

ỨNG DỤNG APP CHO TRẠM VÀ KỸ THUẬT VIÊN

SVN

CS DEPARTMENT

Mar-14, 2022

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG E-SERVICE APP

SHARP
Be Original.



Phòng bảo hành xin giới thiệu App dành cho KTV và Admin Trung Tâm Bảo Hành.

- Sau khi nhận job từ Call Center hoặc trạm tạo job trên hệ thống <https://e-services.sharp.vn>, Admin phân công job cho KTV trên Account của trạm của hệ thống.
- KTV nhận phân công bảo hành từ Admin của trạm, trên từng job KTV có thể thấy được các thông tin từ Call Center hoặc từ Admin của trạm mình.
- KTV cũng có thể theo dõi theo dõi tình trạng các job của mình đang xử lý, tồn đọng hay đã hoàn thành.
- Trong quá trình kiểm tra, sửa chữa sản phẩm. KTV có thể thông tin cho Admin các về yêu cầu vật tư, hỗ trợ kỹ thuật... hoặc các hỗ trợ khác bằng cách text vào job đó trên điện thoại của mình.
- KTV sử dụng chức năng chụp hình trên job đang xử lý để chụp hình sản phẩm, nhãn máy, thẻ bảo hành, vật tư hư.... khi thực hiện việc sửa chữa. Hình ảnh này sẽ tự động chuyển vào job sự vụ của hệ thống, do đó KTV không cần gửi hình qua Zalo cho Admin để load lên hệ thống như hiện nay. Ngay cả lúc KTV làm việc tại trạm cũng sử dụng App này trong công việc sửa chữa mà không cần phải báo cáo qua giấy.
- KTV cũng có thể yêu cầu khách hàng ký tên ngay trên điện thoại sau khi hoàn thành job
- Admin TTBH có thể quản lý từ xa kết quả sửa chữa cũng như yêu cầu của KTV (vật tư, hỗ trợ KT) để có giải pháp hỗ trợ KTV nhanh chóng
- Sau khi KTV hoàn thành công việc và chuyển trạng thái “KTV hoàn thành”, khách hàng có thể ký tên vào điện thoại của KTV
- Admin sẽ chỉ review lại job, nhập mã linh kiện, số SO (nếu có sử dụng linh kiện) rồi đóng job “ASC hoàn thành”

App này được xây dựng dựa trên nền tảng website báo cáo hàng ngày của trạm và Kỹ Thuật Viên, người trực tiếp tiếp thực hiện công việc bảo hành tại trạm và tại nhà khách hàng. Dữ liệu từ App sẽ API (kết nối trực tiếp) với hệ thống báo cáo bảo hành mà trạm đang sử dụng hiện nay, do đó các thao tác và quy trình thực hiện không khác trước đây.

Với app này KTV sẽ nhận job trực tiếp trên app thông qua giao việc trên website: <https://e-services.sharp.vn> mà hàng ngày admin trạm vẫn sử dụng. Sau đó KTV sẽ thực hiện các quy trình như: Nhận Job → Liên hệ khách để xử lý → Cập nhật thông tin xử lý → chuyển trạng thái job sang chế độ “ Hoàn thành bởi Kỹ Thuật Viên”.

Hướng Dẫn Tải App

SHARP
Be Original.

Để cài đặt App trên smart phone, vào kho ứng dụng và tìm theo từ khóa “ Sharp eService”.

