

SMART
EXCLUSIVE

ПРОГРАММНАЯ ПЛАТФОРМА
«АЙСБЕРГ»

АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕКЛАМАЦИОННОЙ
РАБОТЫ



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ РЕКЛАМАЦИОННОЙ РАБОТЫ



Низкая точность планирования и контроля

работ в рамках каждого рекламационного случая



Высокая трудоемкость оформления и учета

рекламационных документов, ведения записей в журналах и формирования периодической отчетности



Низкая скорость сбора и обработки и консолидации данных

необходимых для анализа уровня качества изделий (составных частей изделий) и работы кооперации



Низкое качество результатов анализа

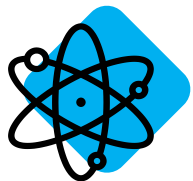
рекламационной работы, необходимых для выработки эффективных мероприятий по совершенствованию деятельности

РОССИЙСКИЙ РАЗРАБОТЧИК С ОПЫТОМ

работы с предприятиями
оборонно-промышленного
комплекса РФ

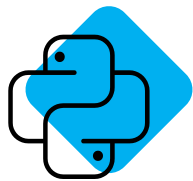


ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ



Простота интеграции

с действующими
информационными
системами



Гибкая среда разработки

отсутствие ограничений
при разработке и
масштабировании системы

Высокая скорость формирования периодической отчетности



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ



Интуитивный интерфейс

и система подсказок позволяют приступить к работе без обучения



Оперативность планирования

работ по предъявлению и получению рекламаций



Быстрота и удобство

оформления рекламационных документов

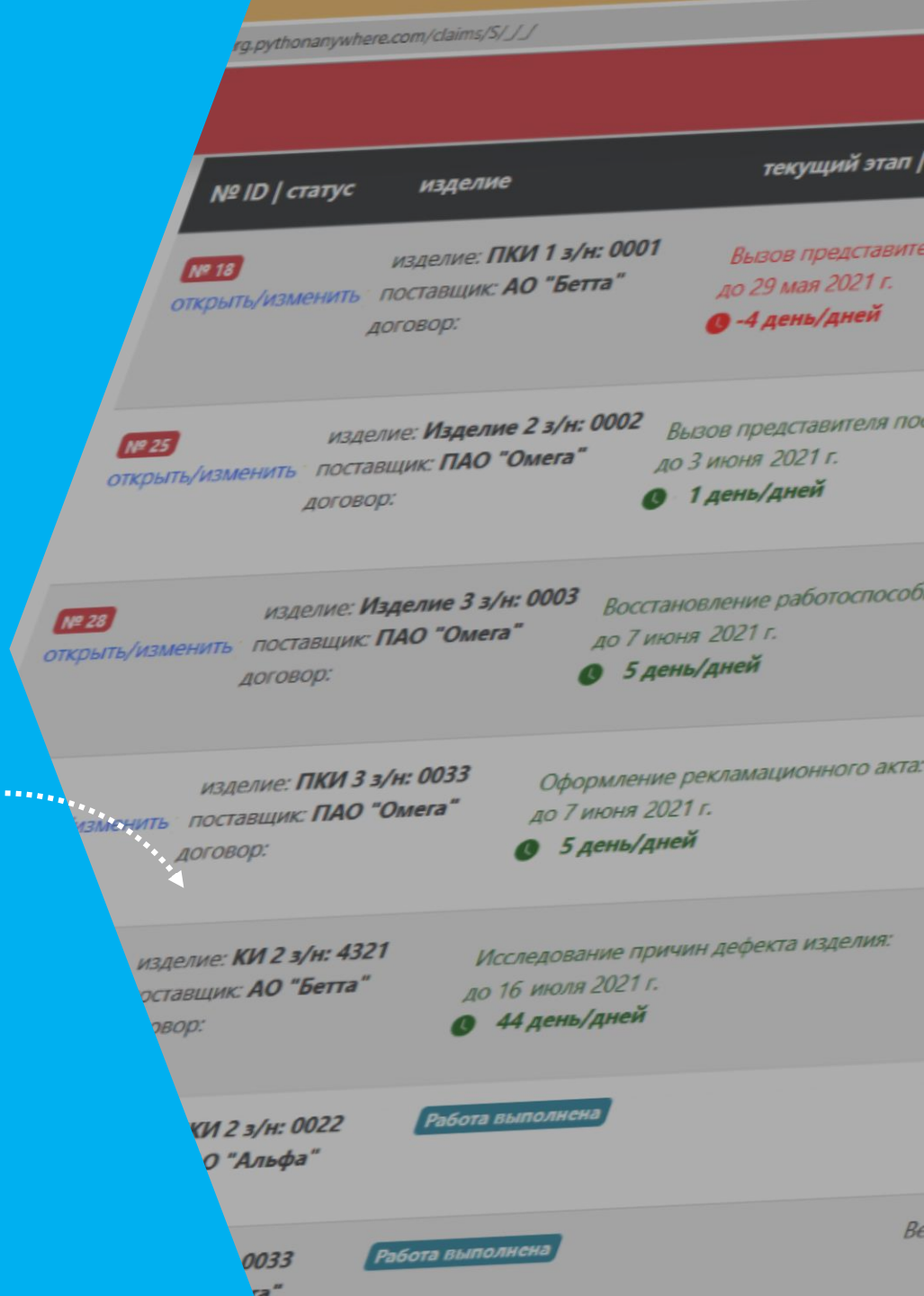


Контроль и анализ

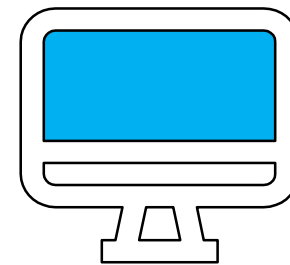
выполнения работ в режиме реального времени

Постоянная готовность к проверкам

журналы учета, перечни, отчеты и другие обязательные документы всегда готовы к предъявлению «Проверяющему должностному лицу»

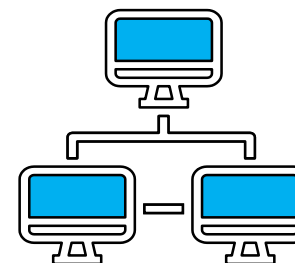


РЕЖИМЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ



Однопользовательский

использование программы
в качестве **учетной системы**
с возможностью ввода, обработки
и вывода информации



Многопользовательский

распределение рабочих задач
между подчиненными с возможностью
их **координации** и **контроля**

