



Инструкция по формированию запросов в интернет портале.



Содержание

- Введение
- Блок технические запросы
 - Поиск в базе данных «Технические запросы»
 - Создание технического запроса
 - Создание фото отчета
 - Функционал по запросам и отслеживанию статуса
- Блок «Создание запроса по срокам»
- Блок «Обработка и создание запросов по рекламациям».
- Блок Techline



Введение

В целях оптимизации работы и улучшение качества коммуникации между дилерской сетью и НМР запускается ряд блоков в интернет портале. В настоящий момент запущен блок «Технические запросы», так же в разработке блоки по формированию запроса в службу техлайн, ввод рекламаций, запросы по срокам и ряд других направлений.

В данной инструкции идет описание принципов работы портала, а так же правил заполнения запросов и их последующая обработка со стороны НМР.



Блок «Технические запросы»

Как и все разделы, блок «Технические запросы» является продолжение разработки и развития интернет портала <http://nissan-aftersales.ru>

Основные плюсы с вводом, это оперативность ответа, интерактивное отслеживание текущего состояния запроса, прозрачность всего процесса, возможность поиска идентичного случая и решения по нему в базе запросов дилеров в НМР.

Данный блок связан только с запросами по неправильной поставке, неправильному вложению, ошибке каталога, подбора правильного каталожного номера, подтверждение претензии (получение СА номера).



Поиск в базе данных

Система обработки технических запросов:

Поиск запросов



[Расширенный поиск](#)



[Справка](#)

Поиск

При возникновении каких-либо ранее перечисленных проблем, дилер в первую очередь осуществляет поиск в базе данных на предмет идентичных случаев (удобнее осуществлять поиск по каталожному номеру, ввод необходимо осуществлять без тире и пробелов). В случае отсутствия решения, создается технический запрос. Если запрос уже встречался и необходимо получить подтверждение по рекламации (СА), то обязательно оформление нового запроса с фотографиями и ссылкой на номер запроса с решением.



Создание технического запроса

Технический запрос

Сохранить Отправить

IRN: Статус: **Новый** Дата:

Регистрация

Тема

Причина запроса

Срочность Название каталога Дата поставки

Код дилера **1005** Название дилера **АвтоСпецЦентр** Контактное лицо **Богушевский А. А. abogushevsky@activewebsservices.ru**

Тема: указывается тема запроса.

Причина запроса:

- **"Неправильная поставка"**
- **"Аксессуары"** все вопросы, связанные с комплектацией по аксессуарам.
- **"Не определена или ошибка в стоимости зап.части"**
- **"Описание каталожного номера"**
- **"Согласование рекламации"** получение СА номера

Срочность:

- **Машина не на ходу (гарантия)** – только для гарантийных машин, у которых есть угроза выкупа.
- **Срочный-** гарантийный автомобиль
- **Нормальный-** не гарантийный автомобиль
- **Информационный** – получение какой либо информации

Дата поставки- дата получения товара на склад дилера (прошу не путать с датой обнаружения причины запроса)



Создание технического запроса

Данные транспортного средства и запчастей

VIN автомобиля	VSKJWWR51U0-176278			Код модели транспортного средства	JVLWLTYS1UQC�LJGB		
Модель (J10E, SC11X...)	Оригинальное назначение	Цвет	Дата выпуска	R51M	EL	GN0K	0107
Тип двигателя	Номер двигателя	Секция	YD25DDTI		270		

Запасные части + [Добавить](#) [Удалить](#)

Запчасть 1	Код	Номер	Наименование	
	27443MB	27443EA010	ACTR ASSY	<input type="checkbox"/>

Дата возникновения проблемы: 20.10.2009

Все запросы, касающиеся подтверждения рекламации и неправильного вложения, должны присылаться с вин номером автомобиля, на который данная часть не подходит, все поля кроме «Номер двигателя» являются обязательными к заполнению. Графа «Оригинальное назначение» идентична с наименованием каталога (EL, US, CA, GL).