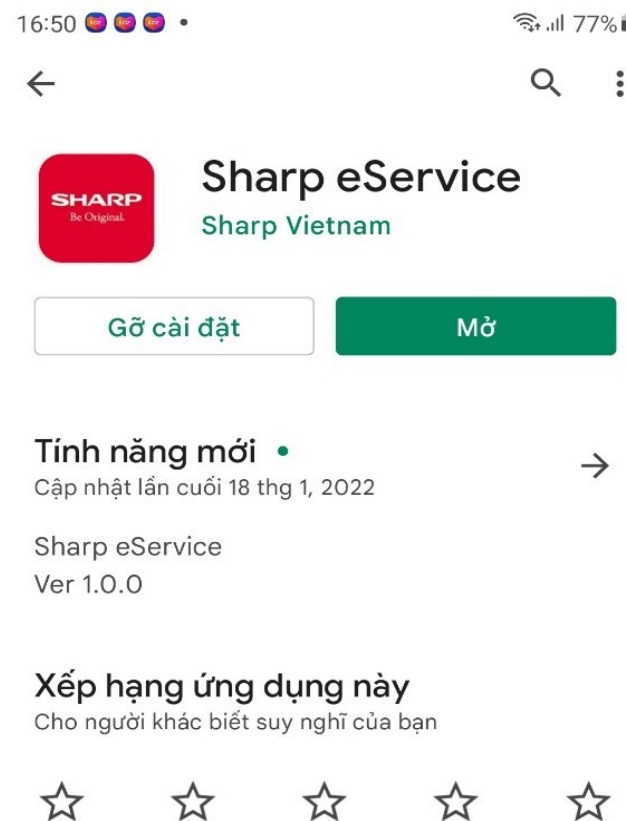
- Đối với điện thoại dùng hệ điều hành Androi có thể tải trực tiếp theo link sau:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sharpasc>

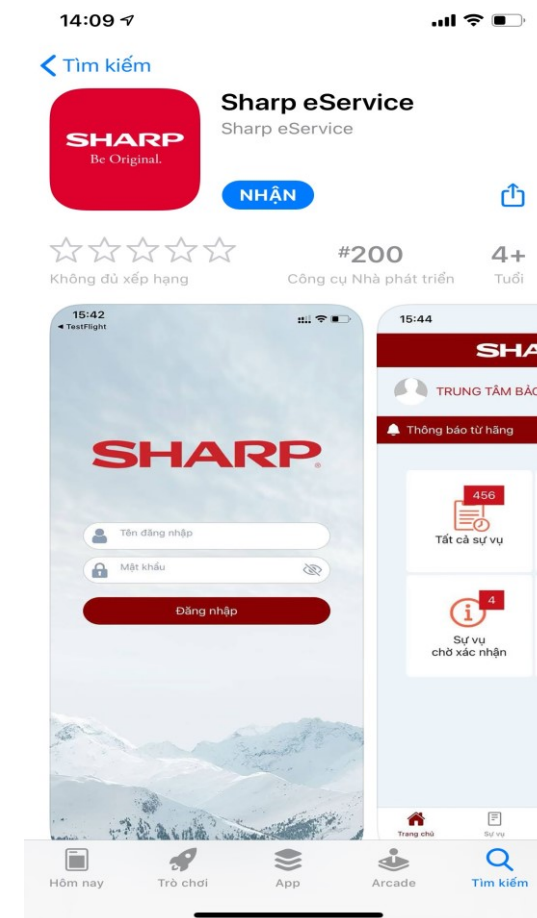
- Đối với Iphone dùng hệ điều hành iOS có thể tải trực tiếp theo link sau:

