| | | |
|---|---|---|
| TOYOTA | **Порядок проведения Специальных Сервисных Кампаний (ССК).** | **№04 от 03.01.2017 г.** |
| **Исполнители:** | **Инженер по гарантии(ИПГ), Сервисный консультант(СК), Мастер ремонтной зоны (МРЗ), Слесарь по ремонту автомобилей, Руководитель отдела запасных частей (РОЗЧ), Работник склада.** | ***«Утверждаю»***<br><br>Директор |
| **Оборудование и инструмент:** | **Warranty-портал, программа 1С[1], SM-портал, TIS-портал** | ***«Согласовано»***<br><br>Директор по послепродажному обслуживанию |
| **Цель:** | **Настоящая процедура проведения Специальной сервисной кампании разработана с целью построения эффективного взаимодействия между отделами при проведении Специальных сервисных кампаний, обеспечения качества продукции Тойота путем проведения сервисных кампаний силами дилерской сети Тойота.** | |

[1] 1С – база данных дилерского центра

| № | Наименование | Ответственный исполнитель |
|---|---|---|
| 1 | Ответственным сотрудником за Сервисные кампании, которому вменяются в обязанности организация проведения ССК, контроль за результатами выполнения, координация действий всех вовлеченных в процесс отделов, отчет перед руководством и ТМР, а также иное взаимодействие с ТМР по вопросам, связанным с проведением ССК является Инженер по гарантии. | Инженер по гарантии |
| 2 | Инженер по гарантии обязан при получении письма от ТМР[2] с почтового ящика Campaign <Campaign@toyota-motor.ru> о начале работ по проведению ССК, загрузить информацию о проводимой ССК в 1С в течение двух рабочих дней.<br> <br>Ср 28.03.2018 19:10<br>Olga Stepanova <OStepanova@toyota-motor.ru> от имени Campaign <Campaign@toyota-motor.ru><br>Начало работ по Сервисной программе _Установка предупреждающей наклейки на заднюю дверь автомобилей Toyota Venza / Start of repairs under CSC_Operation of Back Door Close<br>Кому 'ALakin@toyotabc.ru'; 'Technolog_TCSB@business-car.ru'; 'IKiryakov@toyotabc.ru'; 'ASyachnev@toyotabc.ru'; 'Technolog_TCB@business-car.ru'; 'aporozov@toyota66.ru'; 'obukhov@toyota66.ru'; 'ardashev@toyota66.ru'; 'warranty@toyota66.ru';<br>'vasiluk.nl@toyota-krasnoyarsk.ru'; 'vasiluk.nl@toyota-krasnoyarsk.ru'; 'warranty@toyota-krasnoyarsk.ru'; 'gaidukova.ao@krepost.com'; 'imusin@toyota-ufa.ru'; 'warranty@toyota-ufa.ru'; 'Эльмира Каримова (elkarimova@toyota-ufa.ru)'; 'vdyachkov@toyotachel.ru';<br>'vbudilovsky@iat.ru'; 'warranty@iat.ru'; 'AGolovkin@toyota-irkutsk.ru'; 'warranty@toyota-irkutsk.ru'; 'ITrafnov@toyotabc.ru'; 'Ekuzmin@toyotabc.ru'; 'Technolog TCLO (Technolog_TCLO@business-car.ru)'; 'Alikhatchev@toyotabc.ru'; 'anikonov@verra.ru';<br>'ibelosludtsev@groupt.ru'; 'Zaitsev_VV@ton-auto.ru'; 'Kosatkin@ton-auto.ru'; 'warranty@ton-auto.ru'; 'Морозов Алексей Владиславович (amorozov@toyotann.ru)'; 'oodinarkin@toyotann.ru'; 'warranty@toyotann.ru'; 'avasilyev@toyotatmn.ru'; 'gto@toyotatmn.ru'<br>Вы переадресовали это сообщение 28.03.2018 19:51.<br>Это сообщение было отправлено с важностью: Высокая.<br>Сообщение 16OSD-063_Информационное письмо о начале работ по Сервисной программе.pdf (60 Кбайт) 16OSD-063_Бюллетень TD3.pdf (315 Кбайт)<br>16OSD-063(CSC)_Вопросы и ответы.pdf (357 Кбайт) 16OSD-063(CSC)_Список VIN.xlsx (346 Кбайт)<br>Уважаемые коллеги!<br>Пожалуйста, ознакомьтесь с официальным письмом во вложении.<br>Если у вас возникнут вопросы, пожалуйста, обращайтесь на адрес campaign@toyota-motor.ru.<br>С уважением,<br>Инженерно-технический отдел<br>ООО «Тойота Мотор».<br>Dear colleagues!<br>Please see information letter attached.<br>In case you have questions please do not hesitate to contact us at campaign@toyota-motor.ru.<br>Письмо от ТМР о проводимой ССК может содержать полно или частично следующую информацию:<br>• название ССК;<br>• код ССК ТМР;<br>• список VIN автомобилей, попадающих под действие данной ССК;<br>• коды работ, и нормативы по времени проведения этих работ;<br>• используемые детали, их номера и количество; | Инженер по гарантии |

[2] ТМР- ООО «Тойота Мотор»

- сроки и регламент проведения ССК;
- техническая информация о причинах проведения ССК, способы их устранения;
- вопросы/ответы при общении с Клиентом на тему проводимой ССК.

Также в сетевой папке \\agat34-tdom2\cf$\Сервис-бюро\сервис\ССК\ССК для ТМР, необходимо создать новую подпапку для вновь вышедшей ССК, название папки формируется следующим образом: Номер сервисной кампании (например: 16OSD-063(CSC)) и затем ее название (например: Установка предупреждающей наклейки на заднюю дверь автомобилей Toyota Venza).

| | | |
|---|---|---|
| 16OSD-054 Замена топливозаборника ... | 22.06.2018 10:28 | Папка с файлами |
| 16OSD-056 Проверка фар головного ос... | 10.12.2016 8:52 | Папка с файлами |
| 16OSD-063(CSC) Установка предупрежд... | 22.06.2018 16:18 | Папка с файлами |
| 16OSD-088 Замена электронного блок... | 18.04.2018 16:39 | Папка с файлами |
| 16OSD-092 Замена топливного насоса | 12.02.2017 13:24 | Папка с файлами |

Вложения из письма от Campaign сохраняются в сетевую папку:

- Информационное письмо о начале работ по Сервисной программе;
- Вопросы и ответы;
- Список VIN;
- Бюллетень TD3.

В файле Бюллетень TD3 имеется ссылка на скачивание дополнительных файлов, не включенных во вложения в письме от Campaign с TIS - портала по адресу tis.toyota-motor.ru

**ВОПРОСЫ**

Если любой из пунктов данной кампании нуждается в разъяснении, пожалуйста, обращайтесь по электронному адресу campaign@toyota-motor.ru.

Перейдя по ссылке > **16OSD-063(CSC)**, вы можете найти следующие документы:

- Список VIN.
- Вопросы и ответы.
- Гарантийную компенсацию.
- Техническую инструкцию.
- Письмо владельцу.

# Установка предупреждающей наклейки на заднюю дверь автомобиля

## Установка предупреждающей наклейки на заднюю дверь автомобиля

| | |
|---|---|
| **Номер** | 16OSD-063(CSC) |
| **Модели** | Venza |
| **Коды моделей** | AGV10<br>AGV15 |
| **Агрегат** | Кузов |
| **Дата начала** | 28 марта 2018 г. |
| **Дата завершения** | 31 марта 2019 г. |

Под действие данной сервисной программы попадают некоторые автомобили Toyota Venza, оборудованные доводчиком двери багажного отделения.
Данная система разработана для автоматического закрытия задней двери при приложении небольшого усилия. Эта система активируется приблизительно за 3 см до полного закрытия двери, при этом деактивируется система защиты от защемления.

В дополнение к руководству для владельца Тойота напоминает, что во избежание защемления, пальцы рук или другие предметы не должны находиться между дверью и кузовом автомобиля при работе доводчика двери.

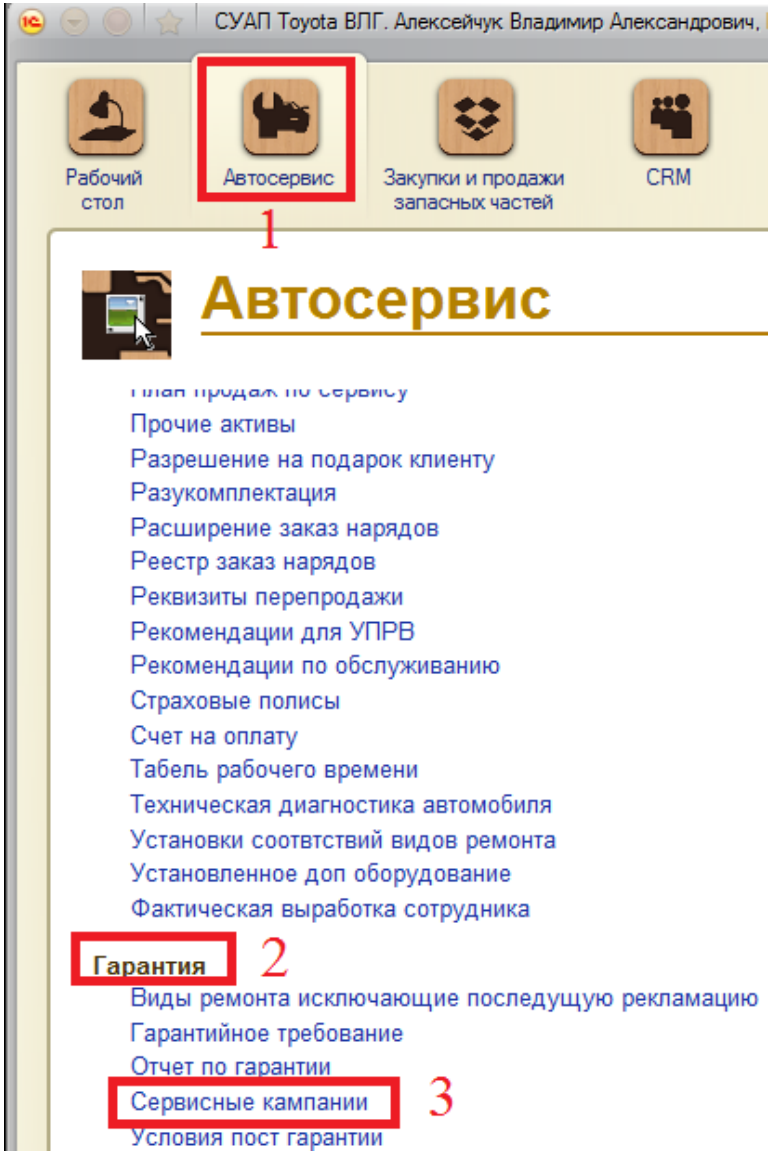
Закрыть

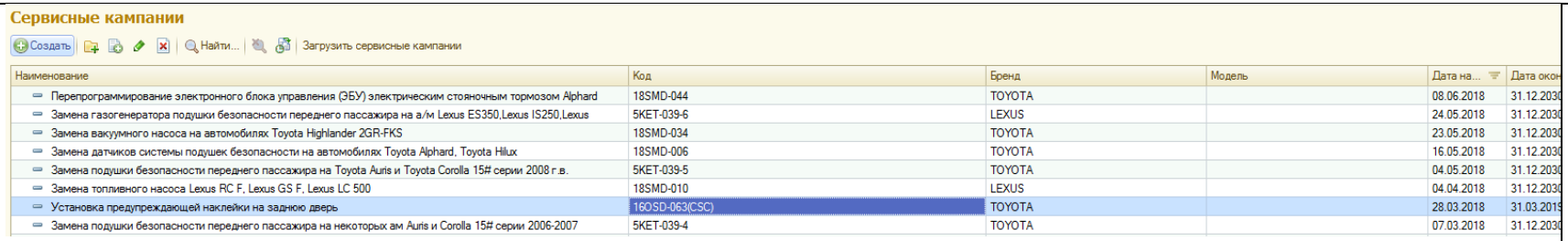
**Вложения:**

| | |
|---|---|
| 16OSD-063(CSC)_Вопросы и ответы_обновление от 02.04.2018.pdf | 357,67 Кб |
| 16OSD-063(CSC)_Список VIN_обновление от 02.04.2018.xlsx | 293,5 Кб |
| 16OSD-063(CSC)_Техническая инструкция.pdf | 182,06 Кб |
| 16OSD-063_Гарантийная компенсация.pdf | 305,42 Кб |
| 16OSD-063_Образец письма владельцу_Venza.doc | 157,5 Кб |

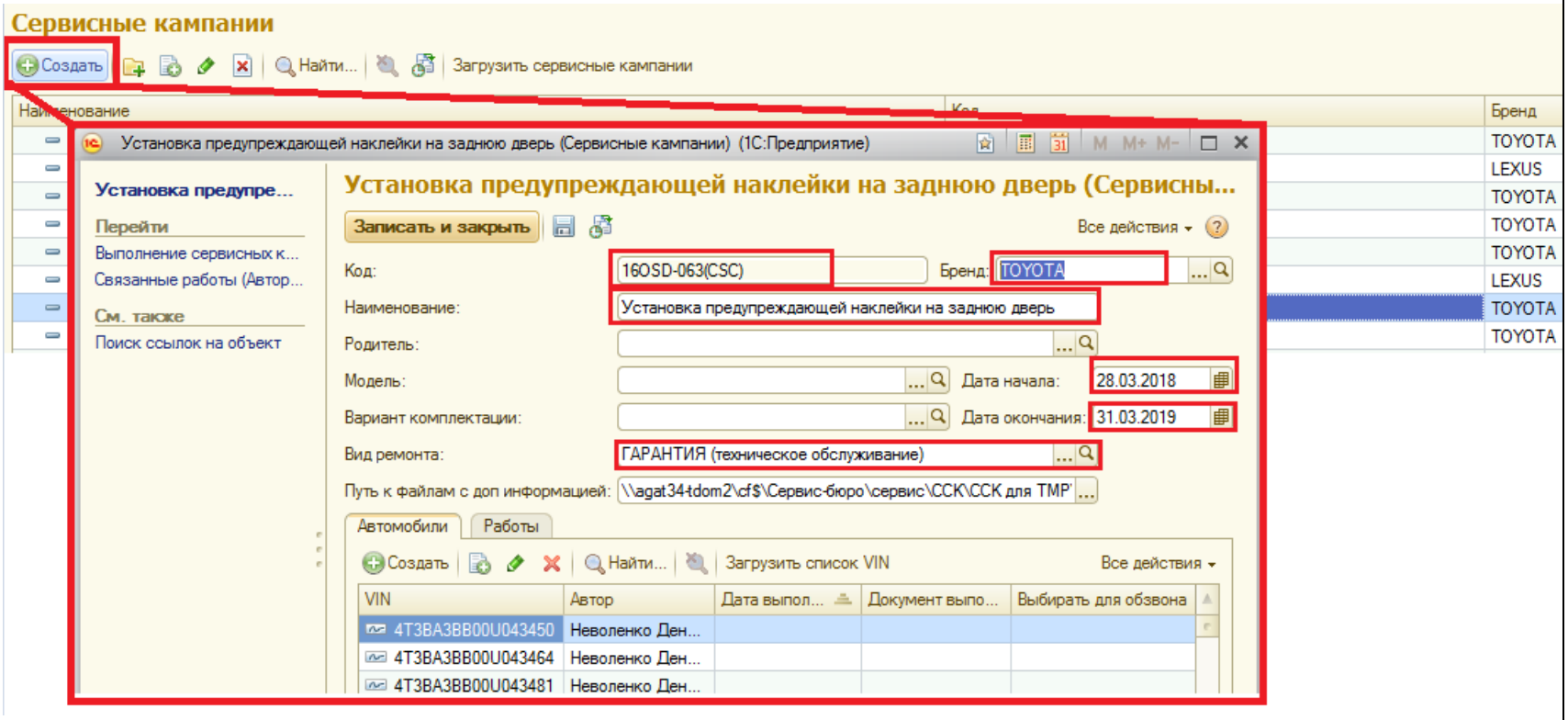
Итоговый вид сетевой папки \\agat34-tdom2\cf$\Сервис-бюро\сервис\ССК\ССК для ТМР

| | | |
|---|---|---|
| 16OSD-063(CSC)_Вопросы и ответы | 28.03.2018 18:39 | Adobe Acrobat D... |
| 16OSD-063(CSC)_Список VIN | 28.03.2018 19:01 | Лист Microsoft Ex... |
| 16OSD-063(CSC)_Список VIN_обновление от 02.04.2018 | 02.04.2018 17:33 | Лист Microsoft Ex... |
| 16OSD-063(CSC)_Техническая инструкция | 28.03.2018 19:21 | Adobe Acrobat D... |
| 16OSD-063_Бюллетень TD3 | 28.03.2018 18:54 | Adobe Acrobat D... |
| 16OSD-063_Гарантийная компенсация | 28.03.2018 19:21 | Adobe Acrobat D... |
| 16OSD-063_Информационное письмо о начале работ по С... | 28.03.2018 18:46 | Adobe Acrobat D... |
| Vin_obzvon | 03.04.2018 7:44 | Лист Microsoft Ex... |
| Лист ознакомления механиков с ССК | 28.03.2018 19:53 | Документ Micros... |
| Отчет по обзвону_16OSD-063(CSC) | 02.04.2018 17:31 | Лист Microsoft Ex... |

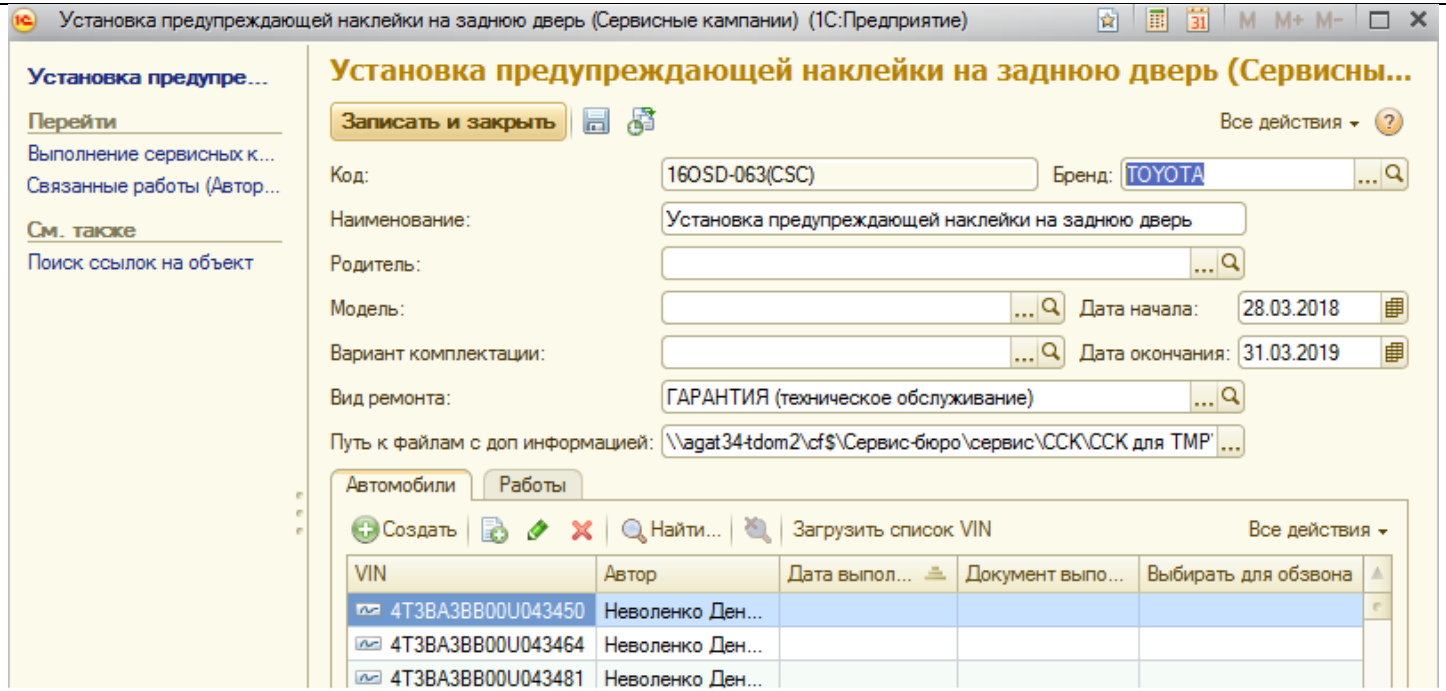
| | | |
|---|---|---|
| 3 | Далее, список Сервисных кампаний обновляется в справочнике Сервисных кампаний в 1С:<br>*Автосервис → Гарантия → Сервисные кампании*<br>  <br><br>Открывается список ранее подгруженных в 1С Сервисных кампаний. | Инженер по гарантии |



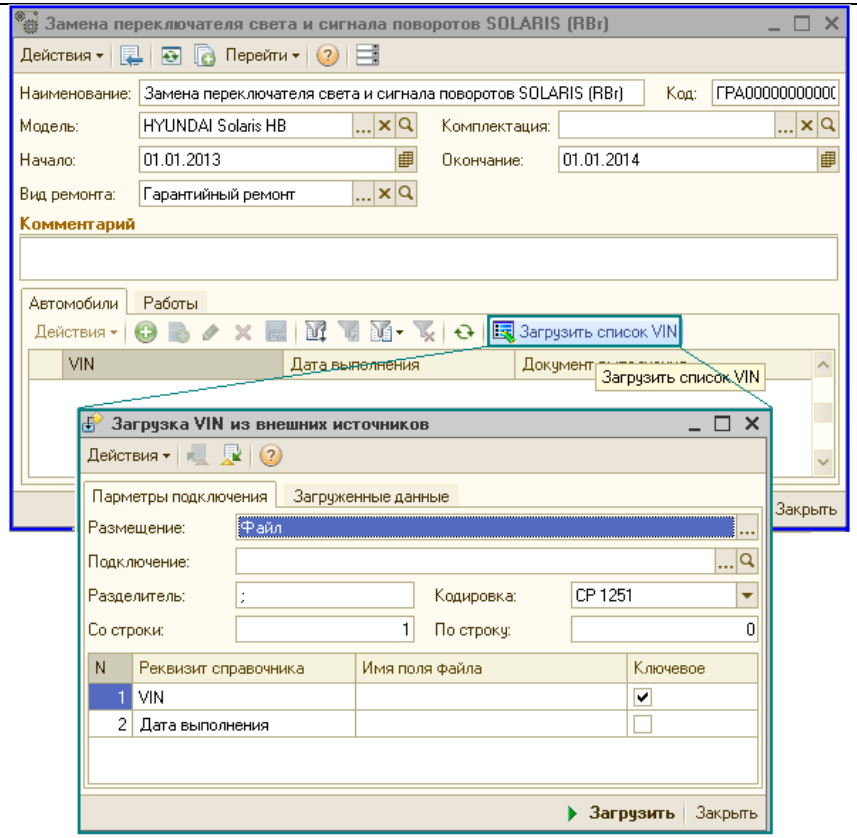

Для создания в 1С новой ССК, инженер по гарантии создает новую карточку Сервисной кампании.




