



# Система ВМЕ Extranet



## Проведение гарантийных требований Руководство пользователя

Московское представительство  
Moscow Representative Office  
129090, Москва / Moscow  
ул. Гиляровского д. 4 стр. 5, офис 210  
Gilyarovskogo str., 4-5, Office 210  
Российская Федерация / Russian Federation  
Phone +7 495 730 59 26 Fax +7 495 632 95 20  
[www.BrunswickMarineEMEA.com](http://www.BrunswickMarineEMEA.com)



## **СОДЕРЖАНИЕ**

СОДЕРЖАНИЕ: .....	2
<b>ДЕМО (ДЕМОНСТРАЦИЯ) - ОБУЧАЮЩАЯ ПРОГРАММА В EXTRANET .....</b>	<b>3</b>

## **ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ТРЕБОВАНИЙ .....4**

<b>1. НАЗНАЧЕНИЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ВОЗМОЖНОСТИ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ПРОЦЕДУРА .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 ВХОД В СИСТЕМУ ВМЕ EXTRANET .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. ЗАВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2.1. ГАРАНТИЙНОЕ ТРЕБОВАНИЕ ДЛЯ СЕРИЙНОЙ ПРОДУКЦИИ.....</b>	<b>8</b>
3.2.1.A. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ : ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕДЕННЫЕ РАНЕЕ. ....	8
3.2.1.B. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ОБЩИЕ ДАННЫЕ О ИЗДЕЛИИ.....	10
3.2.1.C. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛОМКЕ ИЗДЕЛИЯ.....	12
3.2.1.C. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛОМКЕ ИЗДЕЛИЯ.....	12
3.2.1.C.A. ПРОЦЕДУРА СОЗДАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЙ .....	13
3.2.1.D. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ТРЕБУЕМЫЕ ЗАПЧАСТИ.....	14
3.2.1.E. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ТРУДОЗАТРАТЫ.....	15
3.2.1.E.A. ЗАМЕЧАНИЕ .....	15
3.2.1.F. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: НЕСТАНДАРТНЫЕ ЗАТРАТЫ.....	17
3.2.1.G. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ ТРЕБОВАНИЯ.....	18
3.2.1.H. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ЗАВЕРШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЯ .....	19
<b>3.2.2. ГАРАНТИЙНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И АКСЕССУАРОВ QUICKSILVER (ПРОДУКЦИИ, НЕ ИМЕЮЩЕЙ СЕРИЙНОГО НОМЕРА).....</b>	<b>21</b>
3.2.2.A. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ТРЕБОВАНИЯ, ПРОВЕДЕННЫЕ РАНЕЕ.....	22
3.2.2.B. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ОБЩИЕ ДАННЫЕ О ИЗДЕЛИИ.....	23
3.2.2.C. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛОМКЕ ИЗДЕЛИЯ.....	23
3.2.2.D. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ТРЕБУЕМЫЕ З/Ч И АКСЕССУАРЫ .....	24
3.2.2.E. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ТРУДОЗАТРАТЫ.....	24
3.2.2.F. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: НЕСТАНДАРТНЫЕ ЗАТРАТЫ.....	25
3.2.2.G. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ ТРЕБОВАНИЯ.....	25
3.2.2.H. ПРОВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ: ЗАВЕРШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЯ .....	25
<b>3.3. ПРОЦЕДУРА ОДОБРЕНИЯ ДИСТРИБЬЮТОРОМ ТРЕБОВАНИЯ, ЗАВЕДЕННОГО ДИЛЕРОМ</b>	<b>26</b>
<b>4. КОНТАТКНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ СПРАВОК .....</b>	<b>27</b>

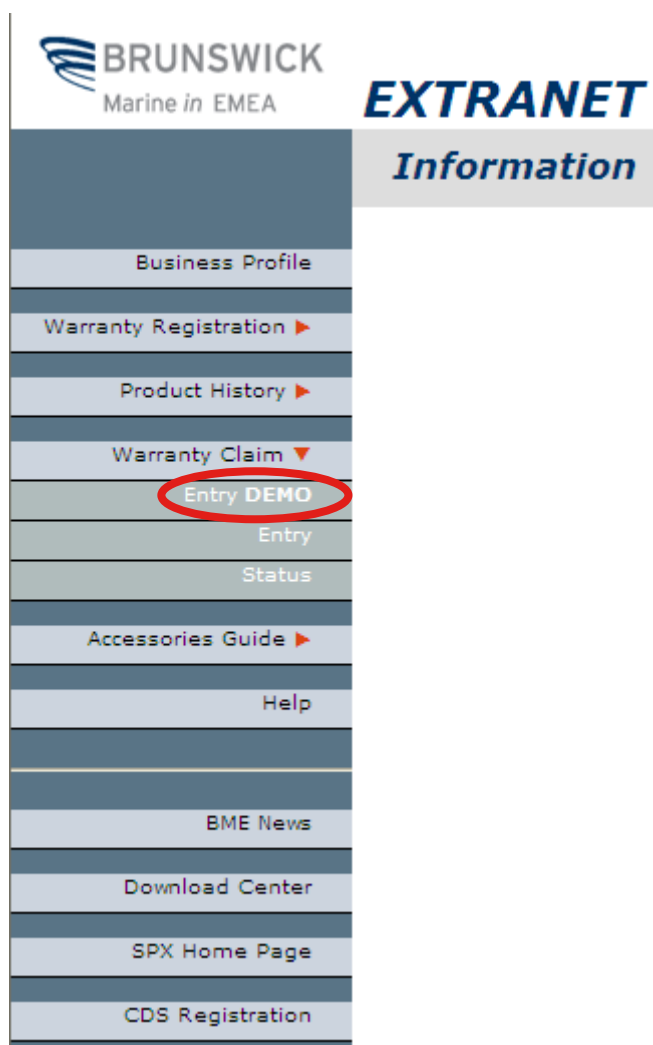


## **Демо (Демонстрация) - Обучающая программа в Extranet**



Для тестирования системы проведения гарантийных требований через Extranet "Warranty Claim on Extranet", а также для самообучения, мы настоятельно рекомендуем начать освоение этой процедуры через закладку **Entry DEMO**

Этот демонстрационный раздел сформирован с обучающей целью. Шаг за шагом вы пройдете весь процесс заведения гарантийного требования через Extranet. Используйте данную функцию для тренировки перед тем, как заводить реальное гарантийное требование в систему через закладку **Warranty Claim ▶ Entry**.



### **Примечание:**

**Требования, заведенные через закладку **Entry DEMO**, не регистрируются в системе.**

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



# Процедура проведения гарантийных требований

## 1. Назначение

Процесс проведения гарантийных требований создан в соответствии с гарантийной политикой и процедурами, установленными MARINE POWER EUROPE INC, описанными в справочнике корпоративного дилера Corporate Dealer Guide, с целью компенсации дилеру стоимости осуществленного гарантийного ремонта.

## 2. Возможности

Эта процедура применима к следующей серийной продукции:

ДВИГАТЕЛИ		
ПОДВЕСНЫЕ (OUTBOARD)		
MER	MERCURY	
MAR	MARINER	
THR	MOTORGUIDE	
SPJ	SPORTJET	
HPP	MERCURY RACING	
СТАЦИОНАРНЫЕ (IN-BOARD)		
MCM	MERCUISER STERNDRIVES	
MIE	MERCUISER INBOARD	
CMDE	DIESEL (selected) products	
КАТЕРА		
ALU	ALUMINIUM	<a href="#">Remark</a>
ARM	ARMOR	<a href="#">Remark</a>
ARV	ARVOR	<a href="#">Remark</a>
INF	INFLATABLE	
ORN	ORNVIK	<a href="#">Remark</a>
POL	POLISH BOAT	<a href="#">Remark</a>
ROT	ROTOMOULTED BOATS	<a href="#">Remark</a>
SAV	SAVAGE BOATS	<a href="#">Remark</a>
UTT	UTTERN	<a href="#">Remark</a>
VAL	VALIANT	<a href="#">Remark</a>

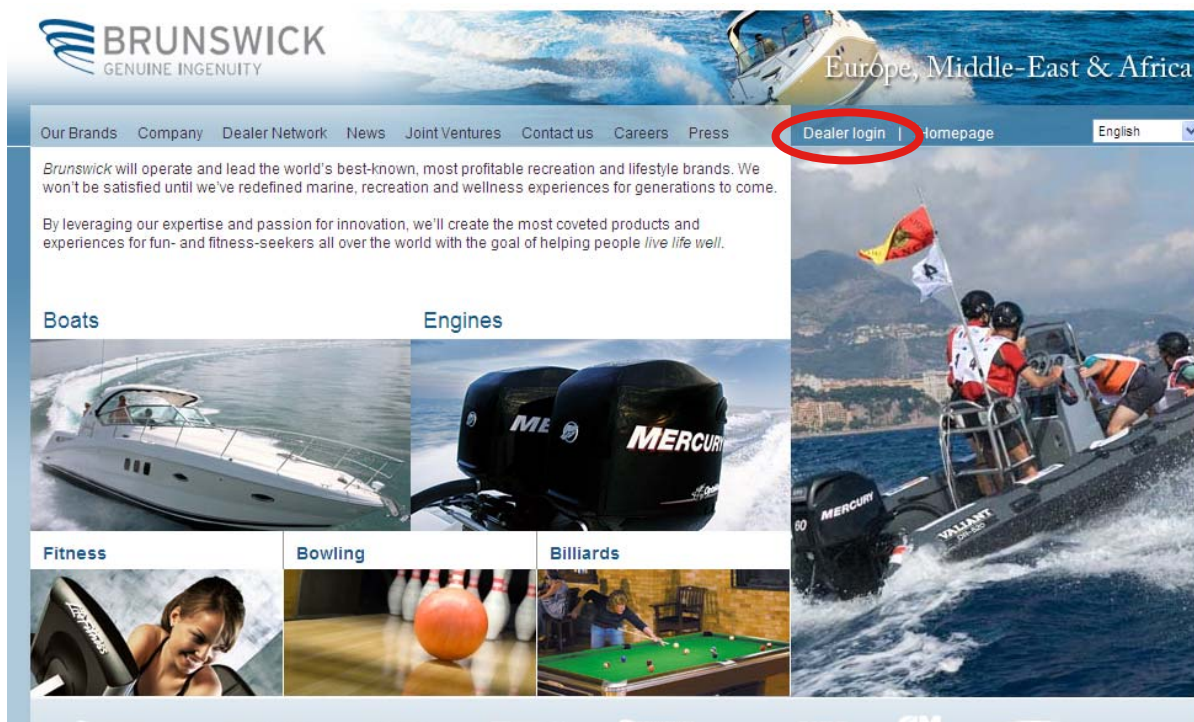
[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