<https://apps.apple.com/vn/app/sharp-eservice/id1605671625?l=vi>

Androi



iOS



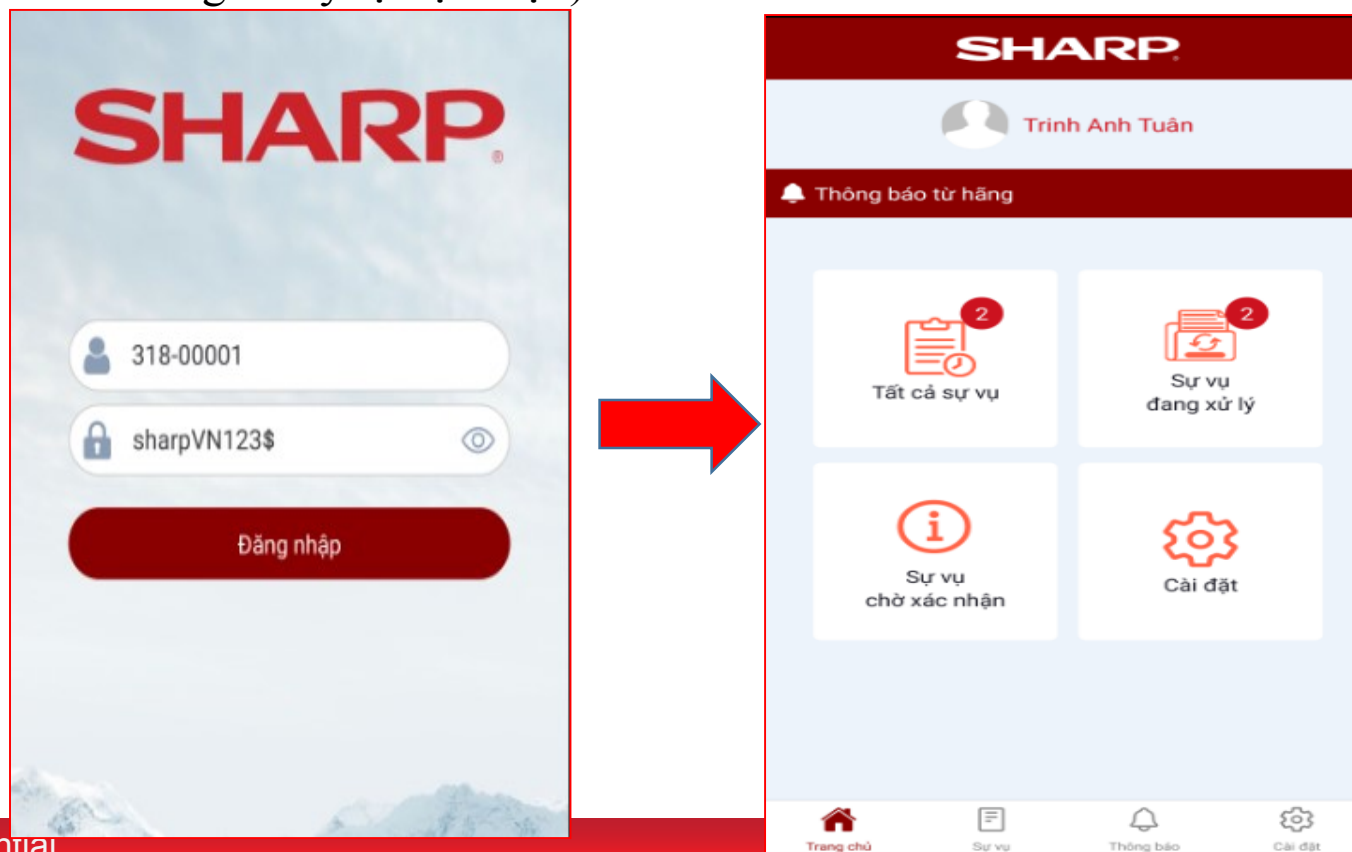
Hướng dẫn đăng nhập

- Đăng nhập với tư cách Admin TTBH: ID và Password hiện tại TTBH đang dùng trên website.
- Đăng nhập với tư cách là KTV: Mỗi TTBH sẽ có mã số của Kỹ thuật viên riêng, được lưu tại danh sách KTV trên tài khoản của trạm .

Ví dụ: 318-00001 (trong đó: 318 là mã trung tâm, 00001 là số ID của kỹ thuật viên)

ID đăng nhập: 318-00001

Password: sharpVN123\$ (password mặc định, có thể thay đổi bởi người dùng. Password phải có đủ các yếu tố 8 ký tự gồm: chữ hoa, chữ thường và ký tự đặc biệt)



Diễn giải chi Tiết App (Kỹ Thuật Viên)



Ở tác vụ này sẽ hiển thị tất cả các job đang có bao gồm: Chờ KTV nhận job, đang xử lý, đang chờ linh kiện, hoàn thành bởi KTV...

Sự vụ đang xử lý: sẽ hiển thị các job như: đang sửa chữa, đang chờ linh kiện, đang chờ hỗ trợ kỹ thuật từ hãng.