ПОДДЕРЖКА ПОЛНОГО ЦИКЛА РАБОТ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ТРЕБОВАНИЯМИ ГОСТ РВ 0015-703-2019

Предъявление
рекламаций



Исследование
причин дефекта
изделия



Восстановление
работоспособности
дефектного изделия

Вызов
представителя
поставщика

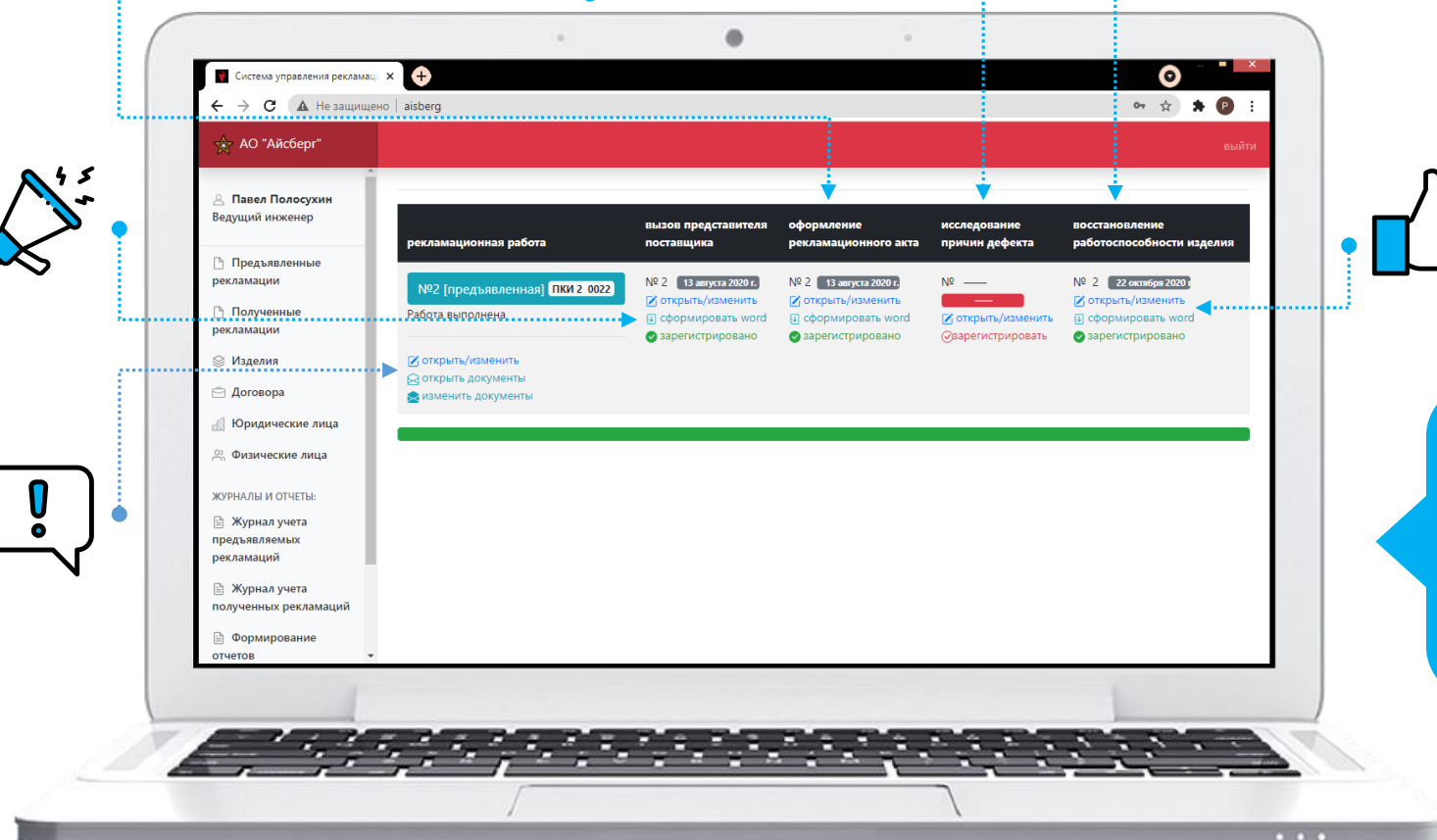


Регистрация и
учет выявленных
дефектов

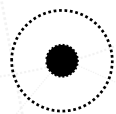


Удовлетворение
рекламации

Формирование
документации
в соответствии
с требованиями
**ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ВОЕННЫХ
СТАНДАРТОВ**

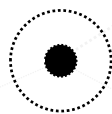


ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



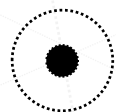
Структура документооборота

по каждому рекламационному случаю и формирование типовых запросов поставщикам КИ



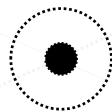
Аналитический инструментарий

создание дополнительных текстовых отчетов, графических инструментов и интерактивных информационных панелей



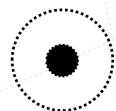
Многопользовательский режим работы в системе

определение ролевой структуры и создание личных кабинетов для различных категорий пользователей



Система распределения рабочих задач

обеспечения координации действий и контроля их выполнения



Система уведомлений и сообщений

о наступлении тех или иных событий и необходимости выполнения рабочих задач

ВОЗМОЖНОСТЬ
СОЗДАВАТЬ
ТЕКСТОВЫЕ ОТЧЕТЫ
В WORD, EXCEL, PDF
СВОИМИ РУКАМИ



СТРУКТУРА ДОКУМЕНТООБОРОТА

представляет собой интерактивное «Дерево документов», позволяющее оперативно изучить



