**TIẾP NHẬN THIẾT BỊ BẢO HÀNH**

Giao cho nhân viên trong bộ phận tiếp nhận xử lý.

*- Lập biên bản bàn giao ký XN.*

*- Đóng gói kèm thông tin liên hệ.*

*- Gửi chuyển phát hoặc theo yêu cầu khách hàng.*

*- Check hạn bảo hành*

*- Check thông tin bán của thiết bị.*

*- Lưu thông tin xử lý vào file lưu trữ.*

Gửi thông tin tới KT công nợ về phí BH.

**TRẢ BẢO HÀNH**

KT Kho xuất linh kiện thay thế.

*- Lập báo cáo tuần, tháng, năm.*

*- Thông tin với Bp RnD các lỗi phát sinh để chấn chỉnh kịp thời.*

*- Thông tin với Bp HTKT các thay đổi như ID, IP/PORT.*

*- Thông tin với Bp KTTH về công nợ bảo hành, đổi mới thiết bị và xuất kho linh kiện.*

- Hỗ trợ khách hàng khi tự xử lý thiết bị từ xa.

*Phối hợp với phòng/ban liên quan:*

*- Bộ phận KTTH.*

*- Bộ phận RnD.*

*- Bộ phận KD.*

*- Bộ phận HTKT*

Xử lý trên PM Tracker, sửa chữa và test lại thiết bị.

Khách đồng ý sửa chữa thiết bị.

Test lại thiết bị, Gửi thông tin TB mới tới Bp HTKT.

KT kho xuất đổi thiết bị.

Gửi thông tin phí bảo hành tới khách hàng (đối với TB cần thay LK).

Báo khách t.toán phí bảo hành đối với khách lẻ.

Trường hợp thiết bị còn bảo hành. 

Trường hợp thiết bị hết bảo hành.

Khách báo không sửa chữa thiết bị.

Đổi mới theo yêu cầu khách hàng

Nhân viên nhập bảo hành

**XỬ LÝ BẢO HÀNH**

**TIẾP NHẬN LỆNH SẢN XUẤT**

Xuất kho linh kiện, phụ kiện.

Bàn giao linh kiện cho bên gia công STM.

Chuẩn bị phụ kiện vỏ hộp và dây nguồn….

Đóng gói dây nguồn.

Nhận bàn giao PCBA từ bên gia công trả về (kiểm đếm số lượng).

Hoàn thiện vỏ hộp.

**KIỂM TRA THÔ**

PCBA OK

Sửa chữa, thay thế linh kiện.

Nạp FW , TEST chức năng trên phần mềm.

PCBA NG

Bắt ốc, dán decal, tem IMEI cho thiết bị.

**CẮM GIÁ TEST**

**NHẬP KHO THÀNH PHẨM.**

(gửi kèm thông tin DS IMEI cho KT Kho).

.

*NG : Lỗi*

*OK : Họat động tốt*

Sửa chữa và TEST lại chức năng.

.

Thiết bị OK

Thiết bị NG

Lưu IMEI thiết bị, đóng gói thiết bị vào thùng.