В карточке заполняются следующие поля согласно полученной информации о ССК:
*Код* – заносим код сервисной кампании;
*Наименование* – заносим название сервисной кампании;
*Бренд* – заносим бренд сервисной кампании;
*Модель* – поле заполняется по – необходимости, если кампания распространяется на конкретную модель а/м;
*Дата начала, окончания* – заполняется период действия данной кампании;
*Вид ремонта* – Гарантийный ремонт или ГАРАНТИЯ (техническое обслуживание) (зависит от того, являются ли а/м попадающие под ССК на гарантии или нет)
Итоговый вид заполненной карточки Сервисной кампании представлен ниже



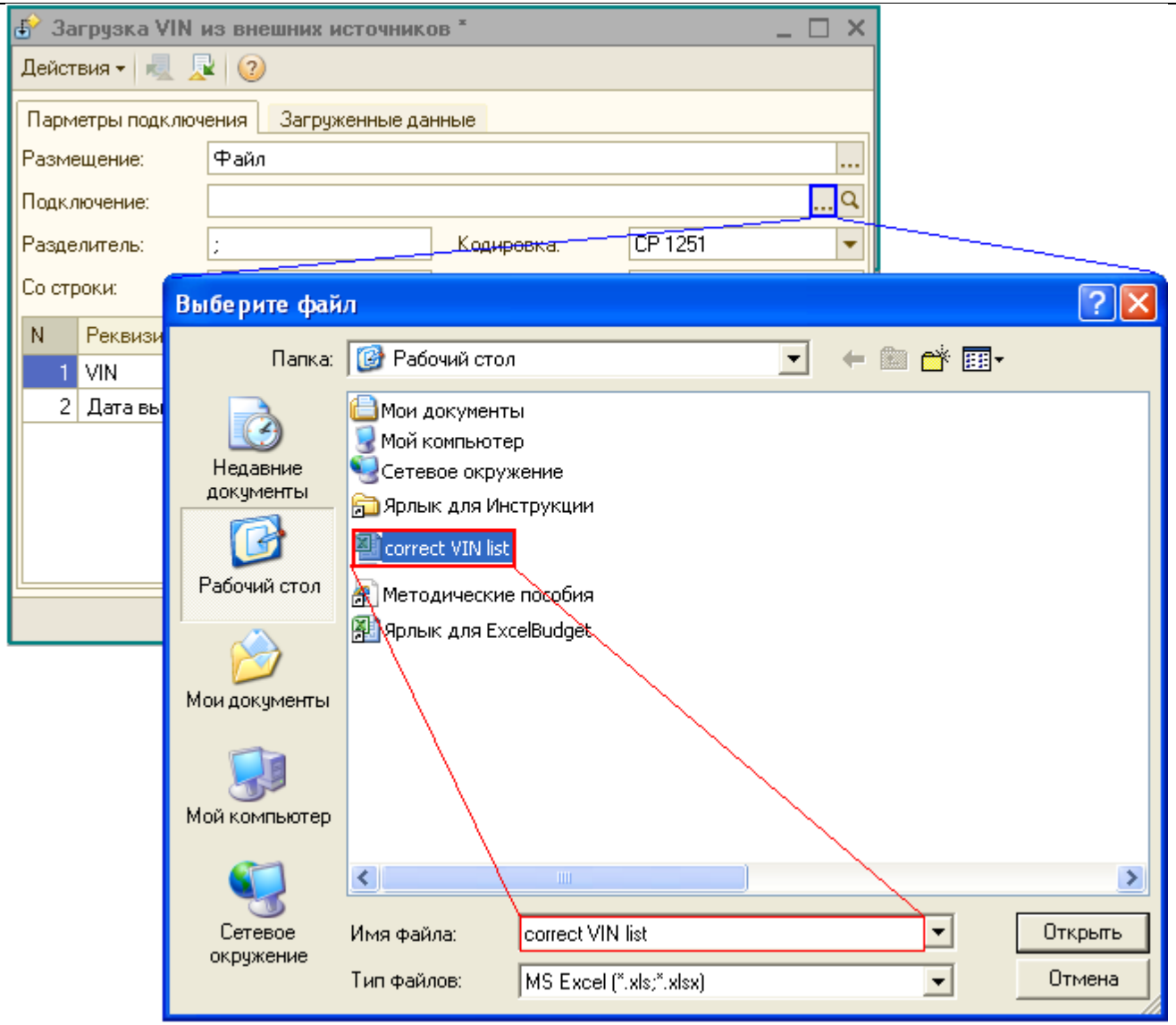

Список автомобилей подгружаем из файла «Список VIN» из сетевой папки.




Заполняем Параметры подключения:

*Размещение:*

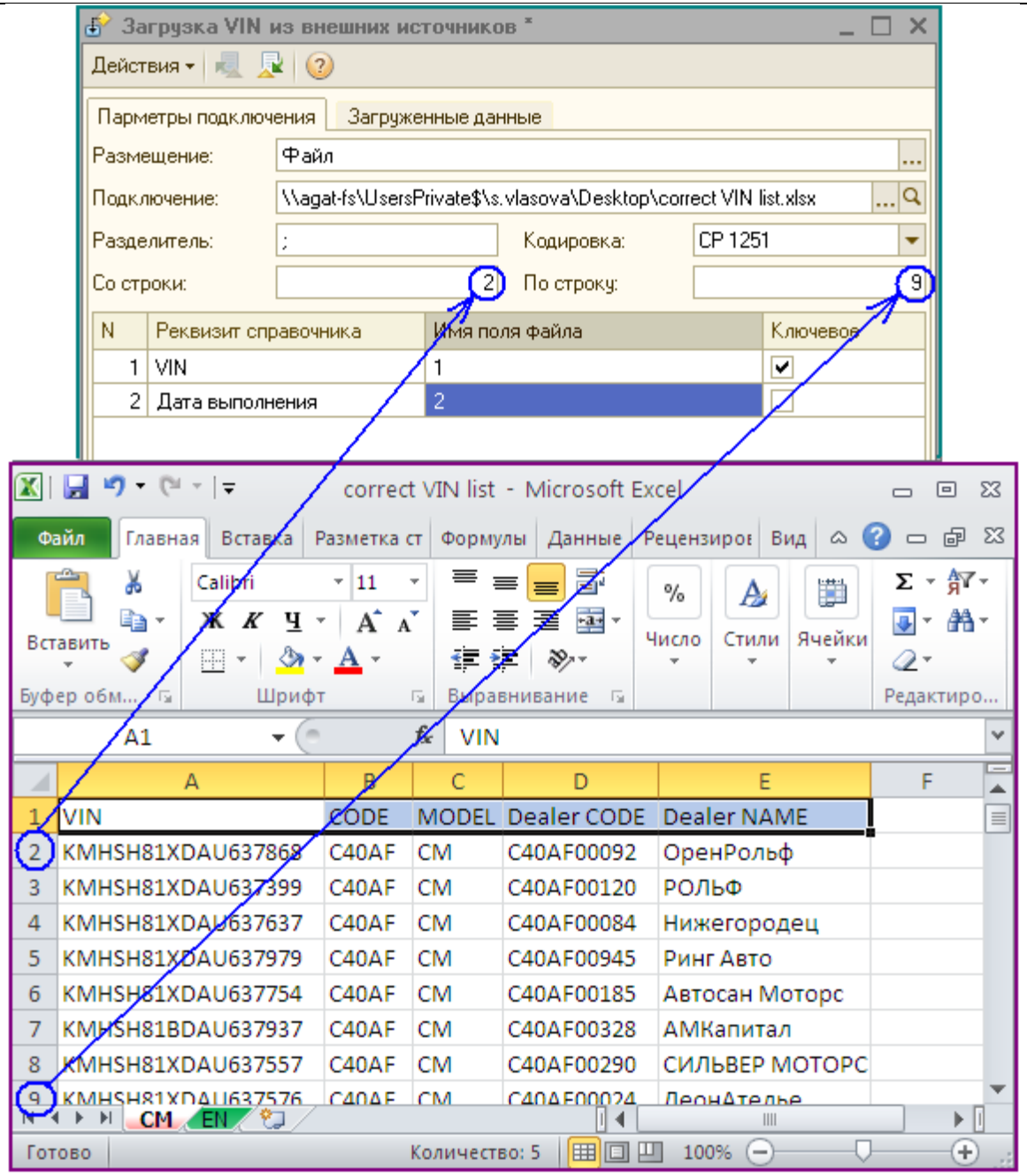
- при выборе *Файла* появляется возможность загрузки данных из сохраненного файла



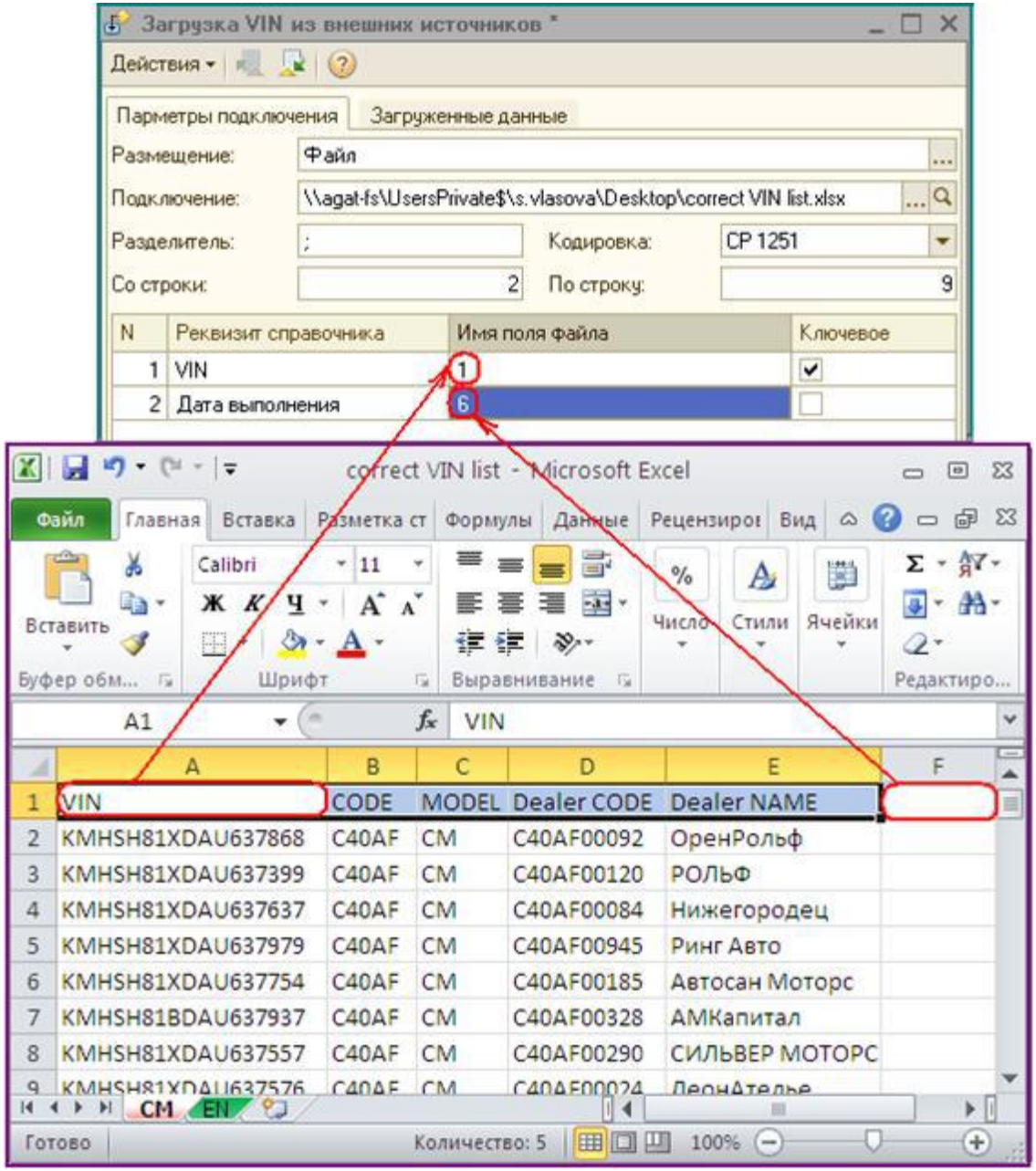

*Разделитель* – по умолчанию стоит «;»;

*Кодировка* – присваивается автоматически. Если файл предоставляется в кодировке, отличной от стандартной, то в этом поле можно поменять тип кодировки. Данное поле лучше менять после консультации с ИТ отделом. Самостоятельно менять эту настройку не рекомендуется.

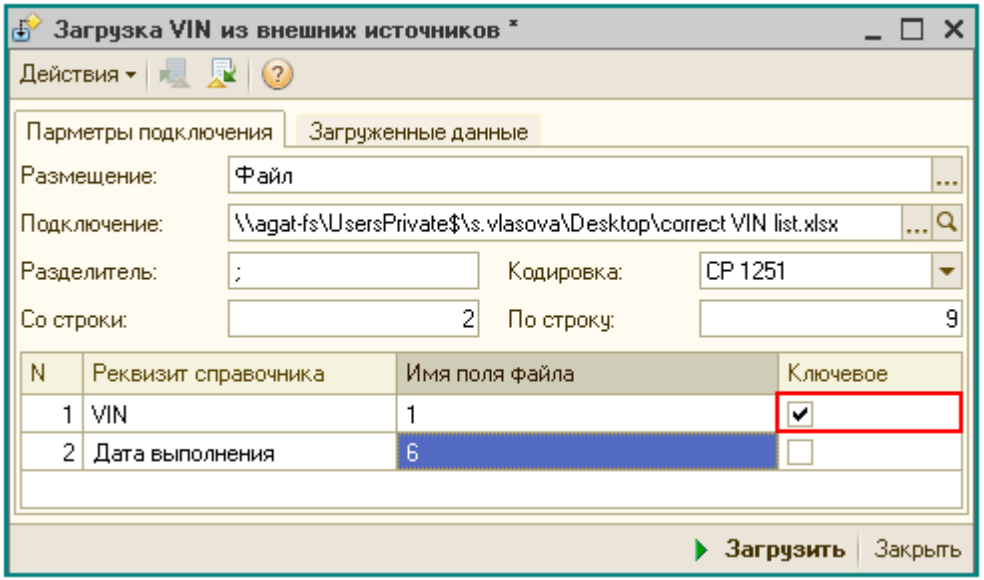
*Со строки, По строку* – смотрим в файле с какой строки и по какую строку нужно грузить список (если конечная строка не будет указана, то программа по - умолчанию подгрузит весь список автомобилей до конца)


Загрузка VIN из внешних источников *
Действия
Парметры подключения
Загруженные данные
Размещение: Файл
Подключение: \\agat-fs\UsersPrivate$\s.vlasova\Desktop\correct VIN list.xlsx
Разделитель: ;
Кодировка: CP 1251
Со строки: 2
По строку: 9
N
Реквизит справочника
Имя поля файла
Ключевое
1 VIN 1
2 Дата выполнения 2
correct VIN list - Microsoft Excel
Файл
Главная
Вставка
Разметка ст
Формулы
Данные
Рецензиро
Вид
Вставить
Буфер обм...
Calibri
11
Шрифт
Выравнивание
Число
Стили
Ячейки
Редактиро...
A1
VIN
A B C D E F
1 VIN CODE MODEL Dealer CODE Dealer NAME
2 KMHSH81XDAU637868 C40AF CM C40AF00092 ОренРольф
3 KMHSH81XDAU637399 C40AF CM C40AF00120 РОЛЬФ
4 KMHSH81XDAU637637 C40AF CM C40AF00084 Нижегородец
5 KMHSH81XDAU637979 C40AF CM C40AF00945 Ринг Авто
6 KMHSH81XDAU637754 C40AF CM C40AF00185 Автосан Моторс
7 KMHSH81BDAU637937 C40AF CM C40AF00328 АМКапитал
8 KMHSH81XDAU637557 C40AF CM C40AF00290 СИЛЬВЕР МОТОРС
9 KMHSH81XDAU637576 C40AF CM C40AF00024 ЛеонАтелье
CM
EN
Готово
Количество: 5
100%

В табличной части заполняем колонку Имя поля в соответствии с расположением колонок из файла



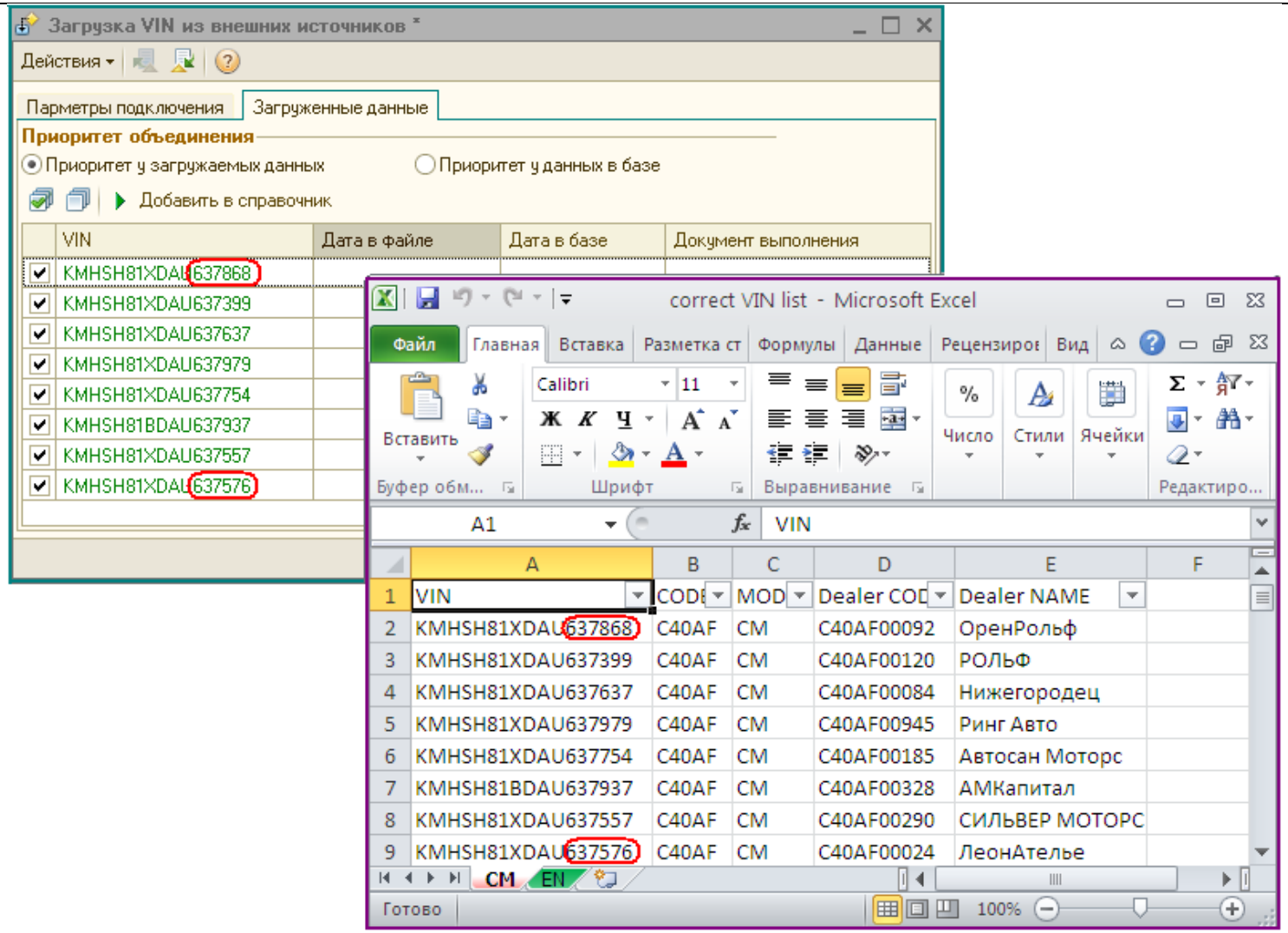
*«Дата выполнения»* есть не во всех файлах, поэтому когда она отсутствует, ставим номер пустой колонки.
Проставленная галочка в одной из строк дает понимание программе по какому критерию делать поиск в базе при загрузке данных




Т.е. «по умолчанию» поиск в базе будет по VIN автомобиля.

Нажимаем кнопку .


Данные из файла подгружаются во вторую закладку Загруженные данные, где проверяется корректность загруженных данных (при загрузке программа автоматически переходит на данную закладку)




Мы видим, что подгрузились VIN, строки которых были указаны в Параметрах подключения (со строки…по строку…).

Приоритет у загружаемых данных -при выборе данного варианта загрузки, подгруженные ранее данные по автомобилям заменятся на новые;

Приоритет у данных в базе -при выборе этого варианта загрузки, подгруженные ранее данные по автомобилю, останутся прежними.

