autor: Krzysztof Pokłacki
PSSUD

PSSUD

Polskie Stowarzyszenie Serwisów
Urządzeń Domowych

Propozycja standardów obsługi klienta. Wspólna platforma obsługi serwisów-prezentacja projektu

Krzysztof Pokłacki / Wiceprezes, sekretarz zarządu.

Polskie Stowarzyszenie Serwisów Urządzeń Domowych /

Stowarzyszenie PSSUD zostało zarejestrowane w KRS 6 lipca 2018 roku. Wówczas było nas 52, obecnie do Stowarzyszenia należą już 72 serwisy.

Główne założenia statutowe Polskiego Stowarzyszenia Serwisów Urządzeń Domowych to:

Reprezentowanie na zewnątrz zrzeszonych członków Serwisów Urządzeń Domowych

Edukacja :

Uświadamianie Serwisów działających w Polsce o ich obowiązkach i odpowiedzialności prawnej przed pracownikami i klientami

Organizacja szkoleń technicznych i ekonomicznych dla wszystkich Serwisów

Pomoc :

prawna dla zrzeszonych członków w Stowarzyszeniu

Wypracowanie i wprowadzenie jednolitych standardów, procedur wewnętrznych dla Serwisów stowarzyszonych

Podnoszenie standardów obsługi i jakości usług.

Reprezentowanie serwisów w rozmowach o problemach branżowych, zaniedbaniach oraz szukanie dobrech relacji i dobrej zdrowej współpracy z Producentami, Gwarantami, Ubezpieczycielami .

„ Słuchamy ale pragniemy tez być wysłuchani”

Wymiana doświadczeń

Działanie zgodnie z zasadami "Etyki w Biznesie"

Nawiązanie współpracy z zagranicznymi Stowarzyszeniami

Nawiazanie dobrej współpracy z członkami APPLIA Polska oraz podejmowanie nowych wspólnych projektów.

Uchwała 6/2019
Prezydium Krajowej Izby Gospodarczej
Warszawa, 21 marca 2019 roku

W sprawie: przyjęcie Polskiego Stowarzyszenia Serwisów Urządzeń Domowych z siedzibą w Rzeszowie w poczet członków stowarzyszonych Krajowej Izby Gospodarczej

Prezydium Krajowej Izby Gospodarczej, po zapoznaniu się z pisemną deklaracją Polskiego Stowarzyszenia Serwisów Urządzeń Domowych z siedzibą w Rzeszowie, dotyczącą przyjęcia w poczet członków stowarzyszonych Krajowej Izby Gospodarczej oraz pozytywną opinią Prezesa KIG, działając na podstawie § 6 pkt 3 i pkt 7 oraz § 25 pkt 7 Statutu KIG, uchwala, co następuje:

1. przyjmuje Polskie Stowarzyszenie Serwisów Urządzeń Domowych z siedzibą w Rzeszowie w poczet członków stowarzyszonych Krajowej Izby Gospodarczej.
2. Uchwała wchodzi w życie z dniem powzięcia.

Andrzej Arendarski

Prezes KIG

KRAJOWA IZBA GOSPODARCZA

Warszawa, 22 marca 2019 r.

Szanowny Pan
Janusz Roszczypała
Prezes
Polskiego Stowarzyszenia Serwisów
Urządzeń Domowych

Szanowny Panie Prezesie,

Pragnę uprzejmie poinformować, że w dniu 21 marca 2019 roku Prezydium Krajowej Izby Gospodarczej podjęło Uchwałę Nr 6/2019 o przyjęciu Polskiego Stowarzyszenia Serwisów Urządzeń Domowych w poczet członków stowarzyszonych KIG (kopia Uchwały w załączeniu).

Będzie mi niezmiernie przyjemnie współpracować z Państwa Organizacją.

Składając serdeczne gratulacje z okazji uzyskania członkostwa Krajowej Izby Gospodarczej,

Łączę wyrazy szacunku,

Piotr Soroczyński
Główny Ekonomista
Dyrektor Biura Polityki Gospodarczej

Krajowa Izba Gospodarcza
ul. Trębacka 4, 00-074 Warszawa, tel.: +48 22 630 96 00, faks: +48 22 827 46 73, www.kig.pl

Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000121136, REGON: 006210187, NIP: 526 000 17 08

O nas

„Dbamy o przedsiębiorczość"

Krajowa Izba Gospodarcza jest największą niezależną organizacją biznesu w Polsce. Powstała w 1990 roku. Reprezentuje największą liczbę przedsiębiorców, łącząc blisko 160 organizacji biznesowych.

67 Izb branżowych

63 Izb regionalnych

21 Izb bilateralnych

7 pozostałych organizacji (stowarzyszenia, związki pracodawców, fundacje)

Strategiczne obszary działalności

Rzecznictwo interesów polskich przedsiębiorców

Krajowa Izba Gospodarcza prowadzi monitoring działalności ustawodawczej Sejmu, przekazujemy zbiór postulatów przedsiębiorców do Rządu, Parlamentu, Kancelarii Prezydenta i organów UE.

Współpraca międzynarodowa

Krajowa Izba Gospodarcza stale współpracuje z Rządem (towarzyszące delegacje biznesowe przedstawicieli MPiT i MSZ) oraz agencjami rządowymi (PAIH, PARP, KOWR) w ramach realizacji projektów międzynarodowych.

Wydarzenia KIG

m.in.: Kongres Innowacyjnej Gospodarki, Forum Młodych Przedsiębiorców, Gospodarcze i Dyplomatyczne Otwarcie Roku, Europejski Meeting Gospodarczy, spotkania z przedstawicielami Rządu, konferencje branżowe, konferencje i szkolenia.