Создание технического запроса

Присоединить файл

Обзор... [Прикрепить](#)

* Вы можете присоединять файлы следующих типов: PSP, JPG, JPEG, GIF, TIF, JIF
Размер файла не должен превышать 400 Кб.
Допускается присоединение не более одного изображения.

* Инструкция по составлению [фотографического отчета](#)

- В графе «Описание запроса» пишется текст самого запроса.
- В связи с необходимостью приведения к общим стандартам Ниссан, мы столкнулись с ограничениями по фотографиям, первое размер не должен превышать 400 кб, второе обязательное условие- фотография должна быть одна.
- «Закреть» -закреть запрос без отправки в НМР
- «Сохранить»- запрос сохраняется, без отправки в НМР
- «Отправить»- отправить в НМР
- Далее идет описание по формированию фотографического отчета.

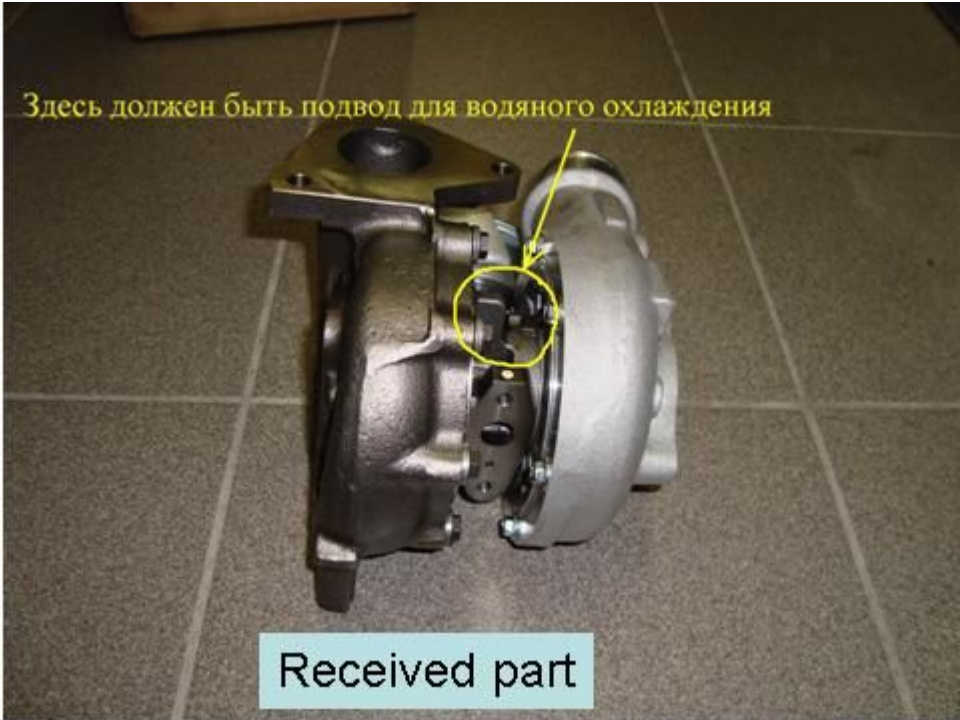
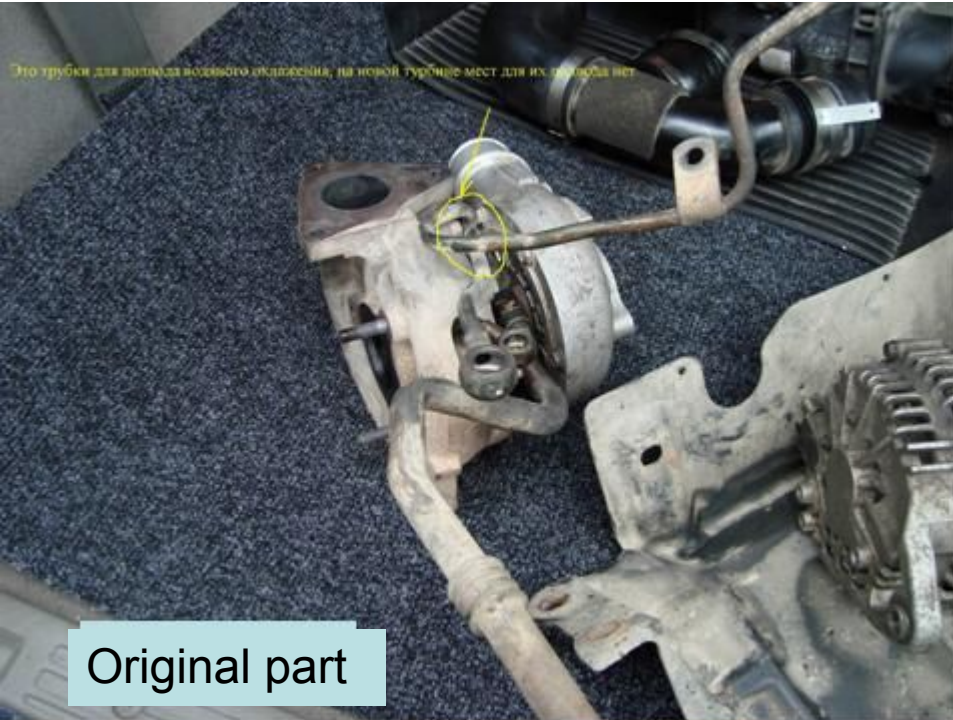


