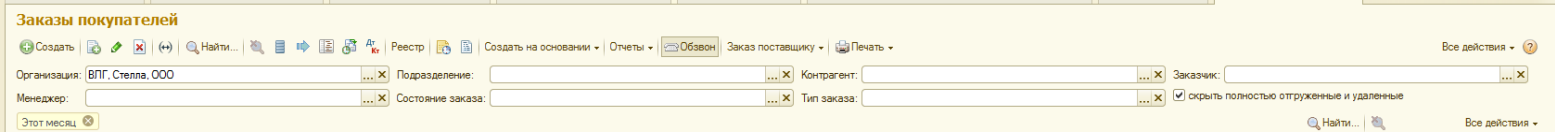
 TOYOTA	Отслеживания и оповещения клиента о поступлении ЗЧ.	№49 от 01.11.2013 г.
Исполнители:	Сервисный консультант, менеджер отдела запасных частей	«Утверждаю» Директор
Оборудование и инструмент:	DMS, телефон	«Согласовано» Директор по послепродажному обслуживанию
Цель:	Своевременное отслеживание поступления запасных частей по Заказам покупателя и своевременное уведомление клиентов	

№	Наименование	Ответственный исполнитель																																								
1	<p>После размещения клиентского заказа на портале ТМР и проведения заказа поставщику Заказ покупателя автоматически меняет статус с Неразмещён на Полностью заказан у поставщика и окрашивается в коричневый цвет.</p> <table><tr><td>1</td><td>Ф000004181</td><td>Полностью зака...</td><td></td><td>20.07.2018</td></tr><tr><td>5</td><td>Ф000004182</td><td>Полностью зака...</td><td></td><td>19.07.2018</td></tr><tr><td>4</td><td>Ф000004183</td><td>Полностью зака...</td><td></td><td>19.07.2018</td></tr><tr><td>7</td><td>Ф000004184</td><td>Частично получ...</td><td>20.07.2018</td><td>19.07.2018</td></tr><tr><td>0</td><td>Ф000004185</td><td>Полностью зака...</td><td></td><td>20.07.2018</td></tr><tr><td>8</td><td>Ф000004188</td><td>Полностью зака...</td><td></td><td>19.07.2018</td></tr><tr><td>8</td><td>Ф000004190</td><td>Неразмещен</td><td></td><td>23.06.2018</td></tr><tr><td>9</td><td>Ф000004191</td><td>Неразмещен</td><td></td><td>29.04.2018</td></tr></table>	1	Ф000004181	Полностью зака...		20.07.2018	5	Ф000004182	Полностью зака...		19.07.2018	4	Ф000004183	Полностью зака...		19.07.2018	7	Ф000004184	Частично получ...	20.07.2018	19.07.2018	0	Ф000004185	Полностью зака...		20.07.2018	8	Ф000004188	Полностью зака...		19.07.2018	8	Ф000004190	Неразмещен		23.06.2018	9	Ф000004191	Неразмещен		29.04.2018	Менеджер отдела запасных частей, Сервисный консультант, Инженер по гарантии
1	Ф000004181	Полностью зака...		20.07.2018																																						
5	Ф000004182	Полностью зака...		19.07.2018																																						
4	Ф000004183	Полностью зака...		19.07.2018																																						
7	Ф000004184	Частично получ...	20.07.2018	19.07.2018																																						
0	Ф000004185	Полностью зака...		20.07.2018																																						
8	Ф000004188	Полностью зака...		19.07.2018																																						
8	Ф000004190	Неразмещен		23.06.2018																																						
9	Ф000004191	Неразмещен		29.04.2018																																						
2	<p>Менеджер ОЗЧ отслеживает при заказе в ТМР заявок поступивших от Сервисных консультантов наличие запасных частей у поставщика. После размещения клиентского заказа на портале ТМР, срок поставки которого отличен от стандартного, т.е. превышает 7 дней с момента заказа (в ТМР нет запчастей), Менеджер отдела запасных частей предоставляет промежуточную информацию об ориентировочных сроках поставки автору клиентского заказа покупателя, начиная с третьего дня после размещения заказ. Менеджер отдела запасных частей использует информационную страницу ЕТА.</p> <p>В процедуре заказа в момент заказа запчастей СК согласует длительные сроки поставки з/ч с Клиентом</p> <div><div><div><div>Новости</div><div>Справочная информация</div><div>Запчасти и аксессуары</div><div>Лицевой счет</div><div>Реквизиты</div></div><div>Запчасти и аксессуары > Информационная страница ЕТА</div><div><div>Каталожный номер: 0885000370500</div><div>Дилер:</div><div>Номер счета:</div><div>Временной интервал с: 01-05-2015 по: 02-07-2015</div><div>Найти</div><div>Сбросить</div><div>Скрыть фильтры</div><div>Обновить</div><div>Просмотр</div><table><tr><th>Каталожный номер</th><th>Заказ клиента</th><th>Номер счета</th><th>Дата счета</th><th>Штук в счете</th><th>Возврат</th><th>Тип заказа</th><th>Входит ли в наличие</th></tr><tr><td>08850-0037...</td><td>MQ4795951</td><td>ME4446782</td><td>2015-05-02...</td><td>1</td><td>0</td><td>SO</td><td>Из наличия</td></tr></table></div></div></div>	Каталожный номер	Заказ клиента	Номер счета	Дата счета	Штук в счете	Возврат	Тип заказа	Входит ли в наличие	08850-0037...	MQ4795951	ME4446782	2015-05-02...	1	0	SO	Из наличия	Менеджер отдела запасных частей, Сервисный консультант, Инженер по гарантии																								
Каталожный номер	Заказ клиента	Номер счета	Дата счета	Штук в счете	Возврат	Тип заказа	Входит ли в наличие																																			
08850-0037...	MQ4795951	ME4446782	2015-05-02...	1	0	SO	Из наличия																																			

