

더존 i CUBE 서비스관리 특, 장점

2018.
PS구축부

DOUZONE
www.douzone.com



**Maximizing
Potential**

1. 서비스접수등록

- ▶ 서비스센터, 담당자 별 서비스접수 내역을 등록할 수 있는 메뉴

2. 서비스조치등록

- ▶ 서비스품목에 대한 수리 후 고장원인 및 조치내역을 등록할 수 있는 메뉴

3. 서비스접수현황

- ▶ 서비스 접수 건에 대한 모든 데이터를 조회할 수 있는 현황물

4. 제품별 증상집계

- ▶ 상담자가 고객으로 부터 받은 접수 건에 대한 증상내역을 집계할 수 있는 현황물

5. 제품별 고장원인집계

- ▶ 서비스담당자가 조치 후 고장원인에 대해 등록한 내역을 조회할 수 있는 현황물

6. 서비스 매출현황(조치기준)

- ▶ 조치등록 된 품목별 유/무상 내역을 조회할 수 있는 현황물

7. 기사별 서비스재고현황

- ▶ 서비스담당자별로 출고처리 된 재고를 확인할 수 있는 현황물

1. 서비스접수등록

?

+

↔

▶

서비스접수등록

SMS 발송

출고내역

접수내역

자재출고

사업장 1000

모듈별 특장점분

부서 1000

총괄부서

사원 1000

김생산

상담기간 2018/10/01 ~ 2018/10/31

고객

상담구분 전체

방문요청일 ____/____/____

서비스구분 전체

접수여부 전체

상담번호	상담일자	상담시간	고객	상담구분
☐ AS1810000001	2018/10/31	15:51:43	매출거래처	전화
☐				

상담추가정보

특기사항

고객정보

고객담당

서비스센터

서비스담당

서비스구분 1. 전화

방문요청일 ____/____/____

접수여부 0. 미접수

방문일자 ____/____/____

완료여부 0. 진행

연락번호

전화번호

휴대폰번호

일정조회[Ctrl+F2]

요청시간 ____:____:____

접수일자 ____/____/____

방문시간 ____:____:____

비고

No	품번	품명	규격	출고일자	판매납품처	단가유형	수리비	출장비	합계	LOT No	SERIAL No	관리번호
☐ 1	A100	완제 품		2018/10/26			30,000.00	10,000.00	40,000.00		SN181026-001	
☐												

증상내역

자재요청

증상코드	증상내역	비고
☐ 1	외관파손	외관 도색 벗겨짐
☐ 2	접촉불량	접촉면 이상
☐		

품번	품명	규격	단위	요청수량	출고수량	프로젝트명
☐ A100-01	반제 품1		EA	10.00		
☐ B10	원재료1		EA	3.00		
☐ B20	원재료2		EA	1.00		

서비스접수등록 메뉴는 서비스센터별로 품목에 대한 수리내역 및 서비스자재출고요청을 할 수 있는 메뉴이다.

- 1) 서비스센터 상담원이 고객에 대해 수리대상품목의 접수를 등록할 수 있는 메뉴로서 접수된 고객 정보 및 기 상담내역과 서비스담당자의 배정, 특이사항 등을 입력할 수 있다.
- 2) 수리대상품목에 대해 출고 SERIAL 관리가 이뤄지는 경우 기 매출 출고된 내역을 조회하여 기초정보에 등록된 무상기간 및 유/무상 체크를 자동으로 체크해 준다.
- 3) 각종 증상내역관리 및 수리에 필요한 자재의 요청을 할 수 있다.

2. 서비스조치등록

서비스조치등록

서비스조치등록

서비스조치취소

사업장 1000 모듈별 특장점본/ 부서 1000 총괄부서

상담기간 2018/10/01 ~ 2018/10/31 조치기간 _____ ~ _____

서비스센터 _____ 서비스담당 _____

상담구분 전체 조치여부 전체 자재 단가유형 _____

사원 _____ 고객 _____

서비스구분 _____

서비스접수처리보고서

접수번호: AS1810000001 고객: 매출거래처 서비스구분: 전화

접수일자	2018/10/31	접수시간	16:11:43	접수자명	김영신
발주 요청일		요청시간			
전 목 번호				대 표 자 명	
고객 담당				주민 등록 번호	
F A X	02-1234-1234			사업자등록번호	111-11-1111
주 소	서울시 강남구 테헤란로 111				

조치여부	조치번호	조치일자	조치시간	고객	마감구분	과세구분	단가구분
☒ 조치	AS1810000001	2018/10/29	16:19:17	매출거래처	일괄	매출과세	부가세0