*Дата в файле* - если дата заполнена, значит, данный автомобиль уже участвовал в данной сервисной кампании; дилер, который проводил кампанию, отобразил данные на портале дистрибьютора, после чего информация выгружается к нам из файла

| | VIN | Дата в файле | Дата в базе | Документ выполнения |
|---|---|---|---|---|
| ☑ | KMHSH81XDAU637868 | 23.03.2013 | | |

*Дата в базе* – отображается дата по данным нашей базы об участии автомобиля в данной Сервисной кампании с ссылкой на документ выполнения, т.е. заказ – наряд

| | VIN | Дата в файле | Дата в базе | Документ выполнения |
|---|---|---|---|---|
| ☑ | KMHSH81XDAU637868 | | | |
| ☑ | KMHSH81XDAU637399 | | | |
| ☑ | KMHSH81XDAU637637 | | 28.02.2013 | Заказ-наряд СРВ0088375 от 28.02.2013 16:39:... |

Проверив список, нажимаем Добавить в справочник , после чего открывается окно *«Выполнение сервисных кампаний»*

Выполнение сервисных кампаний

Действия

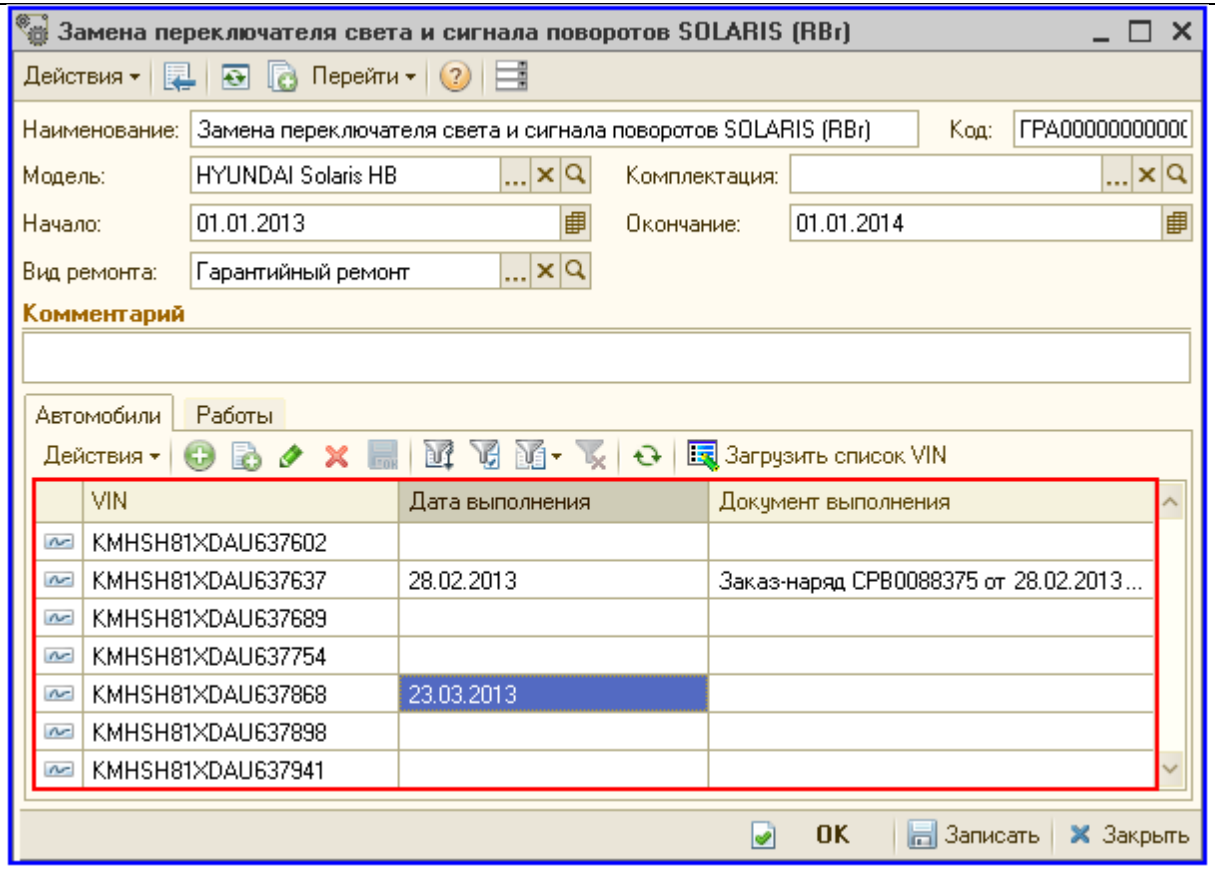
| | VIN | Сервисная кампания | Дата выполнения | Документ выполнения | Автор |
|---|---|---|---|---|---|
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |
| | KMHSH81BABU... | Замена переключателя све... | | | Власова Светлана Евге... |

Выбрать | Закрыть

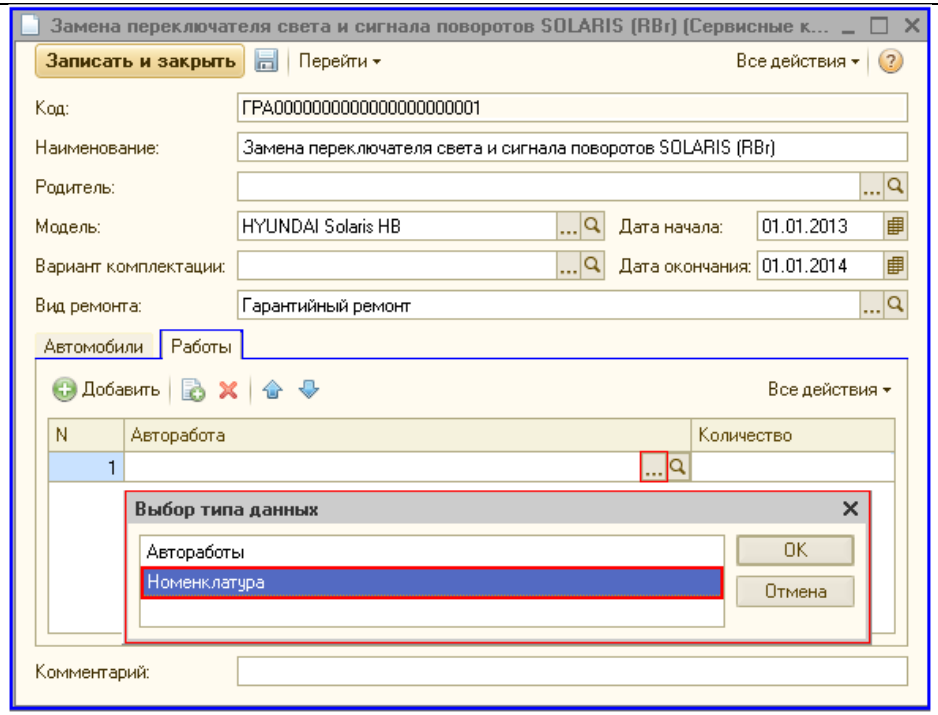
Окно закрываем кнопкой Закрыть

Окно *«Загрузка VIN из внешних источников»* закрываем кнопкой Закрыть

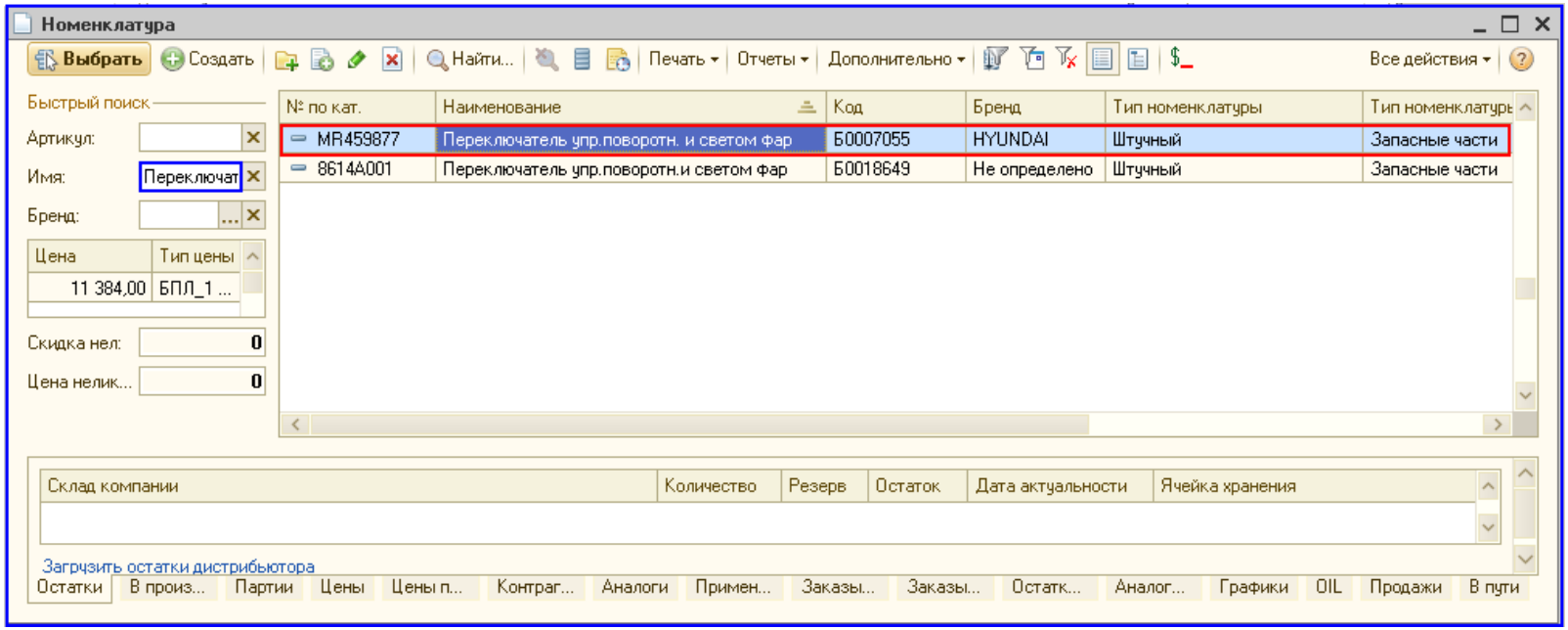
Мы видим, что список VIN загрузились в нашу карточку Сервисной кампании с отображением выполненных кампаний



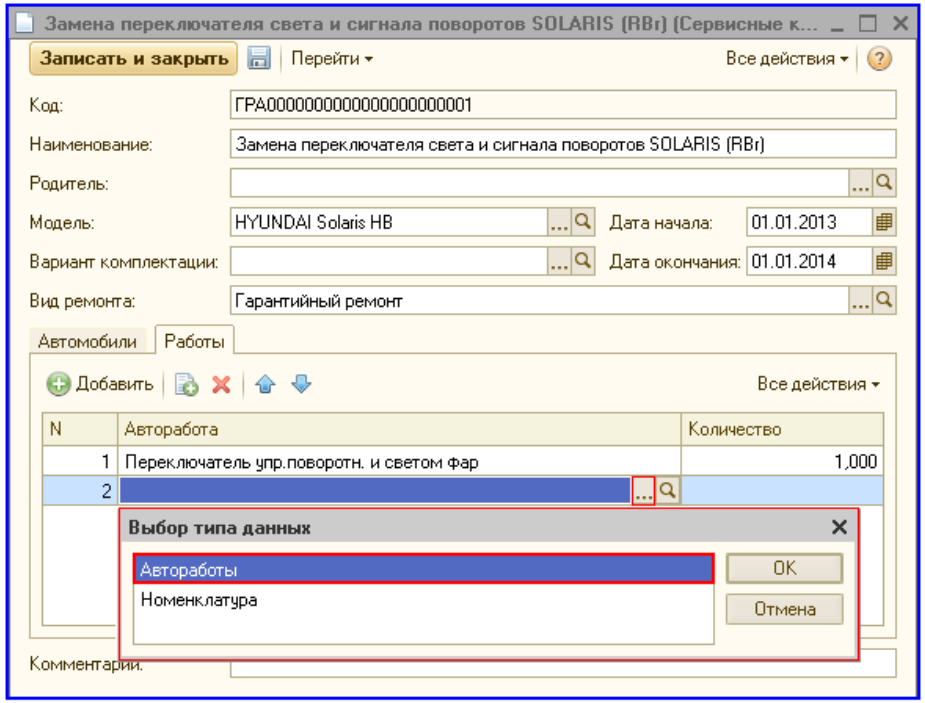

Заполняем закладку *Работы* для автоматического заполнения табличной части заказ - наряда при выборе данной кампании. Заносим наименование работ и товаров, которые будут использоваться в данной сервисной кампании



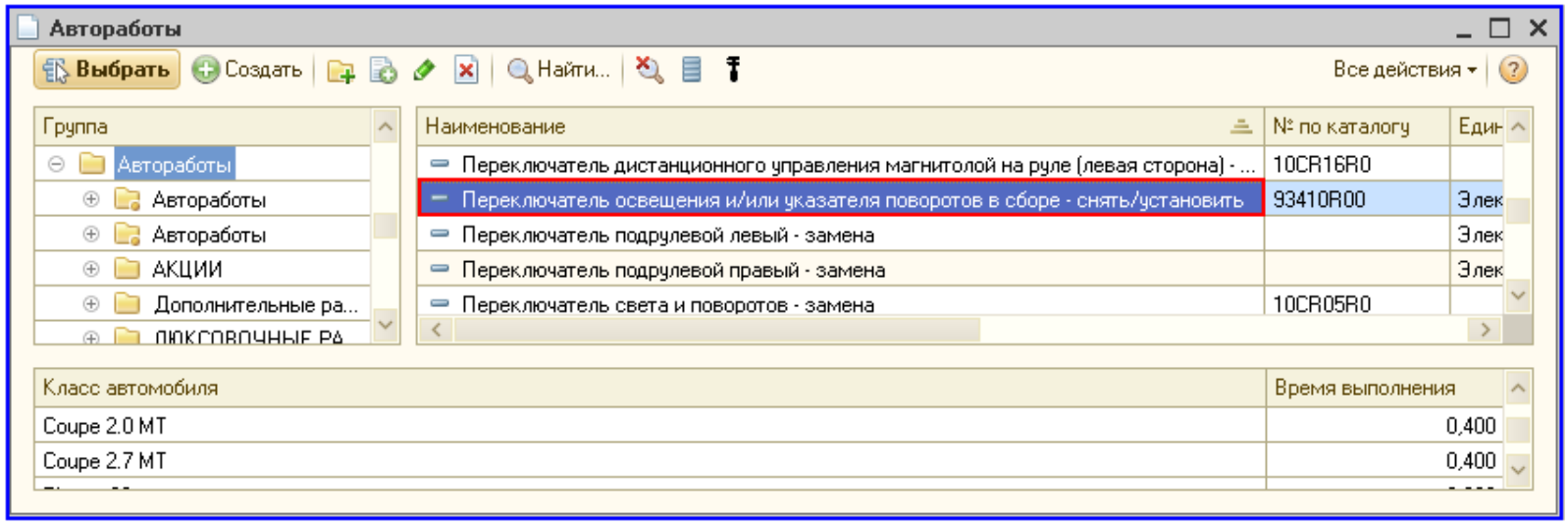

При выборе строки Номенклатура открывается справочник Номенклатуры, где пользуясь поиском находим нужное наименование товаров и двойным щелчком мыши выбираем в карточку сервисной кампании



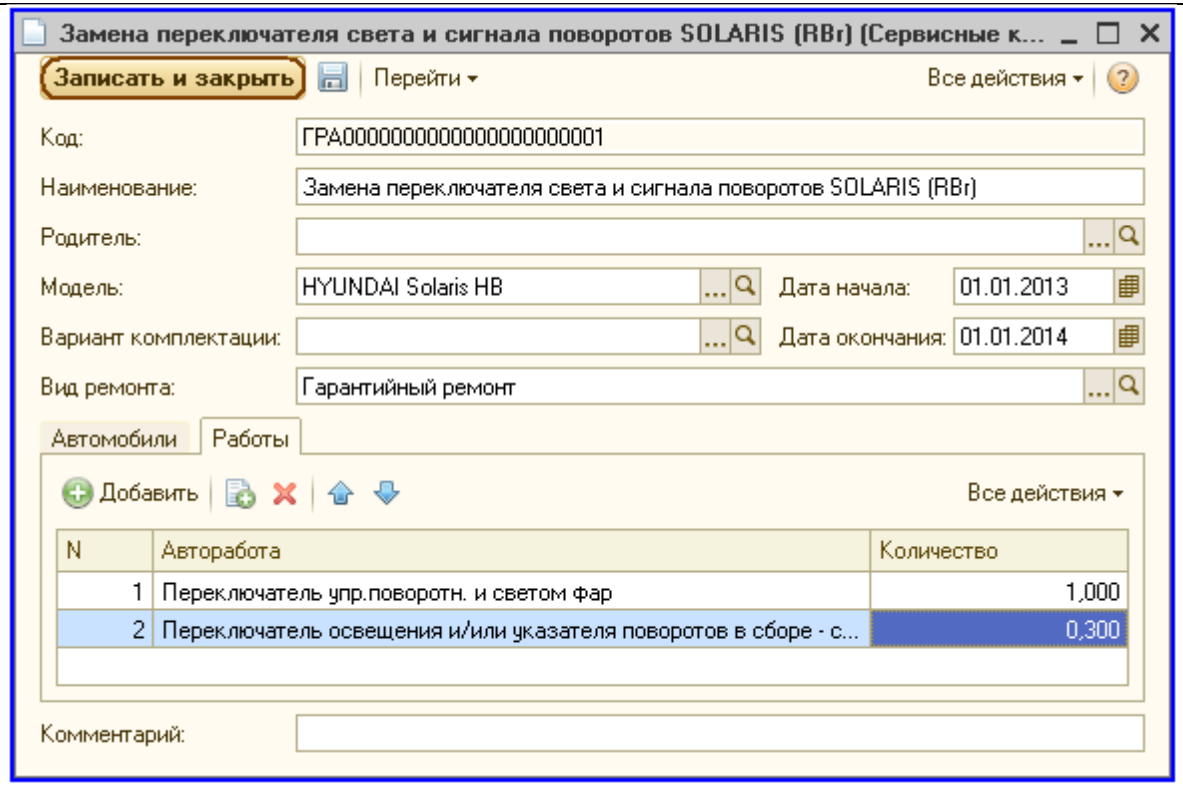
Таким же образом заполняем автоработы

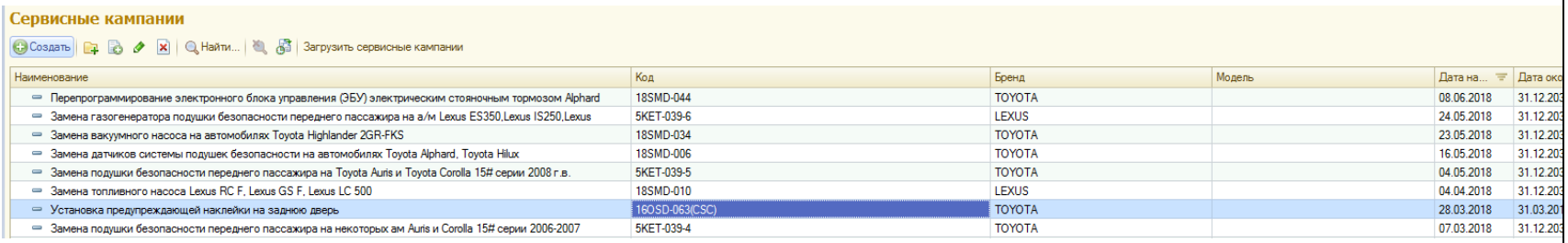



Открывается справочник Авторабот, где выбираем работы, относящиеся к сервисной кампании




После заполнения нажимаем кнопку **Записать и закрыть**

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


Новая сервисная кампания сохраняется в Справочнике


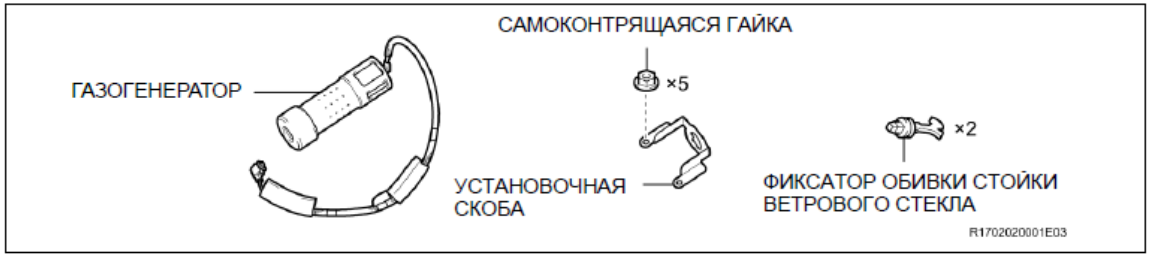
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Инженер по гарантии анализирует Техническую инструкцию по выполнению Сервисной кампании и в 3 разделе «Подготовка» ищет номера з/ч необходимые для проведения ССК.</td>
<td>Инженер по гарантии, Руководитель отдела запасных частей</td>
</tr>
</table>

| | | | |
|---|---|---|---|
| СТЕЛЛА | 22.07.2018 14:54 | Папка с файлами | |
| 5KET-039-4_TI_ AURIS | 07.03.2018 19:11 | Adobe Acrobat D... | 2 153 КБ |
| 5KET-039-4_TI_ Corolla_29.03.18 | 30.03.2018 8:24 | Adobe Acrobat D... | 2 107 КБ |
| 5KET-039-4_VIN list | 07.03.2018 19:12 | Лист Microsoft Ex... | 2 013 КБ |
| 5KET-039-4_VIN list+PN_29.03.18 | 30.03.2018 8:24 | Лист Microsoft Ex... | 2 667 КБ |
| 5KET-039-4_Vin_obz | 08.03.2018 17:12 | Лист Microsoft Ex... | 35 КБ |
| 5KET-039-4_Бюллетень TD3 | 07.03.2018 17:15 | Adobe Acrobat D... | 469 КБ |
| 5KET-039-4_Гарантийная компенсация | 07.03.2018 19:12 | Adobe Acrobat D... | 226 КБ |
| 5KET-039-4_Информация о начале раб... | 07.03.2018 18:03 | Adobe Acrobat D... | 1 027 КБ |
| 5KET-039-4_Контрольный лист проверки | 07.03.2018 19:12 | Adobe Acrobat D... | 278 КБ |
| 5KET-039-4_Образец письма владельцу... | 07.03.2018 19:12 | Документ Micros... | 69 КБ |
| 5KET-039-4_Образец письма владельцу... | 07.03.2018 19:12 | Документ Micros... | 68 КБ |
| 5KET-039-4_Процедура отправки на ути... | 07.03.2018 19:12 | Лист Microsoft Ex... | 396 КБ |
| SSCVin_5KET0394210718_112051 | 21.07.2018 16:08 | Файл Microsoft Ex... | 5 287 КБ |
| Лист ознакомления механиков с ССК | 08.03.2018 15:16 | Документ Micros... | 13 КБ |
| Отчет по обзвону_5KET-039-4 | 10.05.2018 10:37 | Лист Microsoft Ex... | 87 КБ |
| Форма отказа от ССК 5KET-039-4 | 26.06.2018 19:08 | Документ Micros... | 18 КБ |