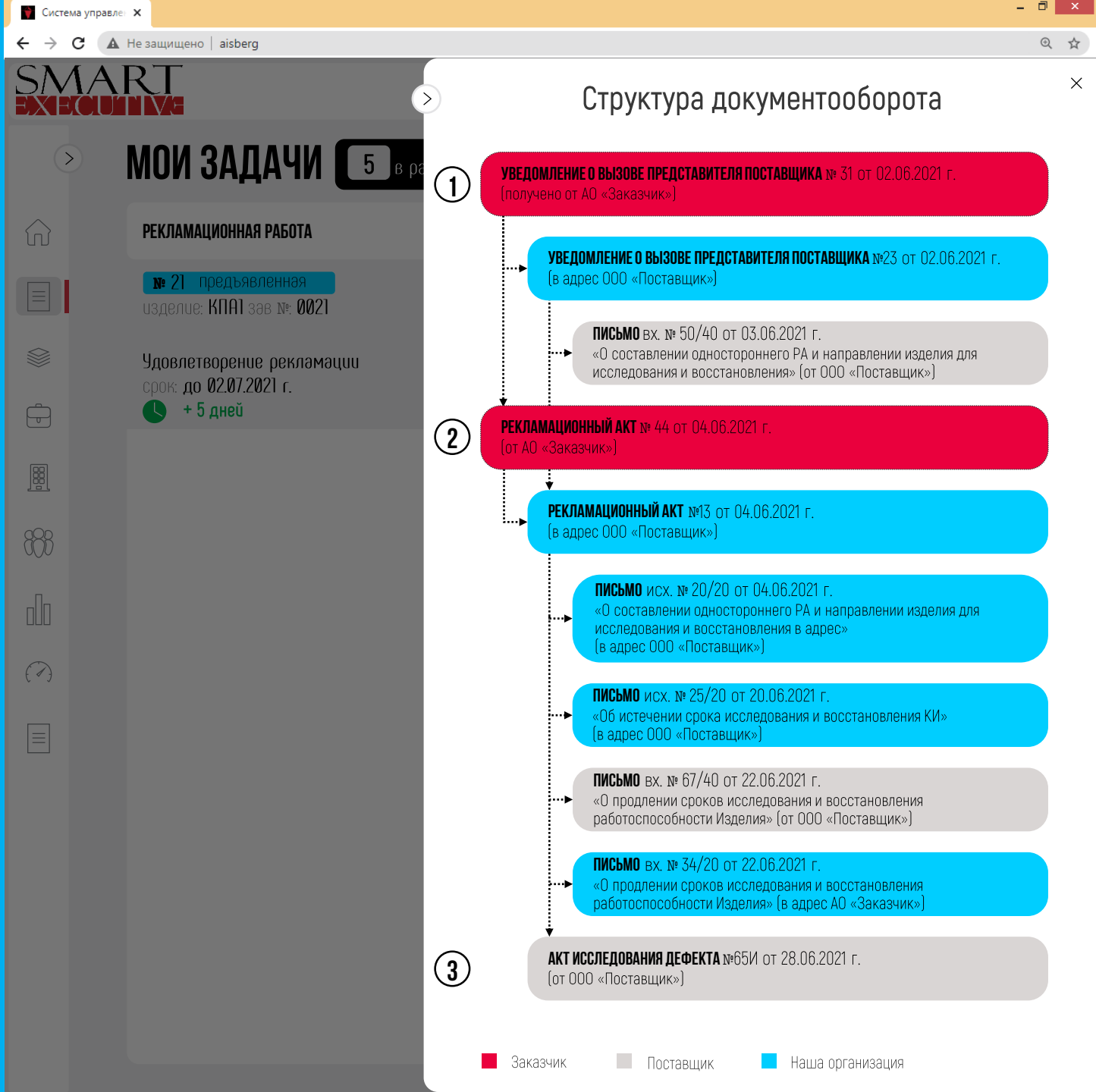
Историю переписки

с поставщиком КИ или потребителем изделия по каждому рекламационному случаю



Содержание документа

в форме скан-копии, заранее загруженной в систему



АНАЛИТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ