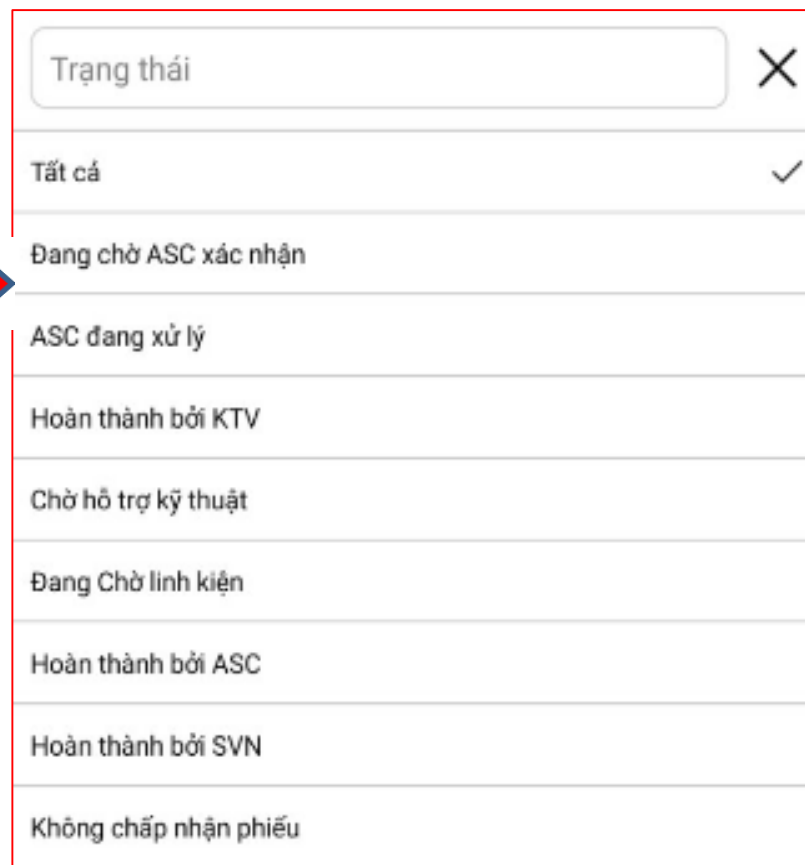
Danh sách các Job chờ KTV tiếp nhận và xử lý

ài đặt App như: Đổi mật khẩu, thông tin về công ty SHARP VN

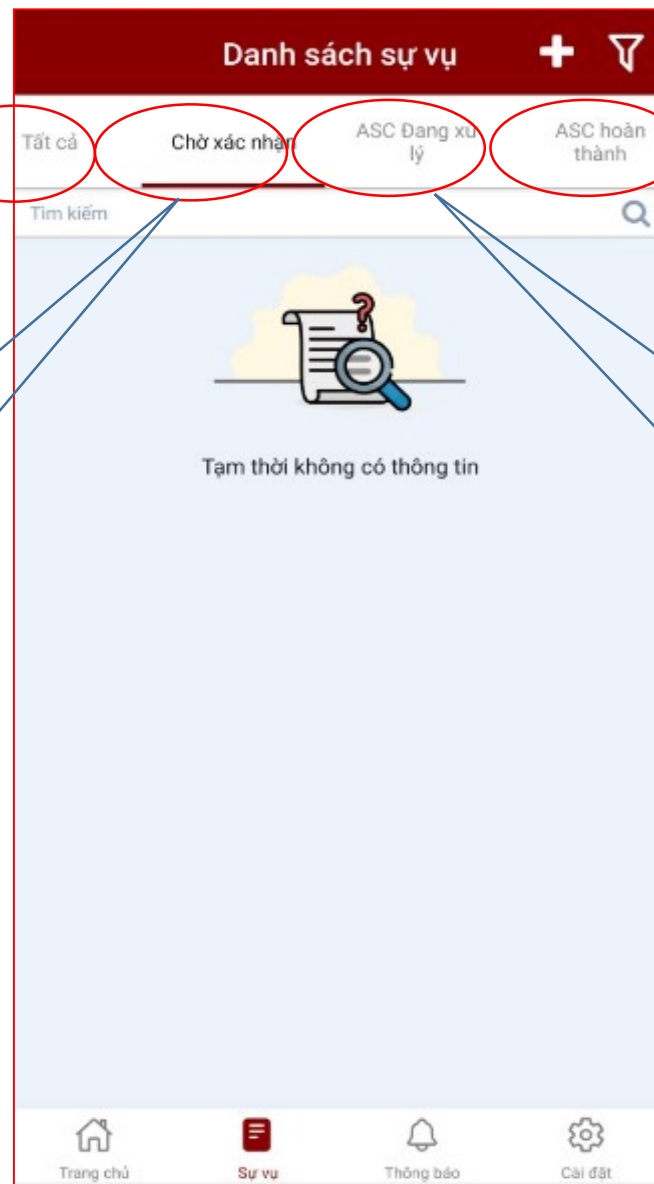
Chi tiết App (Kỹ Thuật Viên)



