

СОВМЕСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ФИРМ «1С» и «РАРУС»



Комплексная автоматизация  
на платформе «1С:Предприятие»

ISO 9001:2008 сертификат качества

E-mail: 1c@rarus.ru www.rarus.ru Тел./факс: +7(495) 231-20-02, 223-04-04

---

*Дополнение  
«Альфа-Авто»: Управление  
взаимоотношениями с клиентами,  
редакция 5*

*Руководство пользователя и описание  
конфигурации*

2013 г.

## ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИНАДЛЕЖИТ ФИРМЕ "1С-РАРУС"

Получив настоящие материалы, Вы тем самым даете согласие не допускать их копирования без письменного разрешения фирмы правообладателя.

© "1С-РАРУС"

Адрес: 125047, г. Москва, ул. Чайнова, д.15, корп.5

Тел.: +7 (495) 223-04-04

Электронная почта: [alfa@rarus.ru](mailto:alfa@rarus.ru)

Авторы методических материалов: 1С-Рарус

Редакция 2

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОПОЛНЕНИЯ «АЛЬФА-АВТО»: УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ.....</b>	<b>5</b>
<b>2. НАЧАЛО РАБОТЫ.....</b>	<b>6</b>
2.1. ЗАПОЛНЕНИЕ СПРАВОЧНИКОВ .....	6
2.1.1. Заполнение справочника «Возрастные группы» .....	6
2.1.2. Заполнение справочника «Сегменты клиентов» .....	6
2.1.3. Заполнение справочника «Статусы рабочего листа» .....	7
2.1.4. Заполнение справочника «Предметы обращения» .....	8
2.1.5. Заполнение справочника «Возражения и причины отказов» .....	8
2.1.6. Заполнение справочника «Кредитные программы» .....	9
2.1.7. Заполнение справочника «Программы страхования» .....	9
2.1.8. Заполнение справочника «Типовые анкеты» .....	10
2.1.9. Заполнение справочника «Вопросы для анкетирования» .....	12
2.1.10. Заполнение справочника «Разделы анкет» .....	13
2.1.11. Заполнение справочника «Подписи» .....	13
2.1.12. Заполнение справочника «Категории жалоб клиентов» .....	14
2.2. ПРАВА И НАСТРОЙКИ .....	14
2.2.1. Редактирование вопросов анкет (99801). Право для пользователя .....	14
2.2.2. Отображать сумму закупки в рабочем листе (99802). Право для пользователя .....	14
2.2.3. Редактирование анализа отказа (99803). Право для пользователя .....	15
<b>3. ДОКУМЕНТЫ.....</b>	<b>16</b>
3.1. РАБОЧИЙ ЛИСТ .....	16
3.2. РАБОЧИЙ ЛИСТ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА .....	19
3.3. РАБОЧИЙ ЛИСТ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ .....	20
3.4. СТРАХОВОЙ ПОЛИС .....	21
3.5. ОПРОС .....	21
3.6. РАССЫЛКА .....	22
3.7. ЖАЛОБА КЛИЕНТА .....	24
<b>4. ОБРАБОТКИ.....</b>	<b>25</b>
4.1. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО «РЕСЕПШЕН» .....	25
4.2. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО «АВТОСАЛОН» .....	26
4.3. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО «КРЕДИТНО-СТРАХОВОЙ ОТДЕЛ» .....	33
<b>5. ОТЧЕТЫ .....</b>	<b>37</b>
5.1. АНАЛИЗ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ .....	37
5.2. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ .....	37
5.3. АНАЛИЗ СТАТУСОВ РАБОЧИХ ЛИСТОВ .....	38
5.4. АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ .....	39
5.5. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ .....	39
5.6. АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА .....	40
5.7. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА .....	40
5.8. ПРОДАЖИ АВТОМОБИЛЕЙ С КРЕДИТАМИ И СТРАХОВАНИЕМ .....	40
5.9. ГРАФИК ВЫДАЧИ АВТОМОБИЛЕЙ .....	41
5.10. ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ И КОНТАКТАМ .....	41
5.11. АНАЛИЗ РАССЫЛОК .....	42
5.12. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ .....	42
5.13. АНАЛИЗ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ .....	43
<b>6. ОПИСАНИЕ КОНФИГУРАЦИИ.....</b>	<b>44</b>
6.1. СИСТЕМА ЗАЩИТЫ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ .....	44
6.2. СОВМЕСТИМОСТЬ ДОПОЛНЕНИЯ С ДРУГИМИ КОНФИГУРАЦИЯМИ .....	44
6.3. ОПИСАНИЕ СТРУКТУРЫ РЕГИСТРОВ .....	44
6.3.1. Регистр сведений «Регистрация звонков и контактов» .....	44
6.3.2. Регистр сведений «Сегментация клиентов» .....	44



