



Общая схема Процесса ремонта техники (как гарантийной, так и негарантийной). Схема включает все оговоренные случаи развития событий (возможно, некоторые из них избыточны, их можно временно заблокировать, отключив шлюзы):

1. Процесс начинается с подпроцесса приемки техники, в ходе которого АСЦ получает от клиента необходимую информацию, создает и заполняет запись заказ-наряда в базе сервисного центра. Также управление может передаваться в процесс Оплаты и оформления документов для заключения необходимых договоров, формирования счетов и т.д.
2. Далее следует подпроцесс диагностики техники. При этом возможно два варианта – экспресс-диагностика (особенно для гарантийных случаев) и диагностика в порядке очереди. В ходе диагностики устанавливают причину поломки, необходимые для ремонта запчасти, а также подтверждают, являлся ли случай гарантийным. Экспресс-диагностика проводится сразу, пока клиент находится в ЦС, результаты диагностики сообщаются клиенту для принятия решения о дальнейших действиях. В случае очередной диагностики ее результаты сообщают клиенту дистанционно. После проведения диагностики возможно несколько вариантов развития процесса:
 - 2.1.) Для негарантийных обращений возврат клиенту неработающей техники – в случаях отказа клиента от платного ремонта и в случае невозможности проведения негарантийного ремонта по причине отсутствия запасных частей у поставщика.
 - 2.2.) Для гарантийных обращений вызов процесса Коммерческой эскалации, который заканчивается подготовкой пакета документа для замены продавцом клиенту неработающей техники на работающую или возвратом ему денежных средств – в случаях:
 - 2.2.1 - отсутствия у поставщика необходимых запасных частей;
 - 2.2.2. - если подтвердился третий и более случай обращения за период гарантийного срока и клиент высказал желание начать коммерческую эскалацию;
 - 2.2.3. - в случае, если было менее трех обращений, но клиент все равно высказал желание начать коммерческую эскалацию – в таком случае ему необходимо оплатить проведенные работы по диагностике.
 - 2.3.) Для всех обращений – переход к подпроцессу Проведения ремонтных работ, после получения запасных частей. При этом также возможно три варианта:
 - 2.3.1. - наличие запасных частей на складе запаса запасных частей;
 - 2.3.2. - оформление приемки техники в ремонт и затем заказ запчастей (возможно, после оплаты или гарантийного письма);
 - 2.3.3. - по согласованию с клиентом предварительный заказ запчастей (для гарантийных случаев, чтобы избежать нарушения сроков ремонта в 14 дней, поэтому предоплата не требуется) и уже по прибытию запасных частей оформление заказ-наряда.
 - 2.4.) В случае реализации п.2.3.2. и нарушения сроков ремонта, если клиент обратиться с соответствующим заявлением – коммерческая эскалация.
3. Далее следует непосредственно подпроцесс Проведения ремонта техники (установка новой запасной части, упаковка возвратной запасной части, тестирование и т.д.), который может закончиться:
 - 3.1.) в случае неудачного ремонта – возврат к началу процесса (приемка, согласование, диагностики и т.д.)
 - 3.2.) в случае удачного ремонта – возврат клиенту работающей техники (для платного ремонта, при необходимости, с контролем наличия оплаты).

Успешно отремонтированная техника у клиента.

Экспресс-диагностика: диагностика в присутствии клиента, определение необходимых ЗЧ, заказ на ЗЧ оформляется, клиент с техникой отъезжает, по прибытии ЗЧ ему сообщают, оформляют и производят ремонт. Очередной ремонт – ремонт по обычной схеме: оформляют ремонт, техника в СЦ, и т.д.
Можно установить правила: гарантийный ремонт всегда через экспресс, платный всегда по очереди, или экспресс за отдельную плату и т.д.
Условия для клиента: дополнительная плата за экспресс-диагностику при платном ремонте, оплата экспресс-диагностики в случае КЗ.