Дополнительные графические инструменты

интерактивные графики,
диаграммы, таблицы,
отображающие информацию
в режиме реального времени



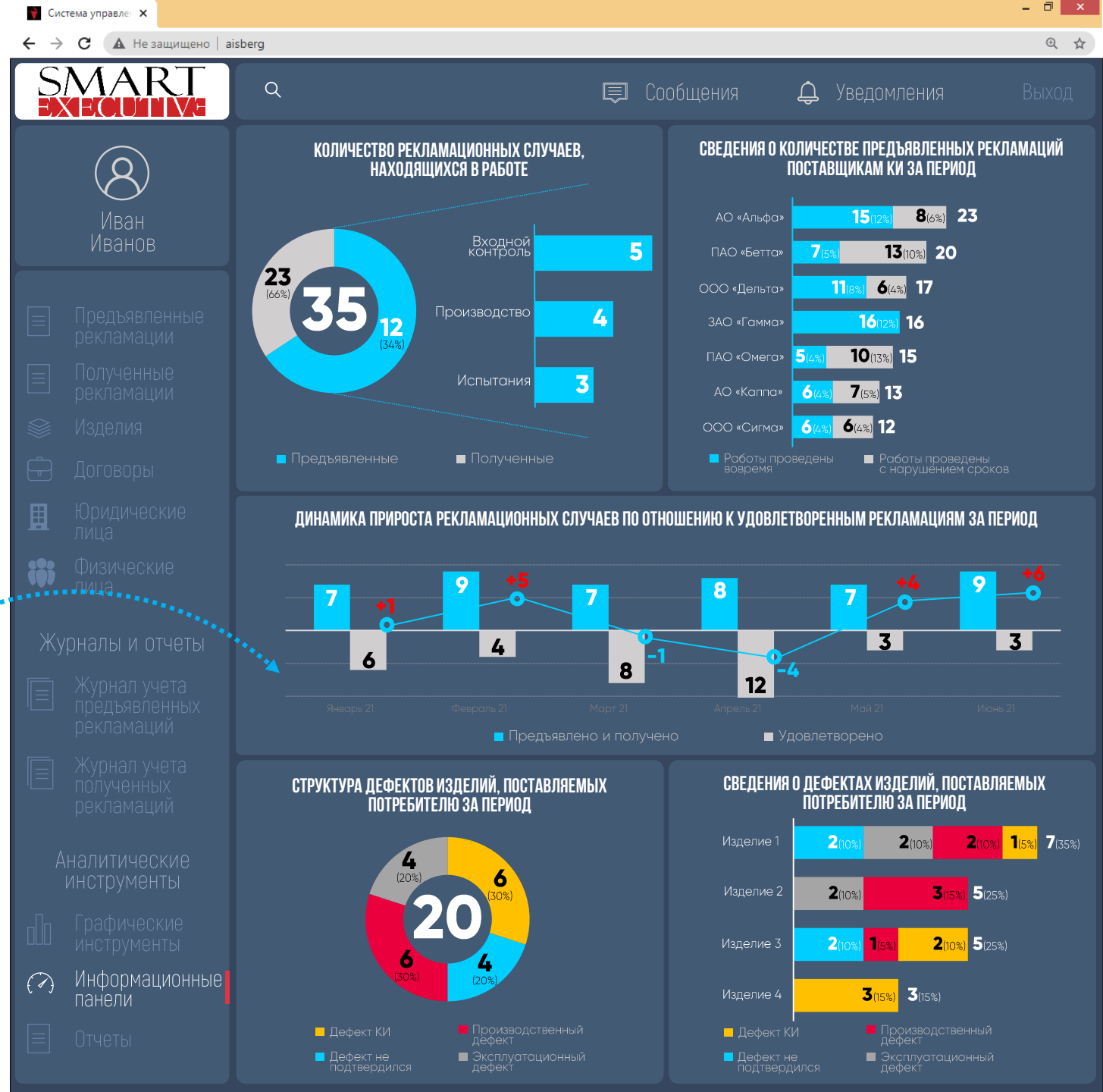
Интерактивные информационные панели (dashboards)

