



ООО «Астроком»

+7 (495) 933-9591

www.astrocom.ru

Менеджер проектов

Евгений Юркевич

+7 (910) 420-7354

e.yurkevich@astrocom.ru

Описание сервисной системы

- ▶ Современная сервисная система для поставщика оборудования — это важный инструмент автоматизации и коммуникации сервисной службы поставщика с партнерами компании.
- ▶ В процессе осуществления сервисной деятельности необходимо решать ряд задач:
 - ▶ создание отчетов по выполнению сервисных заявок с указанием фактических затрат (з/ч, рабочего времени, командировочных и т.п.);
 - ▶ своевременное отслеживание и заказ сервисной продукции;
 - ▶ составление аналитических отчетов по сервисным партнерам, оборудованию и з/ч, затратам на сервис.
- ▶ Автоматизация работы значительно сокращает временные и финансовые затраты и позволяет поднять сервисное обслуживание клиентов на качественно новый уровень.
- ▶ Сервисная система помогает сформировать единую базу обращений, отслеживать гарантийные и негарантийные случаи и служит инструментом эффективного осуществления сервисной деятельности.

Преимущества сервисной системы

- ▶ **для поставщиков** — основным инструментом автоматизации работы отдела сервиса;
- ▶ **для сервисных партнеров** — обширной и структурированной базой данных заявок на з/ч, данных по складским запасам и возможностью автоматического заказа з/ч для выполнения ремонтных работ.

Сервисная система реализована в виде веб-приложения.

Сервисное ПО может быть доработано под Ваши требования и интегрирована с системой управленческого учета компании.

В конфигурации решения [SEDNA](#) для поставщиков оборудования сервисный модуль уже включен в базовую версию.

Сервисная система

[Клиенты](#) | [Заказы](#) | [Каталог товаров](#) | [Отгрузки](#) | [Отчеты](#) | [Сервис](#) | [Склады](#) | [Управление](#) | [Как заказать?](#) | [Как управлять?](#) | [Выйти](#)

Заявки

за: --Выберите месяц-- --Выберите год-- с: 10.01.2009 по: 09.02.2009 [НАЙТИ](#) [В EXCEL](#) доп. поиск

Название комп. клиента: P/N: T/C: Статус заявки: Тип гарантии:
№ заявки: Город: S/N: Запчасти: Семейство приборов: Сервисный партнер: Затраты:

Всего найдено заявок: 10

Номер и дата	Название и город компании клиента	Сервисный партнер	Тип/Код и серия изделия	Запчасти и коды неисправностей	Тип гарантии	Статус заявки	Док-ты
12 от 06.02.2009	Ресурс (Липецк)	2232	T/C: VLT5150 P/N: 17520344 S/N: 356588H443	130B1108 1 шт.	Serial Fault: RUR	Заполнен отчет	Заказ Отчет
11 от 05.02.2009	Спецмонтаж (Волгоград)	2232	T/C: FC202 P/N: 131B1445 S/N: 567493G458	195N1109 1 шт.	Normal Warranty	Заказ размещен	Заказ Файлы
10 от 05.02.2009	Москонтракт (Москва)	2232	T/C: VLT8252 P/N: 178B1414 S/N: 145779H506	130B1108 1 шт. 132B0101 1 шт. 130B1117 3 шт.	Out of warranty	Случай закрыт	Заказ Отчет
9 от 05.02.2009	ОАО Импульс М (Новосибирск)	2232	T/C: FC302 P/N: 131B4555 S/N: 544353G456	131F6639 1 шт. 175G5058 1 шт.	Extended Warranty	Заказ размещен	Заказ
8 от 05.02.2009	Промстрой (Павловск)	2232	T/C: FC51 P/N: 132F0062 S/N: 419561G029	132F0024 1 шт. 132B0101 2 шт.	Serial Fault: RUR	Случай закрыт	Заказ Отчет
7 от 04.02.2009	КПМ (Киров)	2232	T/C: FC202 P/N: 131B1445 S/N: 567493G458	131B0454 1 шт.	Serial Fault: RUR	Заполнен отчет	Заказ Отчет
5 от	Ресурс	2232	T/C: FC302 P/N: 131B4555 S/N: 544353G456				

Заявка

Заявка на проведение сервисного обслуживания

Дата заполнения: 05.02.2009

Статус: Случай закрыт

Сервисный центр: Сервисный партнер

Номер заявки: 8

[Файлы](#) | [Заказ](#) | [Отчет](#)

Сервисный инженер: Иванов Иван Иванович

КОМПАНИЯ: ПРОМСТРОЙ

Адрес: 654981, Россия, Павловск, Речная ул., 9
Контактное лицо: Гурьянов В.Д.
Должность: Гл. специалист
Контактная информация: E-Mail: dimas@yandex.ru Телефон: (567) 466-78-55 Факс:

ТИП ИЗДЕЛИЯ: FC51

Семейство приборов: Danfoss
Фирма-производитель линии, машины: Данфосс Россия обычная гарантия, Россия
Гарантия: 18 мес.
Серийный номер: 419561GQ29
Инвентарный номер: 132F0062
Дата ввода в эксплуатацию:

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ:

Тип гарантии: Описание условий монтажа и работы прибора [\(все версии\)](#):
Serial Fault Смонтирован в шкафу управления. Температура воздуха 20 градС

Номер счета по которому оборудование было куплено в ООО "Данфосс": [Подробное описание проблемы \(все версии\)](#):
от Самопроизвольные отключения каждые 5-10 минут.