Click vào “Tất cả sự vụ” sẽ hiển thị tất cả các job đã nhận và có thể chọn hiển thị theo từng trạng thái như hình bên dưới.



Chi tiết App (Kỹ Thuật Viên)



Mục “Tất cả”:
hiển thị tất cả các job của
KTV đã nhận và xử lý.

Mục “Chờ xác nhận”
Hiển thị các job đang chờ
KTV tiếp nhận bảo hành,
sửa chữa.

Mục “ASC hoàn thành”:
Hiển thị các job mà KTV đã hoàn
thành và được Admin của trạm
duyet

Mục ASC đang xử lý sẽ hiển thị các
job đang xử lý như: chờ linh kiện,
chờ hỗ trợ kỹ thuật, đang sửa chữa.

Chi tiết App (Kỹ Thuật Viên hoàn thiện job)

Xem video trình tự hoàn thiện 1 job trên Google Drive qua đường link bên dưới:

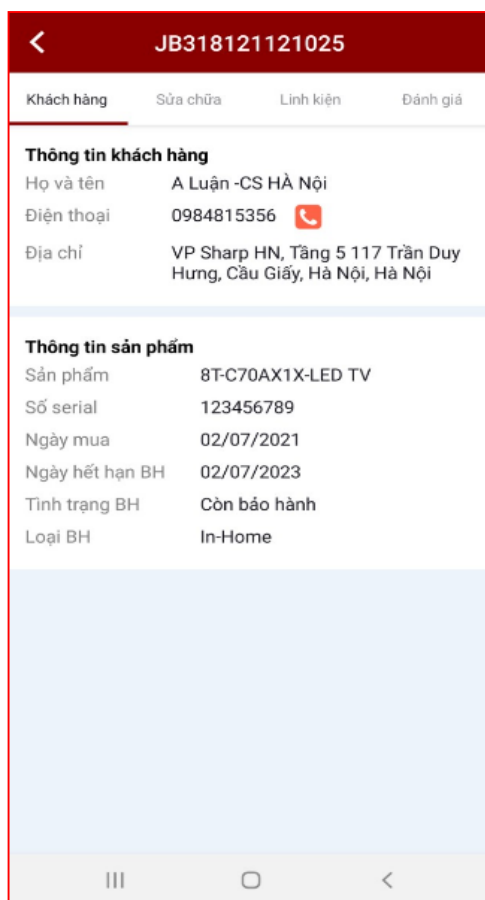
https://drive.google.com/file/d/1_W85RsyWwJBm5DOc8iZ4qyblhqtf9uTr/view

Chi tiết hoàn thiện Job (Kỹ Thuật Viên)

Theo thứ tự hoàn thiện từ 1 đến 4, KTV sẽ điền (hoặc lựa chọn) các thông tin:

- Xác nhận lại thông tin khách hàng và sản phẩm
- Thông tin sửa chữa: Hiện tượng lỗi, mã sửa chữa, loại sửa chữa, trạng thái sửa chữa, khoảng cách di chuyển, tải các hình ảnh liên quan.

