



Karta Zlecenia Minimum

Minimalny komplet danych przed wyjazdem ekipy. Zlecenie ma być kontraktem między biurem a technikiem, a nie luźną notatką.

1. Kontekst miejsca

Pole	Co trzeba ustalić	Miejsce na wpis	Gotowe
Klient / nazwa firmy	Nazwa firmy klienta.	_____	[]
Adres	Dokładny adres wykonania pracy.	_____	[]
Kontakt na miejscu	Osoba, do której technik ma zadzwonić na bramie.	_____	[]
Wejście i piętro	Informacja, którędy wejść i na które piętro dotrzeć.	_____	[]
Przepustka BHP	Czy potrzebna jest przepustka albo inne przygotowanie do wejścia.	_____	[]

2. Zakres i SLA

Pole	Co trzeba ustalić	Miejsce na wpis	Gotowe
Typ pracy	Przegląd gwarancyjny albo płatna naprawa.	[] przegląd gwarancyjny [] płatna naprawa	[]
Opis usterki / zakres	Co dokładnie ma zostać zrobione; opis usterki w minimum dwóch zdaniach.	_____	[]
Czas reakcji / SLA	Jaki czas reakcji obowiązuje dla tego zlecenia.	_____	[]

3. Przygotowanie

Pole	Co trzeba ustalić	Miejsce na wpis	Gotowe
Materiały	Materiały potrzebne do wykonania pracy.	_____	[]
Narzędzia	Narzędzia potrzebne na miejscu.	_____	[]
Części	Części wynikające z opisu usterki.	_____	[]
Zdjęcie od klienta	Zdjęcie podpisane pod zleceniem, jeżeli zostało przesłane.	[] podpisane	[]

Karta Zlecenia Minimum - ciąg dalszy

4. Definicja „Zrobione”

Pole	Co trzeba ustalić lub zebrać	Miejsce na wpis / wybór	Gotowe
Kryterium zamknięcia	Co musi się stać, aby zlecenie można było uznać za wykonane.	_____	[]
Status końcowy	Status, który odpowiada rzeczywistemu wynikowi pracy.	_____	[]
Zdjęcie dowodowe	Zdjęcie tabliczki znamionowej po naprawie.	[] wymagane	[]
Protokół	Protokół podpisany przez klienta na tablicie.	[] wymagany	[]
Wymieniona część	Stara część położona obok nowej jako dowód wymiany.	[] wymagane	[]

Kontrola przed wyjazdem

Grupa danych	Kontrola	Gotowe
Kontekst miejsca	Technik wie, gdzie jechać, jak wejść i z kim się skontaktować.	[]
Zakres i SLA	Technik wie, co dokładnie ma zrobić i jaki czas reakcji obowiązuje.	[]
Przygotowanie	Technik ma potrzebne materiały, narzędzia, części i dostępne zdjęcie.	[]
Definicja „Zrobione”	Wiadomo, jaki dowód i status są potrzebne do zamknięcia zlecenia.	[]

Nie wypuszczamy pustych zleceń.

Bez tych czterech grup informacji ekipa nie powinna rozpoczynać wyjazdu.

Status ma wskazywać akcję

Unikaj statusów	Stosuj statusy wskazujące następny krok
„Inne”, „W toku”, „Do wyjaśnienia”	„Czekamy na części”, „Czekamy na decyzję klienta”, „Do fakturowania”

Plan wdrożenia

Dzień	Działanie	Zrobione
1	Przejrzyj ostatnie 10 zleceń zakończonych problemem albo poprawką i sprawdź, czego zabrakło w opisie.	[]
2	Wybierz 5-7 pól krytycznych i utwórz szablon Karty Zlecenia Minimum.	[]
3-4	Przeszkol dyspozytorów i ustal zasadę: „Nie wypuszczamy pustych zleceń”.	[]
5	Ustal zdjęcie dowodowe jako warunek dokumentowania pracy.	[]

Materiał jest uzupełnieniem odcinka Polsoft Podcast i nie zastępuje ustaleń procesu serwisowego w firmie.