Wspieranie polskiego eksportu

Krajowa Izba Gospodarcza organizuje seminaria, konferencje i inne wydarzenia poświęcone poszczególnym rynkom zagranicznym, szczególnie istotnym z punktu widzenia perspektyw

Biuro Rzecznika
Małych i Średnich Przedsiębiorców

Instytucja Rzecznika | Aktualności | Załatw sprawę | Rada Przedsiębiorców | Objaśnienia prawne | Dokumenty | Patronaty | Kontakt | Newsletter | BIP

Zadania Rzecznika MŚP to przede wszystkim:

- opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących interesów mikro, małych i średnich przedsiębiorców oraz zasad wykonywania działalności gospodarczej;
- pomoc w organizacji mediacji między przedsiębiorcami a administracją;
- współpraca z organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi, których celem jest ochrona praw przedsiębiorców z sektora MŚP;
- działalność edukacyjna i informacyjna w zakresie wykonywania działalności gospodarczej w Polsce, w szczególności w dziedzinie przedsiębiorczości oraz prawa gospodarczego.

Możliwości kompetencyjne Rzecznika MŚP:

Rzecznik ma kompetencje do działania tylko w sprawach pomiędzy przedsiębiorcą, a urzędem, samorządem bądź instytucją państwową. Nie ma uprawnień do działania w sporach pomiędzy przedsiębiorcami.

Kompetencje Rzecznika o charakterze interwencyjnym umożliwiają Rzecznikowi:

- żądania od organów władzy publicznej złożenia wyjaśnień, udzielenia informacji lub udostępnienia akt i dokumentów w sprawach konkretnych przedsiębiorców;
- wsparcie przedsiębiorców na etapie postępowań administracyjnych, a w razie potrzeby także wniesienia skargi do sądu administracyjnego;
- występowania do odpowiednich urzędów z wnioskami o wydanie objaśnień prawnych szczególnie skomplikowanych przepisów dotyczących działalności gospodarczej;

Ciasteczka i Polityka Prywatności

-=-=-=

Propozycja standardów obsługi klienta przez stowarzyszone serwisy PSSUD. Wspólna platforma obsługi serwisów-prezentacja projektu

Historia projektu:

- Szukając zrozumienia i rozwiązania problemów w naszej branży usługowej, serwisów autoryzowanych AGD stworzyliśmy ankietę wyniki bardzo nas zaskoczyły
- Główne wnioski które wpływają na rentowność zlecanych usług :
- Ilość czynności do wykonanie usługi gwarancyjnej obecnie 52 czynności 10 lat temu 23
- Stosunek czasowo - procentowy / dojazdu technika z naprawą - do logistyki i rozliczenia 30% - 70%

-- jedynym dostępnym rozwiązaniem na Dzisiaj i „ Juro" jest opracowanie już dzisiaj nowoczesnej platformy obsługi serwisów, która była by ustandaryzowana i bezpiecznie współpracowała z różnymi podmiotami i systemami

Plan Pracy Zarządu

Polskiego Stowarzyszenia Serwisów Urządzeń Domowych

na rok 2019

1.Przystąpienie Polskiego Stowarzyszenia Serwisów Urządzeń Domowych do Krajowej Izby Gospodarczej.

- działalność w ramach Komitetu KIG.

2. Przystąpienie do Rady Przedsiębiorców przy Rzeczniku Małych i Średnich Przedsiębiorców.

- działalność w Zespołach Roboczych przy Radzie Przesiębiorców.

3. Opracowanie i opublikowanie Listu Otwartego.

4. Dalsze negocjacje z producentami i firmami ubezpieczeniowymi odnośnie cenników.

5. Podpisanie umowy z Kancelarią Adwokacką na obsługę prawną Stowarzyszenia.

6. Zorganizowanie I Konferencji PSSUD z udziałem przedstawicieli KIG i Biura Rzecznika MŚP.

7. Przygotowanie opinii w sprawie i przesłanie do producentów.

10. Złożenie wniosku do projektu 1.3 Promowanie przedsiębiorczości, typ projektu: Sieciowanie MŚP - nr naboru RPPK.01.03.00-IZ.00-18-009/19, Sieciowanie MŚP''- emisja obligacji .

11. Nawiązanie współpracy z właścicielami Autoryzowanych Serwisów RTV.

12. Wystąpienie Stowarzyszenia na VII Kongresie Serwisów AGD.

13. Opracowanie zasad Polityki Compliance w Stowarzyszeniu.

14. Przygotowania do wydania podręcznika serwisowego.

15. Opracowanie broszury promującej zawód serwisanta do szkół.

16. Wprowadzenie jednolitych ubrani dla pracowników serwisów, członków PSSUD.

Prezes Zarządu

Janusz Roszczypała

Uchwała nr 4/04/2019

Walnego zebrania
Polskiego Stowarzyszenia Serwisów Urządzeń Domowych
z dnia 5 kwietnia 2019 r.

w sprawie: przystąpienia do projektu unijnego

Na podstawie § 37 pkt. d Statutu uchwala się co następuje:

§ 1

Polskie Stowarzyszenie Serwisów Urządzeń Domowych **przystąpi do złożenia wniosku- projekt** 1.3 Promowanie przedsiębiorczości, typ projektu:,, Sieciowanie MŚP'' - nr naboru RPPK.01.03.00-IZ.00-18-009/19 w województwie podkarpackim jako lider.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Za przyjęciem uchwały głosów 42 przeciw 0, wstrzymało się od głosu 1 osób