1



JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

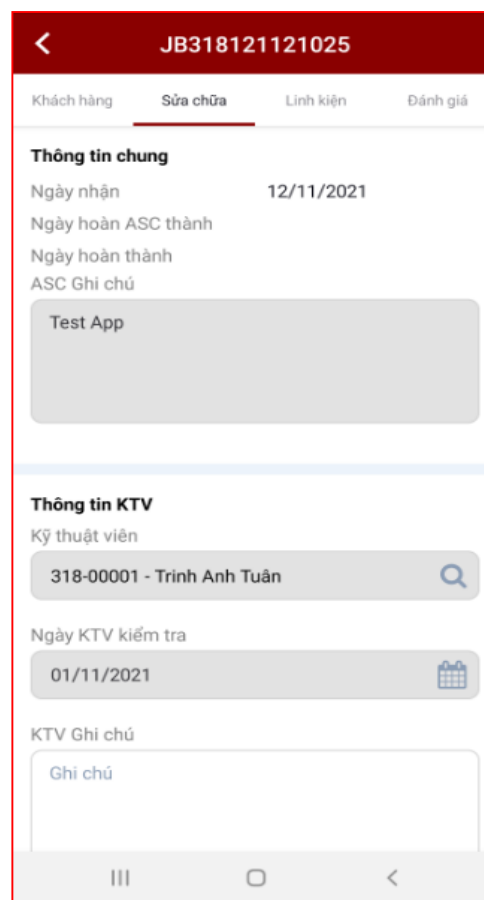
Thông tin khách hàng

Họ và tên A Luận -CS HÀ NỘI
Điện thoại 0984815356
Địa chỉ VP Sharp HN, Tầng 5 117 Trần Duy Hưng, Cầu Giấy, Hà Nội, Hà Nội

Thông tin sản phẩm

Sản phẩm 8T-C70AX1X-LED TV
Số serial 123456789
Ngày mua 02/07/2021
Ngày hết hạn BH 02/07/2023
Tình trạng BH Còn bảo hành
Loại BH In-Home

2



JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

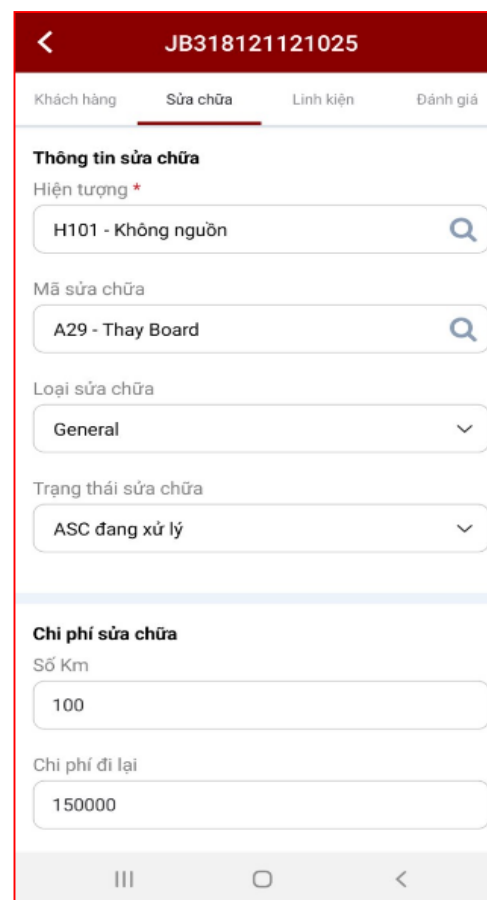
Thông tin chung

Ngày nhận 12/11/2021
Ngày hoàn ASC thành
Ngày hoàn thành
ASC Ghi chú
Test App

Thông tin KTV

Kỹ thuật viên
318-00001 - Trịnh Anh Tuấn
Ngày KTV kiểm tra
01/11/2021
KTV Ghi chú
Ghi chú

