 TOYOTA	Порядок написания запроса «RSR»¹ на техническую поддержку	№ от 25.01.2017 г.
Исполнители:	Технический лидер станции	«Утверждаю» Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.
Оборудование и инструмент:	Диагностическое оборудование станции, устройства фото/видео фиксации.	«Согласовано» Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.
Цель:	Получение помощи техническому лидеру станции в выборе методики ремонта или диагностики автомобилей Тойота и Лексус в особо сложных случаях.	

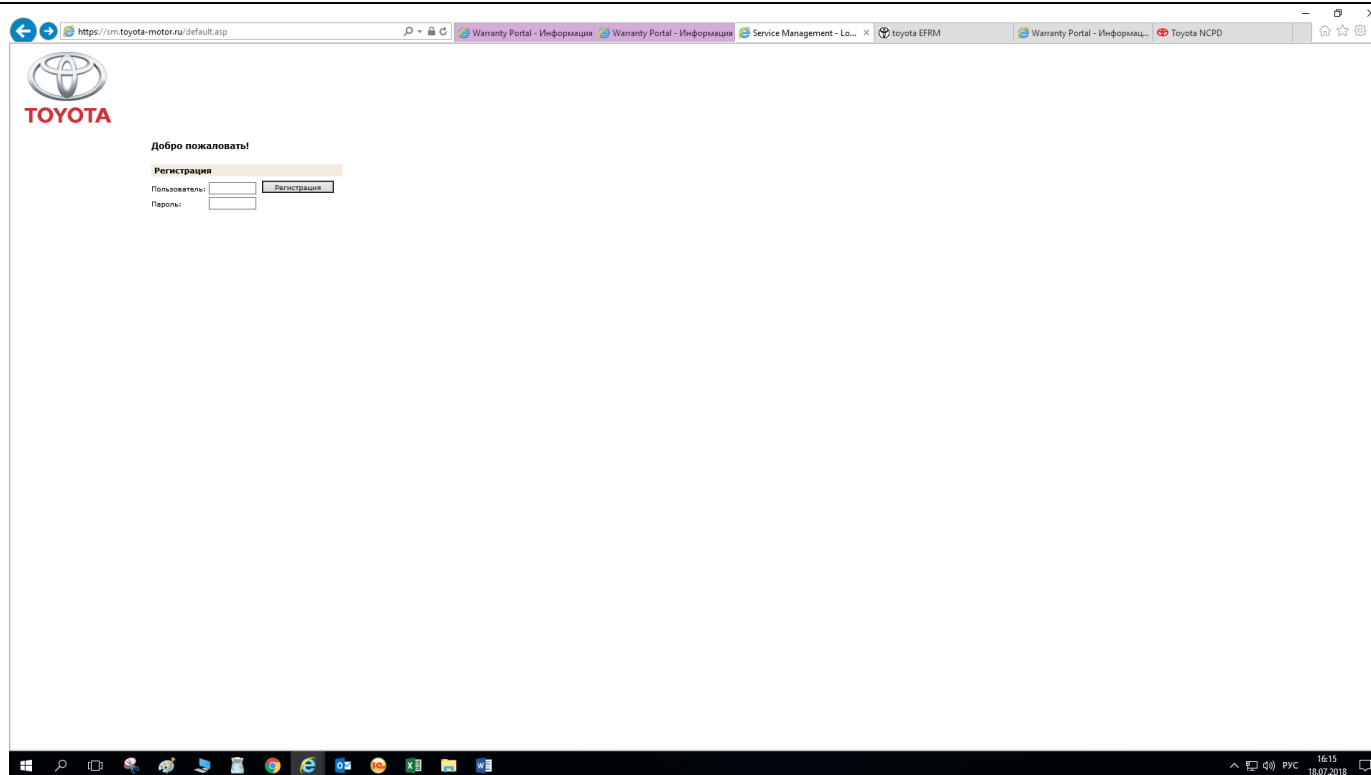
¹ «RSR» - Repair Support Request - запрос на техническую поддержку в TMP².

² TMP – ООО «Тойота Мотор».