Protokolant

Przewodniczący

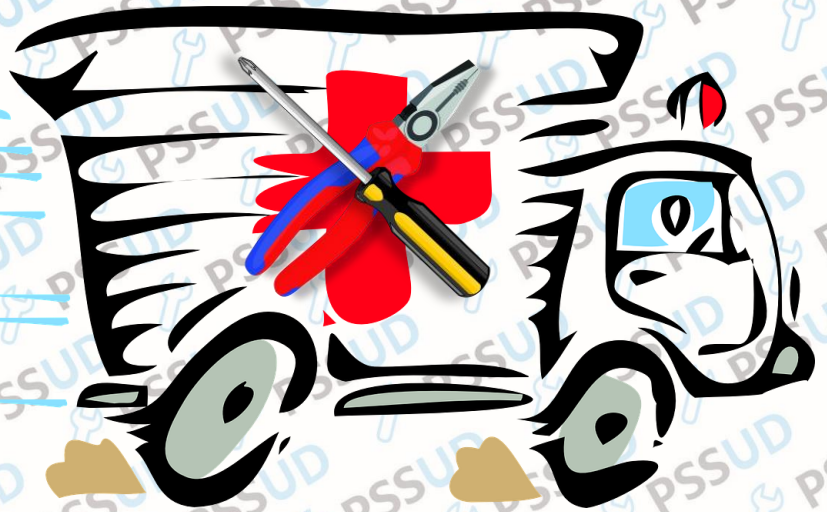
Teresa Roszczypała

PROJEKT I ZAŁOŻENIA

wspólna platforma obsługi serwisów projekt
1.3 Promowanie przedsiębiorczości, typ projektu:,, Sieciowanie MŚP" - nr naboru RPPK.01.03.00-IZ.00-18-009/19 w województwie podkarpackim

Poprawa ekonomii jest już dzisiaj możliwa przez zmniejszenie ilości stanowisk w serwisie przez wprowadzenie procesów automatyki w logistyce, raportowaniu, rozliczeniach procesów serwisowych

- **Program zawiera wszystkie funkcje prowadzenia działalności serwisowej i gospodarczej z magazynami, kasami fiskalnymi, fakturami, paragonami plikami jpk itp.**
- **Przyjmowanie zgłoszeń – automatycznie z infolinii docelowo z widocznymi grafikami dla infolinii**
- **Umawianie z klientami oraz automatyczne potwierdzanie SMS lub email łącznie z wyznaczaniem tras technikom na mapach samochodowych**
- **Zamawianie z gospodarka magazynową, rezerwacją części dla konkretnej usługi i rozliczeniem księgowym.**
- **Automatyczne online raportowanie o wszystkich czynnościach prowadzonych przy zgłoszeniu, naprawie i zakończeniu reklamacji dla gwaranta , z rękojmi dla sprzedawcy i producenta**



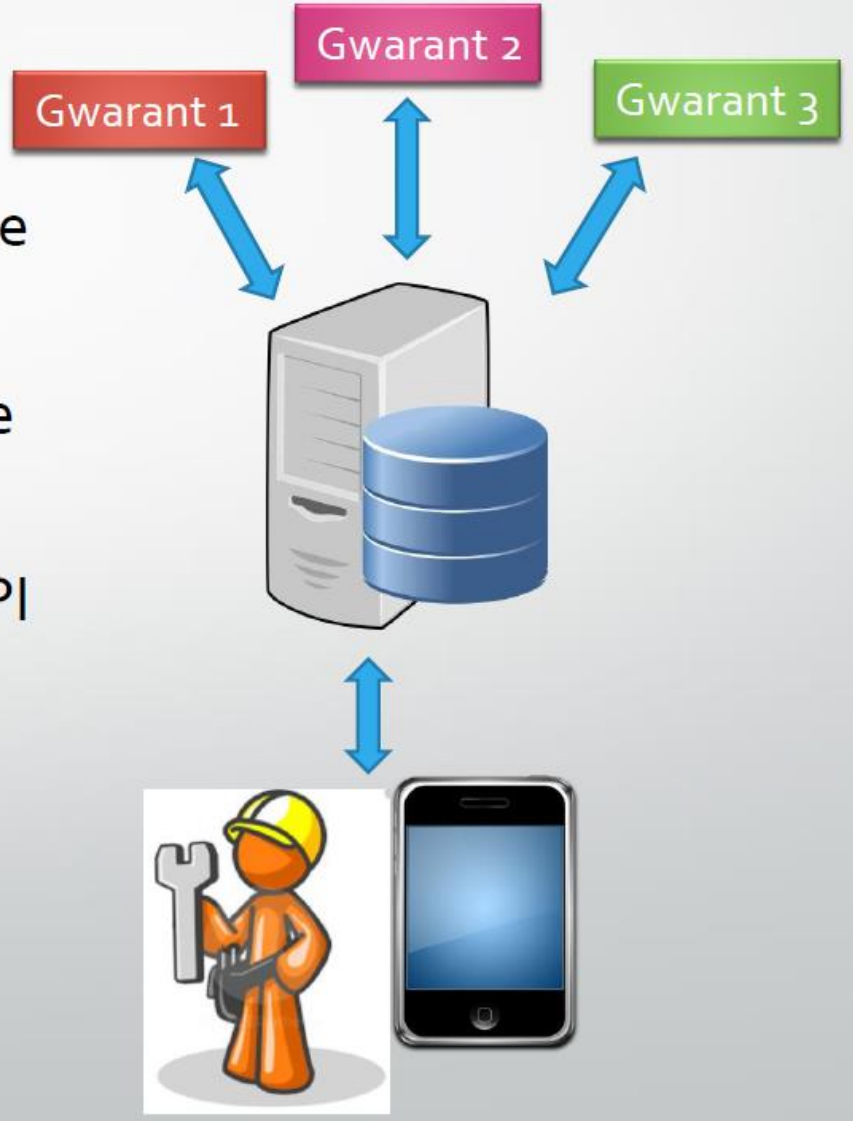
.

Szybki serwis i natychmiastowe rozliczanie naprawy z pozycji technika jest już dzisiaj możliwe.

