

Opis czynności dotyczących instrukcji napraw i obsługi:

1. Przekazanie informacji od klienta o szkodzie i chęci naprawy poprzez:
 - a) Zgłoszenie telefoniczne do działu serwisu tel.: + 48 602 159 977
 - b) Zgłoszenie e-mailowe pod adresem: serwis@polster.pl
2. Ustalenie terminu naprawy:
 - a) Wprowadzenie zlecenia naprawy SRW, uzupełnienie danych Klienta, atrybutów (nr samochodu, nr VIN)
 - b) Wprowadzenie zadania wraz z przypomnieniem (przed naprawą) z konkretną datą naprawy, dodanie uczestników postu (pracownika odpowiedzialnego za dany etap wykończenia) w celu zapewnienia pracownika do wykonania usługi
3. Telefon do Klienta przed naprawą w celu przeprowadzenia wywiadu i ustalenia ewentualnych potrzeb Klienta, potrzebnych materiałów. Ustalenie formy płatności.
4. Przyjęcie na serwis:
 - a) Wypełnienie Formularza serwisowego
 - b) Oględziny samochodu, wycena naprawy
 - c) Opieka nad Klientem podczas pobytu na terenie firmy
 - d) W przypadku konieczności wymiany części płatnych – informacja do Klienta w celu uzyskania zgody na realizację wymiany, naprawy
 - e) Uzupełnienie formularza serwisowego
5. Informacja do działu administracji w celu
 - a) wystawienia faktury – dane Klienta, nr VIN pojazdu, kwota usługi netto
 - b) przekazania faktury Klientowi
6. Działania po serwisowe – wprowadzenie do systemu operacyjnego:
 - a) Zeskanowanie dokumentów do biblioteki dokumentów OBD
 - b) Uzupełnienie zlecenia serwisowego
 - i) Podpięcie dokumentów serwisowych OBD
 - ii) Podpięcie faktury za naprawę
 - iii) Informacja do magazynu w celu zweryfikowania wykorzystanych części
 - iv) Informacja do pracownika odpowiedzialnego za naprawę w celu zweryfikowania kosztów wykonanych czynności
 - v) Weryfikacja płatności w wyznaczonym terminie dokonanej przez Klienta
 - vi) Zamknięcie zlecenia