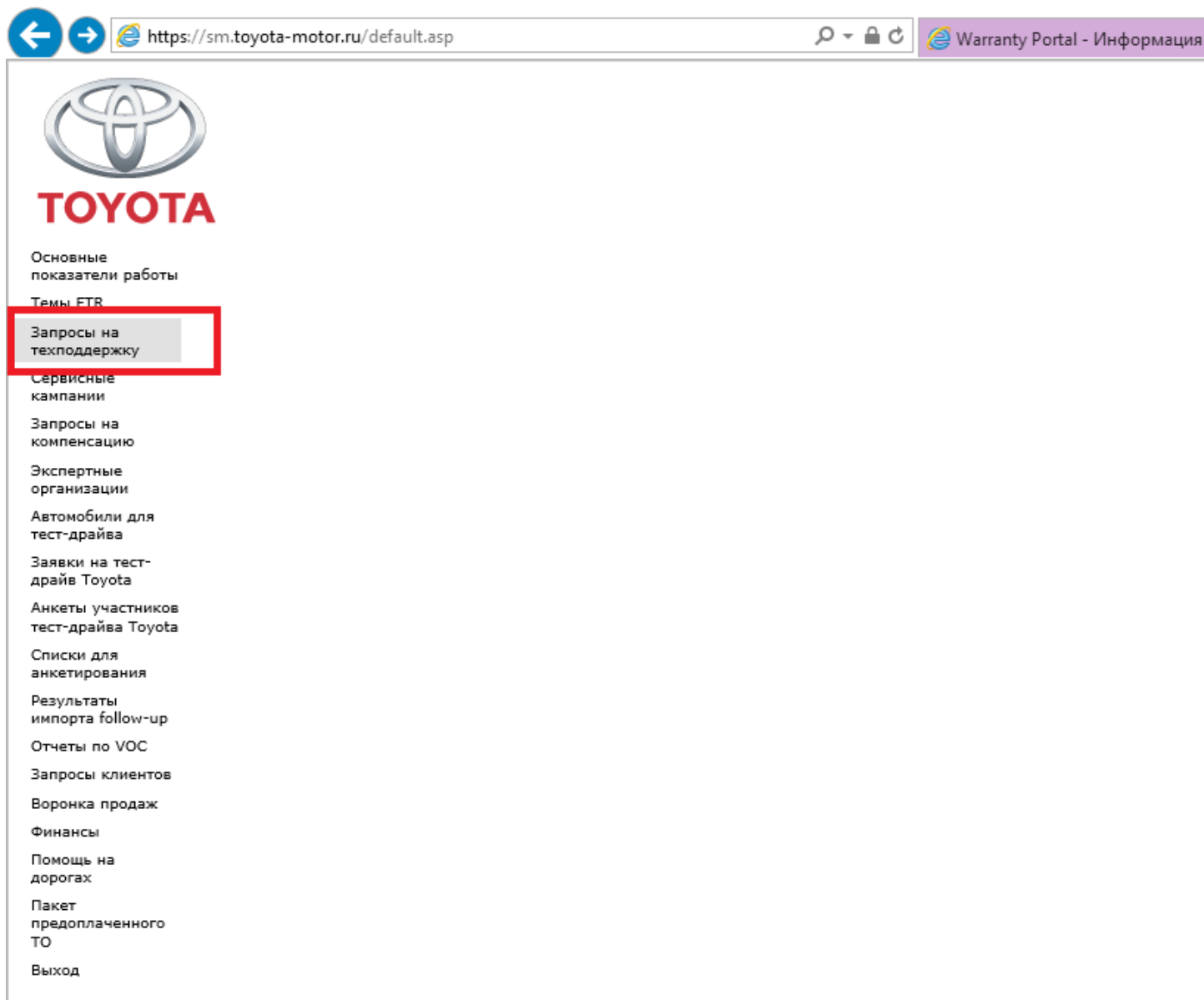
³ VIN – уникальный индикационный номер автомобиля.

⁴ SM – Service Menegement – портал технической поддержки.

№	Действие и условия его совершения	Ответственный исполнитель
1	Технический лидер станции принимает решение о написании запроса на техническую поддержку в случае, если неисправность автомобиля была выявлена, но не может быть точно определена или отремонтирована силами дилерского центра в течении 1 календарного дня, или если технический лидер не может определить причину неисправности или наилучший метод ее решения.	Технический лидер станции
2	Технический лидер станции обязан собрать все необходимые данные для написания запроса RSR: данные контактного лица, VIN3 номер автомобиля, пробег (км), жалоба клиента, дата первого обращения клиента, подробное описание обнаруженной неисправности, условия при которых можно воспроизвести и результаты уже проведенной диагностики.	Технический лидер станции
3	Технический лидер станции посредством SM-портала ⁴ заполняет все необходимые данные для написания запроса на техническую поддержку, прикладывает все собранные данные и отслеживает состояние запроса RSR. Для этого сначала требуется зайти на сайт SM-портала по адресу: « https://sm.toyota-motor.ru/default.asp »	Технический лидер станции



После ввода логина и пароля необходимо выбрать «Запросы на техническую поддержку» в левой части окна.