## **1. Назначение дополнения «Альфа-Авто»: Управление взаимоотношениями с клиентами**

Дополнение предназначено для ведения в системе «Альфа-Авто» долгосрочных и прибыльных взаимоотношений с клиентами по продаже автомобилей и транспортных средств.

Основные возможности модуля:

- Регистрация всех клиентов, посетивших или позвонивших в автосалон;
- Оформление рабочих листов на клиентов с заполнением информации о клиенте и интересующих его автомобилях;
- Планирование предстоящих встреч и звонков с клиентами;
- Запись на тест-драйв;
- Оформление сделки с клиентом на покупку автомобиля;
- Планирование выдачи автомобиля;
- Оформление кредита на покупку автомобиля;
- Предоставление услуг страхования автомобиля;
- Выписка страхового полиса;
- Анкетирование клиентов, использование для опроса типовых анкет;
- Различные виды рассылок: электронная рассылка, почтовая рассылка, рассылка sms, телемаркетинг;
- Сегментирование клиентов для рассылок;
- Регистрация жалоб и их разбор.

С помощью дополнения «Управление взаимоотношениями с клиентами» в программе «Альфа-Авто» фиксируются все взаимодействия с клиентом до осуществления продажи автомобиля, включающие подбор автомобиля по требованиям клиента, тест-драйв, планирование встреч с клиентом и напоминания о них, предложение дополнительных услуг, таких как кредит, страхование и др.

Дополнение используется для совместной работы с конфигурацией «Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти ПРОФ, редакция 5».

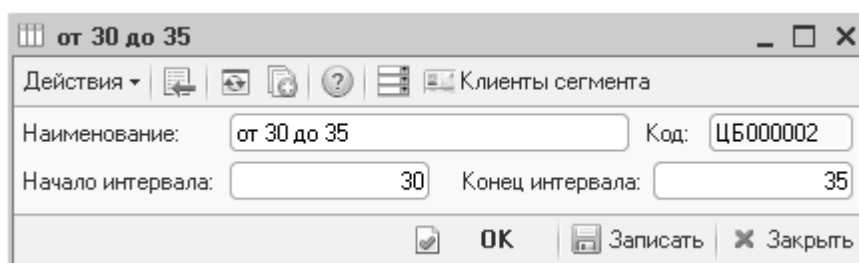
## 2. Начало работы

### 2.1. Заполнение справочников

Основными инструментами для учета взаимодействий с клиентами автосалона являются автоматизированные рабочие места (АРМ) «Ресепшен», «Автосалон» и «Кредитно-страховой отдел». Для работы пользователей в АРМ необходимо корректно заполнить справочные данные.

#### 2.1.1. Заполнение справочника «Возрастные группы»

Справочник «Возрастные группы» заполняется необходимыми диапазонами возрастных групп потенциальных клиентов. Для каждого диапазона указывается начало и конец возрастных интервалов.