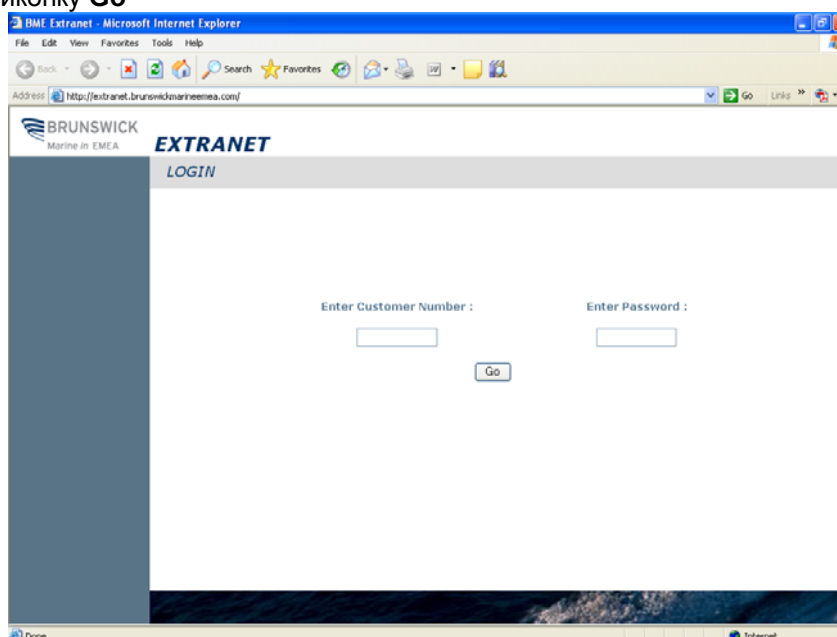
### 3. Процедура

#### 3.1 Вход в систему Extranet

Войти в раздел Extranet по ссылке <http://extranet.brunswick-marine.com/loginbm.htm> или через закладку Dealer Login интернет-сайта [www.brunswick-marine.com](http://www.brunswick-marine.com)



- В окне **Enter Customer Number** ввести клиентский номер (сi.....)
- В окне **Enter Password** ввести пароль
- Нажать иконку **Go**



[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



Появится приветственная закладка

BRUNSWICK  
Marine in EMEA

**EXTRANET**

**Information**

Welcome to the "Brunswick Marine in EMEA, Inc." network.

Electronic Price Lists  
New Midas Price Lists Available  
Download it Now!  
October 4th, 2010  
©2010, Brunswick Marine in EMEA

Warranty Claim ▾

- Entry DEMO
- Entry
- Status

#### ГАРАНТИЙНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (**WARRANTY CLAIM**) ▶

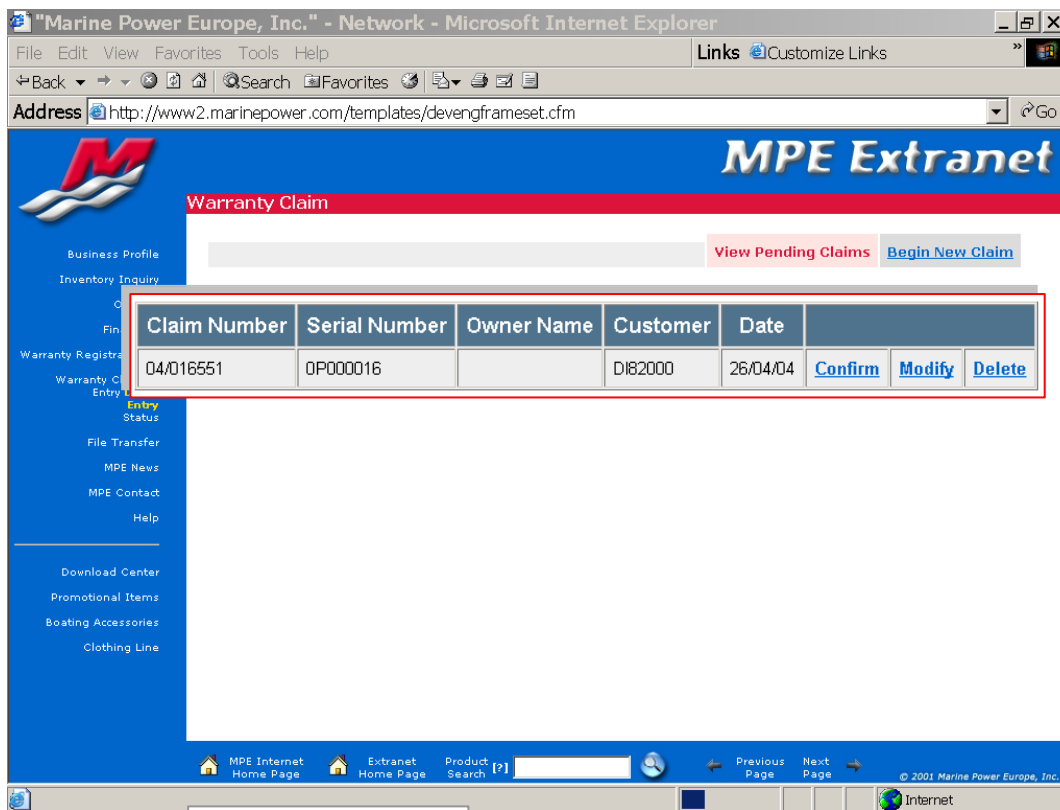
- **Entry DEMO** (Эта закладка создана с целью обучения. Требования, заведенные через закладку **DEMO**, не будут зарегистрированы в базе данных системы Marine Power Europe.
- **Entry** - Заведение требования
- **Status** – просмотр текущего статуса гарантийных требований

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)

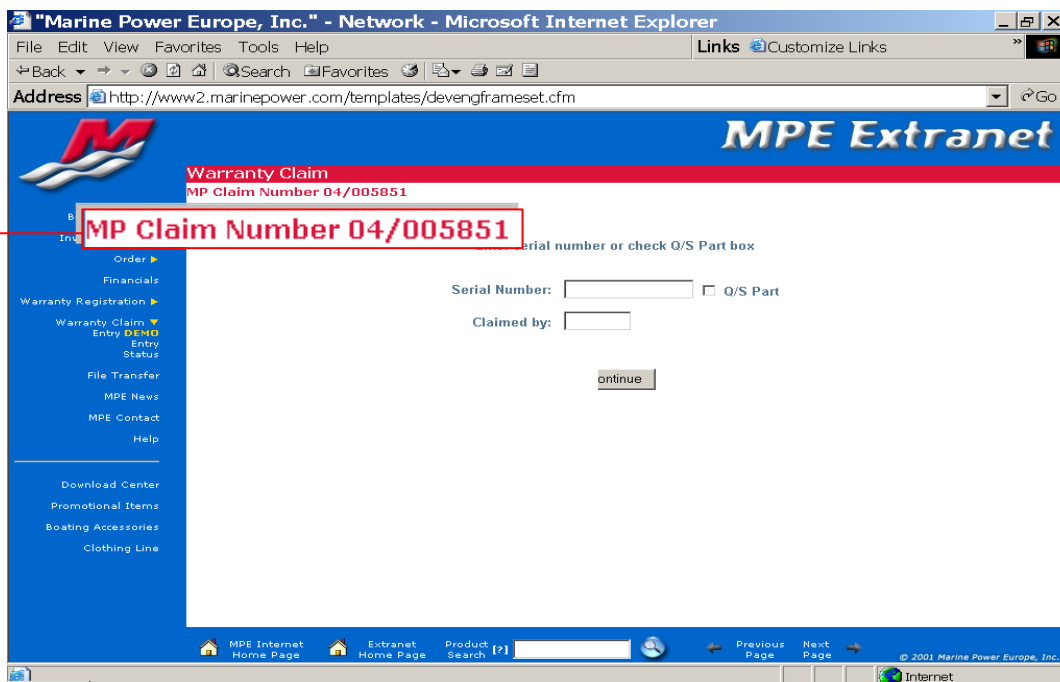


### 3.2. ЗАВЕДЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ТРЕБОВАНИЯ.

Выберите закладку ENTRY; все гарантийные требования, имеющие статус "PENDING" – ожидающих рассмотрения – перечислены на экране.