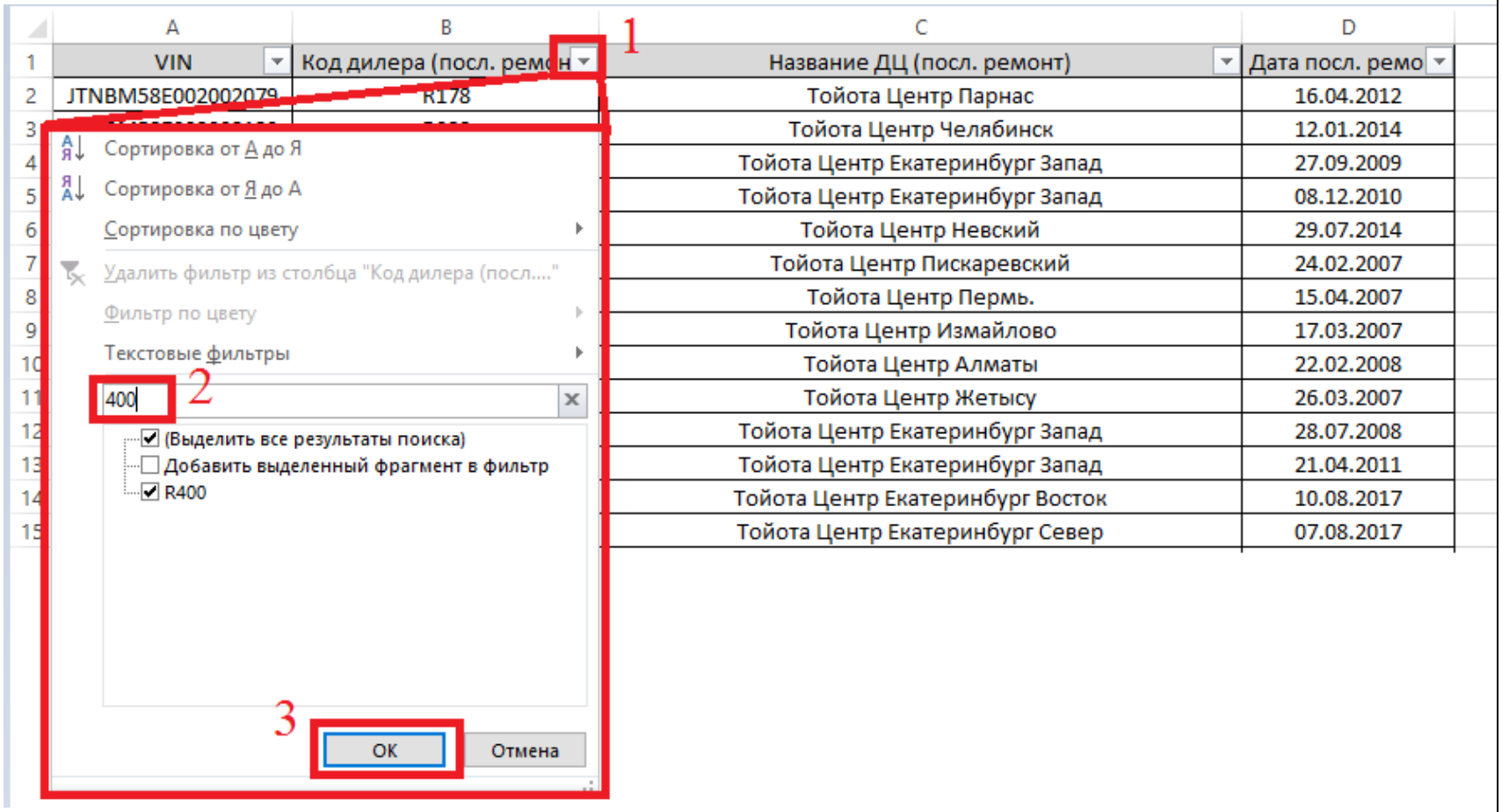


# 3 ПОДГОТОВКА

## ЗАПЧАСТИ




| Каталожный номер | Наименование | Кол-во | Прочее |
|---|---|---|---|
| **04007-07312** | **Комплект газогенератора подушки безопасности переднего пассажира** | **1** | |
| - | *Газогенератор* | *1* | *Входит в комплект* |
| - | *Самоконтрящаяся гайка* | *5* | *Входит в комплект* |
| - | *Установочная скоба* | *1* | *Входит в комплект* |
| **04006-66108** | **Комплект фиксаторов** | **1** | |
| - | *Фиксатор обивки стойки ветрового стекла* | *2* | *Входит в комплект* |

| | | |
|---|---|---|
| | Проанализировав число закрепленных за ДЦ автомобилей согласно процедуре «Расчета первоначального запаса деталей для проведения ССК при старте кампании, а также процесс последующего расчета минимального остатка запасных частей в период действия кампании» выявляет необходимое количество з/ч для заказа. Затем пишет письмо РОЗЧ с требованием заказать данные з/ч в необходимом количестве. РОЗЧ ответным письмом информирует инженера по гарантии о заказе з/ч. По факту прихода з/ч на склад ДЦ инженер по гарантии формирует план обзвона по сервисной кампании. | |
| 5 | Из списка VIN номеров для выполнения ССК, сохраненного в сетевой папке необходимо создать список для обзвона клиентов, закрепленных за ДЦ.<br>Для этого необходимо открыть .xlsx Файл «Список VIN» и отфильтровать данный список по коду диллера R400.<br>  <br><br>Получив отсортированный список по ДЦ его необходимо скопировать и создав новый файл .xlsx сохранить под именем «(Название ССК)_Vin_obz» в сетевую папку для ССК. | Инженер по гарантии |

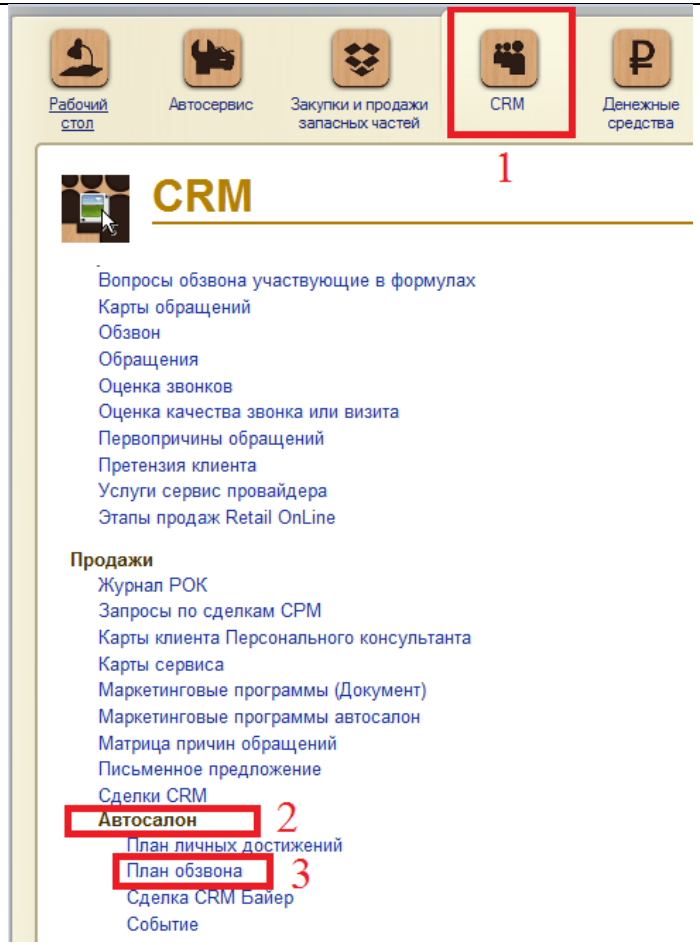
| VIN | Код дилера (посл. ремо | Название ДЦ (посл. ремонт) | Дата посл. ремо |
|---|---|---|---|
| JTNBM58E002002079 | R178 | Тойота Центр Парнас | 16.04.2012 |
| | | Тойота Центр Челябинск | 12.01.2014 |
| | | Тойота Центр Екатеринбург Запад | 27.09.2009 |
| | | Тойота Центр Екатеринбург Запад | 08.12.2010 |
| | | Тойота Центр Невский | 29.07.2014 |
| | | Тойота Центр Пискаревский | 24.02.2007 |
| | | Тойота Центр Пермь. | 15.04.2007 |
| | | Тойота Центр Измайлово | 17.03.2007 |
| | | Тойота Центр Алматы | 22.02.2008 |
| | | Тойота Центр Жетысу | 26.03.2007 |
| | | Тойота Центр Екатеринбург Запад | 28.07.2008 |
| | | Тойота Центр Екатеринбург Запад | 21.04.2011 |
| | | Тойота Центр Екатеринбург Восток | 10.08.2017 |
| | | Тойота Центр Екатеринбург Север | 07.08.2017 |

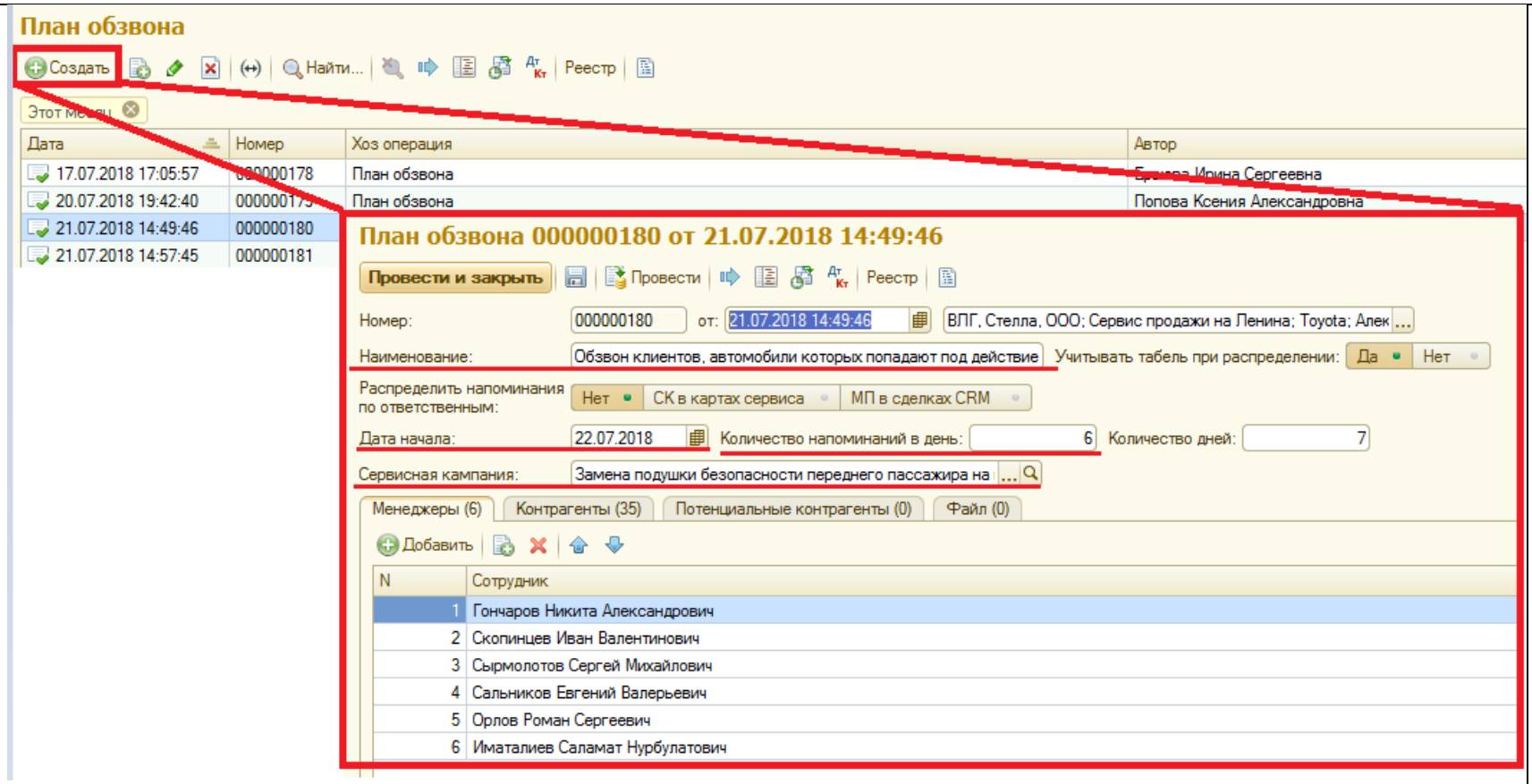
| | A | B | C | D |
|---|---|---|---|---|
| 1 | VIN | Код дилера (посл. ремон | Название ДЦ (посл. ремонт) | Дата посл. ремо |
| 636 | JTNBM58E102005508 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 17.02.2018 |
| 3542 | JTNBM58E602011613 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 23.10.2017 |
| 4431 | JTNBM58E802007420 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 14.01.2017 |
| 6249 | JTNBV56E002020517 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 04.02.2017 |
| 9701 | JTNBV56E202056483 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 19.07.2017 |
| 10415 | JTNBV56E302020740 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 25.09.2017 |
| 11582 | JTNBV56E402010847 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 29.09.2017 |
| 14084 | JTNBV56E50J008420 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 26.12.2017 |
| 16418 | JTNBV56E702048217 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 13.07.2017 |
| 17511 | JTNBV56E802038246 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 06.05.2017 |
| 17599 | JTNBV56E802041695 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 15.02.2017 |
| 18382 | JTNBV56E902005112 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 25.11.2017 |
| 18688 | JTNBV56E902026543 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 26.10.2017 |
| 22108 | JTNBV58E002032101 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 04.03.2018 |
| 22554 | JTNBV58E002054213 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 28.01.2018 |
| 23306 | JTNBV58E102004405 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 12.12.2017 |
| 24062 | JTNBV58E102024072 | R400 | Тойота Центр Волгоград Восток | 03.08.2017 |

Убедиться, что вновь созданый файл сохранен и содержит только список Vin номеров, закрепленных за ДЦ.

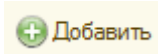
| | | | |
|---|---|---|---|
| 5KET-039-4_TI_ AURIS | 07.03.2018 19:11 | Adobe Acrobat D... | 2 153 КБ |
| 5KET-039-4_TI_ Corolla_29.03.18 | 30.03.2018 8:24 | Adobe Acrobat D... | 2 107 КБ |
| 5KET-039-4_VIN list | 07.03.2018 19:12 | Лист Microsoft Ex... | 2 013 КБ |
| 5KET-039-4_VIN list+PN_29.03.18 | 30.03.2018 8:24 | Лист Microsoft Ex... | 2 667 КБ |
| 5KET-039-4_Vin_obz | 08.03.2018 17:12 | Лист Microsoft Ex... | 35 КБ |
| 5KET-039-4_Бюллетень TD3 | 07.03.2018 17:15 | Adobe Acrobat D... | 469 КБ |
| 5KET-039-4_Гарантийная компенсация | 07.03.2018 19:12 | Adobe Acrobat D... | 226 КБ |
| 5KET-039-4_Информация о начале раб... | 07.03.2018 18:03 | Adobe Acrobat D... | 1 027 КБ |
| 5KET-039-4_Контрольный лист проверки | 07.03.2018 19:12 | Adobe Acrobat D... | 278 КБ |
| 5KET-039-4_Образец письма владельцу... | 07.03.2018 19:12 | Документ Micros... | 69 КБ |
| 5KET-039-4_Образец письма владельцу... | 07.03.2018 19:12 | Документ Micros... | 68 КБ |
| 5KET-039-4_Процедура отправки на ути... | 07.03.2018 19:12 | Лист Microsoft Ex... | 396 КБ |
| SSCVin_5KET0394210718_112051 | 21.07.2018 16:08 | Файл Microsoft Ex... | 5 287 КБ |
| Лист ознакомления механиков с ССК | 08.03.2018 15:16 | Документ Micros... | 13 КБ |
| Отчет по обзвону_5KET-039-4 | 10.05.2018 10:37 | Лист Microsoft Ex... | 87 КБ |
| Форма отказа от ССК 5KET-039-4 | 26.06.2018 19:08 | Документ Micros... | 18 КБ |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | Для уведомления клиентов о наличии на их автомобиле сервисной кампании инженером по гарантии составляется план обзвона клиентов в 1С, для этого необходимо перейти во вкладку *CRM→ Автосалон → План обзвона*. | Инженер по гарантии, |

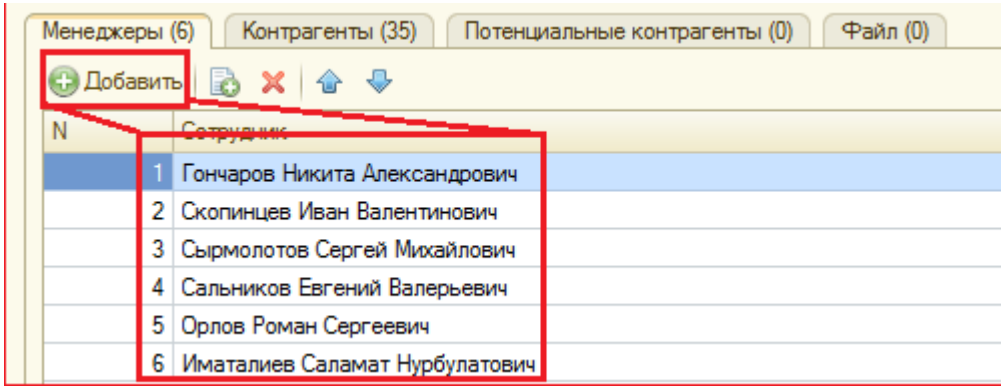
| | | |
|---|---|---|
| |  <br><br>Для создания плана обзвона необходимо нажать на кнопку и затем заполнить следующие поля:<br>• Наименование – соответствует названию ССК;<br>• Дата начала – дата с которой системой DMS начнется создание напоминаний о обзвоне клиентов;<br>• Количество напоминаний в день – указывается число напоминаний в день, которое будет создано для каждого сервисного консультанта (при изменении количества напоминаний автоматически пересчитывается количество дней, необходимое для выполнения плана обзвона, чтобы уведомить клиентов об ССК в установленные ТМР сроки для 100% клиентов);<br>• Сервисная кампания – выбирается ССК из списка ранее созданных ССК. | Сервисный консультант |



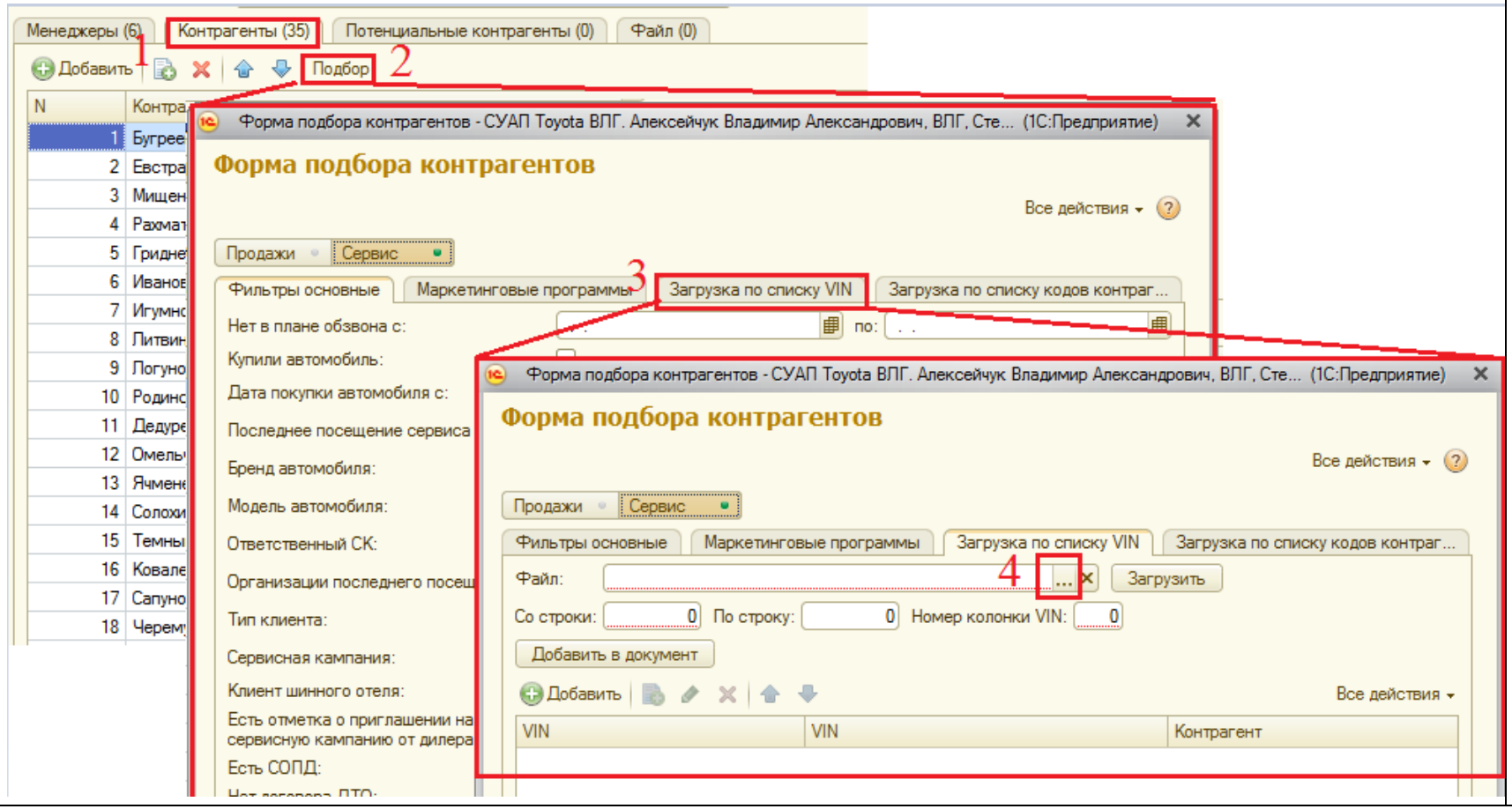

Для добавления ответственных за обзвон сервисных консультантов, во вкладке *Менеджеры* необходимо нажать кнопку

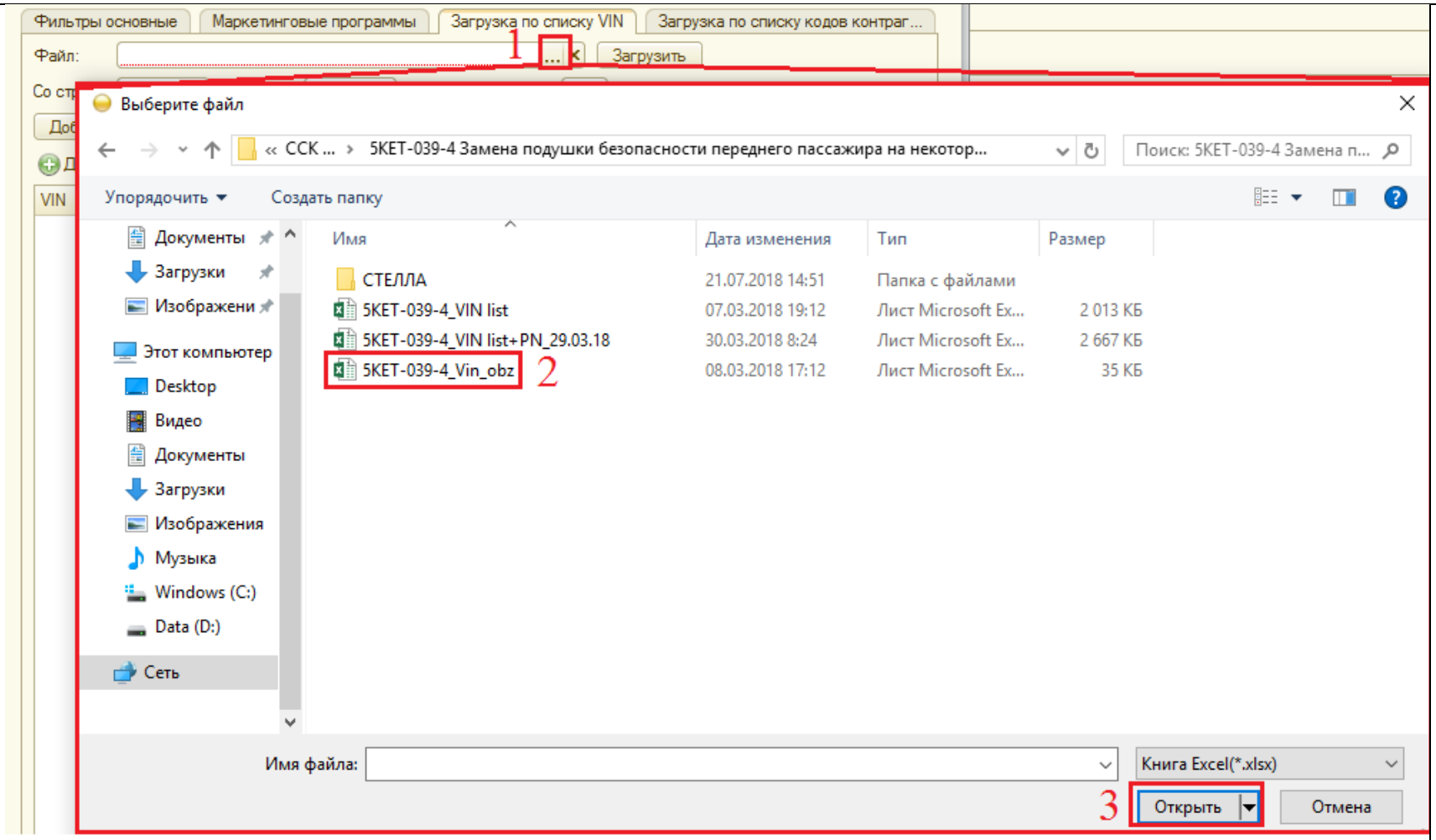



и внести ФИО сотрудников.