Nasza Koncepcja

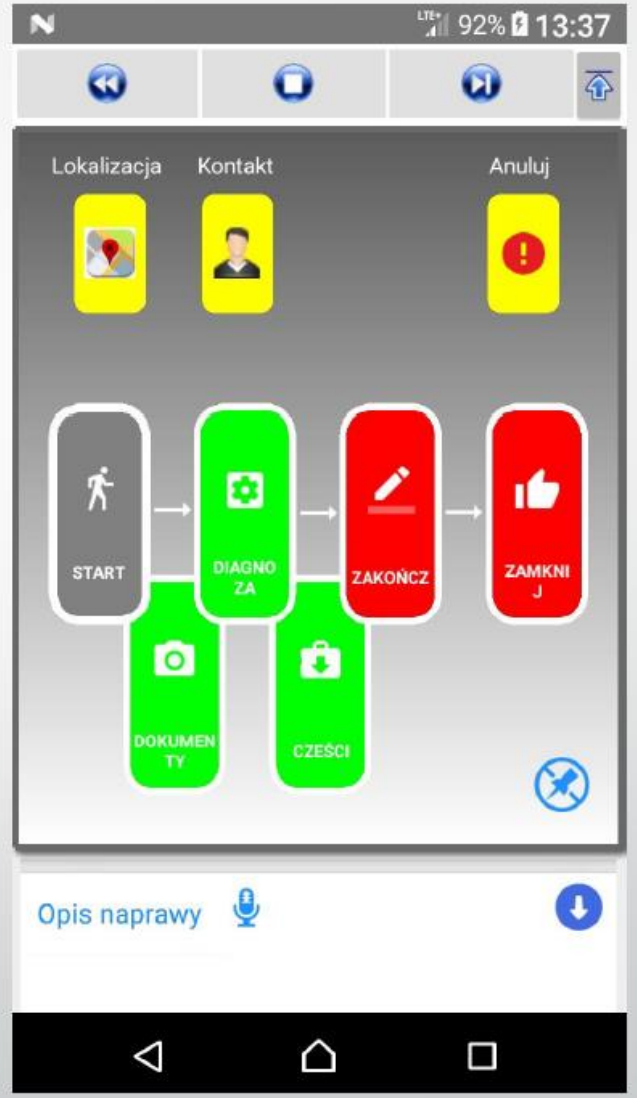
Koncepcja systemu PSSUD

- Aplikacja mobilna instalowana jest na telefonie technika wykonującego naprawy terenowe
- Raport stanu naprawy na centralnym serwerze
- Wysyłka danych naprawy do systemów gwarantów poprzez dedykowane interfejsy API
- Możliwość pobrania napraw przypisanych do serwisu z systemów gwarantów



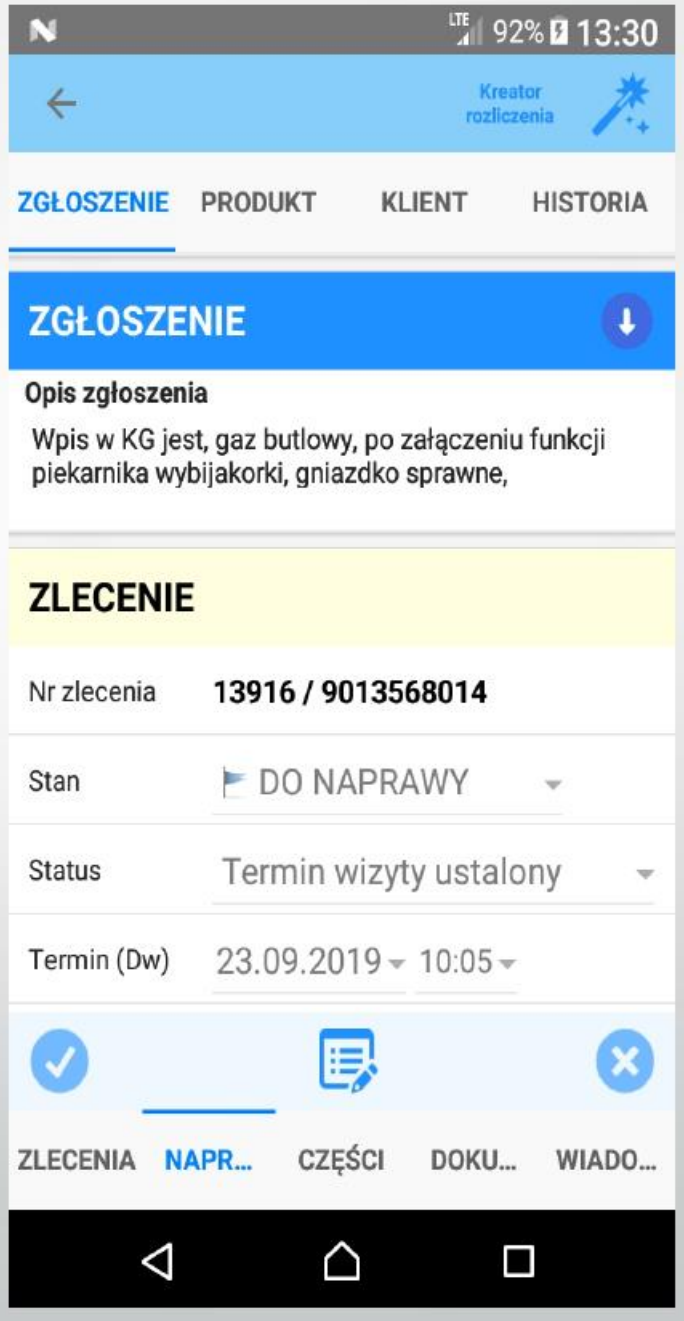
Możliwości aplikacji technika

- Kreator rozliczenia
- Graficzne prezentacja etapu obsługi danej naprawy.
- Szybki dostęp do podstawowych funkcjonalności