ЗАПЧАСТИ

Номер	Кодовый номер	Количество	Наименование			
			Цена, руб	Скидка	Сумма, руб	Наличие на складе
1	132F0024	1	Преобразователь частоты FC-051 3.0 кВт (132F0024)			
			12495,00	35.00%	9583,67	0
2	132B0101	2	Опция для VLT панель управления LCP (132B0101)			
			770,00	35.00%	1181,18	0

ОТМЕНИТЬ

КОПИРОВАТЬ

ДОПОЛНИТЬ

Отчет

Отчет о проведении сервисного обслуживания

Номер заявки: 10 от 06.02.2009

Статус: Случай закрыт

Сервисный центр: Сервисный партнер

Дополнения: [Файлы](#) | [Заказ](#)

Сервисный инженер: Иванко Иван Иванович [Коэффициенты затрат](#)

КОМПАНИЯ: МОСКОНТРАКТ
Контактное лицо: Карамышев П.Г.
Должность:
Контактная информация: 157400, Россия, Москва, Юбилейная ул., 476

ТИП ИЗДЕЛИЯ: VLT8252 **СЕРИЙНЫЙ НОМЕР:** 145779H506 **КОДОВЫЙ НОМЕР:** 178B1414
Период применения: (в месяцах) больше 12
Дата обслуживания: 20.01.2009
Применение: 302 Насос
Промышленность: 405 Бумажная промышленность
Местоположение привода: 502 Комната управления
Место проведения сервисных работ: 600 Отгрузка запасных частей или замена привода для самообслуживания
Симптом: 701 Привод остановлен по сообщению о неисправности
Характер выполненного ремонта: 806 Корректировка установки привода
Причина неисправности: 971 Неправильное использование

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Причина неисправности: Плохо затянутый контакт привел к перегреву кабеля и нарушению изоляции.

Экспертное заключение: Плохо затянутый контакт привел к перегреву кабеля и нарушению изоляции.

ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

Тип гарантии: Out of warranty

Код неисправности	Кодовый номер неисправного элемента	Серийный номер неисправного элемента	Кодовый номер запасной части
020 Мостовая выпрямительная схема	13280101	45345345	13280101 13081117
020 Мостовая выпрямительная схема	13081117	34534	13081117
052 Демпфирующая емкость	13081117	34	13081117 13081108

Хорошо ли работал привод после обслуживания: Да 6 мес. гарантия на проведенный ремонт: Да

ЗАТРАТЫ

Время в пути (час): 0 Сумма (руб): 0
Врем ожидания (час): 0 Сумма (руб): 0
Рабочее время (час): 0 Сумма (руб): 0
Ж/Д, Авиабилеты (руб): 0
Такси (руб): 0
Службная машина (км): 0 Сумма (руб): 0 Комментарий:
Проживание в гостинице (руб): 0
Почтовая доставка (руб): 0
ИТОГО (руб): 0

ОТВЕТИТЬ

Новая заявка

Заявка на проведение сервисного обслуживания

Дата заполнения: 06.02.2009

Статус: Черновик

Сервисный центр: Сервисный партнер

Номер заявки: 13

Сервисный инженер: Иванов Иван Иванович

КОМПАНИЯ

Название компании:

Страна: Город: Индекс:

Адрес:

Контактное лицо: Должность:

E-mail: Телефон: Факс:

ПРИБОР

Семейство приборов:

ТС: Дата ввода в эксплуатацию:

Фирма-производитель лифта, машины:

Страна производитель: Гарантия:

S/N: P/N:

ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Описание условий монтажа и работы прибора:

Тип гарантии:

After Service Sal

Номер счета по которому оборудование было куплено

в ООО "Данфосс": от

Подробное описание проблемы:

ЗАПЧАСТИ

Для ремонта (замены) требуются запасные части:

Номер	Кодовый номер	Количество	Наименование			
			Цена, руб	Скидка	Сумма, руб	Наличие на складе
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>				

ПРОВЕРИТЬ

ОЧИСТИТЬ

Загрузка данных из файла в формате CSV/XML:

Обзор...

ЗАГРУЗИТЬ ИЗ ФАЙЛА

СОХРАНИТЬ ИЗМЕНЕНИЯ

ОТМЕНИТЬ

ОТПРАВИТЬ В ЛОГИСТИКУ

Склады

Склады

Товар:

Сервисный партнер:

Всего найдено заявок: 4

Партнер	Код товара	Название товара	Кол-во товара	Примечание	
Сервисный партнер	 175Z0341	 Силовая плата	2		 
Сервисный партнер	 195N0600	 Плата управления	1		 
Сервисный партнер	 176F0834	 IGBT	3		 
Сервисный партнер	 175Z0114	 Выпрямительный модуль	1		 

Показывать по: 50 | [100](#) | [200](#) | [Все позиции](#)

Страницы: [предыдущая](#) | 1 из 1 | [следующая](#)

Что дальше?

1. Для обсуждения этого предложения вы можете обратиться к сотрудникам компании Астроком. Контактная информация находится в начале этого предложения.
2. Сотрудники компании Астроком готовы провести презентацию своего предложения для Вас и вашего руководства. Вам нужно лишь сообщить удобные для Вас день и час встречи.
3. По вашему запросу мы можем предоставить вам доступ к демонстрационной версии для ознакомления и оценки удобства работы.