

● Stručný popis

Funkcionalita obsahuje dvě hlavní oblasti poprodejní péče. První z nich umožňuje evidenci telefonických kontaktů se zákazníky pro sledování spokojenosti po provedeném servisním zásahu nebo sledování spokojenosti s procesem prodeje vozu. Druhá funkcionalita se zaměřuje na evidenci reklamací po provedeném servisním zásahu, po prodeji vozu nebo obecnou reklamaci nesouvisející přímo s konkrétní zakázkou.

● Předpoklady

Funkcionalitu je možné instalovat na všech databázích Helios Green verze 42 (NET). Na dané databázi musí být instalován modul **autoSERVIS** a **autoPRODEJ**.

● Detailní popis

- **Telefonický kontakt** – každý telefonický kontakt se váže ke konkrétní servisní nebo prodejní zakázce. Po připojení konkrétní prodejní nebo servisní zakázky se ve formuláři předvyplní údaje o zákazníkovi (jméno, adresa, telefon), údaje o vozidle (značka model, VIN, RZ), dále se připojí vztah na fakturu vydanou, přímo ve formuláři je částka faktury a poznámka z faktury.

Sleduje se názor/spokojenost zákazníka a to nejen textovou formou, ale i předdefinovanými hodnotami, dle kterých lze lépe vyhodnocovat četnost nedostatků.

Při prodeji vozu jsou dostupné tyto hodnoty: Žádné nedostatky (ŽN), Technické nedostatky (TeN), Optické nedostatky (OpN), Palubní literatura (PL), Servisní péče (SP), Prodejní poradenství (PrPo), Předání vozu (PřV), Odpověď (Odp), Doklady k vozidlu (DV), Prostory provozovny (PrProv), Ostatní včetně pochval (OstPo)

Po servisním zásahu jsou dostupné tyto hodnoty: Žádné nedostatky (ŽN), Kvalita oprav (KPr), Úroveň obsluhy (KPé), Ceny (CE), Termíny (TE), Ostatní pochvala (OsP), Odpověď (Odp), Dodatečné práce (Dod), Nabídka servisu (NS), Ostatní nedostatky (ON)

Se záznamem telefonického kontaktu je možné dále pracovat, sledovat řešení nedostatku, kým byl vyřízen, datum vyřízení atd.

- **Reklamac** – záznam je možné založit funkcí nad záznamem prodejní nebo servisní zakázky. Funkce ve formuláři reklamac předvyplní údaje o zákazníkovi (jméno, adresa, telefon), údaje o vozidle (značka model, VIN, RZ). Další možností je založit záznam reklamac přímo do pořadače reklamací a to i bez vazby na konkrétní prodejní nebo servisní zakázku. Sleduje se forma stížnosti (ústně, písemně, telefonický kontakt atd.) V části Stížnost, jsou předdefinovány hodnoty/oblasti reklamací, podle kterých je možno dále vyhodnocovat četnost reklamovaných oblastí. Zvlášť jsou oblasti pro reklamaci servisního zásahu: kvalita práce, záruční oprava / kulance, ceny služeb, termín opravy atd., a zvlášť oblasti reklamac pro prodej vozu: jednání prodavačů, poprodejní péče, nedokonalost palubní literatury atd.. Se záznamem reklamac je možné dále pracovat, sledovat viníka, řešení reklamac, kým byl vyřízen, datum vyřízení atd.