상담번호 AS1810000001

서비스센터 1000 강남센터

용역료 44,000

상담일자 2018/10/31

서비스담당 4000 최기사

자재비 13,200

상담구분 2

서비스구분 2

총금액

용역료청구

품번	품명	규격	출고일자	유/무상	단가유형	수리비	출장비
A100	완제품		2018/10/26	유상		30,000.00	10,000.00

자재비청구

NO.	재 품 명	모델명	LOT No.	유/무	납품일자	용역비
1	완제품	A100		유상	2018/10/26	44,000
2						
3						
4						
5						

고장원인

고장원인 코드	고장원인내역	비고
☐ 3	부속품마모	내부 부속 마모 확인
☐		

서비스조치 특기사항

내부 소모부속 마모상태 확인
부속품 교체 재조립 처리

접수내역

NO.	재 품 명	모델명	LOT No.	유/무	납품일자	용역비
1	완제품	A100		유상	2018/10/26	44,000
2						
3						
4						
5						

서비스자재내역서

NO.	품번	품명	규격	단위	수량	유/무	자재비
1	A100-01	완제품1		EA	10	유상	11,000
2	B10	원자표1		EA	3	유상	1,660
3	B20	원자표2		EA	1	유상	660

서비스접수등록 메뉴는 서비스센터별로 품목에 대한 수리내역 및 서비스자재출고요청을 할 수 있는 메뉴이다.

- 1) 서비스센터 상담원이 고객에 대해 수리대상품목의 접수를 등록할 수 있는 메뉴로서 접수된 고객 정보 및 기 상담내역과 서비스담당의 배정, 특이사항 등을 입력할 수 있다.
- 2) 수리대상품목에 대해 출고 SERIAL 관리가 이뤄지는 경우 기 매출 출고된 내역을 조회하여 기초정보에 등록된 무상기간 및 유/무상 체크를 자동으로 체크해 준다.
- 3) 각종 증상내역관리 및 수리에 필요한 자재의 요청을 할 수 있다.

3. 서비스접수현황

?

+

↺

▶

서비스접수현황

검색상세

사업장 1000

모듈별 특장점본사

고객

접수여부 전체

서비스센터

LOT No.

상담기간 2018/10/01 ~ 2018/10/31

상담구분 전체

완료여부 전체

서비스담당

SERIAL No.

방문요청기간 ____/____/____ ~ ____/____/____

서비스구분 전체

3.품번범위 ~

상담번호

관리번호

☑	상담번호	상담일	상담자	고객	접수일	방문요청일	방문일	서비스담당	서비스센터	상담구분	서비스구분
	품번	품명	규격	출고일	관리번호	용역료 구분	용역료	자재비 구분	자재비	증상내역	고장원인
☐	AS1810000001	2018/10/31	김생산	매출거래처	2018/10/31			최기사	서울강남센터	전화	전화
	A100	완제품		2018/10/26		유상(조치)	44,000	유상(조치)	13,200	외관파손(외관 도...	부속품마모(내부 부속 마모
☐	AS1810000002	2018/10/31	김생산	매출거래처	2018/10/31			정회계	서울강북센터	전화	출장
	A100-01	반제품1		2018/10/28		유상(조치)	22,000				초기불량(초기불량 확인)
☐	AS1810000003	2018/10/31	김생산	매출거래처	2018/10/31			최기사	서울강남센터	방문	출장
	A100-02	반제품2		2018/10/28		유상(조치)	33,000				고객부주의(내부충격에 의한
☐	AS1810000004	2018/10/31	김생산	매출거래처						전화	출장
	A100-03	반제품3		2018/10/28		유상(접수)	15,000				

서비스접수현황은 상담번호 기준으로 접수된 모든 정보들을 조회해 볼 수 있는 현황물이다.

- 1) 접수 및 방문, 서비스기사에 대한 조치내역 및 품목별 용역료, 자재비 등의 정보를 조회할 수 있다.
- 2) 접수내역에서 마우스더블클릭시 해당 접수내역을 역으로 조회가 가능하다.

4. 제품별 증상집계

?

+

↺

▶

제품별증상집계

사업장

1000

모듈별

특장점본사

상담기간

2018/10/01

~

2018/10/31

고객

3.품번범위

~

증상내역

제품별

증상별

제품별 증상집계는 상담기간별로 상담자가 접수받았던 증상내역을 집계하여 볼 수 있는 현황물이다.

- 1) 제품별 또는 증상별로 집계 가능하며 점유율을 파악해 볼 수 있다.
- 2) 자주 발생하는 증상내역들을 관리 할 수 있어 상담 대응 이나 제품에 대한 품질향상개선 목적으로 활용가능하다.