В открывшемся окне есть возможность просмотра всех RSR запросов, написанных техническим лидером, по различным критериям. Для создания нового RSR запроса необходимо нажать кнопку «Создать».



Основные показатели работы

Темы FTR

Запросы на техподдержку

Сервисные кампании

Запросы на компенсацию

Экспертные организации

Автомобили для тест-драйва

Заявки на тест-драйв Toyota

Анкеты участников тест-драйва Toyota

Списки для анкетирования

Запросы на техподдержку REPAIR SUPPORT REQUEST (RSR)

Мои запросы RSR

Общие запросы RSR

Шаблоны CheckList

Показать:

Статус:

Модель:

Код компонента:

Мои запросы

Все

Обновить

Сброс фильтров



Создать

Удалить черновики

← → ↺ ↻

№	Номер запроса	Компонент	Неисправности	Статус	Контактное лицо	VIN	Модель	Номер двигателя	Пробег (км)	Дата производства	Дата закрытия	Количество дней запроса
---	---------------	-----------	---------------	--------	-----------------	-----	--------	-----------------	-------------	-------------------	---------------	-------------------------

← → ↺ ↻

Далее требуется заполнить все поля по автомобилю, описание неисправности по шаблону:

1. Описание жалобы/симптома со слов клиента:
2. Условия и обстоятельства проявления жалобы/симптома у клиента:
3. Возможность, метод и условия подтверждения жалобы/симптома в ДЦ:
4. Доп. оборудование (если установлено):
5. Коды DTC:
6. Статус а/м (в ДЦ или у клиента):
7. Дата открытия з/н (если открыт):
8. Выполненные проверки и их результаты:
9. Дополнительная информация / История ремонта:

	<div><div><div>Основные показатели работы</div><div>Темы FTR</div><div>Запросы на техподдержку</div><div>Сервисные кампании</div><div>Запросы на компенсацию</div><div>Экспертные организации</div><div>Автомобили для тест-драйва</div><div>Заявки на тест-драйв Toyota</div><div>Анкеты участников тест-драйва Toyota</div><div>Списки для анкетирования</div><div>Результаты импорта follow-up</div><div>Отчеты по VOC</div><div>Запросы клиентов</div><div>Воронка продаж</div><div>Финансы</div><div>Помощь на дорогах</div><div>Пакет предоплаченного ТО</div><div>Выход</div></div><div><div>Регистрация:</div><div>Пользователь: Miroshkin</div><div>Дилер: Тойота Центр</div></div></div> <div><div>Карточка Запроса на техподдержку - Номер запроса: 18/26146/R400,</div><div><div>Проверить</div><div>Сохранить</div><div>Направить</div><div>Вернуться к списку</div></div><div><div>Описание</div><div>CheckList</div><div>Детали</div><div>Приложенные файлы</div></div><div><div>Номер запроса: 18/26146/R400</div><div>Код контактного лица: rgs026934</div><div>Контактное лицо: Мирошкин Евгений Викторович</div><div>Дата первого обращения клиента: <input type="text"/> *</div><div>Дата поступления отчета: <input type="text"/></div><div>Время поступления отчета: <input type="text"/></div><div>Дата первого ответа: <input type="text"/></div><div>Время первого ответа: <input type="text"/></div><div>Время обработки запроса (часы:минуты): <input type="text"/></div><div>Дата закрытия: <input type="text"/></div><div>Статус: Создан</div><div>VIN/Номер рамы : <input type="text"/> *</div><div>Заполнить</div><div>Модель: <input type="text"/></div><div>Model code: <input type="text"/></div><div>Дата производства: <input type="text"/></div><div>Номер двигателя : <input type="text"/></div><div>Пробег (ки): <input type="text"/> 0 *</div><div>Дата продажи конечному потребителю: <input type="text"/></div><div>Компонент : <input type="text"/> *</div><div>Неисправности: <input type="text"/> ...</div><div>Срочный запрос: <input checked="" type="checkbox"/> *</div><div>Общее время ответа дилера: 0</div></div><div><div>Описание неисправности/диагностики:</div><div><div>1. Описание жалобы/симптома со слов клиента:</div><div>2. Условия и обстоятельства проявления жалобы/симптома у клиента:</div><div>3. Возможность, метод и условия подтверждения жалобы/симптома в ДЦ:</div><div>4. Доп. оборудование (если установлено):</div></div></div><div><div>Запрос/дополнение:</div><div><div></div></div></div><div><div><div>← → ↺ ↻</div><div>Пользователь</div><div>Комментарий</div><div>TMR</div><div>Время</div><div>Дата создания</div></div><div><div>← → ↺ ↻</div></div></div></div>	
4	<p>После обработки запроса техническим отделом TMR, вносится комментарий в ответ, содержащий информацию о методике ремонта, или запрашиваются дополнительные данные по диагностике с описанием методики её проведения. Результаты рекомендованных методик ремонта отправляются техническим лидером станции на SM-портале.</p>	Технический лидер станции



