы заявки (Решение)

Скриншот веб-интерфейса для обработки претензий. В форме заполнены следующие данные:

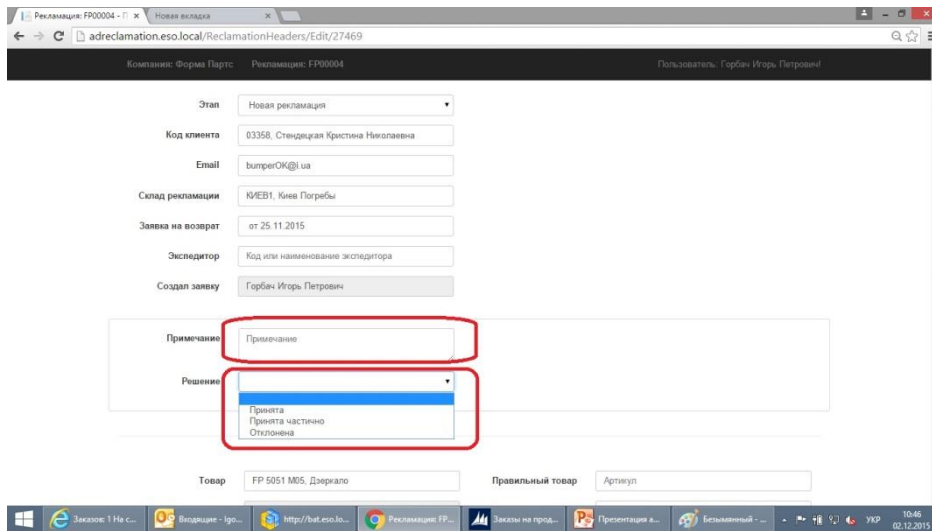
- Этап: Новая рекламация
- Код клиента: 03358, Стецендзяк Кристина Николаевна
- Email: bunpreOK@ua
- Склад рекламации: ЮИЕВ1, Киев Погребы
- Заявка на возврат: от 25.11.2015
- Экспедитор: Код или наименование экспедитора
- Создал заявку: Горбан Игорь Петрович

В поле "Решение" (выделено красной рамкой) выбран вариант "Принята".

Товар: FP 5051 M05, Дерзало. Правильный товар: Аргумент

- * **Принято** – по заявке принято положительное решение в удовлетворении претензии.
- * **Принято частично** – принято решение о частичном удовлетворении претензии.
- * **Отказ** – в претензии отказано

Статусы заявки (Решение)



The screenshot shows a web browser window displaying a complaint form. The URL is `adreclamation.eso.local/ReclamationHeaders/Edit/27469`. The form includes the following fields:

- Этап: Новая рекламация
- Код клиента: 03358, Стецендзяк Кристина Николаевна
- Email: buprerOK@i.ua
- Склад рекламации: ЮИЕВ1, Киев Погребы
- Заявка на возврат: от 25.11.2015
- Экспедитор: Код или наименование экспедитора
- Создал заявку: Горбан Игорь Петрович
- Примечание: (empty text area)
- Решение: (dropdown menu with options: Принята, Принята частично, Отклонена)
- Товар: FP 5051 M05, Дерзало
- Правильный товар: Артикул

- * При принятии решения по заявке в строке Примечание указывается информация о причине отказа или что делаем с товаром. В любом случае заявка закрывается только после проведения возврата в НАВИ в случаях положительного решения по рекламационному случаю.