

Vážený Daikin partnere,

ve společnost Daikin neustále usilujeme o **zkvalitnění všech aspektů** našeho podnikání. Jsme **přesvědčeni** o tom, že správnou cestou vedoucí k tomuto cíli je uplatňování metody **kaizen**, tedy neustálého zlepšování našich procesů.

Jsme rádi, že Vám dnes můžeme oznámit **významnou změnu v procesu příjmu a zpracování reklamací**. Pro vysvětlení, v čem aktuální změna, spočívá, dovolte nejprve začít tím, že popíšeme proces tak, jak probíhá nyní:

1. Vy, náš zákazník, vyplníte reklamační formulář online na okazu https://daikin.formstack.com/forms/service_warranty_CZ prostřednictvím Formstack formuláře.
2. Odpovědná osoba v Daikin obdrží reklamaci a ručně zkontroluje, zda jsou zadané údaje správné (např. kombinace modelu a výrobního čísla).
3. Stejná osoba pak ručně zkopíruje jednotlivé údaje do našeho CRM systému.
4. Na základě zadaných údajů CRM systém vytvoří objednávku.
5. Oddělení logistiky pak opět manuálně zajistí dodání dílů.

Je zjevné, že na naší straně jsou mnohé **body, vyžadující zlepšení**, z nichž nejvýznamnějším je redukce množství manuální práce a času, které celý proces vyžaduje. Protože je zpracování reklamace obvykle prováděno jednou odpovědnou osobou pro celou zemi nebo dokonce region, může se tak stát, že mezi stisknutím tlačítka „Odeslat“ na reklamačním formuláři a dodáním požadovaného náhradního dílu uplyne hodně času.

Pracovali jsme na tom, abychom vám mohli nabídnout lepší systém, který vám poskytne rychlou zpětnou vazbu o stavu vaší reklamace. Je přece rozdíl, když můžete svého zákazníka informovat o tom, že náhradní díl je již na cestě, už několik minut po odeslání reklamace.

Věříme, že jste zvědaví na naše řešení, které vám nyní představujeme:

Dámy a pánové, je to pro nás velké potěšení, seznámit vás s **MAXem**! :)



(Beep Beep je v řeči robotů "Ahoj, rád vás poznávám!")

MAX je náš nový **robotický** spolupracovník, který zajistí přijímání reklamací pro **Daikin Central Europe** a jehož jediným úkolem bude zařídit, aby všechny doručené reklamace byly co **nejrychleji a nejefektivněji** zpracovány!

Hlavní výhody MAXE, která je dobré mít na paměti, jsou:

- **MAX vyřizuje reklamace téměř ihned** po jejich obdržení, bez ohledu na to, kdy byla reklamace zaslána.
- Pokud reklamace obsahuje nějaké chyby, MAX vás na ně sám obratem **upozorní**.
- Jsou nastaveny mechanismy, které povedou k tomu, že přibližně **80% všech reklamací bude automaticky přijato zároveň s objednáním všech potřebných dílů!**

Tyto změny však s sebou přinášejí také určitý **nárůst odpovědnosti** při vyplňování reklamačního formuláře na vaší straně – nyní jste právě vy tím, kdo se musí pečlivě ujistit, že jsou všechna data správně uvedena, že jsou uvedeny všechny díly, které požadujete a že jsou to právě ty díly, které k opravě jednotky skutečně potřebujete. Právě přesné uvedení údajů tak, jak je MAX ke své práci potřebuje, vám zajistí, že vaše reklamace bude bez zbytečného prodlení zpracována a že vám budou rychle dodány potřebné díly.

V tuto chvíli se pravděpodobně ptáte sami sebe: „**Co musím změnit, aby MAX mohl rychle zpracovat mou reklamaci?**“

Odpověď je celkem jednoduchá. **Prakticky nic, opravdu.**

Pokud již pro uplatnění reklamace používáte **Formstack online formulář**, pak je dokonce možno říci, že vůbec nic. Jednoduše zadejte data do formuláře tak, jak jste to dosud dělali a stiskněte tlačítko „Odeslat“. O několik minut později dostanete informaci o stavu reklamace: „**Přijato**“, „**Odmítnuto**“ (s popisem důvodu, proč byla žádost zamítnuta) nebo že bylo vyřízení předáno ke „**Kontrole nadřízené osobě**“.

Pokud snad zatím **Formstack online formulář** nepoužíváte, je bezpodmínečně nutné jej začít používat! **Jiný způsob uplatnění reklamace než prostřednictvím tohoto formuláře, nebude od pondělí 30.9.2019 z technických důvodů nadále možný.**

Dále pak naleznete velmi stručné popisy, vysvětlující některá základní pravidla a zásady toho, jak MAX pracuje a co vyžaduje ve formuláři vyplnit, aby mohl reklamace bez zbytečných prodlev zpracovávat.

Upřímně doufáme, že jste stejně nadšeni jako my a že tento nový systém příjmu a zpracování reklamací bude pro všechny strany přínosem.