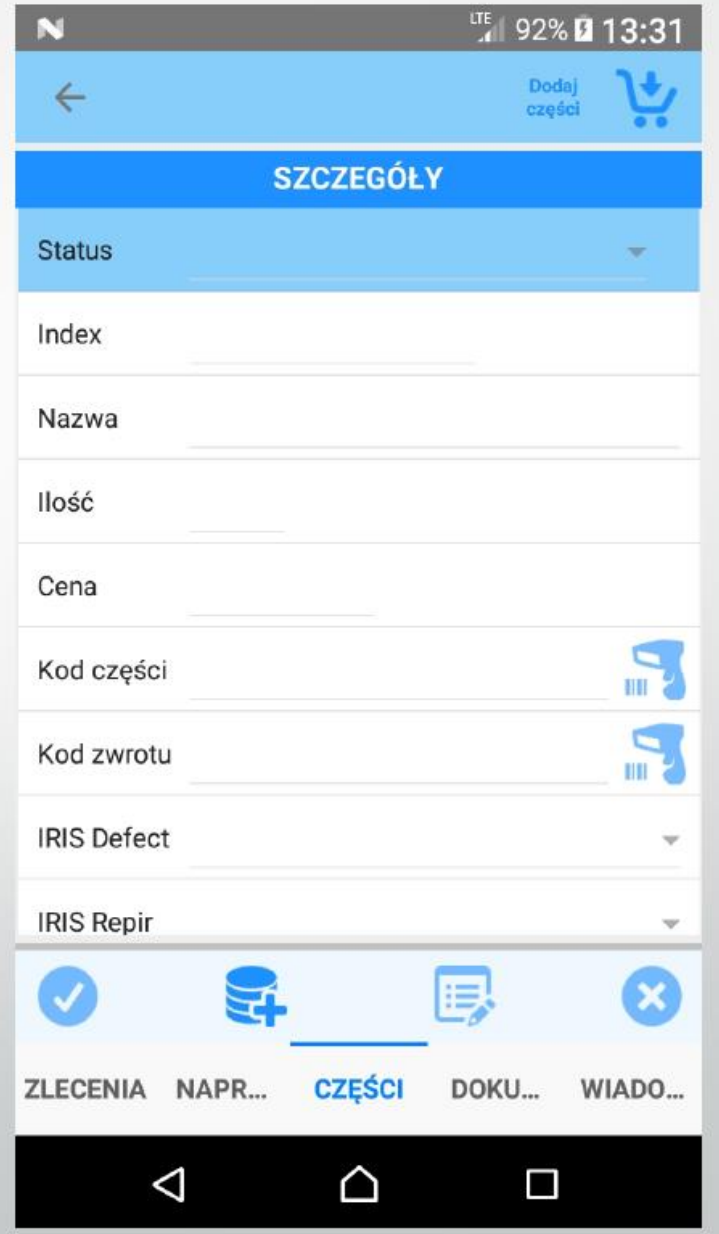


- Domyślne wyświetlanie napraw przypisanych do danego technika na dany dzień
- Opcje wyszukiwania, sortowania, filtrowania

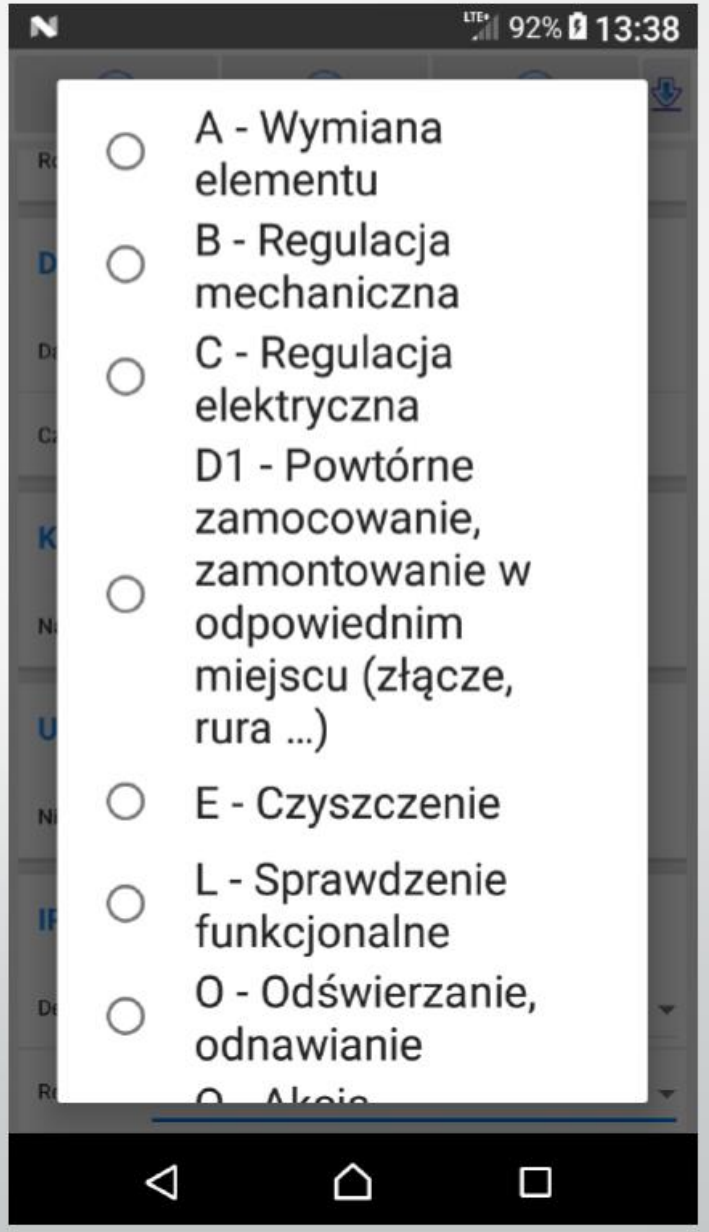
- Podgląd szczegółów zgłoszonej naprawy
- Dane produktu
- Dane klienta
- Historia napraw produktu