3	<p>После оприходования запасных частей на склад ДЦ, товар автоматически распределяется и резервируется по созданным ранее документам «Заказ покупателя», которые визуализируются в СУАП определенным цветом в зависимости от статуса заказа и поставки запасных частей. При частичном поступлении запчастей статус заказа автоматически меняется на Частично получен от поставщика, при поступлении всех запчастей статус заказа меняется на Полностью получен.</p> <table><tr><td>>000004137</td><td>Полностью полу...</td><td>13.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004142</td><td>Полностью полу...</td><td>13.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004145</td><td>Частично отгру...</td><td></td><td></td></tr><tr><td>>000004150</td><td>Полностью полу...</td><td>16.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004153</td><td>Частично получ...</td><td>16.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004155</td><td>Частично получ...</td><td>17.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004157</td><td>Частично получ...</td><td>16.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004159</td><td>Полностью полу...</td><td>18.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004160</td><td>Полностью полу...</td><td>14.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004158</td><td>Полностью полу...</td><td>18.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004164</td><td>Полностью полу...</td><td>19.07.2018</td><td></td></tr><tr><td>>000004172</td><td>Полностью зака...</td><td></td><td></td></tr></table>	>000004137	Полностью полу...	13.07.2018		>000004142	Полностью полу...	13.07.2018		>000004145	Частично отгру...			>000004150	Полностью полу...	16.07.2018		>000004153	Частично получ...	16.07.2018		>000004155	Частично получ...	17.07.2018		>000004157	Частично получ...	16.07.2018		>000004159	Полностью полу...	18.07.2018		>000004160	Полностью полу...	14.07.2018		>000004158	Полностью полу...	18.07.2018		>000004164	Полностью полу...	19.07.2018		>000004172	Полностью зака...			Менеджер отдела запасных частей, Сервисный консультант, Инженер по гарантии
>000004137	Полностью полу...	13.07.2018																																																
>000004142	Полностью полу...	13.07.2018																																																
>000004145	Частично отгру...																																																	
>000004150	Полностью полу...	16.07.2018																																																
>000004153	Частично получ...	16.07.2018																																																
>000004155	Частично получ...	17.07.2018																																																
>000004157	Частично получ...	16.07.2018																																																
>000004159	Полностью полу...	18.07.2018																																																
>000004160	Полностью полу...	14.07.2018																																																
>000004158	Полностью полу...	18.07.2018																																																
>000004164	Полностью полу...	19.07.2018																																																
>000004172	Полностью зака...																																																	
4	<p>С момента полного поступления з/ч по заказу покупателя в DMS стартует счетчик дней нахождения з/ч на складе</p> <table><tr><th>Заказ</th><th>Дата поступления</th><th>Дней на складе</th><th>Дата поступления</th><th>Т</th></tr><tr><td>пу...</td><td>13.07.2018</td><td>7</td><td>16.07.2018</td><td>Г</td></tr><tr><td>пу...</td><td>13.07.2018</td><td>7</td><td>19.07.2018</td><td>Р</td></tr><tr><td>пу...</td><td>13.07.2018</td><td>7</td><td>19.07.2018</td><td>Р</td></tr><tr><td>у...</td><td></td><td></td><td>13.07.2018</td><td>Г</td></tr><tr><td>пу...</td><td>16.07.2018</td><td>4</td><td>19.07.2018</td><td>Р</td></tr><tr><td>ч...</td><td>16.07.2018</td><td></td><td>19.07.2018</td><td>Р</td></tr><tr><td>ч...</td><td>17.07.2018</td><td></td><td>20.07.2018</td><td>Р</td></tr><tr><td>ч...</td><td>16.07.2018</td><td></td><td>09.07.2018</td><td>Е</td></tr></table>	Заказ	Дата поступления	Дней на складе	Дата поступления	Т	пу...	13.07.2018	7	16.07.2018	Г	пу...	13.07.2018	7	19.07.2018	Р	пу...	13.07.2018	7	19.07.2018	Р	у...			13.07.2018	Г	пу...	16.07.2018	4	19.07.2018	Р	ч...	16.07.2018		19.07.2018	Р	ч...	17.07.2018		20.07.2018	Р	ч...	16.07.2018		09.07.2018	Е				
Заказ	Дата поступления	Дней на складе	Дата поступления	Т																																														
пу...	13.07.2018	7	16.07.2018	Г																																														