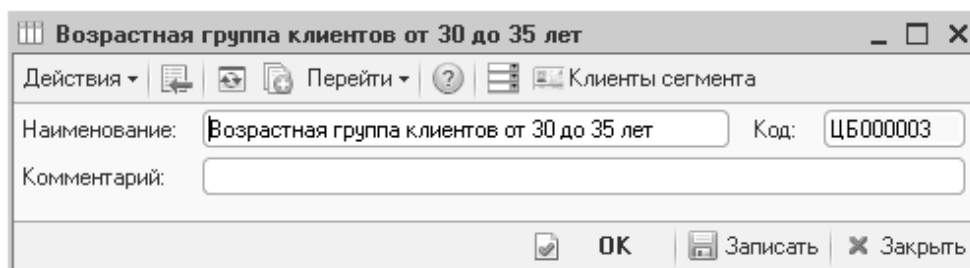


The screenshot shows a software window titled "от 30 до 35". The window contains a toolbar with icons for actions like "Действия", "Клиенты сегмента", and "Перейти". Below the toolbar, there are input fields for "Наименование:" (containing "от 30 до 35"), "Код:" (containing "ЦБ000002"), "Начало интервала:" (containing "30"), and "Конец интервала:" (containing "35"). At the bottom, there are buttons for "OK", "Записать", and "Закрыть".

Рисунок 1 Справочник «Возрастные группы».

#### 2.1.2. Заполнение справочника «Сегменты клиентов»

В справочнике описываются сегменты клиентов, используемые далее в маркетинговых целях, например, для рассылки информации, анкетирования и т.п.



The screenshot shows a software window titled "Возрастная группа клиентов от 30 до 35 лет". The window contains a toolbar with icons for actions like "Действия", "Перейти", and "Клиенты сегмента". Below the toolbar, there are input fields for "Наименование:" (containing "Возрастная группа клиентов от 30 до 35 лет"), "Код:" (containing "ЦБ000003"), and "Комментарий:". At the bottom, there are buttons for "OK", "Записать", and "Закрыть".

Рисунок 2 Справочник «Сегменты клиентов»

По кнопке «Клиенты сегмента» осуществляется переход к списку клиентов, относящихся к данному сегменту.

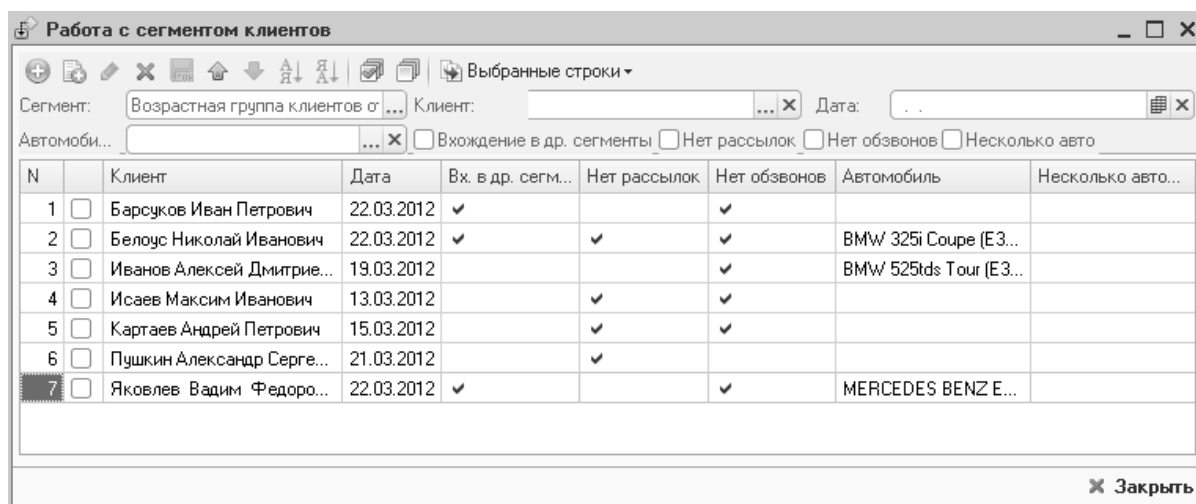


Рисунок 3 Обработка «Работа с сегментом клиентов»