TOYOTA

Основные
показатели работы

Темы FTR

Запросы на
техподдержку

Сервисные
кампании

Запросы на
компенсацию

Экспертные
организации

Автомобили для
тест-драйва

Заявки на тест-
драйв Toyota

Анкету участников
тест-драйва Toyota

Списки для
анкетирования

Результаты
импорта follow-up

Отчеты по VOC

Запросы клиентов

Воронка продаж

Финансы

Помощь на
дорогах

Пакет
предоплаченного
ТО

Выход

Карточка Запроса на техподдержку - Номер запроса: 17/24350/R400, JTMCV05J104211202

Проверить Сохранить Направить Вернуться к списку

Описание	CheckList	Детали	Приложенные файлы
Номер запроса:	17/24350/R400	VIN/Номер рамы :	JTMCV05J104211202
Дата первого обращения клиента:	08.08.2017	Модель:	LC 200
Дата поступления отчета:	09.08.2017	Model code:	VDJ200L-GMTEZW
Время поступления отчета:	09:19:21	Дата производства:	03.10.2016
Дата первого ответа:	09.08.2017	Номер двигателя :	1VD 0354613
Время первого ответа:	09:21:36	Пробег (км):	19879
Время обработки запроса (часы:минуты):	0:2	Дата продажи конечному потребителю:	13.02.2017
Заявки на тест-драйв Toyota	14.09.2017	Компонент :	18 AUDIO AND NAVIGATION
Дата закрытия:	14.09.2017	Неисправности:	P2 Головное устройство LC200 BMC
Статус:	Закрыт	Срочный запрос:	Нет
		Общее время ответа дилера:	32

Описание неисправности/диагностики:

- Описание жалобы/симптома со слов клиента: Зависает изображение при включении "R"
- Условия и обстоятельства проявления жалобы/симптома у клиента: При езде задним ходом изображение с камеры заднего вида зависает на ГУ
- Возможность, метод и условия подтверждения жалобы/симптома в ДЦ: В условиях ДЦ жалоба не подтверждена, клиент предоставил видео неисправности
- Доп. оборудование (если установлено):

Запрос/дополнение:

Пользователь	Комментарий	TMR	Время	Дата создания
Островский Александр Валерьевич	Симптомы похожи как в теме SM 2016/1289	<input type="checkbox"/>	9:19:21	09.08.2017
Быков Александр	Коллеги, здравствуйте! Данный симптом подходит под описание в теме FTR 2016/1419. Сообщите всю информацию в соответствии с TS16-011RU. MMDiagData в данном случае не записывать.	<input checked="" type="checkbox"/>	9:37:31	09.08.2017
Островский Александр Валерьевич	Собрали информацию по клиенту. Во время возникновения ошибки никаких дополнительных устройств подключено не было. На автомобиле дополнительно установлен только видеорегиистратор, который был "запитан" от прикуривателя. Иногда через USB или Bluetooth подключается мобильный телефон iPhone. Зависание камеры происходит не системно, а хаотически.	<input type="checkbox"/>	10:29:24	14.08.2017
Быков Александр	Александр, здравствуйте! Спасибо за информацию. Уточните также: - Версию ПО ГУ? - Частотность воспроизведения симптома?	<input checked="" type="checkbox"/>	10:52:07	14.08.2017
	Версия ПО 01.00.0500	<input type="checkbox"/>	11:03:56	14.08.2017

Пример RSR запроса.

5

При положительном результате выполненного ремонта запрос RSR может быть закрыт, о чем технический лидер станции информирует технический отдел TMP посредством SM-портала.

Технический лидер
станции

Лист ознакомления с Процедурой написания запросов на техническую поддержку RSR

[illegible]