пу...	13.07.2018	7	19.07.2018	Р																																														
пу...	13.07.2018	7	19.07.2018	Р																																														
у...			13.07.2018	Г																																														
пу...	16.07.2018	4	19.07.2018	Р																																														
ч...	16.07.2018		19.07.2018	Р																																														
ч...	17.07.2018		20.07.2018	Р																																														
ч...	16.07.2018		09.07.2018	Е																																														
5	При полном поступлении запчастей по заказу покупателя, ответственному сотруднику	Менеджер отдела																																																

	<p>автоматически формируется событие для обзвона Клиента. Звонок поступления запасных частей по гарантии необходимо совершить в течение 3 дней с момента поступления з/ч, далее звонки совершать строго в даты оговоренные с клиентом, если дозвониться не удалось то в течение 3х дней. Обзвон коммерческих заказов в течение 7 дней и звонки совершать строго в даты оговоренные с клиентом, если дозвониться не удалось то в течение 3х дней. В случае, если а/м на стоянке авто ожидающих з/ч и ремонта, даже в случае, если дозвониться до клиента не удалось, автомобиль передается СК в работу по замене заказанных з/ч в день поступления з/ч, с последующим дозвоном до клиента для информирования о поступлении запчастей и окончании работ.</p>	<p>запасных частей, Сервисный консультант, Инженер по гарантии</p>
6	<p>Если а/м у клиента, согласовать время его приезда на ремонт и записать клиента на сервис; Если з/ч реализуются клиенту, то проинформировать клиента о прибытии и уточнить, когда клиент их заберет.</p> <p>Если клиент не приехал на ремонт или за запчастями, в таком случае необходимо совершить звонок в тот же день для уточнения новой даты визита и зафиксировать результат в событии звонка.</p>	<p>Менеджер отдела запасных частей, Сервисный консультант, Инженер по гарантии</p>
7	<p>Все результаты звонков фиксируются автоматически, после проведения события и внесения в него комментариев с итогами, в поле Обзвон справа от списка Заказов Покупателей. В данном поле указывается количество дней ожидания отгрузки запчастей, ФИО звонившего клиенту сотрудника, результаты звонка. Таким образом РОЗЧ, ДППО или ДДЦ может отследить, не реже одного раза в 7 дней, был ли совершен звонок клиенту и каковы результаты прошлых звонков и своевременно ли сотрудники совершают звонки уведомления о поступлении запчастей.</p>	<p>Менеджер отдела запасных частей, Сервисный консультант, Инженер по гарантии</p>

	<p>отгруженные и удаленные</p> <p>Найти... Все действия ▾</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Результат</th><th>Срок ожи...</th><th>Ответственны</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Комментарий</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>16.07.2018 10:20:29 просил перезвонить</td><td>11</td><td>Иматалиев Са Нурбулатович</td></tr> <tr> <td>16.07.2018 10:35:38 просил перезвонить</td><td>11</td><td>Иматалиев Са Нурбулатович</td></tr> <tr> <td>Запись 23.07.2018 0... записан на 23.07</td><td>11</td><td>Иматалиев Са Нурбулатович</td></tr> </tbody> </table>	Результат	Срок ожи...	Ответственны	Комментарий			16.07.2018 10:20:29 просил перезвонить	11	Иматалиев Са Нурбулатович	16.07.2018 10:35:38 просил перезвонить	11	Иматалиев Са Нурбулатович	Запись 23.07.2018 0... записан на 23.07	11	Иматалиев Са Нурбулатович	
Результат	Срок ожи...	Ответственны															
Комментарий																	
16.07.2018 10:20:29 просил перезвонить	11	Иматалиев Са Нурбулатович															
16.07.2018 10:35:38 просил перезвонить	11	Иматалиев Са Нурбулатович															
Запись 23.07.2018 0... записан на 23.07	11	Иматалиев Са Нурбулатович															
8	<p>Помимо отслеживания истории возможно применить фильтры по автору заказа, клиенту, состоянию заказа, типу заказа и т.п. см изображение</p>  <p>The screenshot shows the 'Заказы покупателей' (Buyer Orders) window. It includes a toolbar with icons for creating, editing, deleting, and searching. Below the toolbar, there are several filter fields: 'Организация' (Organization) set to 'ВЛГ, Стелла, ООО', 'Подразделение' (Department), 'Контрагент' (Counterparty), 'Заказчик' (Orderer), 'Менеджер' (Manager), 'Состояние заказа' (Order status), and 'Тип заказа' (Order type). There is also a checkbox for 'открыть полностью отгруженные и удаленные' (open fully shipped and deleted) and a 'Найти...' (Find...) button.</p>																