графики, диаграммы, таблицы,
сгруппированные на одном экране,
отображающие информацию
в режиме реального времени



Текстовые отчеты

возможность создавать шаблоны
текстовых отчетов в самых
популярных форматах
(Word, Excel, PDF) **своими руками**



МНОГОПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ РЕЖИМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ

1

Распределение рабочих задач

между пользователями системы
(структурными подразделениями)
в рамках каждого
рекламационного случая

2

Обеспечение координации действий

по выполнению рабочих задач
пользователями системы и
контроля их выполнения

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



Текущие задачи



Индивидуальный
план работ



Уведомления
и сообщения

Система управле... x

Не защищено | aisberg

SMART EXHIBITION

Главная

Мои задачи 5

Мои уведомления 9 5 4

Мои сообщения 7 4 3

Календарь событий

Июнь 2021

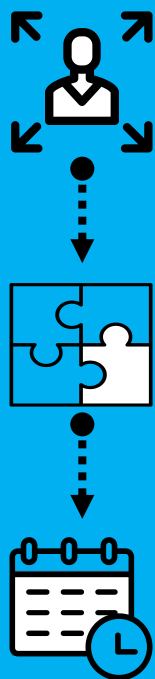
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Июль 2021

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

27.06.2021 ИСТЕКАЕТ СРОК выполнения работ на этапе оформления рекламационного акта на изделие 9Y765, зав. № 32344

СИСТЕМА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ РАБОЧИХ ЗАДАЧ



между
ответственными
исполнителями,
позволяет
обеспечить
координацию их
действий и контроль
выполнения работ

Система управле: x

Не защищено | aisberg

SMART EXCHANGE

МОИ ЗАДАЧИ

5 в работе 1 просрочено 3 предъявленные 2 полученные

№/ТИП	СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗДЕЛИИ	ТЕКУЩИЙ ЭТАП/СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	НАПРАВЛЕН НА ИСПОЛНЕНИЕ
№ 2 полученная	изделие: 17УВ331 зав №: 321/4 потребитель: АО «Альфа»	Вызов представителя поставщика срок: до 18.06.2021 г. 🕒 - 5 дней	Начальник отдела Иванов И.И.
№ 21 предъявленная	изделие: КПА1 зав №: 001 потребитель: АО «Альфа»	Оформление рекламационного акта срок: изделие направлено в адрес	Начальник отдела Иванов И.И.
№ 4 полученная	изделие: КПА1 зав №: 001 потребитель: АО «Альфа»	Вызов представителя поставщика срок: до 18.06.2021 г. 🕒 - 5 дней	Начальник отдела Иванов И.И.
№ 23 предъявленная	изделие: КПА1 зав №: 001 потребитель: АО «Альфа»	Оформление рекламационного акта срок: изделие направлено в адрес	Начальник отдела Иванов И.И.
№ 25 предъявленная	изделие: ПКИ1 зав №: 327655 потребитель: АО «Дельта»	Исследование причин отказа срок: до 12.07.2021 г. 🕒 + 20 дней	Начальник отдела Иванов И.И.
№ 11 предъявленная	изделие: КПА1 зав №: 001 потребитель: АО «Лямбда»	Работа выполнена	Начальник отдела Иванов И.И.
№ 1 полученная	изделие: 9У765 зав №: 21777 поставщик: АО «Альфа»	Работа выполнена	Начальник отдела Иванов И.И.

Новая задача

Вам поставлена новая задача!