Отбор клиентов выполняется по выбранному сегменту. Дополнительно можно использовать фильтры:

- По клиенту
- Дате добавления клиента в сегмент
- Автомобилю
- Вхождению клиентов в другие сегменты
- Участию клиентов в рассылках и обзвонах
- Наличию у клиента нескольких автомобилей

Для выбранных клиентов сегмента возможны следующие операции:

- Перенос клиентов в документ «Рассылка» для последующего обзвона клиентов или рассылки им информации.
- Перенос в другой сегмент.
- Удаление клиентов из сегмента.

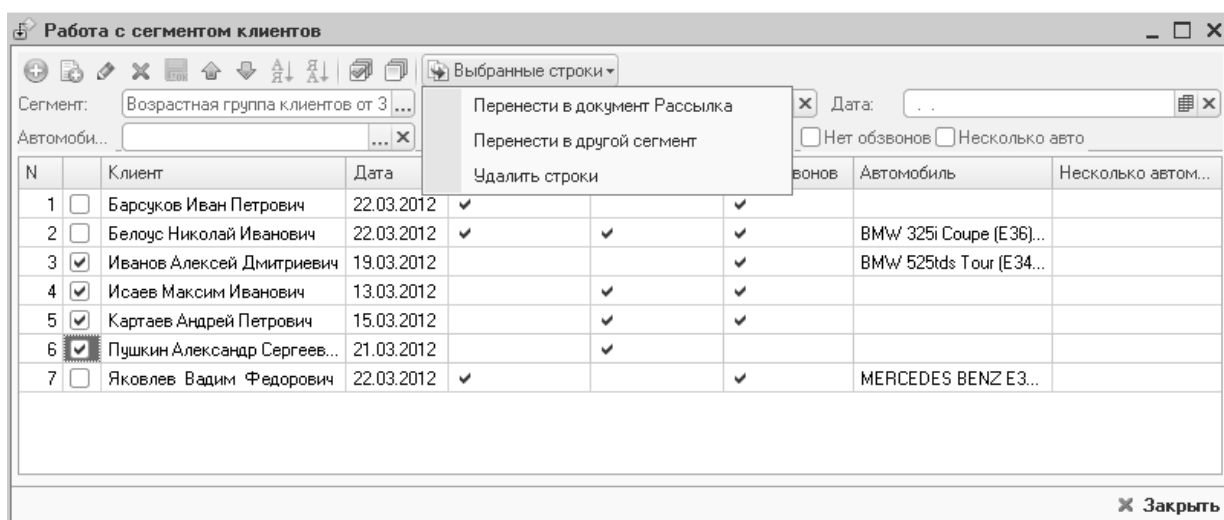


Рисунок 4 Операции с клиентами в обработке «Работа с сегментом клиентов»

### 2.1.3. Заполнение справочника «Статусы рабочего листа»

Справочник описывает возможные статусы рабочего листа продавца автомобилей, менеджеров кредитного отдела и отдела страхования.

Для каждого статуса указывается, в каких документах он будет использоваться:

- В рабочем листе – документ «Рабочий лист» продавца автомобилей.
- В рабочем листе отдела страхования – документ «Рабочий лист отдела страхования».
- В рабочем листе кредитного отдела – документ «Рабочий лист кредитного отдела».