Выберите закладку [Begin New Claim](#) для начала заведения гарантийного требования

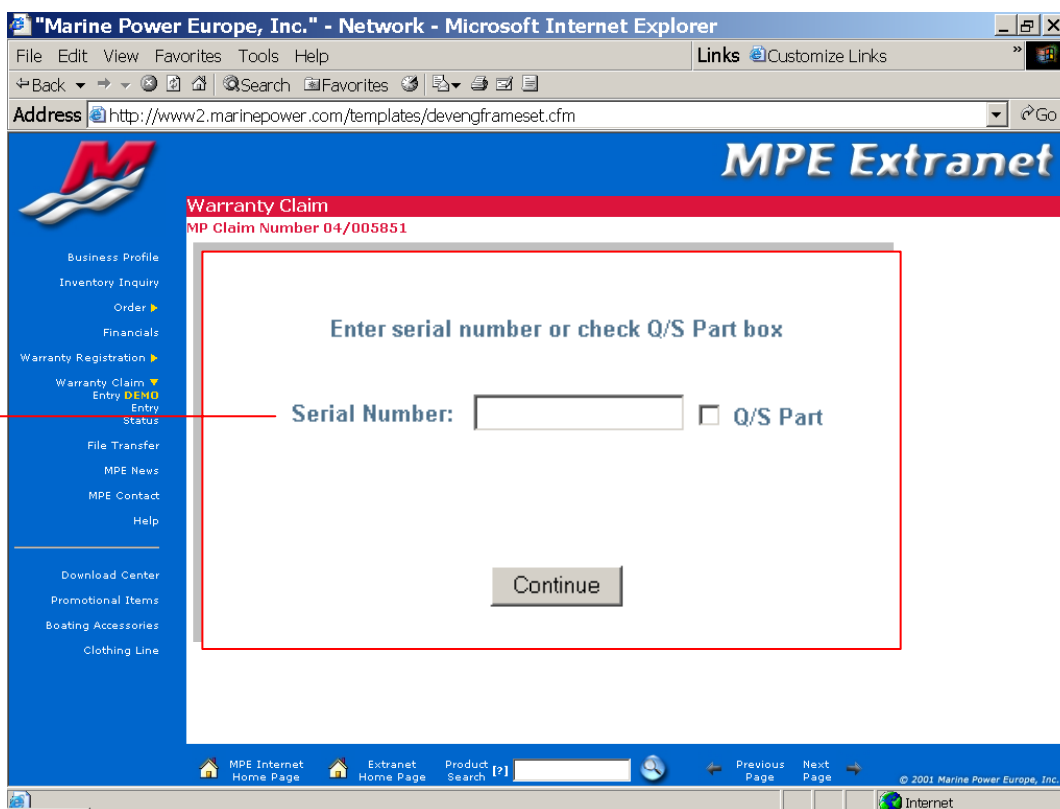


→ Система автоматически присваивает требованию внутренний номер.

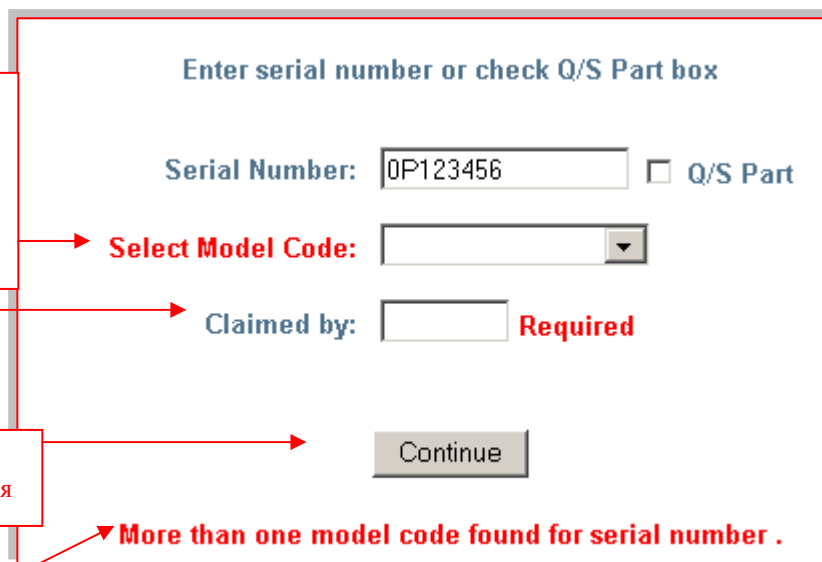
[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



### 3.2.1. Гарантийное требование для серийной продукции



Введите серийный номер изделия (двигателя или катера).



Выберите из списка требуемый модельный код изделия в случае, если с данным серийным номером изделия ассоциируется более одного модельного кода.

Введите ваш клиентский номер si.....

Нажмите закладку **Continue** для продолжения

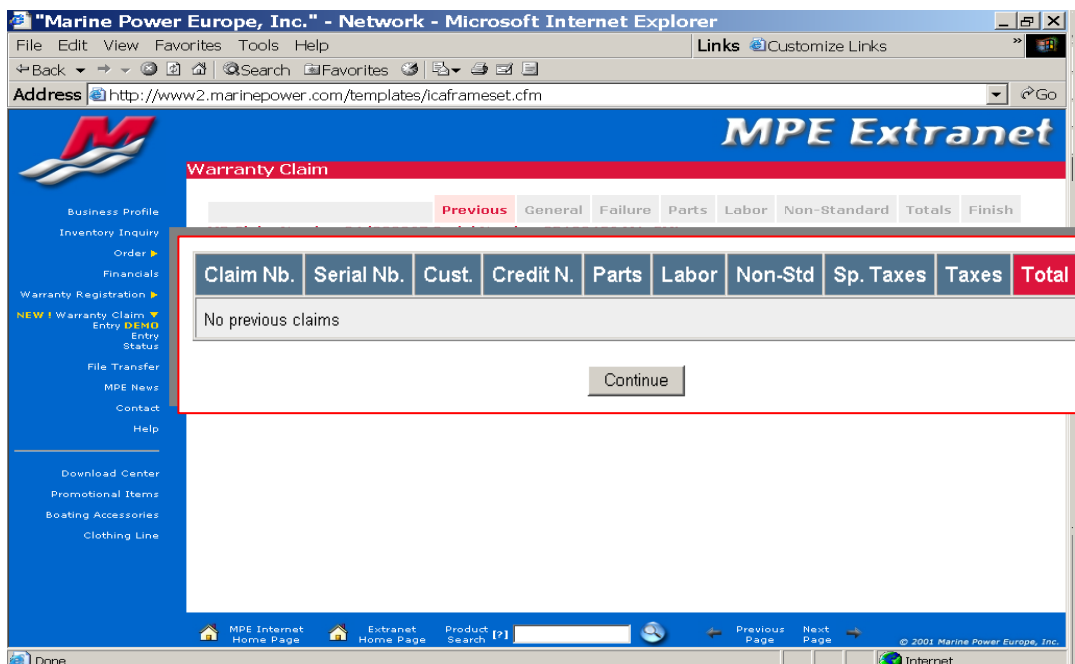
*Более одного модельного кода распознано для данного серийного номера*

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)





### 3.2.1.A. Проведение гарантийного требования : Требования, проведенные ранее.



В случае, если для выбранного серийного номера требования ранее уже заводились в систему, то полная информация о них будет представлена в данном окне.

- **Claim Nb.** : Номер требования в системе Marine Power
- **Serial Nb.** : Серийный номер изделия (тот же самый номер, что указан при заведении требования)
- **Cust.** : Клиентский номер дилера, который проводил предыдущее требование в системе (Номера могут быть разными)
- **Credit N.** : Номер кредит-ноты BME, выпущенной по предыдущему требованию
- **Parts** : Кредитованная стоимость по запчастям, указанным в требовании
- **Labor** : Кредитованная стоимость трудозатрат, указанных в требовании
- **Non-Std** : Общая стоимость нестандартных затрат, указанных в требовании
- **Sp. Taxes** : *Данная графа используется только для норвежских дилеров*
- **Taxes** : Общая стоимость налогов, связанная с данным требованием (стоимость доставки)
- **Total** : Общая стоимость, кредитованная дилеру, по проведенному ранее требованию

Нажмите закладку  для перехода к следующей стадии проведения требования.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)

### 3.2.1.V. Проведение гарантийного требования: **Общие данные о изделии**

В первом окне Гарантийного требования выводятся общие данные о изделии, представленные в формате регистрационной гарантийной карточки изделия. Проверьте её правильность.

The screenshot shows the MPE Extranet interface in Internet Explorer. The main content area displays 'Warranty Claim' with a navigation bar including 'Previous', 'General', 'Failure', 'Parts', 'Labor', 'Non-Standard', 'Totals', and 'Finish'. Below this, the 'MP Claim Number 04/008967 Serial Number 0P123456 MA-5ML' is shown. Two tables are visible: 'Product Information' and 'Owner Information'. The 'Product Information' table lists: Serial Number: 0P123456, Model Number: MAR 7005211KB, Model Year: 2001, Description: MA-5ML, and Expiration Date: 07/09/03. The 'Owner Information' table lists: First Name, Last Name, Address (1), Address (2), Postal Code & City, and Country. Below these are 'Identification Information' and 'Dealer Information' sections. The 'Identification Information' section includes: Stock Inventory (checkbox), Fix Campaign (dropdown), Pre-Authorized Number (dropdown), and Claim Type: Customer Relation. The 'Dealer Information' section includes: Claim Reference (text field) and Claimed by: (text field). A red box highlights the 'Identification Information' and 'Dealer Information' sections.

#### **Identification Information (Идентификационная информация):**

- **Stock Inventory:** отметьте данный квадратик, если гарантийное требование относится к непроданному изделию. Изделие будет относиться к категории "хранящегося на складе".
- **Fix Campaign:** Ссылка на бюллетень по компании отзыва продукции (или сервисный бюллетень) появится в выпадающей закладке в случае, если данное изделие попадает под программу отзыва.
- **Pre-Authorized Number:** Если ремонт данного изделия требует выдачу предварительного разрешения представителя BME, и такое разрешение было выдано, то его номер будет указан в выпадающей закладке.