Создать уведомление о вызове представителя поставщика

Срок исполнения до 24.06.2021 г. (1 день)

Перейти к исполнению

СИСТЕМА УВЕДОМЛЕНИЙ



Сообщает важную информацию

необходимую для
принятия тех или иных
решений



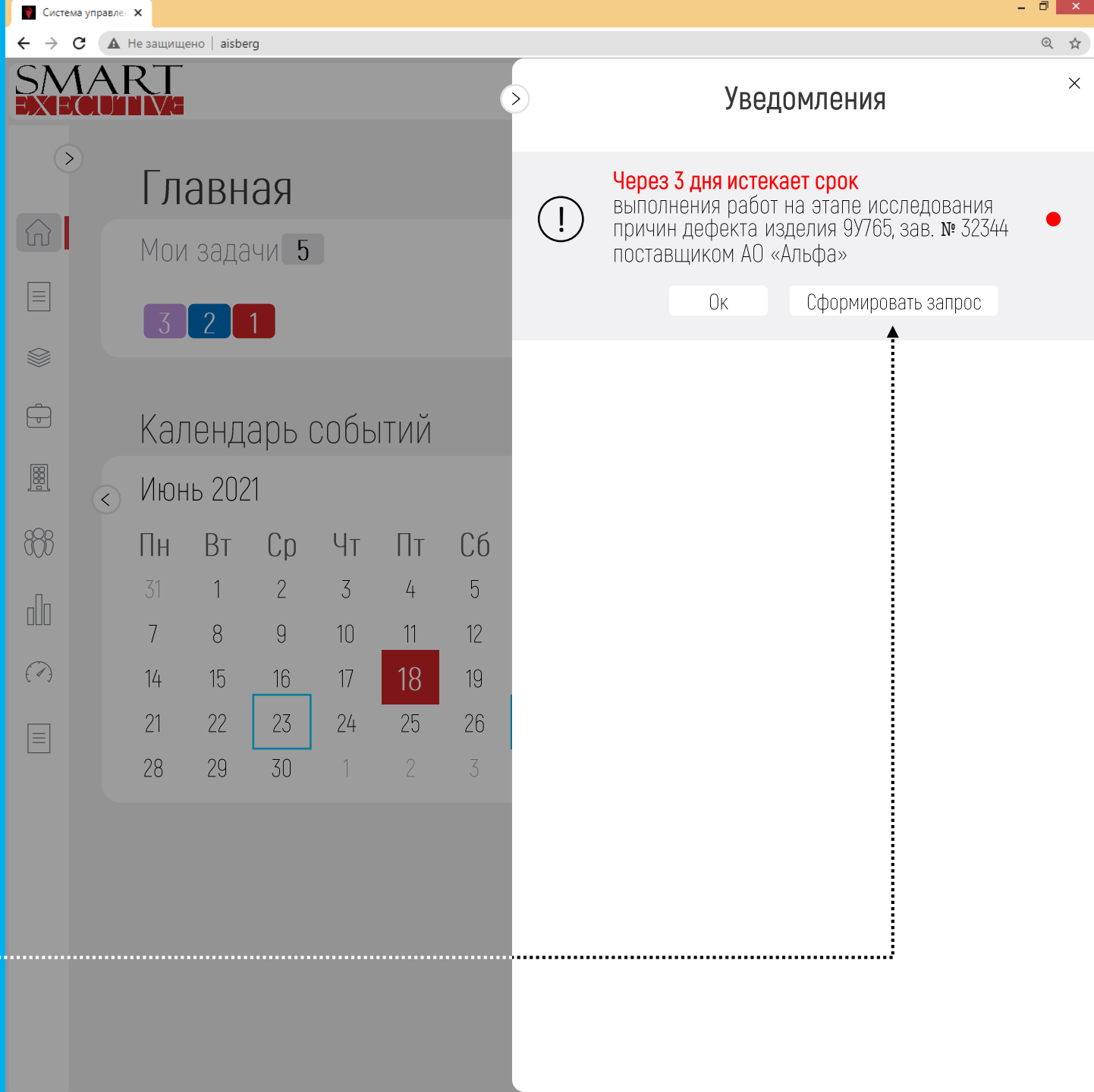
Своевременно оповещает

пользователей об
изменениях процесса и
структуры рабочих задач



Призывает к выполнению

тех или иных действий



НАСТРОЙКА ТИПОВЫХ ЗАПРОСОВ

в адрес поставщиков КИ
и их автоматизированное
формирование «в связке»
с системными уведомлениями

Системное
уведомление
пользователя

Текст
письма
поставщику

Через 3 дня истекает срок
выполнения работ на этапе
исследования причин
дефекта изделия 9У765,
зав. № 32344
поставщиком АО «Альфа»

Исх. [№ 1010](#) от [23.06.2021 г.](#)

Об истечении срока исследования
и восстановления КИ

[07.06.2021 г.](#) в соответствии с рекламационным актом
[№101 от 07.06.2021 г.](#), [представителю Вашей организации](#)
было передано изделие «[9У765](#)» зав. № [32344](#) в количестве
[1 шт.](#) для исследования причин дефекта и восстановления
их работоспособности.

Сообщаю Вам, что срок исследования и
восстановления упомянутых изделий истекает [27.06.2021 г.](#)

В связи с вышеизложенным убедительно прошу Вас
ускорить мероприятия по исследованию и восстановлению
вышеупомянутых изделий.