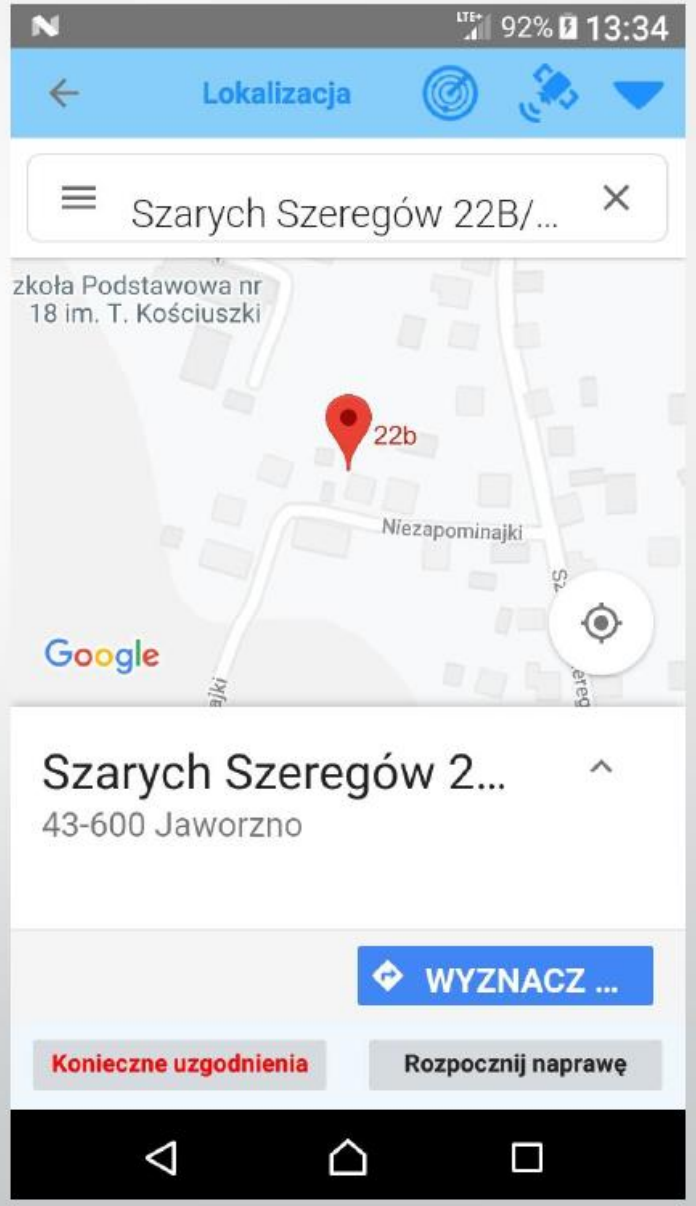
- Obsługa części zużytych na potrzeby naprawy.
- Części wybierane z depozytu technika, listy części zamiennych dla naprawianego modelu
- Baza wiedzy
- Skaner kodów części
- Zamówienia brakujących części



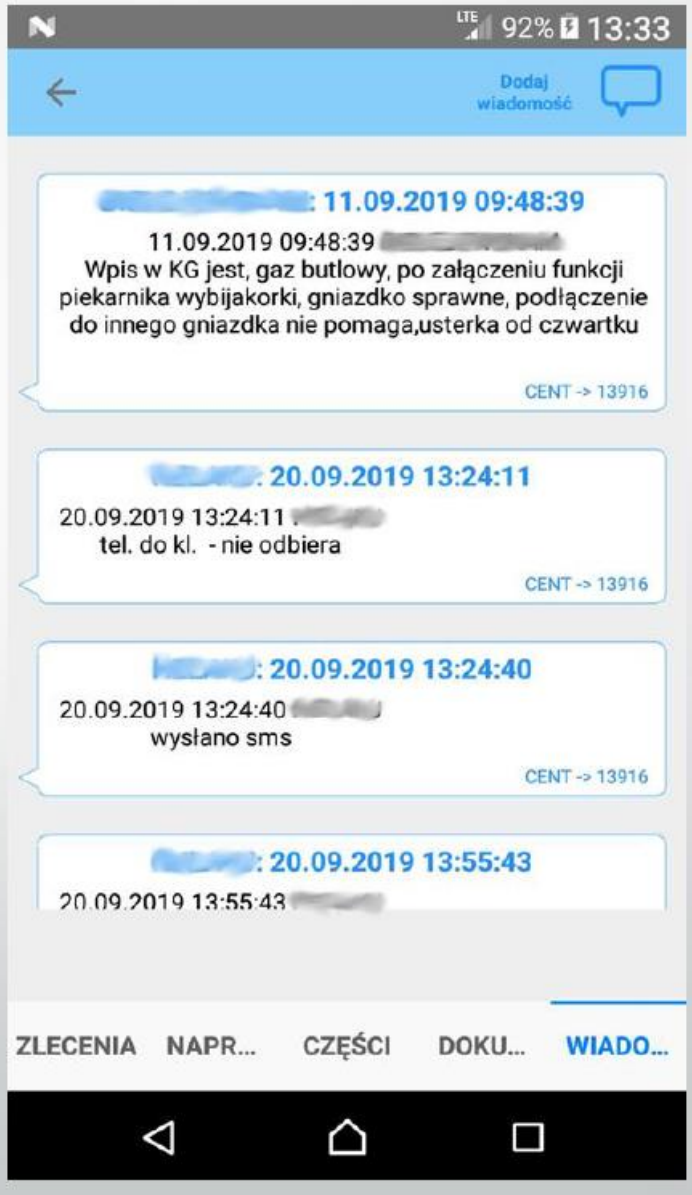
- Uzupełnianie opisu usterki w oparciu o kody IRIS udostępnione przez gwarantów.
- Wyświetlanie odpowiedniej listy dla danego typu sprzętu.