#### **Гарантийная политика Mercury Marine**

#### **→ Требования, нуждающиеся в выдаче предварительного разрешения**

- ▶ Стационарный двигатель в сборе
- ▶ Поворотно-откидная колонка в сборе
- ▶ Блок цилиндров в сборе
- ▶ Двигатели Inboard и Stern Drive в сборе без навесного оборудования
- ▶ Трансмиссии двигателей Inboard
- ▶ ТНВД дизельных двигателей
- ▶ Капоты подвесных двигателей
- ▶ Контроллеры ECM
- ▶ Система гидроподъема в сборе
- ▶ Детали, стоимость замены которых превышает 450€ по дилерской стоимости

- ▶ Транцевые сборки
- ▶ Верхняя часть колонки в сборе
- ▶ Надувные лодки в сборе
- ▶ Электромоторы в сборе
- ▶ Обшивка надувной лодки
- ▶ Детали, взятые в субаренду и/или трудозатраты, стоимостью свыше 170€
- ▶ Требования на изделия вне гарантийного срока
- ▶ При запросе компенсации дополнительных трудозатрат-сверх норм, указанных в справочнике
- ▶ При превышении оценочной стоимости ремонта изделия 50% от стоимости замены перечисленных в данном списке компонентов в сборе

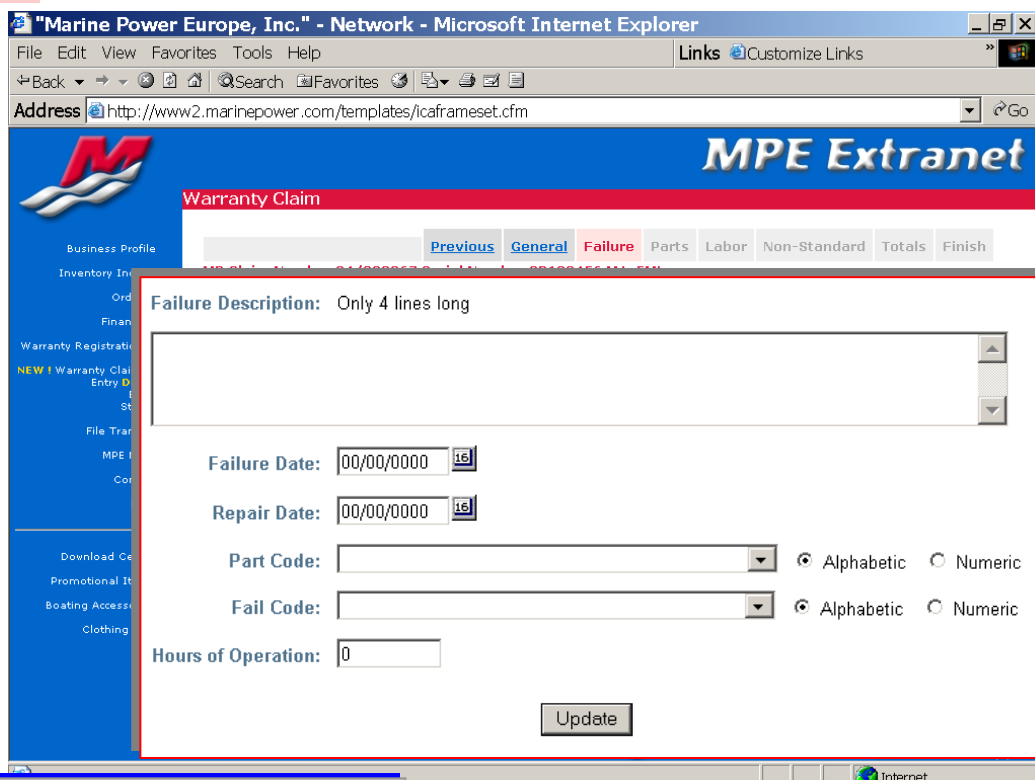


- **Claim Type:** ссылка на то, является ли данное требование нормальным, или относится к особому случаю “Customer relation” (вне гарантийного срока, изделие не зарегистрировано в системе, ...)
- **Claim Reference:** Внутренний номер требования, присвоенный дилером
- **Claimed by :** ссылка на клиентский номер дилера/дистрибьютора, который заводит требование в систему BME
- **Registered by :** ссылка на клиентский номер дилера/дистрибьютора, который регистрировал гарантию на изделие в системе BME

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)

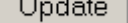


### 3.2.1.C. Проведение гарантийного требования: **Информация о поломке изделия**

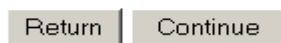


#### Гарантийная политика Mercury Marine

- **Failure Description (Описание поломки):** Включая подробности поломки, результаты испытаний и проведенных работ. Пожалуйста, используйте короткие лаконичные фразы, например: ... сломан, закорочен и т.п. Комментарии по-возможности делать на английском языке. Если такой возможности нет, то - на русском языке в виде вложенного файла в формате Word или Excel.
  - **Failure Date (дата поломки):** Дата поломки ОБЯЗАТЕЛЬНА к указанию в требовании.
  - **Repair Date (дата ремонта):** Указание даты ремонта изделия является обязательным
  - **Part Code (код детали):** Выберите соответствующий код для вышедшей из строя детали.
  - **Fail Code (код поломки):** См. Справочник норм времени ремонта по гарантии Warranty Flat Rate manual и выберите 2-х значный код поломки
- Эти коды чётко описывают: какая деталь вышла из строя и почему и они ОБЯЗАТЕЛЬНЫ к указанию в требовании. Возможна сортировка кодов по алфавиту (Alphabetic) и числовому коду (Numeric) при выборе через ниспадающую закладку.
- **Hours of Operation (часы наработки на отказ):** Количество рабочих часов изделия до момента возникновения неисправности.

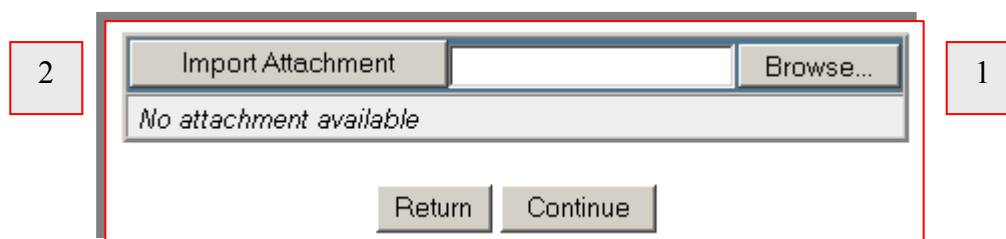
Нажмите на закладку  для перехода к следующему окну\* и для подтверждения введенной информации.

\*Следующее окно используется для создания приложений. Появится следующая строка.



[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)

### 3.2.1.С.а. Процедура создания приложений



1 Нажмите **Browse...** для выбора файлов на вашем компьютере, которые вы хотите присоединить к данному требованию (на жёстком диске, через порт **usb** с фотоаппарата ...) и выберите требуемый файл.

2 Нажмите **Import Attachment** для присоединения выбранного файла к вашему требованию.

**ЗАМЕЧАНИЕ** : Если на экран выводится следующее предупреждение, то вам необходимо уменьшить размер приложения, возможно, изменив его формат.



Если выводится следующая заставка, значит приложение было удачно создано



На данном этапе можно нажать **Open Image** для просмотра приложения, убедившись в его правильности.

Или же, **Delete** удалить его.

► Нажмите **Return** для возврата к окнам **FAILURE** или **NON-STANDARD**.

► Нажмите **Continue** для перехода к следующему окну.

► В последнем экране: "**FINNISH**" есть возможность открытия приложения для его просмотра (на этапе заведения требования Warranty Claim **ENTRY** и на этапе просмотра текущего статуса требования Warranty Claim **STATUS**).



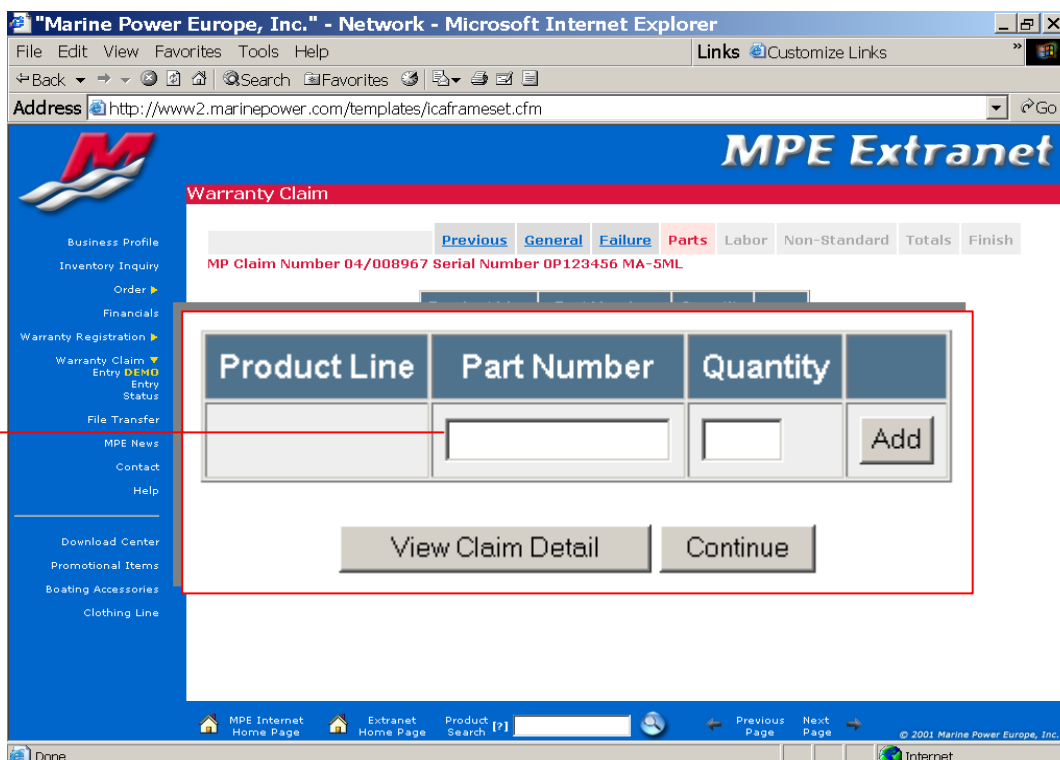
#### Гарантийная политика Mercury Marine

- - **Sublet Labour (нестандартные трудозатраты – услуги сторонних подрядчиков)**: Введите стоимость трудозатрат при обращении к сторонним подрядчикам (sublet labour amount). Копия квитанции, подтверждающая эти затраты, **ОБЯЗАТЕЛЬНО должна прилагаться** в электронном виде.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)




### 3.2.1.D. Проведение гарантийного требования: **Требуемые запчасти**



#### Гарантийная политика Mercury Marine

- Артикул 3/ч: Правильно укажите требуемые для ремонта артикулы запчастей, выбранные из электронного каталога 3/ч (EPC MIDAS) – по одному номеру на каждой строке.