Информативная часть фотографического отчета

При составлении фотографического отчета, обязательно наличие общего вида, в котором будет наглядно отображено почему именно не подходит полученная часть и в чем отличие от оригинальной. Так же необходима фотография лейблов или выбитых номеров на обеих частях. Желательно наличие фотографий складских и оригинальных стикеров, полученной части. Ниже идет ряд фотографических отчетов, оформленных в правильном порядке.

Так же хочу отметить, что данные фотографии будут посланы нашим европейским коллегам, и наличие каких либо записей на русском языке не желательно. В случае если возникает необходимость сделать пометки, что в принципе только приветствуется, то необходимо писать их на английском языке. Ниже идет перевод часто используемых слов:

Неправильно вложение	wrong content
Полученная запчасть	received part
Установленная запчасть	installed on car
Выбитый номер и лейбл	stamped number and label
Упаковочные и складские этикетки	shipment labels



NISSAN GENUINE PARTS
VENTILATOR ASSY - CENT QTY 1
- 68751 - EB30C
 NISSAN EUROPE S.A.S.



Part number	Quantity	Case	Sub case
68751EB30C	1	0844	
VENTILATOR ASSY			
U'cUy - E - - U"			
DSV order ref	DSV line	Prio	Order entry date
DZ548 0844	189	5	2009 - 07 - 28
Fixed location			




original

Location	Part number	Quantity	
BYPASS06	68751EB30C	1	
VENTILATOR ASSY		Client order	
U'cUy - E - - U"		S663	
DSV order ref	Consignee	Prio	Ship date
090729134956	LUCKYMOTOR	0	2009 - 07 - 29
Forw service			
RE1103			




received



Формирование фотографии в один файл.

При формировании фотографического отчета на одной странице мы сталкиваемся с двумя проблемами. Первая это размер фотографий (максимально допустимый размер 400 кб) и вторая это размещение всех фотографий на одной странице . Далее идет описание одного из решений, используемых мною при формировании отчетов такого типа.

В качестве рабочей программы используется Power point (Office 2000). Уменьшение фотографий решается следующим последствием действий: Нажимаем на фото правой кнопкой мыши, выбираем «формат рисунка», далее «рисунок», «сжать...». Появляется окно «Сжатие рисунка», выбираем «Ко всем рисункам» для « Интернета и экран».

Данный файл должен быть сохранен с расширением jpg (нажимаем на «сохранить как...» и выбираем нужное нам расширение).

Что касается размещения, то четырех фотографий как правило хватает для фотографического отчета и их просто необходимо разметить на одной странице. В свою очередь, я прописал макрос (он записан в этом файле, чтобы посмотреть Alt+F8), который все фотографии делает одним размером и отредактированная фотография занимает ровно четверть страницы.