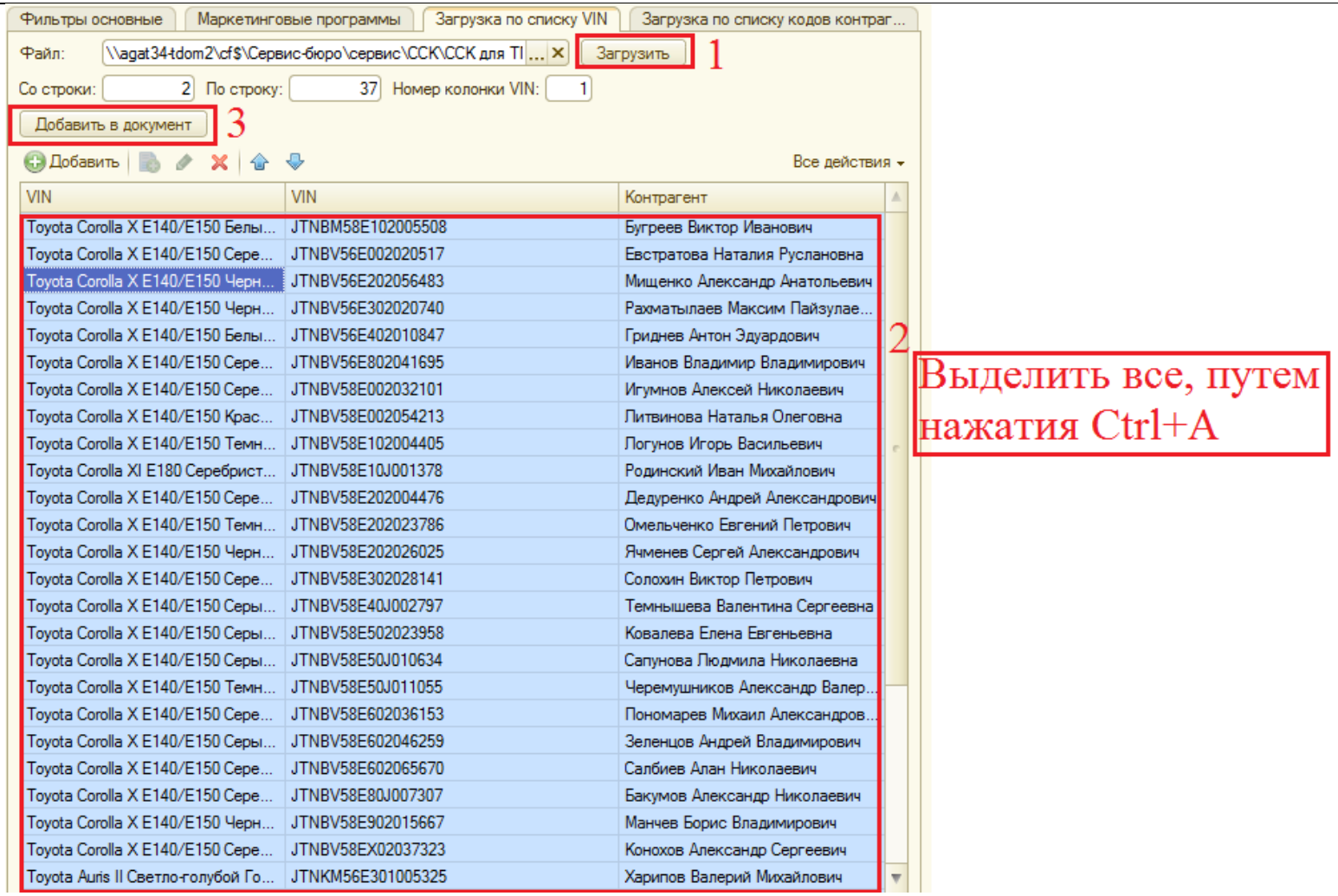


Далее необходимо внести клиентов, чьи автомобили поподают по действие сервисной кампании, для этого необходимо перейти во вкладку *Контрагенты,* нажать кнопку Подбор, перейти во вкладку *Загрузка по VIN*, в строке Файл нажать на ... и выбрать файл с Vin номерами, закрепленными за ДЦ для оповещения об ССК из сетевой папки для ССК.



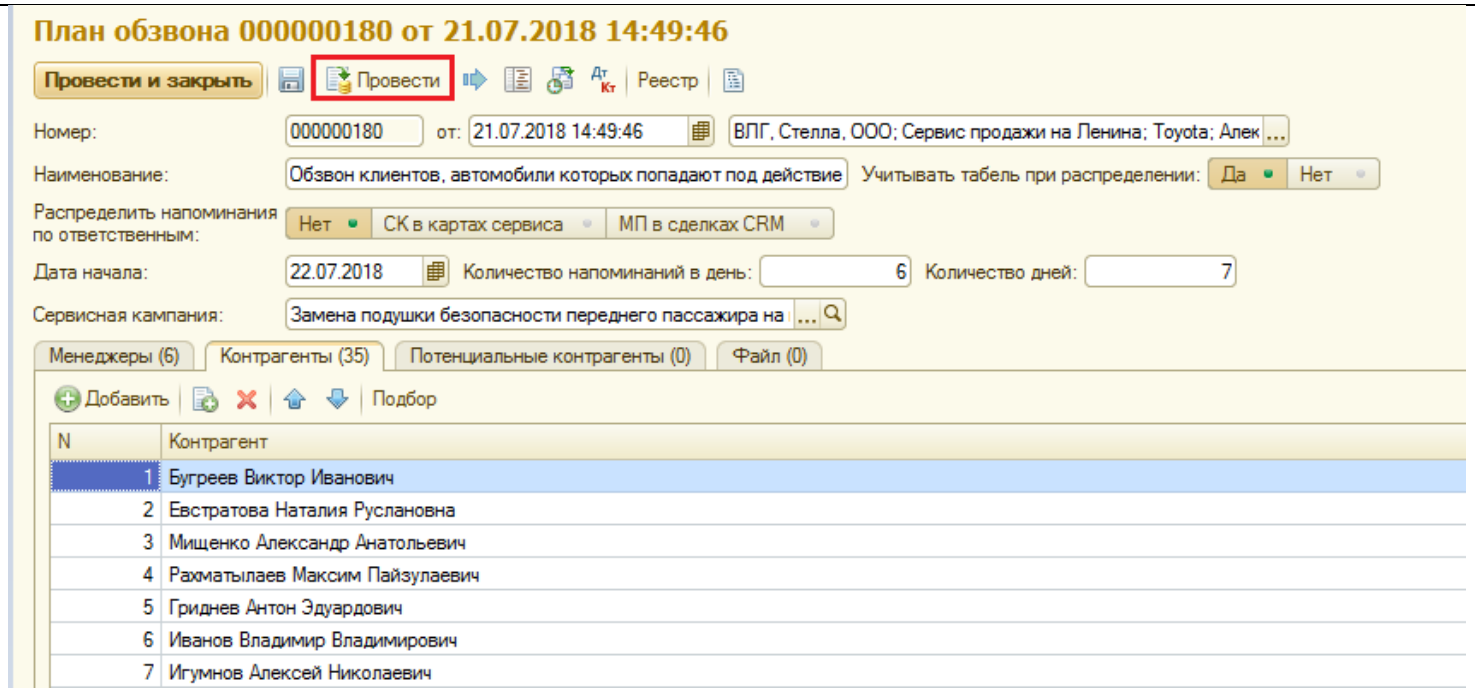



После выбора файла необходимо заполнить следующие окна Со строки: 0 По строку: 0 Номер колонки VIN: 0 согласно файлу с Vin номерами для обзвона, с какой строки и по какую строку нужно подгрузить список Vin, и указать номер колонки, содержащей Vin. После чего нажать кнопку Загрузить, в результате чего список Vin номеров будет подгружен. Для добавления контрагенов в список обзвона необходимо выделить все найденые Vin номера и нажать кнопку Добавить в документ

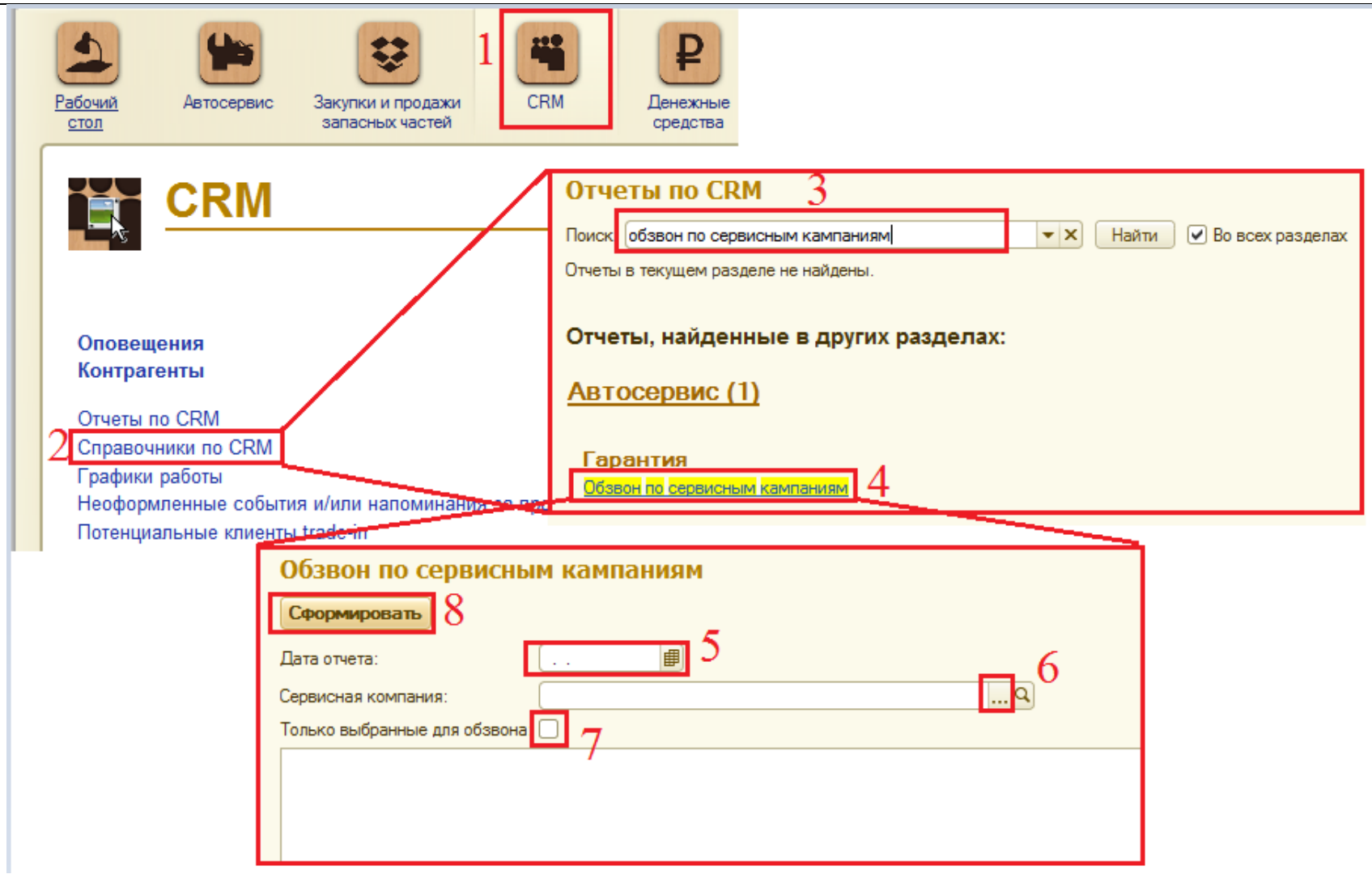



В результате чего во вкладке Контрагенты будут подгуженны все найденные в базе 1С клиенты – собственники автомобилей, попадающих под дейтсвие ССК.

Для того чтобы система DMS начала создавать напоминая об обзвоне клиентов необходимо провести план озвона нажав кнопку Провести.

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Для получения результатов обзвона необходимо перейти CRM→ Справочники по CRM → Ввести в поиск: «обзвон по сервисным кампаниям» и нажать кнопку Найти . Затем ввести дату снятия отчета, выбрать из списка сервисную кампанию и выделить галочкой пункт «Только выбранные для озвона», чтобы сформировать отчет, нажать кнопку Сформировать .</td>
<td>Инженер по гарантии</td>
</tr>
</table>




В результате будет сформирован отчет по форме, необходимой для выгрузки на SM портал. Полученный отчет необходимо выделить и скопировав сохранить в формате xlx. Под названием «Отчет по обзвону_(ССК)»

**Обзвон по сервисным кампаниям**

Сформировать

Дата отчета: 15.03.2018

Сервисная компания: Замена подушки безопасности переднего пассажира на

Только выбранные для обзвона: ☑

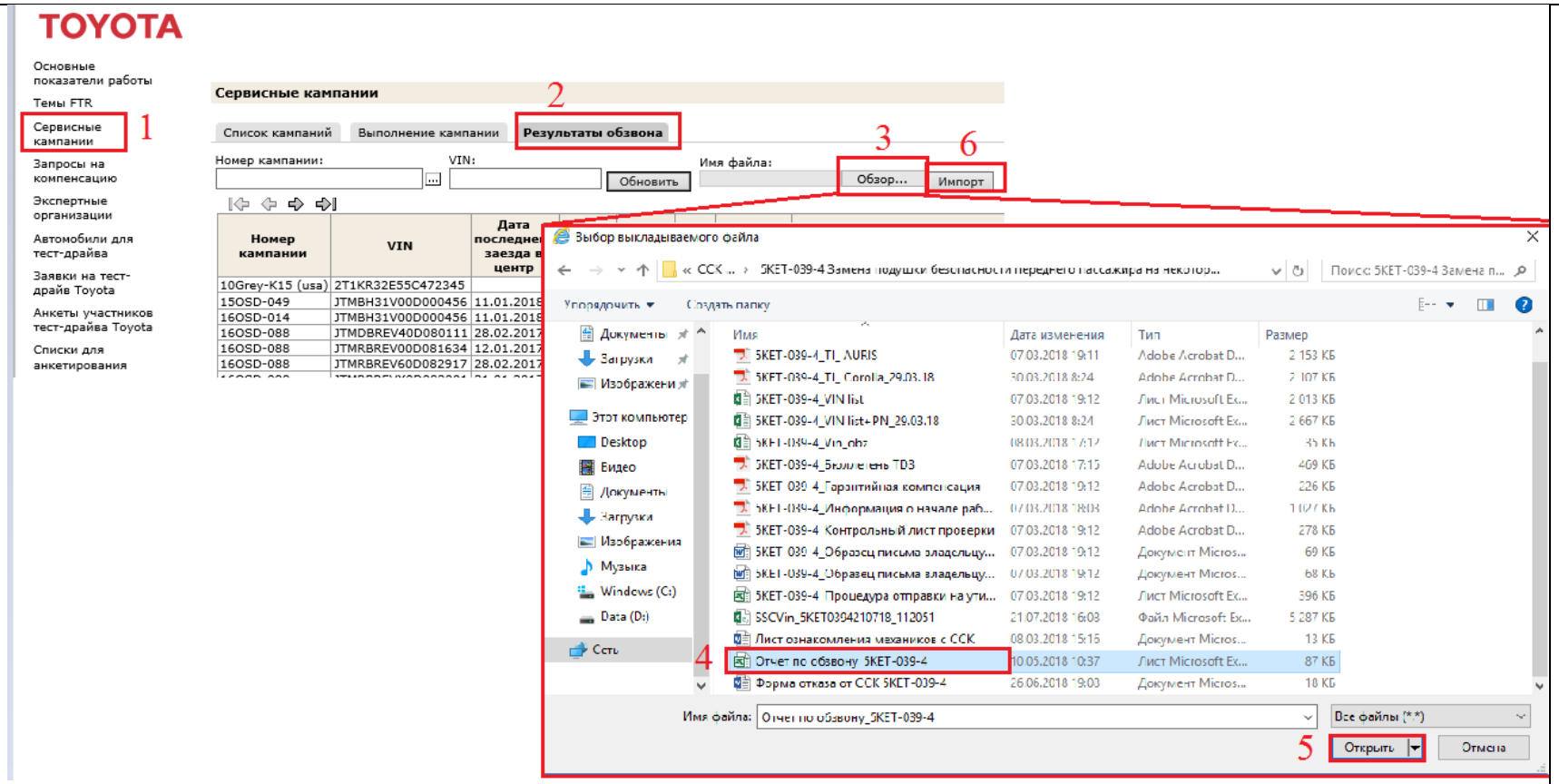
| Номер кампании | VIN | Дата последнего заезда в центр | Дата отправки письма 1 | Дата отправки письма 2 | Дата отправки SMS | Дата звонка 1 | Результат | Комментарий | Дата звонка 2 | Результат | Комментарий | Дата звонка 3 | Результат | Комментарий |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5KET-039-4 | JTNBM58E002004155 | 18.07.2014 | | | | 03.04.2018 | не доступен (тел.заблокирован) | | | | | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBM58E002010862 | 18.03.2011 | | | | | | | | | | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBM58E002013499 | 23.10.2016 | | | | 17.03.2018 | записан на кампанию | | | | | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBM58E402011450 | 31.12.2015 | | | | 29.05.2018 | отказ от кампании | | | | | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBM58E402011738 | 19.10.2009 | | | | | | | | | | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBM58E402012498 | 01.02.2017 | | | | 29.06.2018 | а/м продан | | | | | | | |

| Номер кампании | VIN | Дата последнего заезда в центр | Дата отправки письма 1 | Дата отправки письма 2 | Дата отправки SMS | Дата звонка 1 | Результат | Комментарий | Дата звонка 2 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5KET-039-4 | JTNBM58E102005508 | 17.02.2018 | | | | 21.04.2018 | записан на кампанию | записан ан 24.04 | 24.04.2018 | ка |
| 5KET-039-4 | JTNBM58E602011613 | 23.10.2017 | | | | 21.04.2018 | не доступен (тел.заблокирован) | нет собсвтенника в карте авто | | |
| 5KET-039-4 | JTNBM58E802007420 | 14.01.2017 | | | | 21.04.2018 | не доступен (перезвонить позже) | перезвонить 22.04 | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV56E002020517 | 04.02.2017 | | | | 21.04.2018 | не доступен (перезвонить позже) | перезвонить 22.04 | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV56E202056483 | 19.07.2017 | | | | 21.04.2018 | не доступен (перезвонить позже) | перезвонить 22.04 | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV56E302020740 | 25.09.2017 | | | | 21.04.2018 | не доступен (перезвонить позже) | Не определился со временем позвонить 17.05 | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV56E902005112 | 25.11.2017 | | | | 24.04.2018 | кампания выполнена | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV56E902026543 | 26.10.2017 | | | | 22.03.2018 | кампания выполнена | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV58E202062989 | 16.12.2017 | | | | 07.04.2018 | кампания выполнена | | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV58E50J011055 | 20.01.2017 | | | | 09.03.2018 | запишется сам позже | Авто не передвигается след контакт 05.05 | | |
| 5KET-039-4 | JTNBV58EX02046555 | 27.11.2017 | | | | 21.04.2018 | запишется сам позже | согласовали последующий контакт | | |
| 5KET-039-4 | JTNKM56E301005325 | 21.06.2017 | | | | 21.04.2018 | запишется сам позже | определится по времени запишется через Харипова | | |

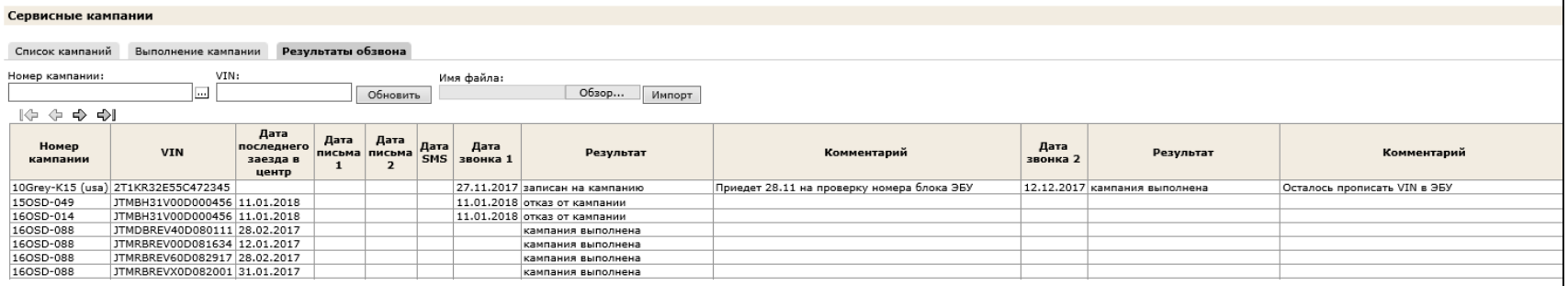
Необходимо проверить, что в полученом файле «Отчет по обзвону_(ССК)» в графе результат указан один из возможных корректных статусов:

а/м продан
а/м угнан
записан на кампанию
кампания выполнена
не доступен (тел.заблокирован)
отказ от кампании
запишется сам позже
не доступен (перезвонить позже)

После проверки необходимо загрузить результаты обзвона на https://sm.toyota-motor.ru. *SM портал →Сервисные кампании → Результаты обзвона→ Обзор…→ Выбрать файл→ Импорт*




Таким образом результаты обзвона будут выгруженны на SM портал.