Введите артикул детали (PART NUMBER) и требуемое количество (QUANTITY), затем, выберите

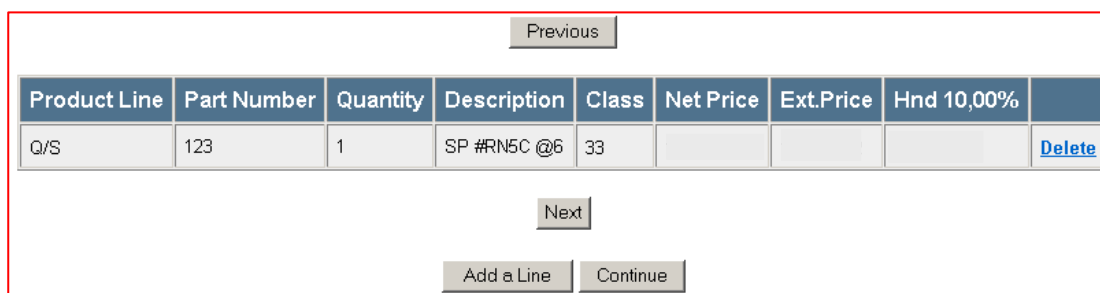
закладку 

Product Line	Part Number	Quantity	Description	Class	Net Price	Ext.Price	Hnd 10,00%	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					<input type="button" value="Add"/>
Q/S	123	1	SP #RN5C @6	33				<a href="#">Delete</a>

► Только что заведенная строка будет представлена на экране целиком. На данном этапе вы можете ее удалить, нажав закладку [Delete](#).

Выберите закладку  для просмотра всего списка набранных артикулов.

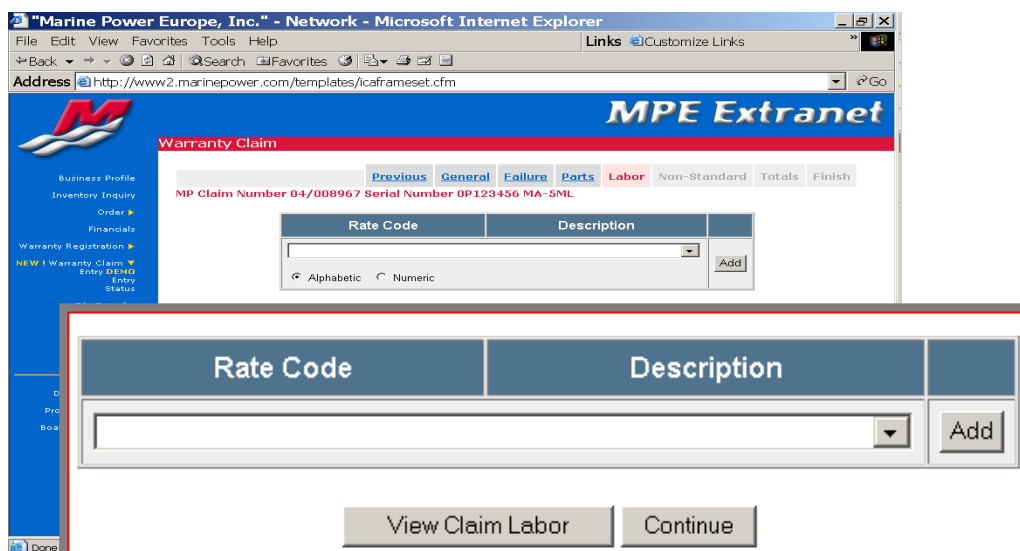
Нажмите  для перехода к следующему этапу  
[ВОЗВРАТ НА ПЕРВУЮ СТРАНИЦУ](#)





### 3.2.1.Е. Проведение гарантийного требования: **Трудозатраты**

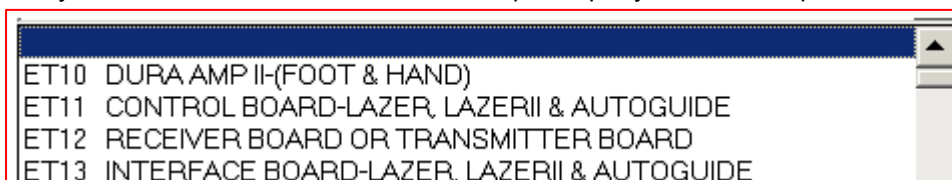
Нажав закладку Add a Line, введите следующую строку и т.д. Завершив введение артикулов нажмите закладку Continue для перехода к следующему окну.



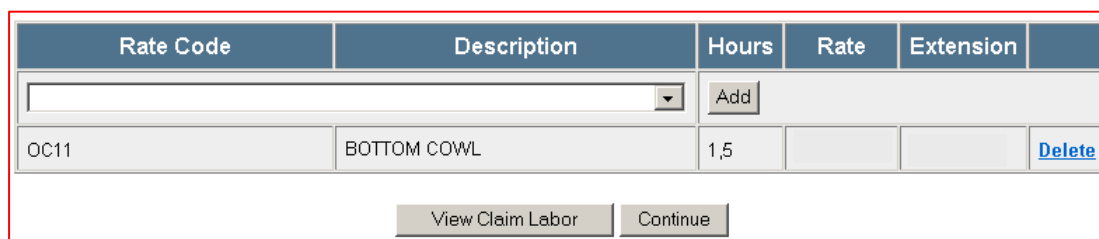
#### Гарантийная политика Mercury Marine

**Код норм-времени (Flat Rate Code) / Описание (Description)** : Выберите код **flat rate code** из справочника норм-времени "Flat Rate Manual", который ближе всего описывает осуществленный ремонт. В случае трудности понимания англоязычного описания кода пользуйтесь для выбора кода русскоязычным изданием справочника, доступным для копирования через BME Extranet Download Center.

► Эти коды уже заданы в данной системе. Выберите требуемый код через ниспадающую закладку



Нажмите **Add** для введения выбранного кода в строку требования.



► Только что заведенная строка будет представлена на экране целиком. На данном этапе вы можете ее удалить, нажав закладку Delete. Нажав закладку Add, введите следующую строку и т.д.

#### **3.2.1.Е.а. Замечание**

→ **ДЛЯ ВСЕХ СТЕКЛОПЛАСТИКОВЫХ КАТЕРОВ** : На данный момент времени коды ремонта по гарантии Flat rate codes недоступны для этого типа изделий. Используйте код "EXCP" (вспомогательные трудозатарты – ехсептional labor) до момента их опубликования. Укажите нормо-часы в графе **Hours**.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



Нажмите **View Claim Labor** для просмотра всех введенных строк с кодами норм-времени и их описанием.

<b>Previous</b>					
Rate Code	Description	Hours	Rate	Extension	
OC11	BOTTOM COWL	1,5			<a href="#">Delete</a>
OC1	BOTTOM COWL	1,5			<a href="#">Delete</a>
<b>Next</b>					
<b>Add a Line</b>		<b>Continue</b>			

Нажмите **Add a Line** если требуется добавить строку с очередным кодом **Rate Code**.

- ▶ На данном этапе возможно удалить введенный код, нажав закладку **Delete**.

Нажатие закладок **Previous** и **Next** позволяют просматривать все введенные строки с кодами Flat Rate Code, если они не умещаются в одном окне экрана.

#### Гарантийная политика Mercury Marine

[КОДЫ НОРМ ВРЕМЕНИ \(FLATE RATE CODES\) ОБЯЗАТЕЛЬНЫ К УКАЗАНИЮ В ТРЕБОВАНИИ.](#)

Нажмите **Continue** для перехода к следующему этапу.

[↑ link to the list ↑](#)

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



### 3.2.1.F. Проведение гарантийного требования: **Нестандартные затраты**

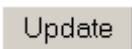
#### Гарантийная политика Mercury Marine

##### - **Others** (*Другие затраты*):

- Сделайте какие-либо комментарии по проведенному нестандартному ремонту.
- Укажите сумму нестандартных трудозатрат (услуги сторонних подрядчиков). Например, обращение в официальный сервис-центр Bosch для диагностики ТНВД или форсунок дизельных двигателей. Копия квитанции, подтверждающая эти затраты, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должна прилагаться в электронном виде.

##### - **Handling** (*Затраты на доставку*):

- Отражает сумму затрат на доставку указанных в требовании з/ч.