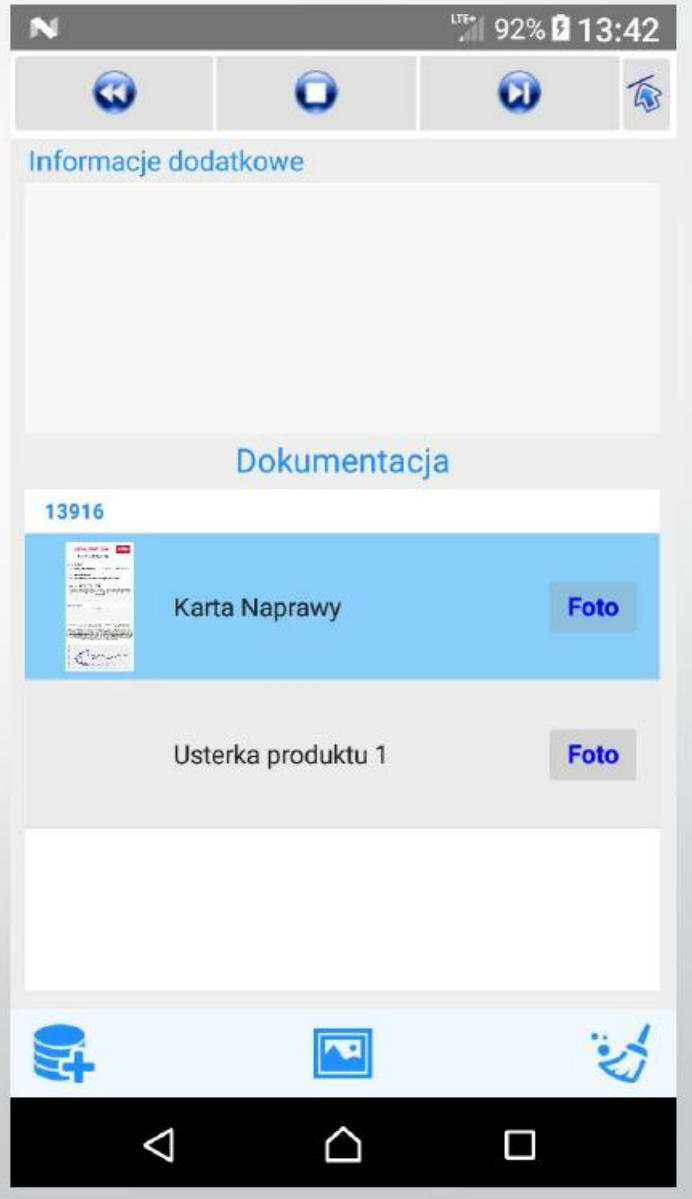
- Prezentacja lokalizacji naprawy bezpośrednio w aplikacji
- Możliwe jest przekazanie danych do nawigacji dostępnej w telefonie np. google maps



- Wbudowany komunikator pozwalający na komunikację z serwisem i w razie udostepnienia odpowiednych API przez gwaranta również z jego przedstawicielami
- Komunikator wspierany o powiadomienia telefonu



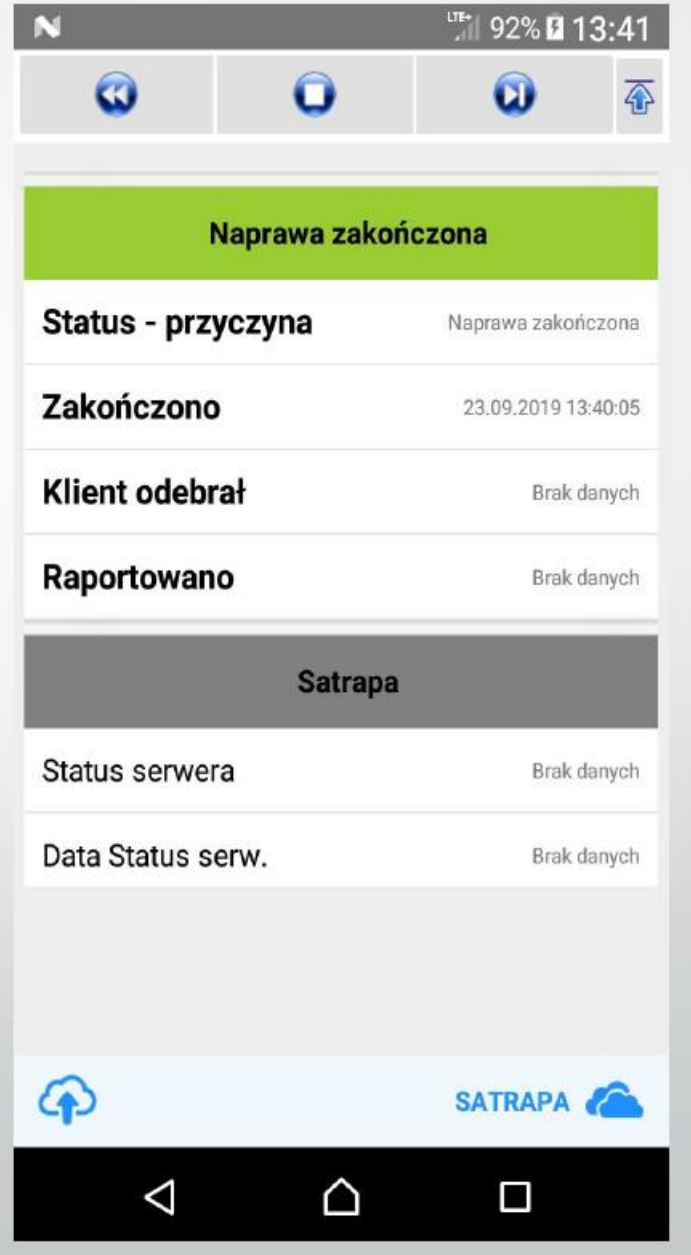
- Możliwość dodawania załączników do naprawy:
  - Zdjęć
  - Dokumentów



- Dokument zakończenia naprawy (karta naprawy)
  - Dane i opis naprawy
  - Podpis klienta wykonywany na ekranie
  - Kopia wysyłana na mail klienta

- Raport z dokonanej naprawy
  - Raport do gwaranta bezpośrednio po wykonaniu naprawy
  - Raport grupy napraw
  - Informacja od gwaranta o nieprawidłowościach w rozliczeniu naprawy

Opcjonalnie śledzenie pozycji GPS technika w terenie



Propozycje mobilnej wersji programu przygotowała dla nas firma

AVServis

Rozwiązania IT dla sieci serwisowych i obsługi klienta

Kontakt

AVServis

Ul. Wystawowa 1

51-618 Wrocław

avservis@avservis.pl

Tel. 661 943 170

Propozycje projektu i rozwiązania mają sens wyłącznie przy akceptacji i współpracy merytorycznej członków Zrzeszenia Applia

PSSUD

Polskie Stowarzyszenie Serwisów Urządzeń Domowych

Rzeszów, 26 września 2019 r.