Pokud budete mít další dotazy ke spolupráci s novým systémem zpracování reklamací, nebo pokud jste formstack dosud nepoužívali a potřebujete se s MAXem blíže osobně seznámit, kontaktujte prosím naše oddělení servisní podpory. Rádi Vám pomůžeme navázat spolupráci s naším novým spolupracovníkem MAXem.

Odkaz na Formstack online formulář:

https://daikin.formstack.com/forms/service_warranty_CZ

Stručný návod pro vyplnění reklamačního formuláře

Reklamační formulář Daikin CZ

5



Reklamační formulář Daikin CZ



The screenshot shows the top part of the complaint form. It features the DAIKIN logo at the top left, followed by the title 'Reklamační formulář Daikin CZ'. Below the title, there is a text prompt: '1:1 Chcete-li zaslat e-mail s potvrzením podání reklamace, uveďte prosím svou e-mailovou adresu: *'. Underneath this prompt is a large, empty rectangular text input field.

Začátek je snadný, musíte zadat svůj e-mail, na který vám bude zasláno vyrozumění o stavu reklamace, kterou se chystáte odeslat.

Všimněte si prosím hvězdičky (), ta vždy označuje pole, která je povinné vyplnit.*

8



Reklamační formulář Daikin CZ

1:2 Vaše specifické referenční číslo: *

Uveďte prosím své vlastní označení, pod kterým si evidujete reklamací, např. Daikin_R_001.

Toto pole je vyhrazeno pro **vaše vlastní** číslo záruky.

To vám pomůže vysledovat reklamací zpět k vašemu zákazníkovi / konečnému uživateli. Žádáme vás však, abyste jej zachovali stručné a krátké – je to zároveň referenční text, na který se budou odkazovat dokumenty „Potvrzení objednávky“ a „Dodací list“, kde je textové pole co do počtu znaků výrazně omezeno, doporučujeme se tedy řídit příkladem v poli a vyhnout se dlouhým popisům nebo názvům.

9



Reklamační formulář Daikin CZ

1:3 Typ reklamace

WTY

Nechceme zacházet do příliš velkých podrobností, takže pro běžnou reklamací prosím **vyberte vždy možnost „WTY“**. Možnost „ESV“ je určena pouze pro zvláštní případy a je potřeba ji zadat pouze v případech, kdy vás k tomu vyzve místní kancelář Daikin.

10



Reklamační formulář Daikin CZ

☒ 1:4 Při rozbalení bylo zjištěno poškození jednotky (ve vlastním skladu nebo na místě)

1:5 Uveďte prosím číslo dodacího listu

1:6 Nahrajte prosím fotografie škod, včetně jasně zobrazeného typového štítku jednotky.*

Pokud se zasílaná reklamáce vztahuje na jednotku, u které bylo poškození zjištěno při vykládce z přepravního vozu, vyberte prosím pole 1:4 a pak zadejte další podrobnosti, které formulář vyžaduje – je vyžadováno číslo dodacího listu, stejně jako fotografie poškozené jednotky ze všech stran a také zřetelně zobrazený typový štítek jednotky.

11



Kontaktní údaje

12



Reklamační formulář Daikin CZ

2:1 Daikin Central Europe přímý zákazník *

Název vaší společnosti

Uved'te název společnosti, na kterou byla vystavena Daikin faktura za reklamované zařízení tak, jak je tato společnost zavedena v našem obchodním systému.

13



Reklamační formulář Daikin CZ

2:2 Zákaznické číslo *

Vaše Daikin zákaznické číslo, např. 123456

Vaše „Daikin zákaznické číslo“ je číslo, pod kterým je vaše společnost zavedena v našem obchodním systému, každý z našich zákazníků má jedinečné číslo zákazníka.

Správné vyplnění tohoto pole je nesmírně důležité, protože se jedná o údaj, podle kterého bude v našem systému ověřována oprávněnost reklamace.

14



Reklamační formulář Daikin CZ

2:3 Zodpovědná osoba *

Křestní jméno

Příjmení

Také prosíme o uvedení osoby, která je za vaši stranu odpovědná za vyřízení reklamace.

15



Reklamační formulář Daikin CZ

2:4 Dealer/Instalační firma

2:5 Servisní technik/společnost

2:6 Telefon *

pro případ dotazů a upřesnění

Dále žádáme uvést informace, týkající se instalační společnosti.

I když tato pole nejsou povinná, jsou to pro nás užitečné informace.

Žádáme také jméno a telefonní číslo, abychom věděli, na koho se v případě dalších otázek můžeme obrátit.

16



Adresa dodání dílů

17



Adresa dodání dílů

3:1 Ulice a číslo	
3:2 PSČ	3:3 Město
3:4 Země	
Česko	

Zde si můžete vybrat, kam máme díl doručit. Je však třeba znát několik omezení:

1. **Není možno uvést libovolnou adresu!** Můžete uvést pouze adresu, které je pro vaši společnost v našem systému zadána jako jedna z dodacích adres.
2. Adresy se musí do písmene shodovat se záznamem v systému. Stačí malý překlep, třeba i jen v diakritice (ž,š,č,á...) a mohou být s doručením problémy.