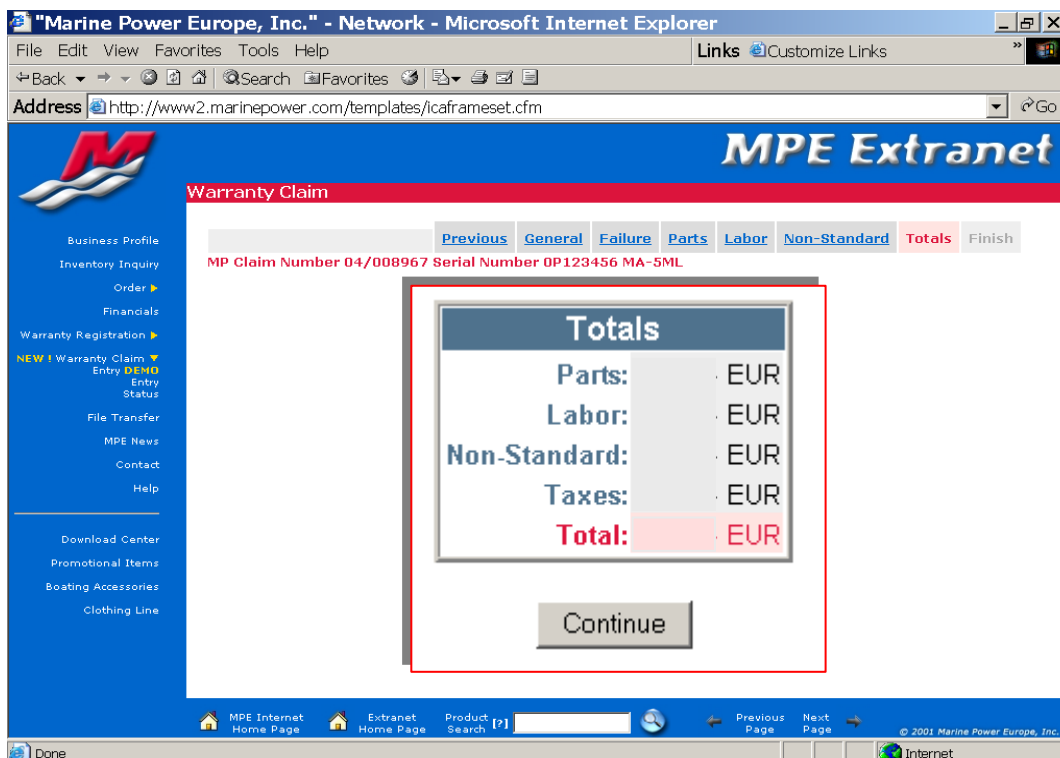
Нажмите  для подтверждения введенных ранее данных и перехода к следующему этапу проведения требования.

[Перейти к процедуре создания приложений](#) ↓


[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



### 3.2.1.G. Проведение гарантийного требования: **Общая стоимость требования**



- **Parts (з/ч):** Общая стоимость з/ч (раздел 3.2.1.D.), указанных в требовании.
- **Labor (трудоzатpаты):** Общая стоимость трудоzатpат (раздел 3.2.1.E.), указанных в требовании.
- **Non-Standard (нестандартные трудоzатpаты):** Общая стоимость нестандартных затрат (раздел 3.2.1.F.), указанных в требовании.
- **Taxes (затpаты на доставку):** Общая стоимость налогов (затpат на доставку указанных в требовании з/ч) – стандартное процентное соотношение от заводской стоимости з/ч, установленное для конкретного дистрибьютора.
- **Total (общая стоимость требования):** Суммарная стоимость гарантийного требования. Данная сумма будет кредитована компании ВМЕ на счет компании- дистрибьютора в случае одобрения данного требования.

Нажмите  для перехода к следующему этапу проведения требования.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



### 3.2.1.H. Проведение гарантийного требования: **Завершение требования**

Вся введенная информация по данному требованию будет отражена на экране, как это представлено ниже.

The screenshot shows the MPE Extranet website interface. At the top, there's a navigation menu with options like Business Profile, Inventory Inquiry, Order, Financials, Warranty Registration, Warranty Claim (selected), File Transfer, MPE News, MPE Contact, and Help. Below the menu is a 'Warranty Claim' page with a 'General' section containing product and owner information, a 'Parts' table, a 'Labor' table, a 'Non-Standard' section, and a 'Failure' section with a description and dates. The browser window title is 'Marine Power Europe, Inc. - Network - Microsoft Internet Explorer' and the address bar shows 'http://www2.marinepower.com/templates/devengframeset.cfm'.

**Confirm Claim** **Pending Claim**

**MARINE POWER**

**Warranty Claim** [Print It!](#)

**General**

Product Information	Owner Information
Serial Number: OP123456	First Name: C
Model Number: MAR7005211KB	Last Name: \
Model Year: 2001	Address (1): \
Description: MA-SML	Address (2): E
Expiration Date: 07/09/03	Postal Code & City: E
	Country: F
Identification Information	Dealer Information
Stock Inventory: No	Claim Reference:
Fix Campaign:	Claimed by:
Pre-Authorized Number: D1002004-05-1786	Registered by:
Claim Type: Customer Relation	

**Parts**

Product Line	Part Number	Quantity	Description	Class	Net Price	Ext.Price	Hnd 10,00%
No parts							

**Labor**

Rate Code	Description	Hours	Rate	Extension
No labor				

**Non-Standard**

Others:

**Attachments**  
No attachment available

**Failure**

**Failure Description:**  
EDFED

**Failure Date:** 08/07/04  
**Repair Date:** 09/07/04  
**Part Code:** 701 ACCELERATOR PUMP  
**Fail Code:** 16 ALTITUDE ADJUSTMENT  
**Hours of Operation:** 0

**Attachments**  
No attachment available

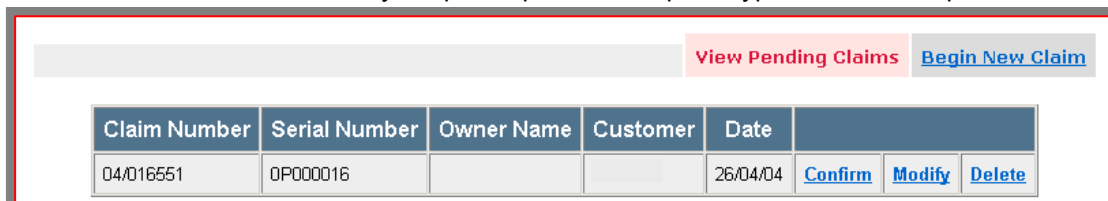
[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



Нажмите **Confirm Claim** для завершения требования. Это позволит автоматически осуществить регистрацию требования в системе Marine Power Europe для последующего рассмотрения и одобрения. Теперь, требование можно увидеть через меню "Status".

Нажмите **Pending Claim** для перевода введенного требования в статус "PENDING" отложенного требования. Это позволит в дальнейшем вернуться к редактированию требования.

Требования со статусом "PENDING" можно перевести в другой статус через первое окно процедуры заведения требования.

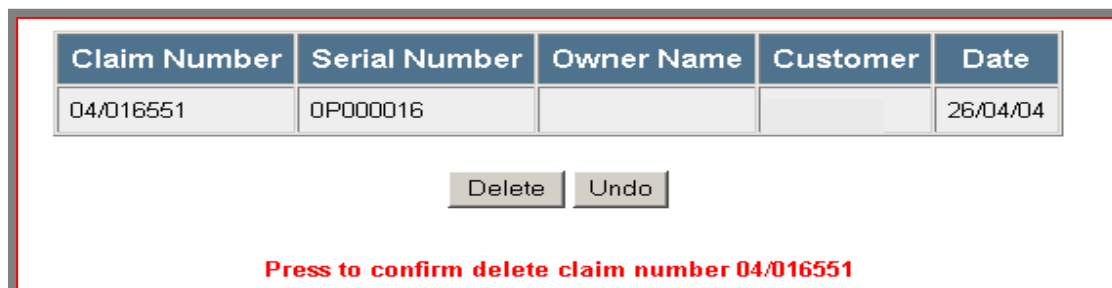


На данном этапе возможны следующие операции:

**- Confirm (подтверждение)** Система выведет окно **Finish** для завершения требования (см. описание в разделе § 3.2.1.H.).

**- Modify (редактирование)** Система позволит просмотреть последовательно все окна, которые использовались при заведении данного требования. При необходимости, вы можете отредактировать требование. Затем, в окне **Finish** подтверждения введенного требования оно может быть завершено (см. описание в разделе § 3.2.1.H.)

**- Delete (удаление)** Система запросит подтверждение намерения удалить данное требование.



Нажмите **Delete** для подтверждения удаления требования. ИЛИ

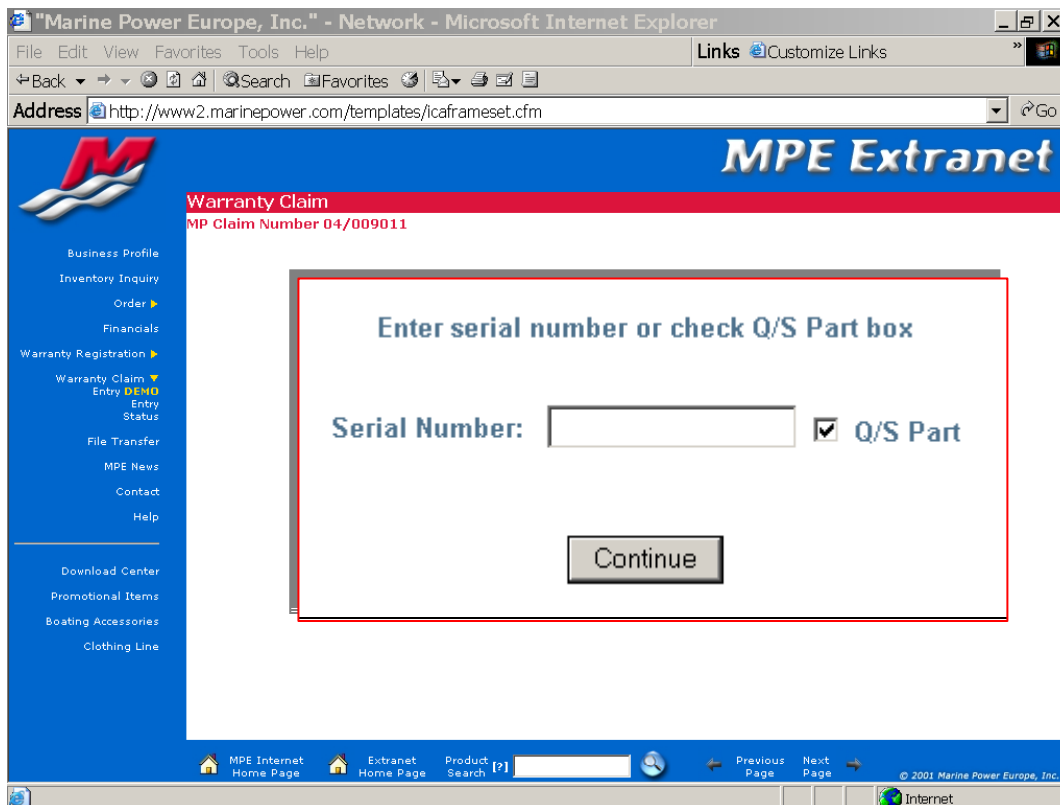
Нажмите **Undo** для возврата к закладке текущего статуса требования.