5. 제품별 고장원인집계

제품별고장원인집계

사업장 1000
 모듈별 특장점본사

상담기간 2018/10/01 ~ 2018/10/31

고객

3. 품번범위 ~

고장원인

제품별

고장원인별

	품번	품명	규격	고장원인 코드	고장원인내역	건수	점유율 (%)
☐	A100	완제 품		3	부속품마모	1.00	25.000
☐	품목 소계					1.00	25.000
☐	A100-03	반제 품3				1.00	25.000
☐	품목 소계					1.00	25.000
☐	A100-02	반제 품2		2	고객 부주의	1.00	25.000
☐	품목 소계					1.00	25.000
☐	A100-01	반제 품1		1	초기 불량	1.00	25.000
☐	품목 소계					1.00	25.000
☐	합계					4.00	100.000

제품별 고장원인집계는 서비스담당자가 조치 후 고장원인등록 시 조회할 수 있는 현황물이다.

- 1) 고장원인에 대해서 제품별, 고장원인별로 조회가 가능하다.
- 2) 고장원인에 대한 점유율을 확인 할 수 있어 추후 조치 시 고장빈도에 따른 대응 및 이력관리가 가능하다.

6. 서비스매출현황(조치기준)

?

+

↺

▶

서비스매출현황(조치기준)

사업장

1000

모듈별 특장점본사

처리기간

2018/10/01 ~ 2018/10/31

고객

서비스센터

서비스담당

3.품번범

구분

전체

유/무상

전체

	조치일자	조치번호	고객명	구분	유/무상	품번	품명	단위	수량	수리비	출장비	자재단가	공급가	부가세	합계액
☐	2018/10/29	AS1810000001	매출거래처	용역료	유상	A100	완제품	EA	1.00	30,000.00	10,000.00	0.00	40,000	4,000	44,000
☐	2018/10/29	AS1810000001	매출거래처	자재비	유상	A100-01	반제품1	EA	10.00	0.00	0.00	1,000.00	10,000	1,000	11,000
☐	2018/10/29	AS1810000001	매출거래처	자재비	유상	B10	원재료1	EA	3.00	0.00	0.00	500.00	1,500	150	1,650
☐	2018/10/29	AS1810000001	매출거래처	자재비	유상	B20	원재료2	EA	1.00	0.00	0.00	500.00	500	50	550
☐	2018/10/29	AS1810000002	매출거래처	용역료	유상	A100-01	반제품1	EA	1.00	10,000.00	10,000.00	0.00	20,000	2,000	22,000
☐	2018/10/29	AS1810000003	매출거래처	용역료	유상	A100-02	반제품2	EA	1.00	20,000.00	10,000.00	0.00	30,000	3,000	33,000
합계									17.00				102,000	10,200	112,200

서비스매출현황은 조치등록 된 품목별 매출내역을 조회할 수 있는 현황물이다.

- 1) 서비스품목에 대한 조치완료 후 품목별 용역, 자재비에 대한 유,무상 내역 및 금액을 확인할 수 있는 현황물이다.
- 2) 거래처별 유/무상관리 대상 품목을 조회할 수 있으며 유상일 경우 계산서 발행에 대한 기초내역서로 활용가능하다.

7. 기사별 서비스재고현황

?
+
↺
▶

기사별 서비스재고현황

사업장 1000 모듈별 특장점본사

서비스센터

3. 품번범위 ~

재고유무 전체

서비스담당

계정구분

조회일자 2018/10/31

품목군

조달구분

	서비스센터	기사명	품번	품명	규격	단위	재고수량
☐	서울강남센터	최기사	A100-01	반제 품1		EA	1.00
☐	서울강남센터	최기사	A100-02	반제 품2		EA	1.00
☐	서울강남센터	최기사	B10	원재료1		EA	2.00
☐	서울강남센터	최기사	B20	원재료2		EA	3.00
☐	서울강남센터	최기사	B30	원재료3		EA	1.00
☐	서울강북센터	정회계	A100-01	반제 품1		EA	1.00
☐	서울강북센터	정회계	A100-02	반제 품2		EA	1.00
☐	서울강북센터	정회계	B40	원재료4		EA	3.00
☐	서울강북센터	정회계	B50	원재료5		EA	5.00

기사별 서비스재고현황은 접수 후 기사별로 자재출고된 재고에 대한 내역을 관리할 수 있는 현황물이다.

- 1) 접수시 요청된 자재가 서비스 담당자에게 출고될 경우 재고수량으로 잡히며 조치등록 후 사용된 자재에 따라 재고수량에 대한 차감이 일어난다.
- 2) 현 시점기준으로 서비스담당자별 재고를 확인할 수 있기때문에 추가 요청자재에 대한 기준이 될 수 있다.
- 3) 담당자별 재고가 존재하는 품목과 미존재 품목에 대한 집계가 용이하다.

—
감사합니다.

DOUZONE

www.douzone.com



**Maximizing
Potential**