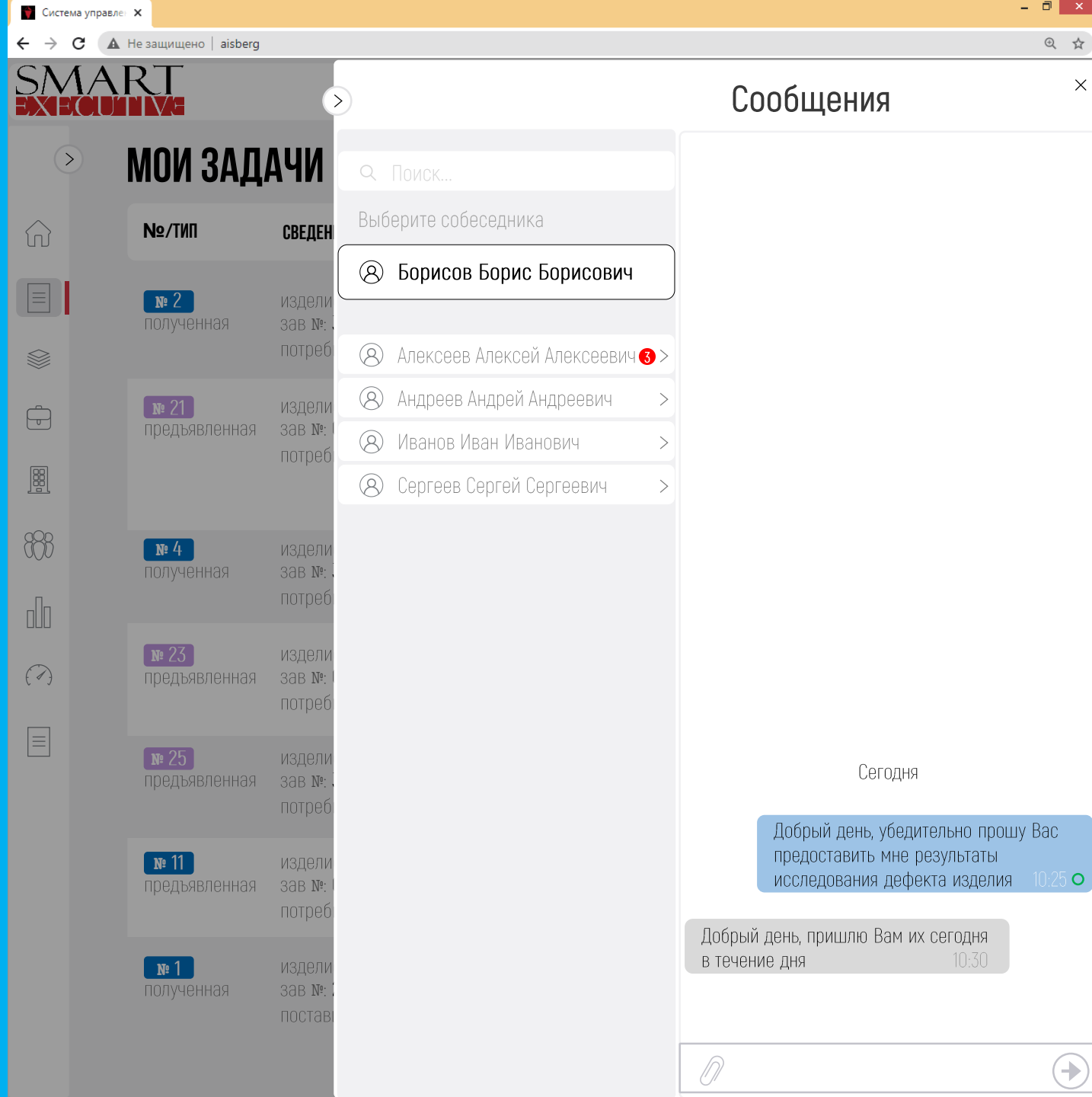
С уважением,

[Должность](#)

[И.О. Фамилия](#)

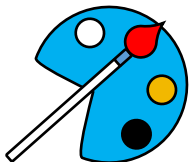
СИСТЕМА ОБМЕНА СООБЩЕНИЯМИ

сервис обмена
сообщениями позволяет
обеспечить обмен
мгновенными сообщениями
между пользователями в сети

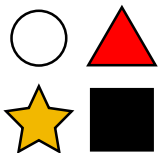


ГРАФИЧЕСКИЙ ИНТЕРФЕЙС

Элементы интерфейса системы могут быть дополнительно доработаны в соответствии с требованиями заказчика в части