**Замечание:** В статусе "PENDING" отложенного требования, оно будет оставаться в системе **не более 7 дней**. По прошествии этого срока, требование автоматически будет удалено.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



### 3.2.2. Гарантийные требования для запасных частей и аксессуаров Quicksilver (продукции, не имеющей серийного номера).

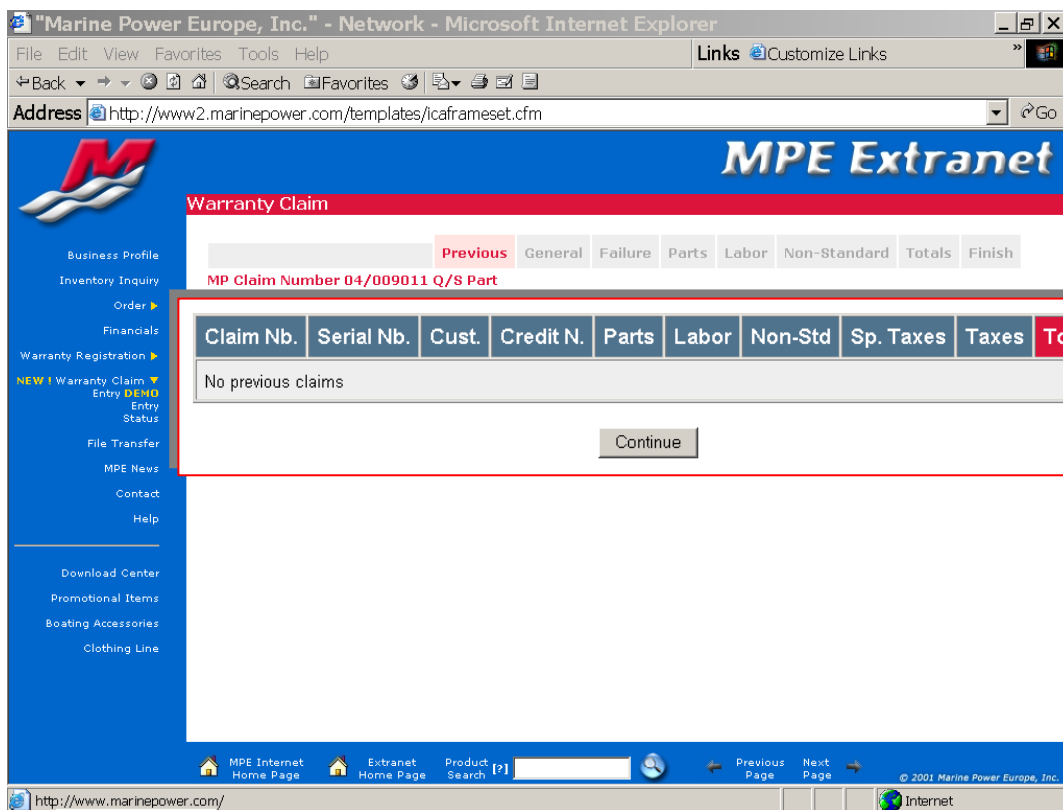



Отметьте квадратик **Q/S Part** и нажмите **Continue** для перехода к следующему экрану.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



### 3.2.2.A. Проведение гарантийного требования: **Требования, проведенные ранее**

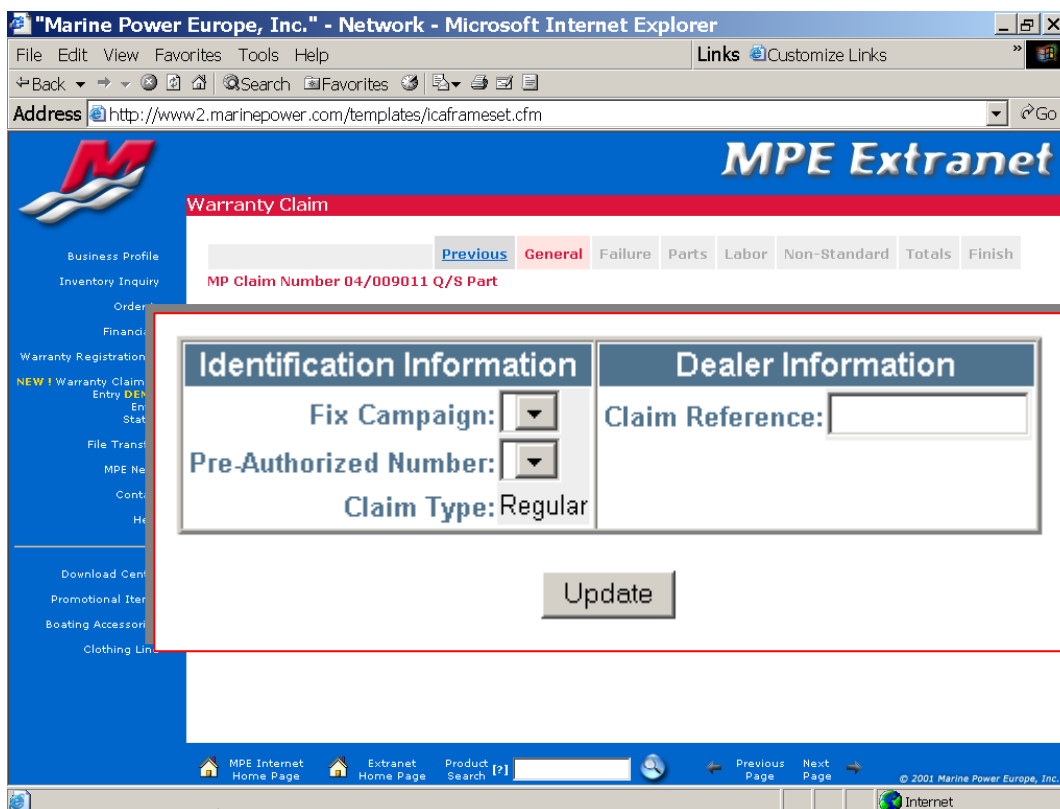


Нажмите  для перехода к следующему окну

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)

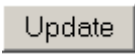


### 3.2.2.B. Проведение гарантийного требования: **Общие данные о изделии**



#### Identification Information (Идентификационная информация):

- **Fix Campaign (Программа отзыва изделия для доработки):** Ссылка на программу отзыва (или на Сервисный бюллетень) появится в ниспадающей закладке если данная з/ч попадает под действие данной программы.
- **Pre-Authorized Number (Номер выданного ранее предварительного разрешения):** Номер предварительного разрешения, выданного ранее представителями Marine Power, на осуществление ремонта данного изделия по гарантии появится в ниспадающей закладке.
- **Claim Reference (внутренний номер требования, присваиваемый дилером):** Присвойте данному требованию внутренний номер – любой на ваш выбор.
- **Claim Type (тип требования):** укажите тип вводимого требования: является ли оно обычным требованием **Regular** или относится к особым случаям **Customer Relation** (вне гарантийного срока **out of warranty**, изделие не зарегистрировано в системе **not registerd product**)

Нажмите  для подтверждения введенных данных и для перехода к следующему окну.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



### 3.2.2.C. Проведение гарантийного требования: **Информация о поломке изделия**

[Процедура совпадает с приведенной ранее для серийной продукции.](#)