Сервисные кампании

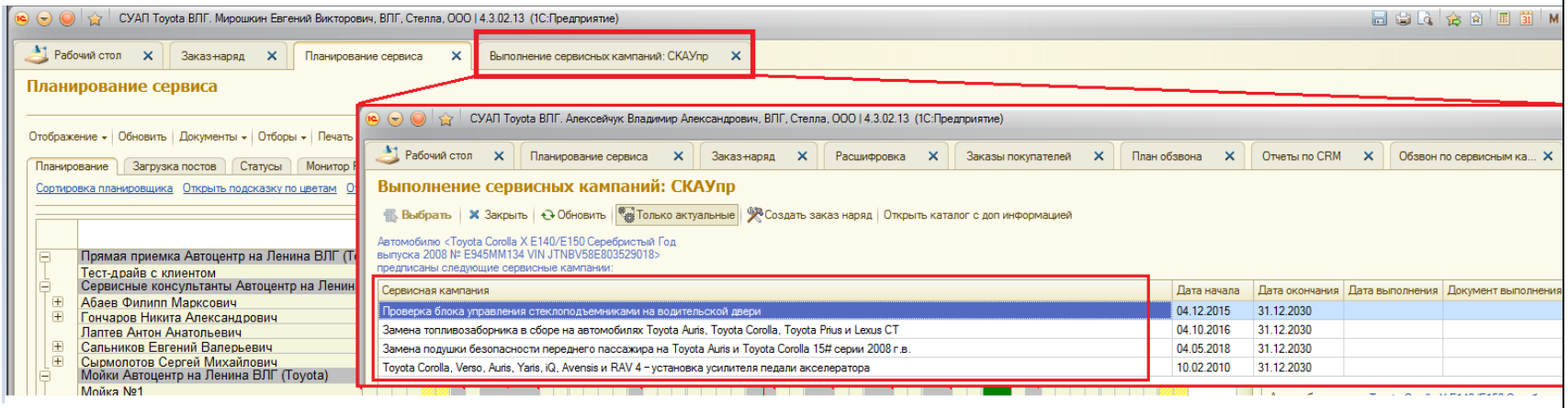
Список кампаний | Выполнение кампании | Результаты обзвона

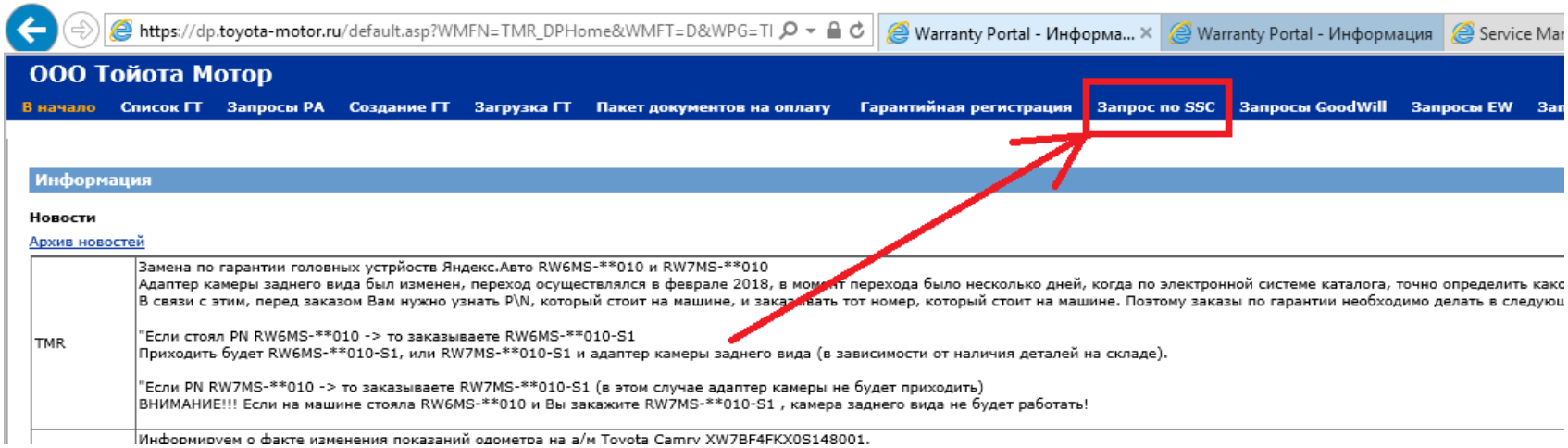
Номер кампании: VIN: Обновить Имя файла: Обзор... Импорт

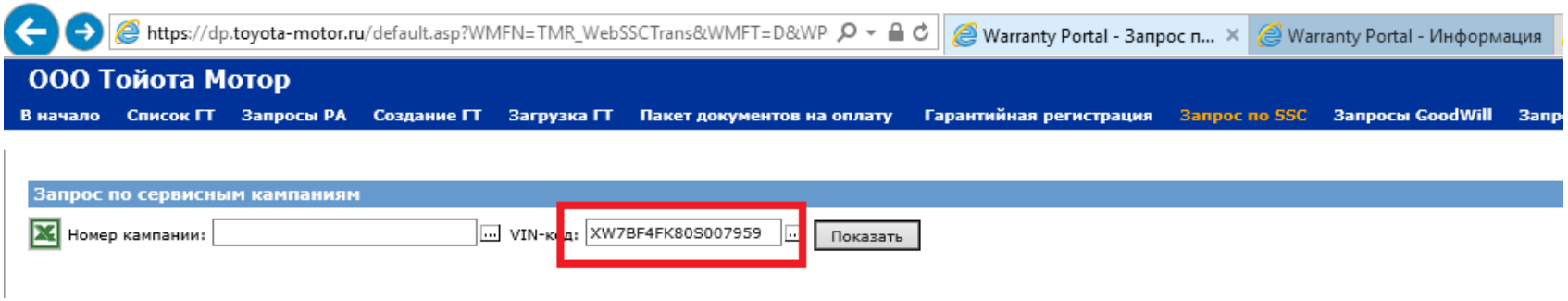
| Номер кампании | VIN | Дата последнего заезда в центр | Дата письма 1 | Дата письма 2 | Дата SMS | Дата звонка 1 | Результат | Комментарий | Дата звонка 2 | Результат | Комментарий |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10Grey-K15 (usa) | 2T1KR32E55C472345 | | | | | 27.11.2017 | записан на кампанию | Приедет 28.11 на проверку номера блока ЭБУ | 12.12.2017 | кампания выполнена | Осталось прописать VIN в ЭБУ |
| 15OSD-049 | JTMBH31V00D000456 | 11.01.2018 | | | | 11.01.2018 | отказ от кампании | | | | |
| 16OSD-014 | JTMBH31V00D000456 | 11.01.2018 | | | | 11.01.2018 | отказ от кампании | | | | |
| 16OSD-088 | JTMDBREV40D080111 | 28.02.2017 | | | | | кампания выполнена | | | | |
| 16OSD-088 | JTMRBREV00D081634 | 12.01.2017 | | | | | кампания выполнена | | | | |
| 16OSD-088 | JTMRBREV60D082917 | 28.02.2017 | | | | | кампания выполнена | | | | |
| 16OSD-088 | JTMRBREVX0D082001 | 31.01.2017 | | | | | кампания выполнена | | | | |

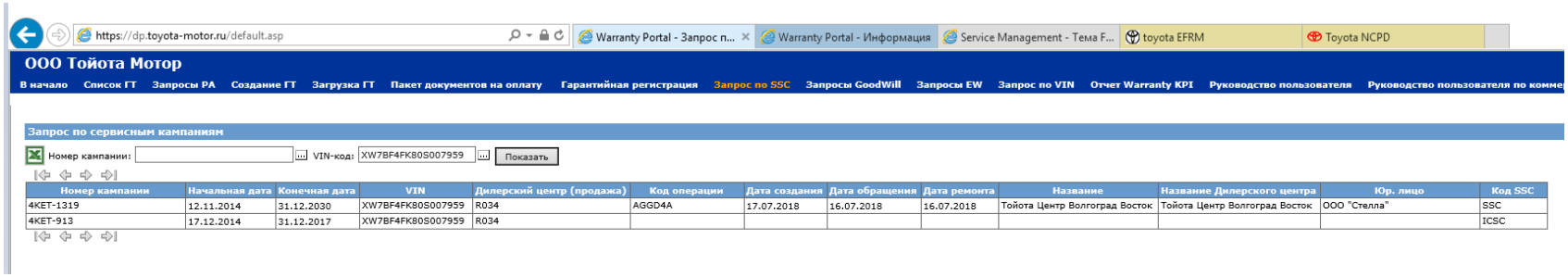
Загрузка результатов оповещения должна производиться на регулярной основе (не реже 1 раза в месяц), результаты оповещения для 100% VIN, закрепленных за ДЦ должны быть выгружены на SM – портал в установленные на оповещение сроки от TMP.

| | | |
|---|---|---|
| 8 | Сервисный консультант при записи, а/м на сервис автоматически получает уведомление от DMS в виде всплывающего окна (если клиент ранее был в нашем ДЦ, если данных о автомобиле клиента нет, информация о ССК будет доступна и | Инженер по гарантии, |

| | | |
|---|---|---|
| | автоматически уведомит Сервисного консультанта, при заведении данных автомобиля в базу DMS, о том, что на автомобиле клиента есть не выполненные ССК.<br>  <br><br>Сервисный консультант сообщает клиенту о наличии на его автомобиле невыполненных ССК, информирует о необходимости их проведения акцентируя внимание клиента на безопасности использования автомобиля. Сервисный консультант информирует клиента о необходимости располагать дополнительным временем, для проведения ССК.<br>В случае согласия клиента, соответственно, увеличивает время записи на сервис. В случае отказа клиента, повторно аргументирует необходимость проведения ССК и предлагает другие варианты времени для заезда с целью проведения ССК.<br>По прибытию клиента на сервис, Сервисный консультант сообщает ИПГ о необходимости проведения ССК. Инженер обязан перепроверить, а/м прибывший в ДЦ на наличие открытых и действующих ССК. Данная процедура выполняется через Warranty-портал https://dp.toyota-motor.ru. Необходимо выбрать вкладку запрос по SSC. Заполнить поле VIN-код и нажать Показать .<br>Появится окно, в котором отражаются все ССК выполненные и нет. | Сервисный консультант |



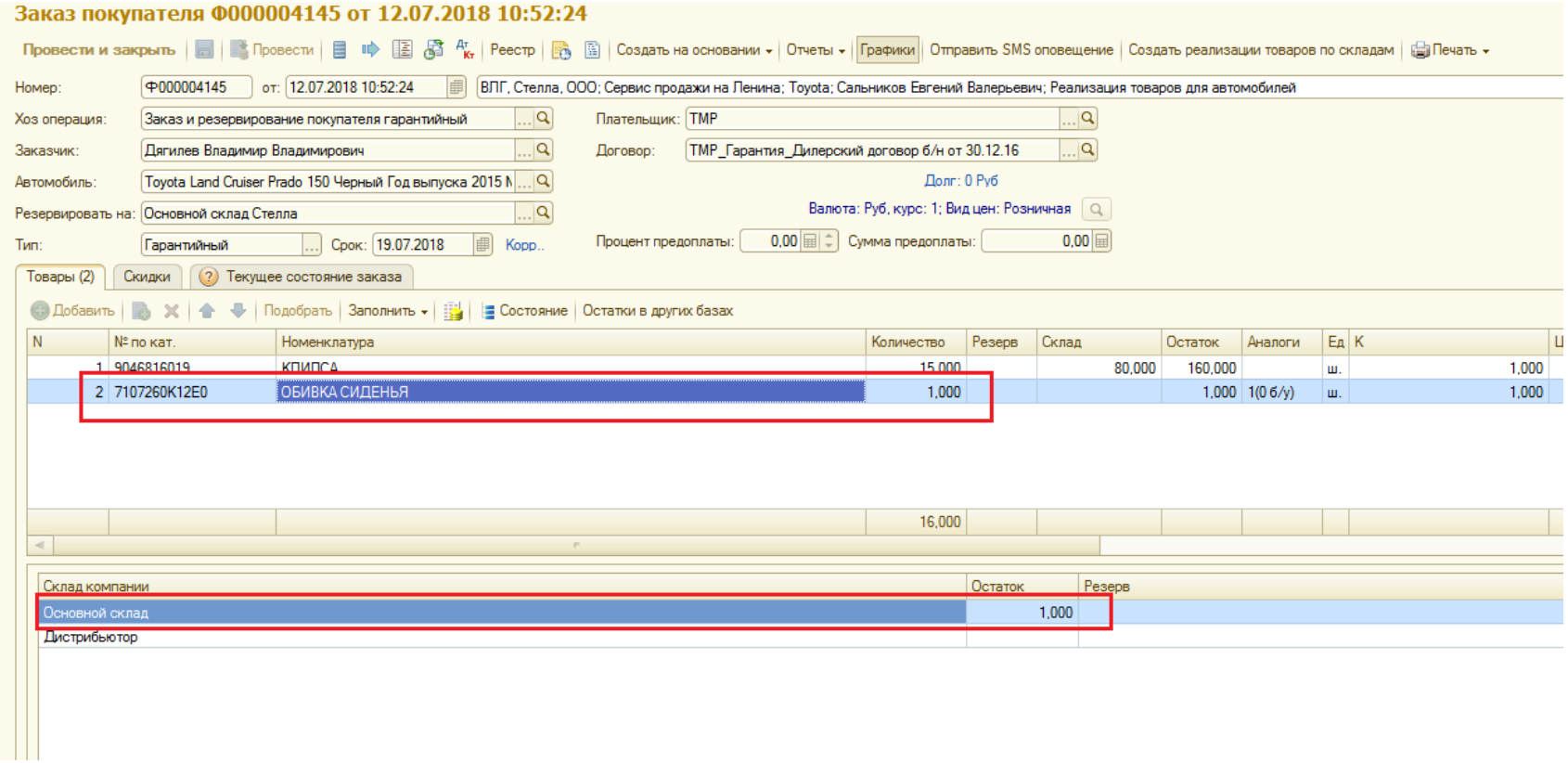



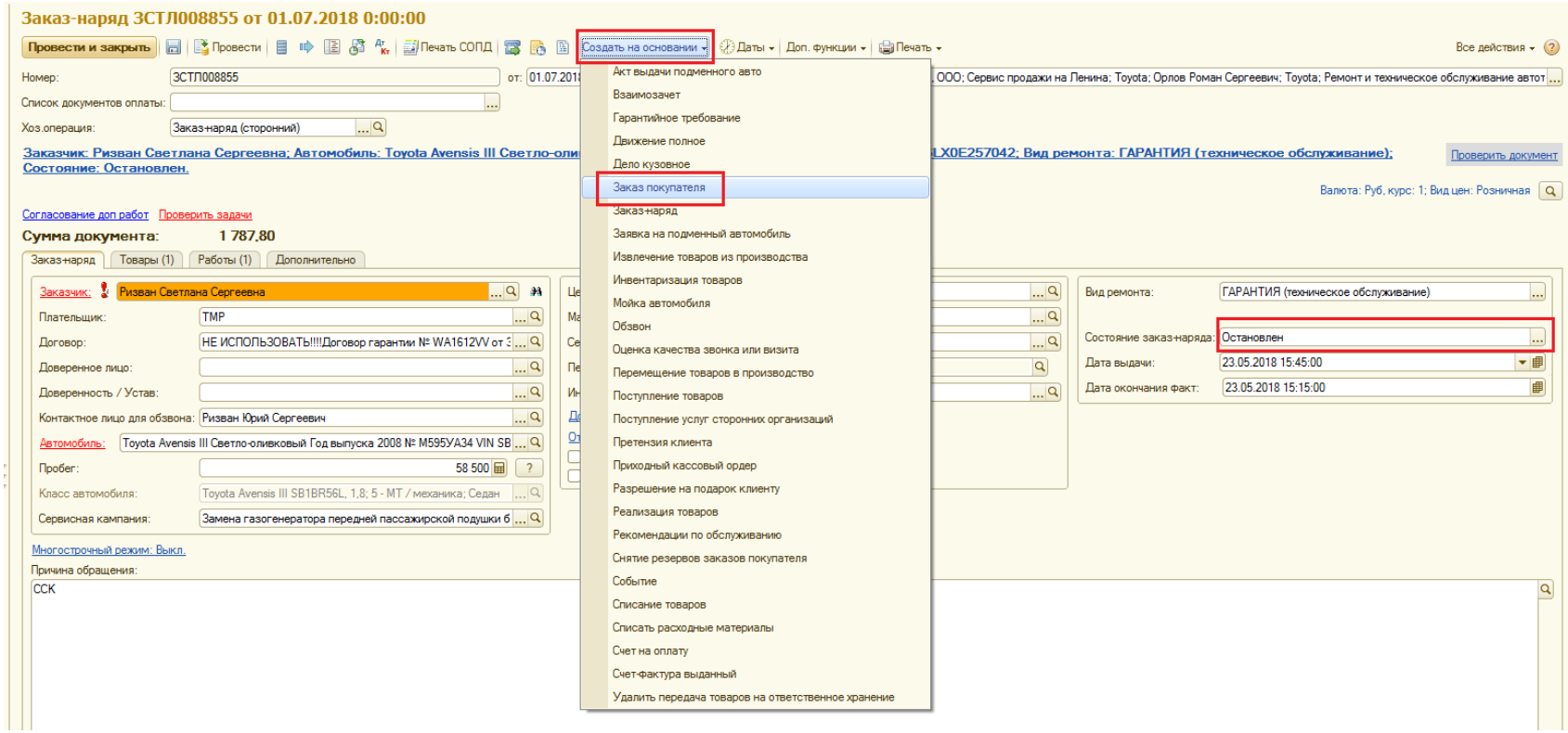



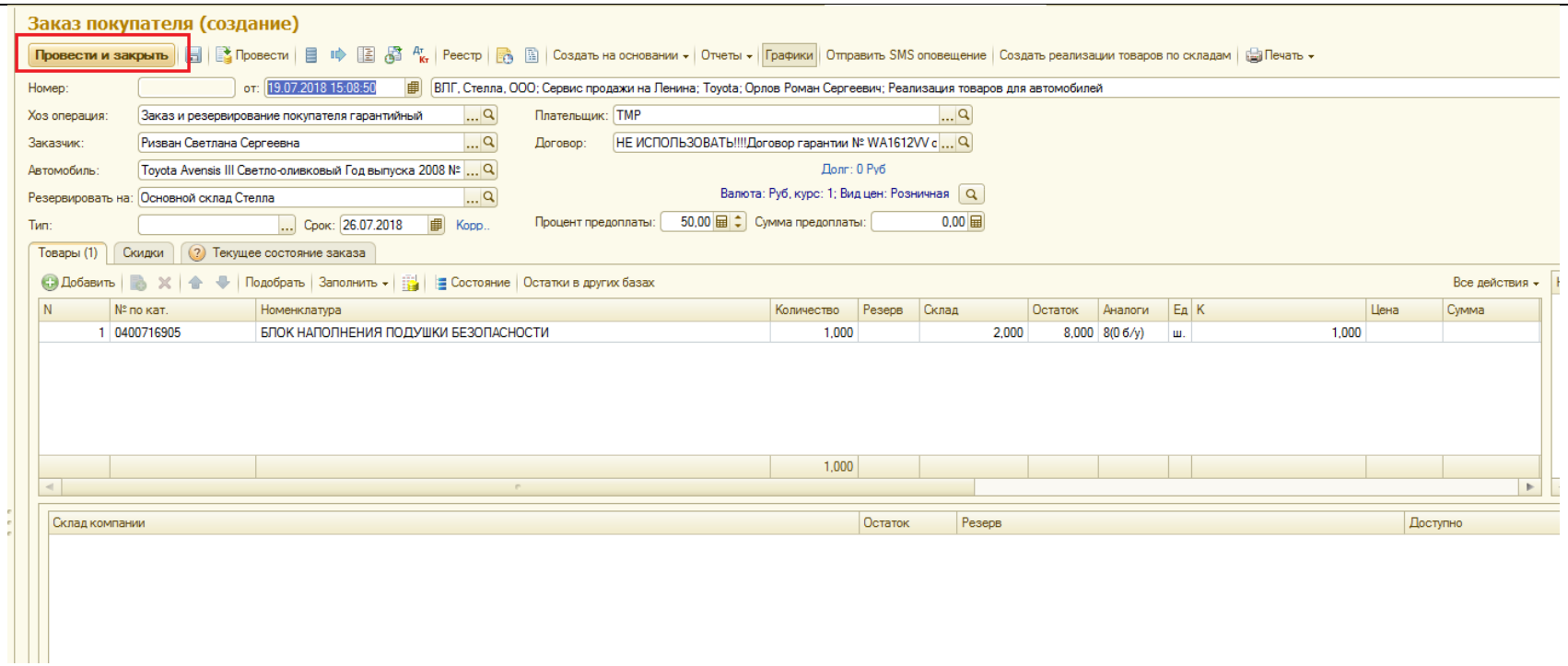

| Номер кампании | Начальная дата | Конечная дата | VIN | Дилерский центр (продажа) | Код операции | Дата создания | Дата обращения | Дата ремонта | Название | Название Дилерского центра | Юр. лицо | Код SSC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4KET-1319 | 12.11.2014 | 31.12.2030 | XW7BF4FK80S007959 | R034 | AGGD4A | 17.07.2018 | 16.07.2018 | 16.07.2018 | Тойота Центр Волгоград Восток | Тойота Центр Волгоград Восток | ООО "Стелла" | SSC |
| 4KET-913 | 17.12.2014 | 31.12.2017 | XW7BF4FK80S007959 | R034 | | | | | | | | ICSC |

Если ССК не выполнено, то в графе «Дата ремонта» будет пустая ячейка, ССК необходимо провести его в день заезда клиента.