3



JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

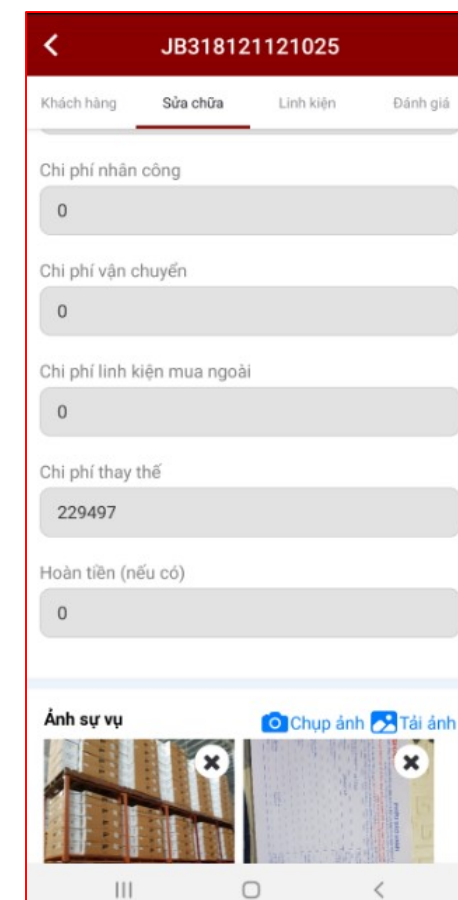
Thông tin sửa chữa

Hiện tượng *
H101 - Không nguồn
Mã sửa chữa
A29 - Thay Board
Loại sửa chữa
General
Trạng thái sửa chữa
ASC đang xử lý

Chi phí sửa chữa

Số Km
100
Chi phí đi lại
150000

4



JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

Chi phí nhân công
0
Chi phí vận chuyển
0
Chi phí linh kiện mua ngoài
0
Chi phí thay thế
229497
Hoàn tiền (nếu có)
0

Ảnh sự vụ

Chụp ảnh Tải ảnh

Ảnh sự vụ

Chi tiết hoàn thiện Job (Kỹ Thuật Viên)

1. Phần thêm linh kiện, phần này **Admin** trạm sẽ làm. KTV không cần quan tâm
- 2 và 3: Ký xác nhận của khách hàng sau đó “Lưu”.
4. Sau khi khách hàng ký xác nhận thì quay lại phần sửa chữa rồi chọn “ Hoàn Thành Bởi Kỹ Thuật Viên” → Kết Thúc Job

1

JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

FPWB-C435CBKZ - BO KHIẾN FX688VG
12345678
229497 VND

+ Thêm linh kiện

2

JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

Chữ ký của khách hàng *

Lưu Xóa

Đánh giá của khách hàng *

Rất hài lòng

Góp ý của khách hàng

Tốt, ktv nhiệt tình

Lưu

3

JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

Chữ ký của khách hàng *

Lưu Xóa

Đánh giá của khách hàng *

Rất hài lòng

Góp ý của khách hàng

Tốt, ktv nhiệt tình

Lưu

4

JB318121121025

Khách hàng Sửa chữa Linh kiện Đánh giá

Thông tin sửa chữa

Hiện tượng *

H101 - Không nguồn

Mã sửa chữa

A29 - Thay Board

Loại sửa chữa

General

Trạng thái sửa chữa

ASC đang xử lý

Chi phí sửa chữa

Số Km

100

Chi phí đi lại

150000

Trong quá trình sử dụng, nếu có vướng mắc xin liên lạc:

1. Khu vực miền Bắc:

Mr. Luận: Phone, Zalo (0984 815 356). Email: luan.phamvan@svn.sharp-world.com

2. Khu vực miền Trung:

Mr Tuấn: Phone, Zalo (0905 705 500). Email: tuan.nguyendinh@svn.sharp-world.com

3. Khu vực miền Nam:

Mr Thanh: Phone, Zalo (0962 940 814). Email: : thanh.nguyenhuynhtruc@svn.sharp-world.com

Hoặc gửi mail về Bộ Phận Bảo Hành Công Ty Điện Tử Sharp Việt Nam

SHARP

Be Original.

XIN CẢM ƠN!