18



PSČ je nutno uvádět vždy s mezerou

Produkt

19



Produkt

4:1 Název *

(např. FTXS25K2V1B)

4:2 Výrobní číslo *

(např. 7651234)

Jednoznačně nejdůležitější pole ve formuláři: „Název modelu“ a „Výrobní číslo“.

Oba údaje musí do písmene odpovídat výrobnímu štítku jednotky – musí obsahovat všechna písmena a čísla. To je naprosto zásadní, protože pokud zapíšete například jen RXM35N, systém tuto jednotku nenalezne a to znamená, že vaše reklamace bude automaticky zamítnuta.

20



Data

21



Data

5:1 Datum instalace *



5:2 Datum výskytu závady *



Reklamáce musí být uplatněna do 10 dnů od zjištění závady.

Zde je logika následující:

Datum instalace musí být po datu dodání zařízení, které je v našem systému.

Datum výskytu závady nesmí být déle, než 10 dní před aktuálním datem.

22



Instalace / detaily závady

23



Instalace / detaily závady

6:1 Frekvence*	6:2 Umístění jednotky*	6:3 Délka potrubí*
6:4 Převýšení*	6:5 Instalace*	6:6 Příčina*

Z rozbalovacích seznamů musíte vybrat možnosti, které nejvíc odpovídají popisu reklamované závady.

Pokud je například poškozen motor ventilátoru ve venkovní jednotce, nezáleží na tom, jaká je délka potrubí či jaké je převýšení mezi vnitřní a venkovní jednotkou, takže zde můžete ponechat volbu „Nemá význam“, pokud je ale poškozený třeba kompresor, je nutno tyto údaje uvést.

24



Instalace / detaily závady

6:7 Detaily poruchy včetně zobrazeného poruchového kódu a verze software *

Detailní informace k poruše, včetně poruchového kódu, naměřených hodnot, kontrol, provedených testů, postupu diagnostiky a výsledků, závěrů.

Další povinné pole, jehož vyplnění je zásadní pro přijetí reklamace – musíte uvést, co je s jednotkou špatně, jak jste (vy nebo servisní technik) provedli diagnostiku a jak jste dospěli k závěru a specifikaci dílů.

Nebude-li dostatečný popis uveden, vyhrazujeme si právo vaši reklamaci zamítnout.

25



Instalace / detaily závady

6:8 Můžete nahrát obrázky nebo jiné související dokumenty

Vyberte soubor Není zvolený žádný soubor
(pouze jednotlivé soubory)

6:9 Chcete nahrát další soubory?

☐ ano ☐ ne

6:10 Napojené vnitřní jednotky

(jen v případě reklamace kompresoru)

V případě potřeby můžete nahrát fotografie jednotky a místa instalace.

Při reklamaci kompresoru vás pak žádáme o uvedení typu napojené vnitřní jednotky.

26



Požadované díly

27



Požadované díly

7:1A Objednací číslo dílu *	7:1B Popis dílu *	7:1C Množství / počet *
7:2A Objednací číslo dílu	7:2B Popis dílu	7:2C Množství / počet

K nalezení správného objednáčíslo požadovaného náhradního dílu pro vaši jednotku, které je zde potřeba uvést, je nutno použít databázi náhradních dílů (SPB) a v ní sestavu dílů dotčené jednotky.

Nezapomeňte vybrat a uvést všechny potřebné díly, nezapomeňte například u PCB na adaptér výkonu!

28



Odeslání

29



Odeslání

Společnost Daikin si vyhrazuje právo vyžádat si vadné díly k přezkoumání, uchovejte je prosím pro případ vrácení po dobu šesti měsíců od podání reklamace.

Neustále se snažíme naše výrobky zlepšovat a někdy jsou nejlepším zdrojem informací poškozené díly. Z tohoto důvodu vás žádáme, abyste originální díly zachovali po uvedené dobu skladem pro případ, že bychom si vyžádali jejich vrácení za účelem jejich prozkoumání.

[ODESLAT FORMULÁŘ](#)

Po vyplnění všech údajů stiskněte tlačítko „Odeslat formulář“ a vaše reklamace nám bude zaslána.

30



Reklamační formulář Daikin CZ

Vážíme si vaší důvěry. A věříme vám.

Všechny „malé a jednoduché“ reklamace budou automaticky přijaty. Pokud bude hodnota dílů z vaší reklamace menší než 250,- Euro a pokud budete požadovat méně než 5 dílů, znamená to, že MAX uzavře reklamaci a automaticky vydodá díly.

Všechny reklamace však budou i nadále pečlivě sledovány a statisticky vyhodnocovány, mimo jiné i proto, abychom si ověřili, že jsou tyto parametry správně a k oboustranné spokojenosti, nastaveny.

V případě dotazů k tématu prosím neváhejte kontaktovat vašeho Daikin servisní oddělení.