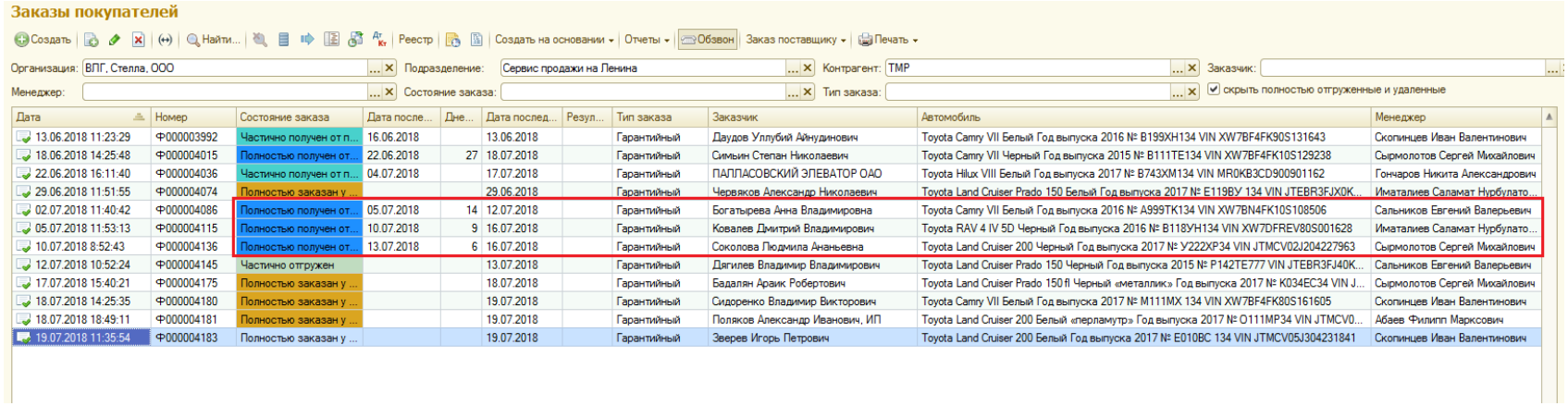
| | | |
|---|---|---|
| 9 | Сервисный консультанта присылает по почте пробег а/м. Инженер по гарантии создает з/н указывает актуальный пробег, выбирает невыполненную ССК, з/ч и работы подгружаются автоматически. Затем инженер по гарантии сохраняет заказ | Инженер по гарантии, Сервисный консультант, |

| | | |
|---|---|---|
| | наряд нажав кнопку , создает на основании заказ-наряда перемещение товаров в производство (если для выполнения ССК необходимы з/ч) и распечатывает заказ/наряд .<br>Если ССК не выполнена и з/ч на складе нет:<br>- Если з/ч на складе нет, проверяем по базе 1С есть ли необходимые з/ч у коллег «ABC- Сервис» на их складе.<br>  <br>- Если з/ч присутвуют у коллег, инженер по гарантии отсылает письмо по почте РОЗЧ информируя, что необходимо привезти з/ч с друго слада. Руководитель отдела запасных частей назначает сотрудника который выкупит данную з/ч.<br>- Если з/ч нет, то запчасть заказывается согласно процедуре «Заказа запасных частей»:<br>- ИПГ создает заказ-наряд, проставляет статус з/н Остановлен.<br>- резервирует з/ч на клиента путем заказа з/ч, создавая заказ покупателя, добавляя в него требуемые з/ч и затем необходимо провести заказ покупателя нажав кнопку Провести и закрыть . | Руководитель отдела запасных частей |


Заказ-наряд ЗСТЛ008855 от 01.07.2018 0:00:00
Провести и закрыть
Провести
Печать СОПД
Создать на основании
Даты
Доп. функции
Печать
Все действия
Номер:
ЗСТЛ008855
Список документов оплаты:
Хоз.операция:
Заказ-наряд (сторонний)
Заказчик: Ризван Светлана Сергеевна; Автомобиль: Toyota Avensis III Светло-оли
Состояние: Остановлен.
Проверить документ
Согласование доп работ
Проверить задачи
Сумма документа:
1 787,80
Заказ-наряд
Товары (1)
Работы (1)
Дополнительно
Заказчик:
Ризван Светлана Сергеевна
Плательщик:
ТМР
Договор:
НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ!!!!Договор гарантии № WA1612VV от 3
Доверенное лицо:
Доверенность / Устав:
Контактное лицо для обзвона:
Ризван Юрий Сергеевич
Автомобиль:
Toyota Avensis III Светло-оливковый Год выпуска 2008 № M595УА34 VIN SB
Пробег:
58 500
Класс автомобиля:
Toyota Avensis III SB1BR56L; 1,8; 5 - MT / механика; Седан
Сервисная кампания:
Замена газогенератора передней пассажирской подушки б
Многострочный режим: Выкл.
Причина обращения:
ССК
Вид ремонта:
ГАРАНТИЯ (техническое обслуживание)
Состояние заказ-наряда:
Остановлен
Дата выдачи:
23.05.2018 15:45:00
Дата окончания факт:
23.05.2018 15:15:00
Валюта: Руб, курс: 1; Вид цен: Розничная
Акт выдачи подменного авто
Взаимозачет
Гарантийное требование
Движение полное
Дело кузовное
Заказ покупателя
Заказ-наряд
Заявка на подменный автомобиль
Извлечение товаров из производства
Инвентаризация товаров
Мойка автомобиля
Обзвон
Оценка качества звонка или визита
Перемещение товаров в производство
Поступление товаров
Поступление услуг сторонних организаций
Претензия клиента
Приходный кассовый ордер
Разрешение на подарок клиенту
Реализация товаров
Рекомендации по обслуживанию
Снятие резервов заказов покупателя
Событие
Списание товаров
Списать расходные материалы
Счет на оплату
Счет-фактура выданный
Удалить передача товаров на ответственное хранение




10 Сервисный консультант проверяет приход з/ч для данного клиента




Если у заказа покупателя стоит статус **Полностью получен от...** СК совершает звонок Клиенту и записывает клиента на сервис для проведения работ по ССК.

Сервисный консультант

| | | |
|---|---|---|
| 11 | Для выполнения ремонта по ССК сервисный консультант присылает инженеру по гарантии по почте актуальный пробег автомобиля. Инженер по гарантии создает заказ/наряд, устанавливает актуальный пробег, выбирает ССК, з/ч и работы подгрузятся автоматически и сохраняет заказ наряд. | Инженер по гарантии, Сервисный консультант |

СУАП Toyota ВЛГ. Мирошкин Евгений Викторович, ВЛГ, Стелла, ООО | 4.3.02.13 (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Заказ-наряд | Планирование сервиса | Заказ-наряд ЗСТЛ008855 от 01.07.2018 0:00:00

Заказ-наряд ЗСТЛ00...

Перейти
Присоединенные файлы
Документы к выгрузке ф...
Штрихкоды документов

**Заказ-наряд ЗСТЛ008855 от 01.07.2018 0:00:00**

Провести и закрыть | Провести | Печать СОПД | Создать на основании | Даты | Доп. функции | Печа

Номер: ЗСТЛ008855 от: 01.07.2018 0:00:00 ВЛГ, Стел.

Список документов оплаты:

Хоз.операция: Заказ-наряд (сторонний)

Заказчик: Ризван Светлана Сергеевна; Автомобиль: Toyota Avensis III Светло-оливковый Год выпуска 2008 № M595УА34 VIN SB1BR

Согласование доп работ | Проверить задачи

**Сумма документа: 1 787,80**

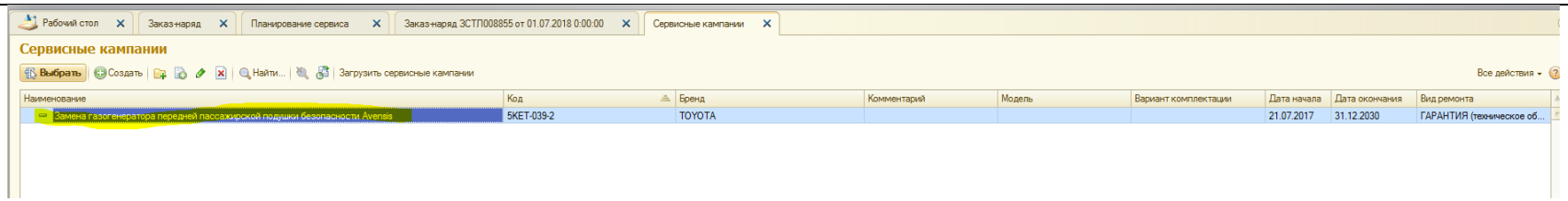
Заказ-наряд | Товары (1) | Работы (1) | Дополнительно

Заказчик: Ризван Светлана Сергеевна
Плательщик: ТМР
Договор: НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ!!!!Договор гарантии № WA1612VV от 30.12.16
Доверенное лицо:
Доверенность / Устав:
Контактное лицо для обзвона: Ризван Юрий Сергеевич
Автомобиль: Toyota Avensis III Светло-оливковый Год выпуска 2008 № M595УА34 VIN SB1BR56LX0E
Пробег: 58 500
Класс автомобиля: Toyota Avensis III SB1BR56L, 1,8; 5 - MT / механика; Седан
Сервисная кампания: Замена газогенератора передней пассажирской подушки безопасност

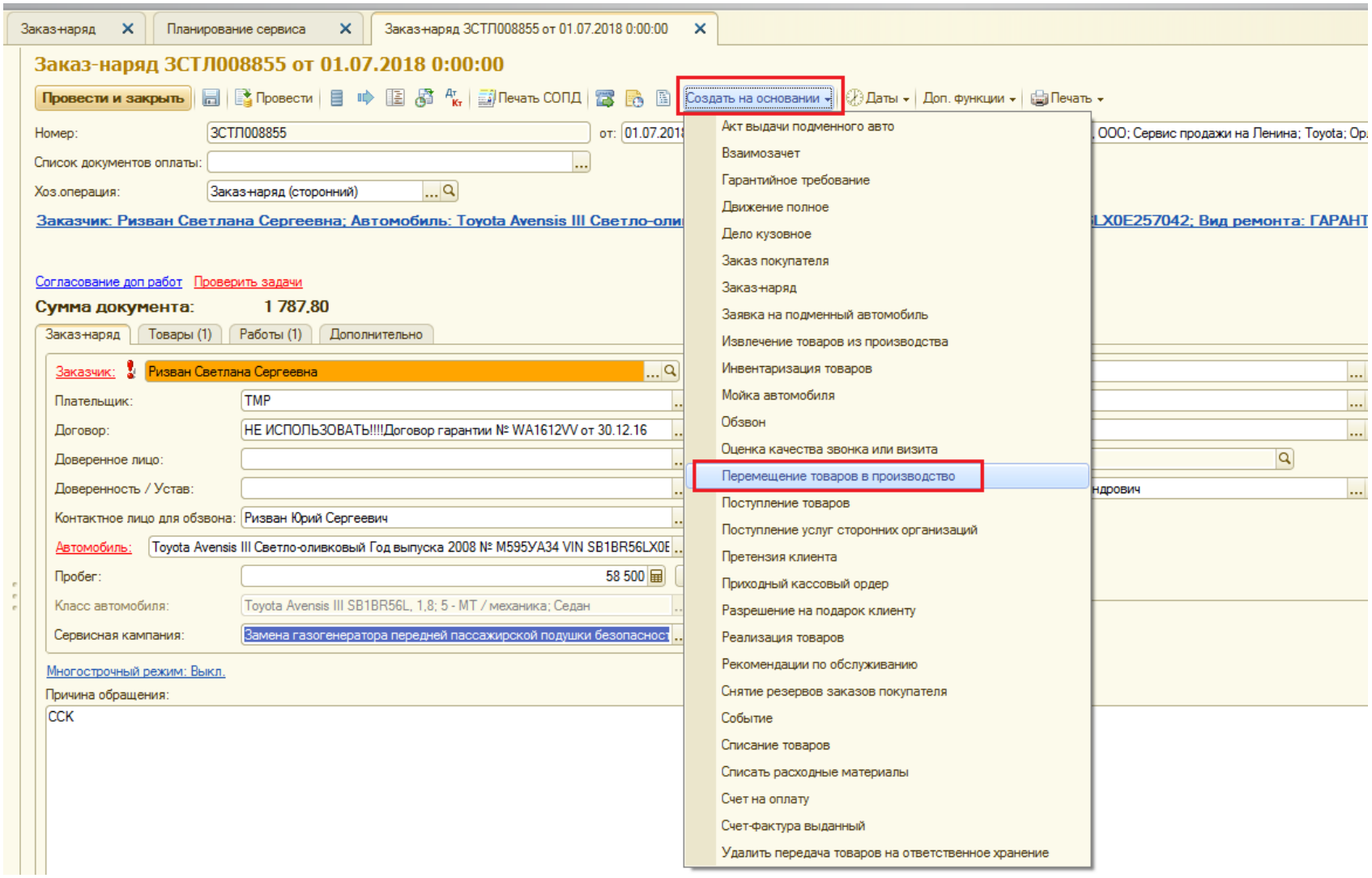
Цех: Цех ТО и ТР Стелла
Мастер ремзоны: Паринцев Сергей Викторов
Сервисный консультант : Орлов Роман Сергеевич
Персональный консультант:
Инженер по гарантии: Алексейчук Владимир Алек
Дополнительная информация об автомобиле
Открыть акции сервиса
Формировать связанные документы
Клиент ждет на станции

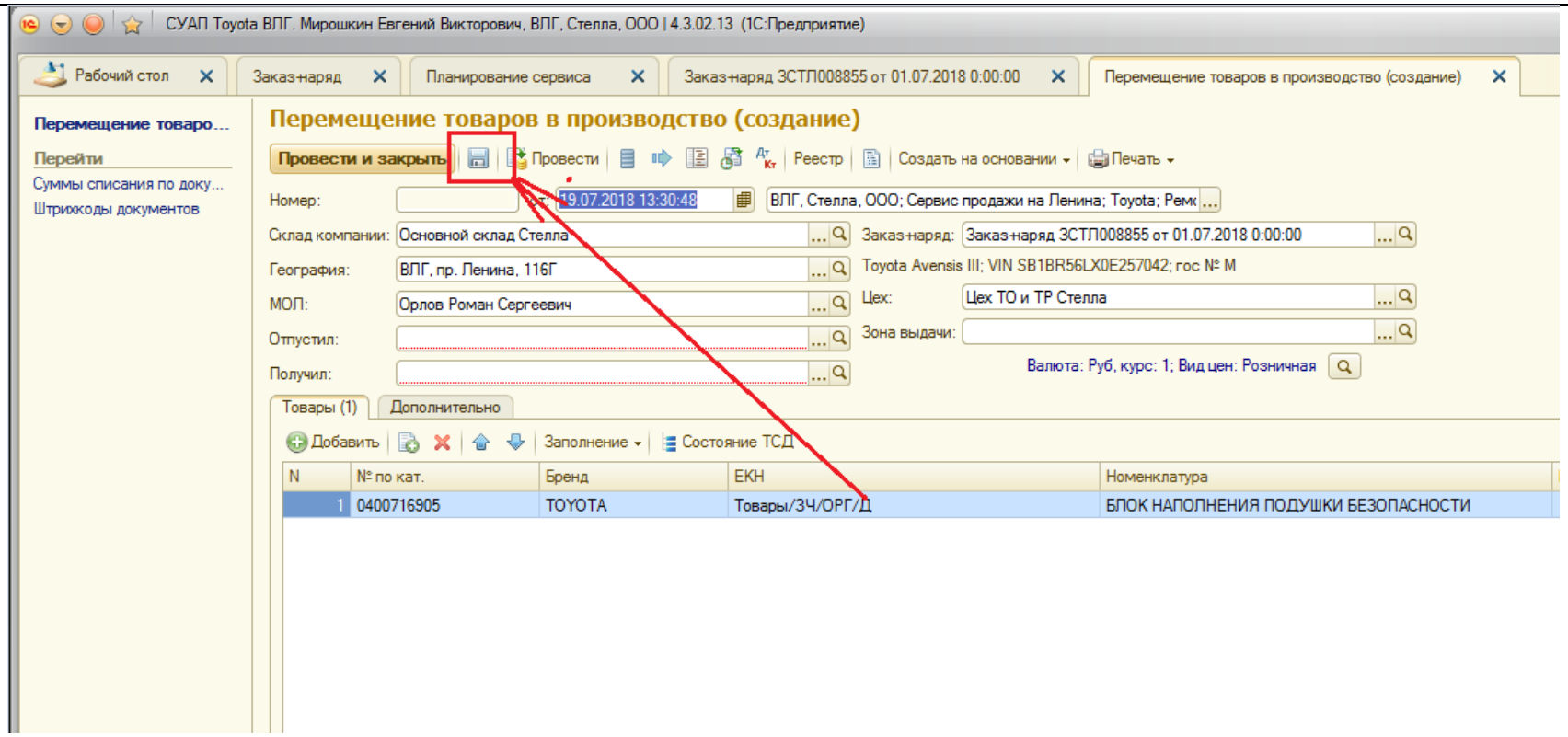
Многострочный режим: Выкл.

Причина обращения:
ССК




Создает перемещение товаров в производство и сохраняет его.






Распечатывает заказ наряд.

Заказ-наряд | Планирование сервиса | Заказ-наряд ЗСТЛ008855 от 01.07.2018 0:00:00

# Заказ-наряд ЗСТЛ008855 от 01.07.2018 0:00:00

Провести и закрыть | Провести | Печать СОПД | Создать на основании | Даты | Доп. функции | Печать

Номер: ЗСТЛ008855 от: 01.07.2018 0:00:00

Список документов оплаты:

Хоз.операция: Заказ-наряд (сторонний)

Заказчик: Ризван Светлана Сергеевна; Автомобиль: Toyota Avensis III Светло-оливковый Год выпуска 2008 № M595УА34 VIN S ... техническое обслужи

Согласование доп работ | Проверить задачи

**Сумма документа: 1 787,80**

Заказ-наряд | Товары (1) | Работы (1) | Дополнительно

Заказчик: Ризван Светлана Сергеевна

Плательщик: ТМР

Договор: НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ!!!Договор гарантии № WA1612VV от 30.12.16

Доверенное лицо:

Доверенность / Устав:

Контактное лицо для обзвона: Ризван Юрий Сергеевич

Автомобиль: Toyota Avensis III Светло-оливковый Год выпуска 2008 № M595УА34 VIN SB1BR56LX0E

Пробег: 58 500

Класс автомобиля: Toyota Avensis III SB1BR56L, 1,8; 5 - MT / механика; Седан

Сервисная кампания: Замена газогенератора передней пассажирской подушки безопасност

Цех: Цех ТО и ТР Стелл

Мастер ремзоны: Паринцев Сергей В

Сервисный консультант: Орлов Роман Серг

Персональный консультант:

Инженер по гарантии: Алексейчук Влади

Дополнительная информация об автомобиле

Открыть акции сервиса

Формировать связанные документы

Клиент ждет на станции

Вид ремонта:

Состояние заказ-наряда:

Дата выдачи:

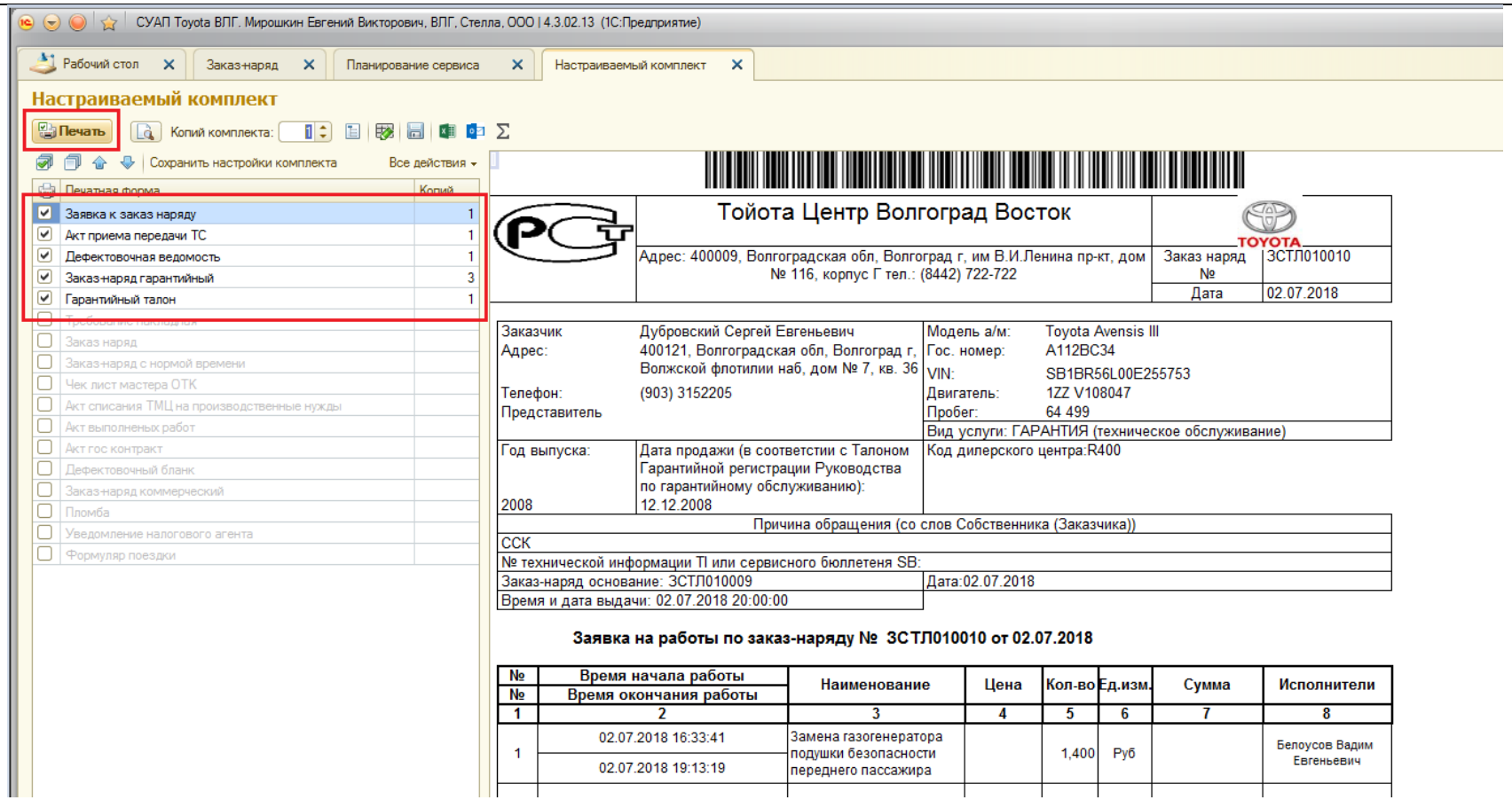
Дата окончания факт:

Многострочный режим: Выкл.