**Замечание:** В отношении создания приложений следуйте указаниям Гарантийной политики Mercury Marine.

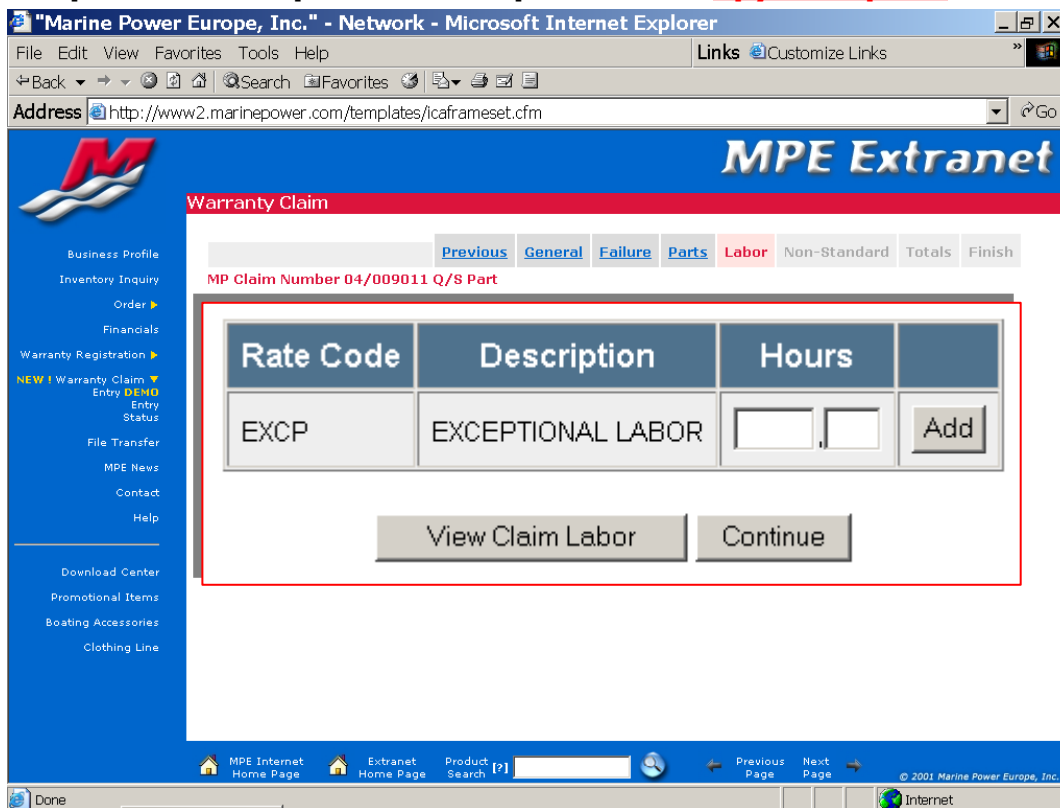
#### Гарантийная политика Mercury Marine

- Проверьте **Тип изделия (Product type)**. Если заводимое требование относится к з/ч или аксессуару Quicksilver, проданному дилеру/дистрибьютору, то должен быть отмечен квадратик **customer-purchased Part or Accessory**, и копия инвойса должна быть приложена к требованию с указанием даты покупки и артикула изделия.
- если требование относится к уже проданному изделию (sold units), то необходимо приложить копию **счета-фактуры на покупку данного изделия (a bill-of-sale)**

### 3.2.2.D. Проведение гарантийного требования: **Требуемые з/ч и аксессуары**


[Процедура совпадает с приведенной ранее для серийной продукции.](#)

### 3.2.2.E. Проведение гарантийного требования: **Трудозатраты**



В связи с отсутствием в справочнике кодов гарантийного ремонта Flat Rate Code для продукции, не имеющей серийного номера, укажите в квадратике **Hours** требуемое время в десятых долях часа для ремонта изделия.

Нажмите  для подтверждения введенных нестандартных трудозатрат (Exceptional Labor)

Нажмите  для просмотра списка требуемых трудозатрат.





Нажмите  для перехода к следующему окну.

**Замечание :** указанные трудозатраты должны быть подтверждены прилагаемыми документами или описанием в текстовом окне раздела нестандартных затрат non-standard text box

**3.2.2.F. Проведение гарантийного требования: Нестандартные затраты**

[Процедура совпадает с приведенной ранее для серийной продукции.](#)

**3.2.2.G. Проведение гарантийного требования: Общая стоимость требования**

[Процедура совпадает с приведенной ранее для серийной продукции.](#)

**3.2.2.H. Проведение гарантийного требования: Завершение требования**

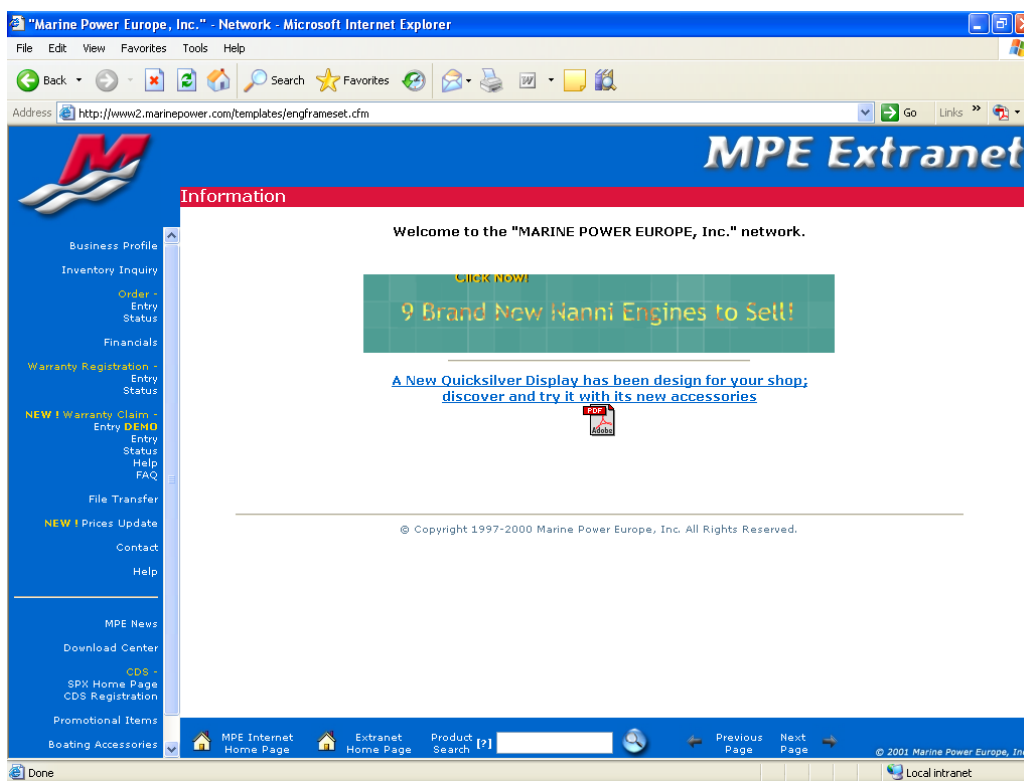
[Процедура совпадает с приведенной ранее для серийной продукции.](#)

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)

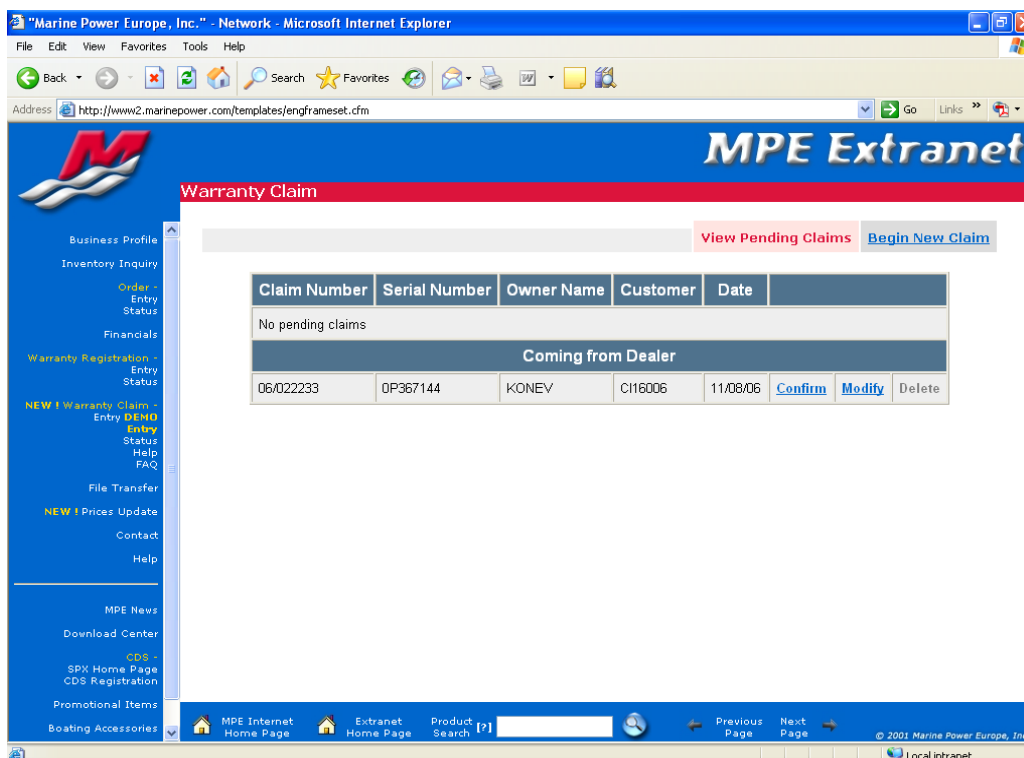


### 3.3. Процедура одобрения дистрибьютором требования, заведенного дилером

- Открыть главную страницу Extranet через дистрибьюторский пароль доступа



- Открыть раздел Warranty Claim - Entry. Требование, заведенное дилером и поданное на рассмотрение дистрибьютору, содержится под заголовком Coming from Dealer





- Нажать Modify и последовательно просмотреть требование, внося необходимые коррективы
- При достижении страницы Finish на экране появится резюме гарантийного требования



- В зависимости от принятого по требованию решения нажать:
  - Confirm Claim – для передачи требования на рассмотрение технического отдела ВМЕ
  - Reject Claim – для отклонения требования
  - Pending Claim – для откладывания принятия решения по требованию (например, для сбора дополнительной информации), в этом случае требование останется в разделе Warranty Claim – Entry

ПРИМЕЧАНИЕ: Требование, заведенное дилером, не может быть одобрено техническим отделом ВМЕ без одобрения дистрибьютора.

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)



#### **4. Контактная информация для справок**

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ СПРАВОК**

**Для дилера – компания дистрибьютор,**

**для дистрибьютора -**

**Московское представительство**

**BRUNSWICK MARINE IN EMEA, INC.**

**12990, Москва, ул.Гиляровского,**

**д.4, стр.5, офис 210**



**ТЕХНИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ**



+7-(495)-730-59-26



+7-(495)-632-95-20

[ВОЗВРАТ К СОДЕРЖАНИЮ](#)