Członkowie

Związku pracodawców AGD

APPLiA Polska

Zaproszenie

Przedsiębiorcy związani z Serwisami Urządzeń Domowych z terenu całej Polski zrzeszeni w Polskim Stowarzyszeniu Serwisów Urządzeń Domowych zapraszają do rozmów związanych z przedstawionymi projektami na VII Kongresie Serwisów AGD.

Propozycja standardów obsługi klienta

- wspólna platforma obsługi serwisów projekt, 1.3 Promowanie przedsiębiorczości, typ projektu: „Sieciowanie MŚP" - nr naboru RPPK.01.03.00-IZ.00-18-009/19 w województwie podkarpackim,
- projektem szkoleń i opracowań do podręcznika dla serwisów.

Jako autoryzowane serwisy urządzeń domowych chcemy również rozmawiać o dręczących nas problemach branżowych, trudnej sytuacji ekonomicznej, obowiązujących i zmieniających się przepisach prawa gospodarczego oraz zmianach w kodeksie pracy.

Formuła spotkań może być indywidualna lub zbiorowa.

Jednocześnie informujemy, że Stowarzyszenie PSSUD przestrzega procedury Compliance.

Zarząd PSSUD prosi o wyrażenie stanowiska w ciągu 2 tygodni od dnia doręczenia niniejszego zaproszenia.

Z wyrazami szacunku

Prezes Zarządu PSSUD

Janusz Roszczypała

+ 730 002 529 biuro@pssud.pl www.pssud.pl

„Obyś żył w ciekawych czasach”

21 marca 2019 roku

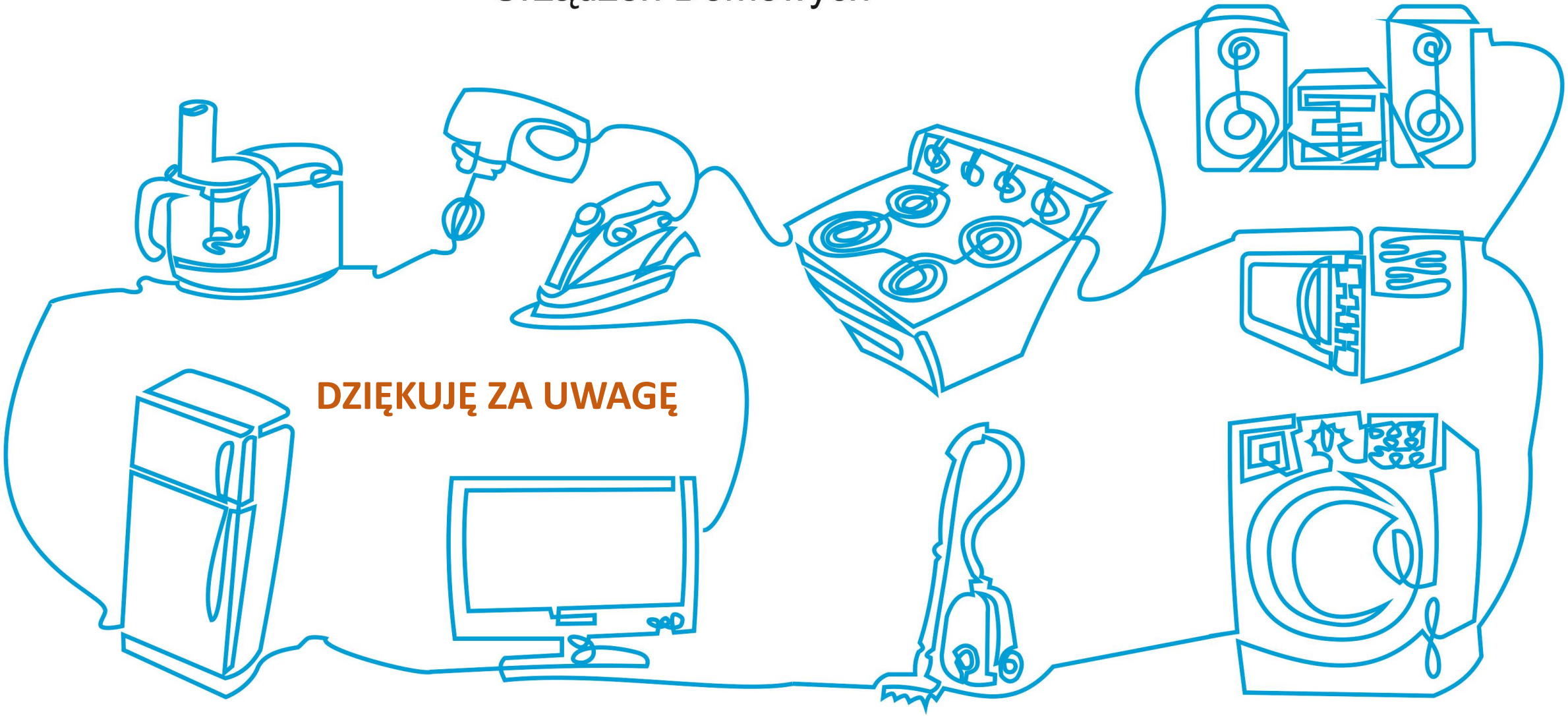
KRAJOWA IZBA GOSPODARCZA

Przyjęła PSSUD w poczet członków , Wprowadzającym był Pan wiceprezes KIG który zarekomendował nasze Stowarzyszenie jako : **„ SÓL TEJ ZIEMI ”**

Wy jesteście solą dla ziemi. Lecz jeśli sól utraci swój smak, czymże ją posolić? Na nic się już nie przyda, chyba na wyrzucenie i podeptanie przez ludzi.

† Mt 5,13

Polskie Stowarzyszenie Serwisów
Urządzeń Domowych



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

www.pssud.pl