

Müşteri ifadesi / Atölye tespiti

Müşteri şikayeti:

Atölye tespiti:

Atölye tarafından düzeltilmesi gereken her türlü semptom.

Dokümana ait geçmiş veriler:

İşlem No./Revizyon numarası:	Değişiklik tipi:
2055261/4	Değişiklik: <ul style="list-style-type: none">Başlık bilgileri

NOT

Eğer revizyon sadece teknik servis bülteninin (TPI) başlığındaki verilerle sınırlıysa bu durumda tablo içeriği değişmez.

Teknik açıklama

Servis notunun konusu:

Bu belge, DISS aracılığıyla teknik sorguların hazırlanmasına uygulanan sürekli iyileştirme sürecinin bir parçasıdır.

Amaç:

- Yetersiz belgelenmiş DISS taleplerinin oluşturulmasından kaçınma
- Önlenebilir DISS taleplerinin sayısını azaltma
- "Gereksiz uzun iletişimden" kaçınma (gereksiz uzun mesajlaşma trafiği)
- Şikayet edilen farklılığı gidermek için atölye veya ithalatçı tarafından harcanan süreyi azaltma
- Müşteri memnuniyetini arttırma
- DISS taleplerinin kalitesini (içeriğini) artırma
- DISS hakkında mümkün olduğunca teknik sorular oluşturmaktan kaçınma

DISS aracılığıyla teknik destek talep etme gereksinimleri:

- Farklılık ile bağlantılı onarım/raporlama yükümlülüğü öncesi teknik literatür veya herhangi bir TPI/servis talimatı/ raporlama yükümlülüğü kullanılmıştır.
- Şikayet edilen tutarsızlığın varlığı ve izlenebilirliği kontrol edildi.
- Aracın standart durumu (ek donanımlar, modifiyeler, vs.) kontrol edildi.
- Arıza teşhis cihazlarının güncelleme durumu kontrol edildi.
- Vaka belleği, herhangi bir giriş için arıza teşhis cihazları ile önceden kontrol edildi.
- Müşterinin bakış açısından tutarsızlığın ayrıntılı bir açıklaması sağlandı.
- İlgili vaka bellek kaydına sahip arıza teşhis protokolü çevrimiçi yöntemle iletildi.
- İlgili atölye bulgularına dayalı tutarsızlığın ayrıntılı bir açıklaması sağlandı.
- Gerçekleştirilen testler ve bunlardan elde edilen sonuçlar sunuldu.
- Vaka ile ilgili hususların dokümantasyonu için olası dosyalar (ses/video dosyaları, fotoğraflar) sunuldu.

Önerilen prosedür:

Elektromekanik ve elektronik sistemlere yönelik şikayetlerin olması durumunda, ekteki belgede (bkz. Ek) açıklanan talimata uyulması önerilir.

Teknik servis personelini bu konuda bilgilendirmek ve ayrıca bunu atölyede açıkça görülebilen bir yere asmak faydalı olabilir.

Seri uygulama

Önlem

?:These documents are exclusively for internal use.