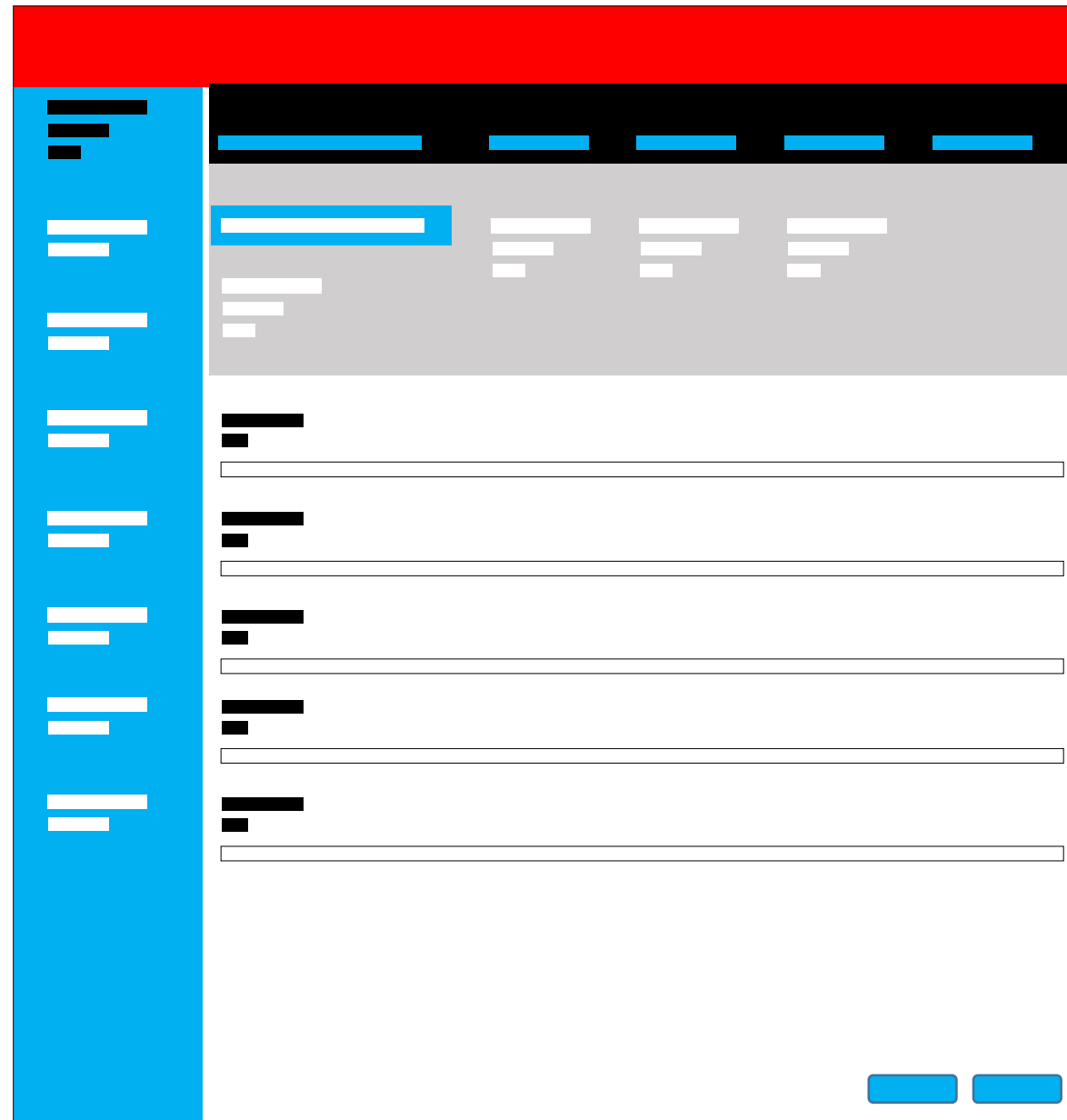
**Цветового оформления
меню системы**



**Геометрических
форм окон**



**Различных типов
шрифтов и их свойств**



ПОРЯДОК ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ

Шаг №1 Описание процесса и ролевой структуры

Описание последовательности действий осуществляемых в рамках процесса с учетом существующих внутренних особенностей и документирования.

Описание участников процесса с учетом особенностей их функционального взаимодействия в рамках решения рабочих задач

Шаг № 2 Анализ существующей системы управления процессом

Анализ и корректировка (при необходимости) системы управления процессом (последовательности действий и ролевой структуры)

Шаг № 3 Разработка требований к системе

Разработка технического задания на внедряемую систему

Шаг № 5 Внедрение системы

Подготовка специалистов к опытной эксплуатации системы, опытная эксплуатация системы, доработка системы по результатам опытной эксплуатации, внедрение системы в промышленную эксплуатацию

Шаг № 4 Проектирование и разработка системы

Разработка технического проекта системы, дизайна окон и органов управления системы, программного обеспечения и эксплуатационной документации

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Полосухин Павел

Начальник отдела
интегрированных систем менеджмента
и процессного управления

+7 (926) 524 – 74- 70
ppa@smartexecutive.ru



Контактная информация

Тел. **+7 (495) 789 – 36- 51**

E-mail: **sales@smartexecutive.ru**

Сайт: **www. smartexecutive.ru**

Адрес: **119019, Москва, Малый
Знаменский переулок 3/5, стр. 6,
офис. 243**