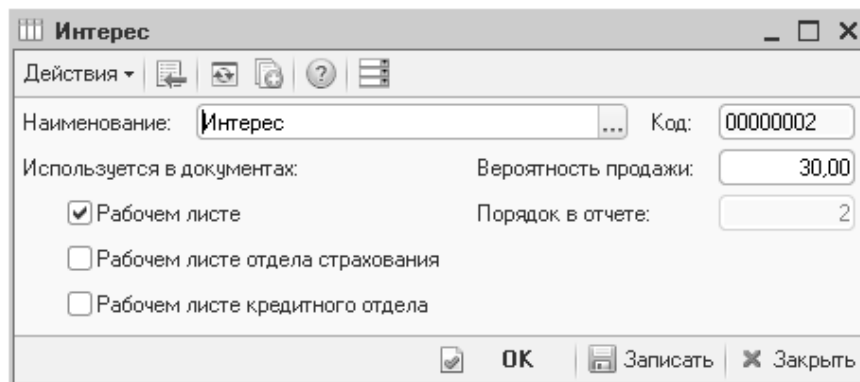


Рисунок 5 Справочник «Статусы рабочего листа»

Поле «Вероятность продажи» в карточке каждого статуса позволяет задать вероятность успешной продажи автомобиля на каждом этапе взаимодействия с клиентом. Поле «Порядок в отчете» показывает очередность показа данного статуса в отчетах дополнения «Управление взаимоотношениями с клиентами». Поле не изменяется.

#### 2.1.4. Заполнение справочника «Предметы обращения»

Справочник содержит предметы обращения клиентов к сотруднику организации на ресепшене.

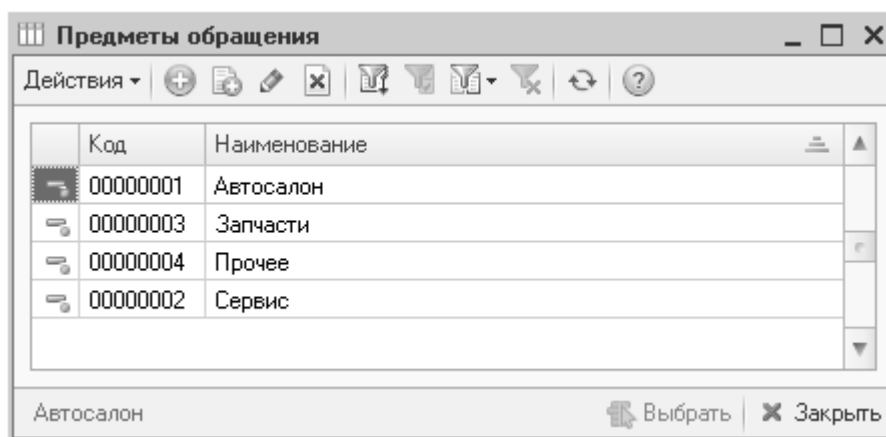


Рисунок 6 Справочник «Предметы обращения»

#### 2.1.5. Заполнение справочника «Возражения и причины отказов»

Справочник описывает возможные причины отказа от сделки и указанные возражения при её заключении. Справочник используется в документе «Рабочий лист» продавца автосалона.



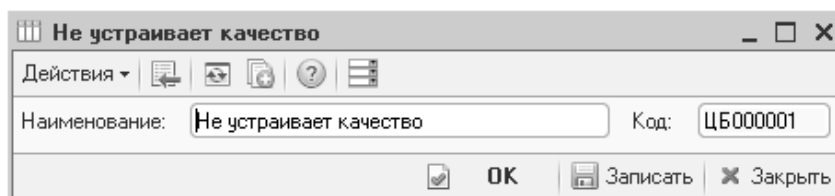


Рисунок 7 Справочник «Возражения и причины отказов»

### 2.1.6. Заполнение справочника «Кредитные программы»

Справочник заполняется информацией об используемых программах автокредитования. Для каждой программы указывается банк кредитования и годовая процентная ставка. Имеется ссылка на калькулятор для расчета стоимости кредита.