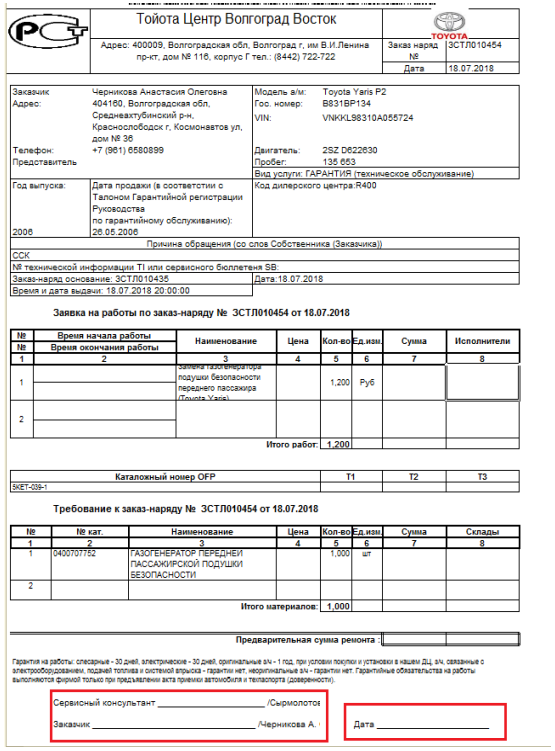
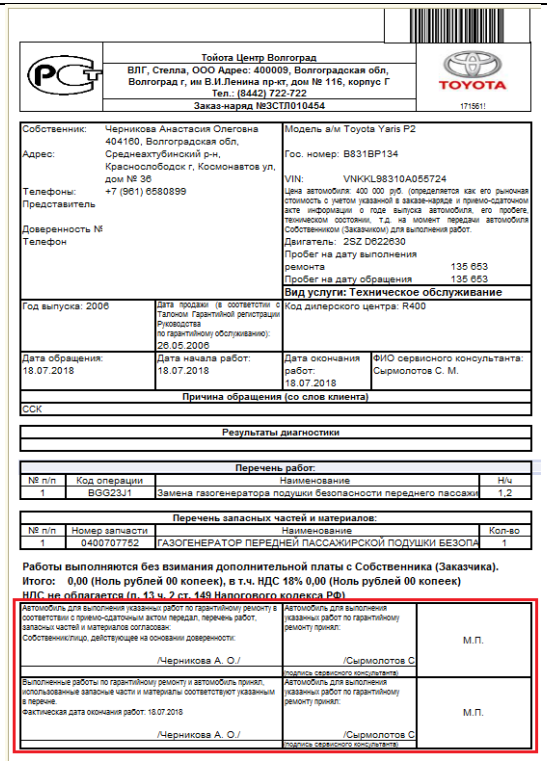
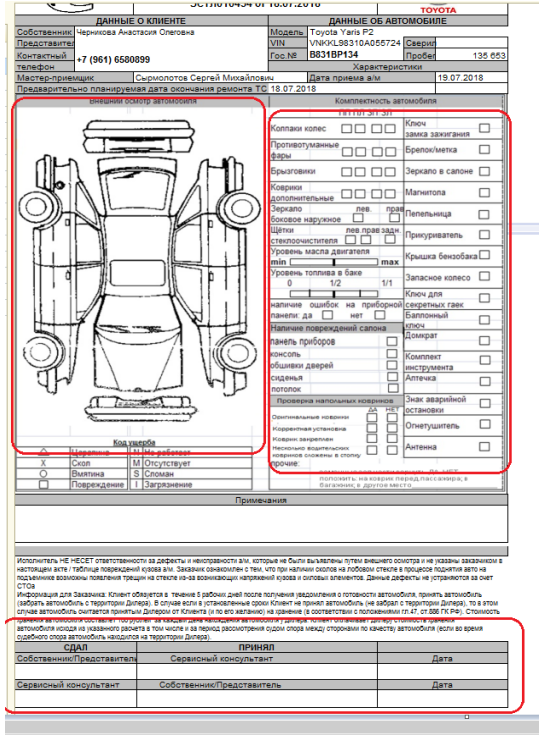
Причина обращения:

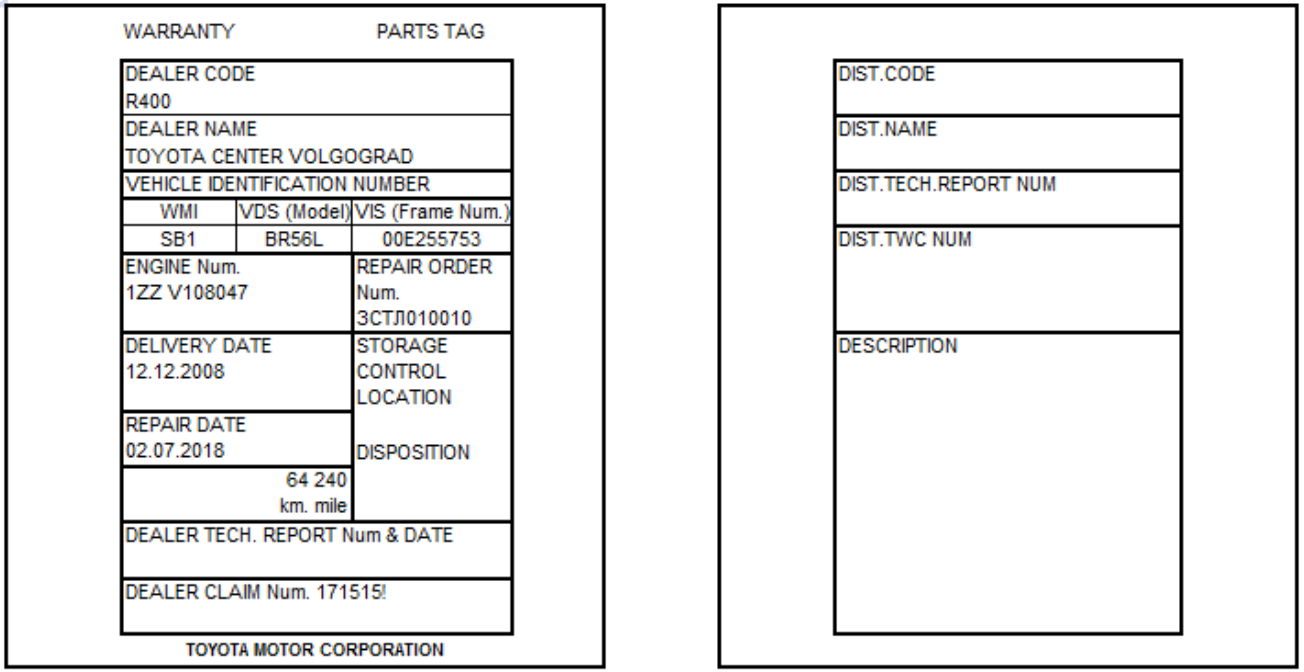
ССК

- Акции
- Печатные формы по кузовному ремонту
- Акт выполненых работ
- Акт гос контракт
- Акт приема передачи ТС
- Акт списания ТМЦ на производственные нужды
- Гарантийный талон
- Дефектовочная ведомость
- Дефектовочный бланк
- Доверенность
- Доверенность: представление интересов на СТО
- Заказ наряд
- Заказ-наряд гарантийный
- Заказ-наряд коммерческий
- Заявка к заказ наряду
- Пломба
- Правила посещения рем. зоны
- Реестр
- Технологическая карта Trade-in
- Требование накладная
- Уведомление клиентов
- Чек лист мастера ОТК
- Чек лист осмотра шин/колес
- Настраиваемый комплект документов
- Этикетка документа




| | | |
|---|---|---|
| 12 | После получения заказ/наряда от инженера по гарантии, сервисный консультант:<br>• заполняет акт приема передачи автомобиля;<br>• подписывает заказ/наряд в заявке к заказу/наряду и акте приема передачи автомобиля;<br>• подписывает у клиента заказ/наряд в заявке к заказу/наряду и акте приема передачи автомобиля. | Сервисный консультант, Мастер ремонтной зоны |

| | | |
|---|---|---|
| |  <br>Тойота Центр Волгоград Восток<br>Адрес: 400009, Волгоградская обл, Волгоград г, им В.И.Ленина пр-кт, дом № 116, корпус Г тел.: (8442) 722-722<br>Заказ наряд № ЗСТЛ010454<br>Дата 18.07.2018<br>Заказчик Черникова Анастасия Олеговна<br>Адрес: 404160, Волгоградская обл, Среднеахтубинский р-н, Краснослободск г, Космонавтов ул, дом № 36<br>Телефон: +7 (961) 6580899<br>Представитель<br>Модель а/м: Toyota Yaris P2<br>Гос. номер: B831BP134<br>VIN: VNKKL98310A055724<br>Двигатель: 2SZ D622630<br>Пробег: 135 653<br>Вид услуги: ГАРАНТИЯ (техническое обслуживание)<br>Год выпуска: 2006<br>Дата продажи (в соответствии с Талоном Гарантийной регистрации Руководства по гарантийному обслуживанию): 26.05.2006<br>Код дилерского центра:R400<br>Причина обращения (со слов Собственника (Заказчика))<br>ССК<br>№ технической информации TI или сервисного бюллетеня SB:<br>Заказ-наряд основание: ЗСТЛ010435<br>Дата:18.07.2018<br>Время и дата выдачи: 18.07.2018 20:00:00<br>Заявка на работы по заказ-наряду № ЗСТЛ010454 от 18.07.2018<br>Каталожный номер OFP<br>Требование к заказ-наряду № ЗСТЛ010454 от 18.07.2018<br>Предварительная сумма ремонта :<br>Сервисный консультант /Сырмолотов<br>Заказчик /Черникова А.<br>Дата |  <br>Тойота Центр Волгоград<br>ВЛГ, Стелла, ООО Адрес: 400009, Волгоградская обл, Волгоград г, им В.И.Ленина пр-кт, дом № 116, корпус Г<br>Тел.: (8442) 722-722<br>Заказ-наряд №ЗСТЛ010454<br>Собственник: Черникова Анастасия Олеговна<br>Адрес: 404160, Волгоградская обл, Среднеахтубинский р-н, Краснослободск г, Космонавтов ул, дом № 36<br>Телефоны: +7 (961) 6580899<br>Представитель<br>Доверенность №<br>Телефон<br>Модель а/м Toyota Yaris P2<br>Гос. номер: B831BP134<br>VIN: VNKKL98310A055724<br>Двигатель: 2SZ D622630<br>Пробег на дату выполнения ремонта 135 653<br>Пробег на дату обращения 135 653<br>Вид услуги: Техническое обслуживание<br>Год выпуска: 2006<br>Дата продажи (в соответствии с Талоном Гарантийной регистрации Руководства по гарантийному обслуживанию): 26.05.2006<br>Код дилерского центра: R400<br>Дата обращения: 18.07.2018<br>Дата начала работ: 18.07.2018<br>Дата окончания работ: 18.07.2018<br>ФИО сервисного консультанта: Сырмолотов С. М.<br>Причина обращения (со слов клиента)<br>ССК<br>Результаты диагностики<br>Перечень работ:<br>Перечень запасных частей и материалов:<br>Работы выполняются без взимания дополнительной платы с Собственника (Заказчика).<br>Итого: 0,00 (Ноль рублей 00 копеек), в т.ч. НДС 18% 0,00 (Ноль рублей 00 копеек)<br>НДС не облагается (п. 13 ч. 2 ст. 149 Налогового кодекса РФ)<br>Автомобиль для выполнения указанных работ по гарантийному ремонту в соответствии с приемо-сдаточным актом передал, перечень работ, запасных частей и материалов согласован:<br>Собственник/лицо, действующее на основании доверенности: /Черникова А. О./<br>Автомобиль для выполнения указанных работ по гарантийному ремонту принял: /Сырмолотов С<br>М.П.<br>Выполненные работы по гарантийному ремонту и автомобиль принял, использованные запасные части и материалы соответствуют указанным в перечне.<br>Фактическая дата окончания работ: 18.07.2018<br>/Черникова А. О./<br>Автомобиль для выполнения указанных работ по гарантийному ремонту принял: /Сырмолотов С<br>М.П. |  <br>ДАННЫЕ О КЛИЕНТЕ<br>ДАННЫЕ ОБ АВТОМОБИЛЕ<br>Собственник Черникова Анастасия Олеговна<br>Представитель<br>Контактный телефон +7 (961) 6580899<br>Модель Toyota Yaris P2<br>VIN VNKKL98310A055724<br>Гос.№ B831BP134<br>Характеристики<br>Мастер-приемщик Сырмолотов Сергей Михайлович<br>Дата приема а/м 19.07.2018<br>Предварительно планируемая дата окончания ремонта ТС 18.07.2018<br>Внешний осмотр автомобиля<br>Комплектность автомобиля<br>Примечания<br>СДАЛ<br>ПРИНЯЛ<br>Собственник/Представитель<br>Сервисный консультант<br>Дата<br>Сервисный консультант<br>Собственник/Представитель<br>Дата |
| | • предает заказ/наряд мастеру ремонтной зоны. | |
| 13 | Мастер ремонтной зоны назначает ответственного слесаря по ремонту автомобилей за автомобиль и предает ему заказ/наряд. | Мастер ремонтной зоны, Слесарь по ремонту автомобилей |
| 14 | После получения заказ/наряда от мастера слесарь по ремонту автомобилей:<br>• получает з/ч на складе (при выдаче з/ч работник склада проводит перемещение товаров в производство)<br>• отбивает начало работ в УПРВ по заказ-наряду,<br>• выполняет работы по ССК;<br>• заполняет дефектовочную ведомость заказ-наряда;<br>• складывает снятые/заменённые з/ч в корзину для запчастей, заменённых по гарантии и прикладывает TAG (гарантийный талон) к упаковке с з/ч. Автоматически печатается при печати заказ-наряда | Слесарь по ремонту автомобилей, Работник склада |

| | | |
|---|---|---|
| |  <br>WARRANTY PARTS TAG<br>DEALER CODE R400<br>DEALER NAME TOYOTA CENTER VOLGOGRAD<br>VEHICLE IDENTIFICATION NUMBER<br>WMI: SB1; VDS (Model): BR56L; VIS (Frame Num.): 00E255753<br>ENGINE Num. 1ZZ V108047<br>REPAIR ORDER Num. 3СТЛ010010<br>DELIVERY DATE 12.12.2008<br>STORAGE CONTROL LOCATION<br>REPAIR DATE 02.07.2018<br>DISPOSITION<br>64 240 km. mile<br>DEALER TECH. REPORT Num & DATE<br>DEALER CLAIM Num. 171515!<br>TOYOTA MOTOR CORPORATION<br>DIST.CODE<br>DIST.NAME<br>DIST.TECH.REPORT NUM<br>DIST.TWC NUM<br>DESCRIPTION<br>• отдает мастеру заказ/наряд. | |
| 15 | Мастер ремонтой зоны информирует сервисного консультанта, что ремонт выполнен и предает заказ - наряд ему. | Мастер ремонтной зоны |
| 16 | Сервисный консультант:<br>• закрывает заказ-наряд в день окончания работ по ССК.<br>• распечатывает Акт списания ТМЦ на производственные нужды и подписывает его. | Сервисный консультант |

СУАП Toyota ВЛГ. Мирошкин Евгений Викторович, ВЛГ, Стелла, ООО | 4.3.02.13 (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Заказ-наряд | Планирование сервиса | Номенклатура

## Заказ-наряд

Создать | Найти... | ГТО | Создать на основании | Состояние | Перенос заказ нарядов | Печать

Комментарий: сск

| Номер | Дата | Дата создания | Дата окончания | Вид ремонта | Состояние заказ-наряда | Контрагент | | | Автомобиль |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ЗСТП009698 | 21.06.2018 | 21.06.2018 12:38:42 | 21.06.2018 13:45:14 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Venz |
| ЗСТП009734 | 22.06.2018 | 22.06.2018 10:08:33 | 22.06.2018 18:38:40 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Corol |
| ЗСТП009736 | 22.06.2018 | 22.06.2018 10:24:06 | 22.06.2018 18:18:53 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Yaris |
| ЗСТП009741 | 22.06.2018 | 22.06.2018 12:44:56 | 22.06.2018 18:53:59 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Yaris |
| ЗСТП009757 | 23.06.2018 | 23.06.2018 9:07:46 | 23.06.2018 16:25:03 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП009832 | 26.06.2018 | 26.06.2018 9:22:55 | 26.06.2018 13:27:20 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota RAV |
| ЗСТП009325 | 27.06.2018 | 30.05.2018 9:54:46 | 27.06.2018 14:08:14 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП009039 | 27.06.2018 | 30.05.2018 9:54:46 | 27.06.2018 16:10:14 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП009926 | 29.06.2018 | 29.06.2018 10:12:32 | 29.06.2018 12:30:59 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП009939 | 29.06.2018 | 29.06.2018 13:30:10 | 29.06.2018 15:30:07 | Гарантийный ремонт | Закрыт | ТМР | | | Toyota Alpha |
| ЗСТП009979 | 30.06.2018 | 30.06.2018 14:16:24 | 30.06.2018 15:23:58 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП009978 | 30.06.2018 | 30.06.2018 14:14:01 | 30.06.2018 18:07:57 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП009977 | 30.06.2018 | 30.06.2018 14:09:09 | 30.06.2018 16:50:00 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП008855 | 01.07.2018 | 23.05.2018 19:58:56 | 23.05.2018 20:00:00 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Остановлен | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП010010 | 02.07.2018 | 02.07.2018 12:48:26 | 02.07.2018 19:13:19 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Aver |
| ЗСТП010028 | 03.07.2018 | 03.07.2018 9:43:02 | 03.07.2018 11:59:13 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Auris |
| ЗСТП010041 | 03.07.2018 | 03.07.2018 13:57:06 | 03.07.2018 15:49:23 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota RAV |
| ЗСТП010042 | 03.07.2018 | 03.07.2018 14:25:13 | 03.07.2018 15:24:28 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota RAV |
| ЗСТП010044 | 03.07.2018 | 03.07.2018 14:30:57 | 03.07.2018 16:19:17 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota RAV |
| ЗСТП010030 | 03.07.2018 | 03.07.2018 10:11:51 | 03.07.2018 12:24:12 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Hilux |
| ЗСТП009763 | 05.07.2018 | 23.06.2018 11:24:22 | 05.07.2018 12:36:23 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Corol |
| ЗСТП010100 | 05.07.2018 | 05.07.2018 13:27:36 | 05.07.2018 16:39:40 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Corol |
| ЗСТП010124 | 06.07.2018 | 06.07.2018 14:48:10 | 06.07.2018 15:25:43 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota RAV |
| ЗСТП010157 | 07.07.2018 | 07.07.2018 12:22:08 | 07.07.2018 12:52:11 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota RAV |
| ЗСТП010186 | 08.07.2018 | 08.07.2018 15:26:29 | 08.07.2018 16:36:53 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota RAV |
| ЗСТП010188 | 08.07.2018 | 08.07.2018 15:38:19 | 08.07.2018 17:48:21 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Corol |
| ЗСТП010202 | 09.07.2018 | 09.07.2018 11:12:29 | 09.07.2018 14:40:27 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Auris |
| ЗСТП010210 | 09.07.2018 | 09.07.2018 15:20:12 | 09.07.2018 17:51:55 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | | | Toyota Auris |
| ЗСТП010259 | 11.07.2018 | 11.07.2018 16:43:55 | 11.07.2018 19:45:10 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | Хохряков Алексей Владим... | Сырмолотов Сергей Михайл... | Toyota Corol |
| ЗСТП010303 | 13.07.2018 | 13.07.2018 10:31:20 | 13.07.2018 12:28:33 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | Казарян Варужан Гейнеро... | Скопинцев Иван Валентино... | Toyota RAV |
| ЗСТП010316 | 13.07.2018 | 13.07.2018 16:32:46 | 13.07.2018 19:24:37 | ГАРАНТИЯ (техническое о... | Закрыт | ТМР | Кислов Николай Владимир... | Орлов Роман Сергеевич | Toyota Corol |

Акции
Печатные формы по кузовному ремонту
Акт выполненых работ
Акт гос контракт
Акт приема передачи ТС
Акт списания ТМЦ на производственные нужды
Гарантийный талон
Дефектовочная ведомость
Дефектовочный бланк
Доверенность
Доверенность: представление интересов на СТО
Заказ наряд
Заказ-наряд гарантийный
Заказ-наряд коммерческий
Заявка к заказ наряду
Пломба
Правила посещения рем. зоны
Реестр
Технологическая карта Trade-in
Требование накладная
Уведомление клиентов
Чек лист мастера ОТК
Чек лист осмотра шин/колес
Настраиваемый комплект документов
Этикетка документа

**АКТ списания ТМЦ на производственные нужды № ЗСТЛ010010**
**к заказ-наряду № ЗСТЛ010010 от 2 июля 2018 г.**

**Организация: ВЛГ, Стелла, ООО**

| Дата составления | Подразделение | Склад |
|---|---|---|
| 02.07.2018 | | |

| Материальные ценности | | | Единица измерения | | Количество |
|---|---|---|---|---|---|
| № | Наименование | Каталожный номер | Код | Наименование | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | БЛОК НАПОЛНЕНИЯ ПОДУШКИ БЕЗОПАСНОСТИ | 0400716905 | 796 | шт | 1 |

МОЛ Сервисный консультант Сальников Е. В.
должность подпись расшифровка подписи

- сдает заказ-наряд инженеру по гарантии.

| | | |
|---|---|---|
| 17 | Инженер по гарантии проверяет комплект документов, сданный сервисным консультантом на правильность заполнения заказ-наряда. Подает рекламацию на портал Warranty-портал dp.toyota-motor.ru согласно процедуре выставления гарантийных требований. | Инженер по гарантии |