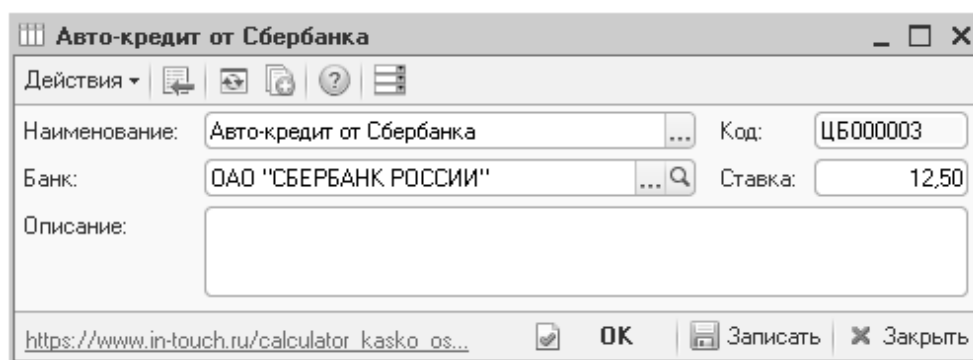


Рисунок 8 Справочник «Кредитные программы»

### 2.1.7. Заполнение справочника «Программы страхования»

Справочник заполняется возможными программами страхования. Программа страхования – это гарантированный договором страхования комплекс услуг, предлагаемых страхователю или застрахованному при наступлении страхового случая.

Договор о предоставлении услуг страхования заключается со страховой компанией. В карточке программы указывается страховая компания и процент вознаграждения от продажи услуг.

Для дальнейшего анализа проданных услуг с помощью отчетов программа страхования связывается с услугой, выбираемой из справочника «Номенклатура». Способ распределения услуги выбирается «На доходы и расходы».

Предусмотрены следующие виды страхования:

- Медицинское страхование
- КАСКО
- ОСАГО
- Страхование имущества

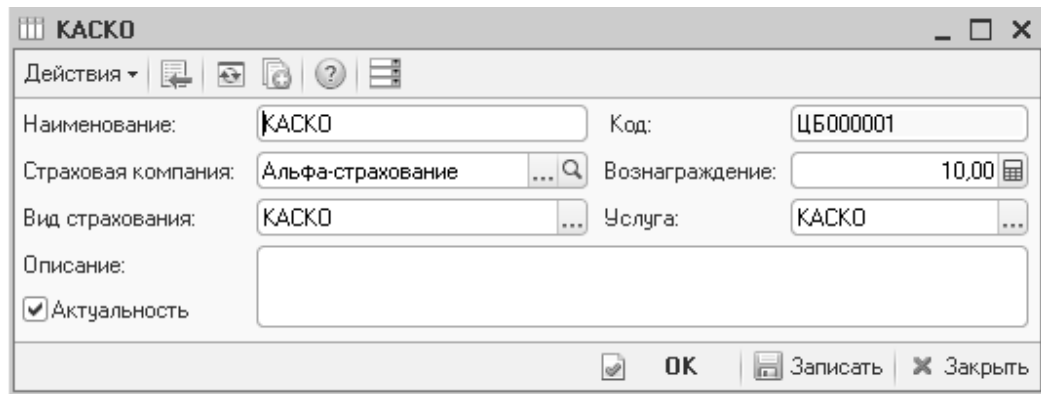


Рисунок 9 Справочник «Программы страхования»

Если программа устарела и в настоящее время не используется, снимается флаг «Актуальность». Неактуальные программы не предлагаются для продажи клиентам.

### 2.1.8. Заполнение справочника «Типовые анкеты»

В справочнике содержатся анкеты, используемые для анкетирования клиентов автосалона или потенциальных покупателей.

Для анкеты может быть заполнено вступление, с которого стоит начать общение с клиентом при проведении анкетирования.

На закладке «Состав вопросов» формируется список вопросов, на которые будет отвечать опрашиваемый клиент. Анкета может состоять из нескольких разделов.

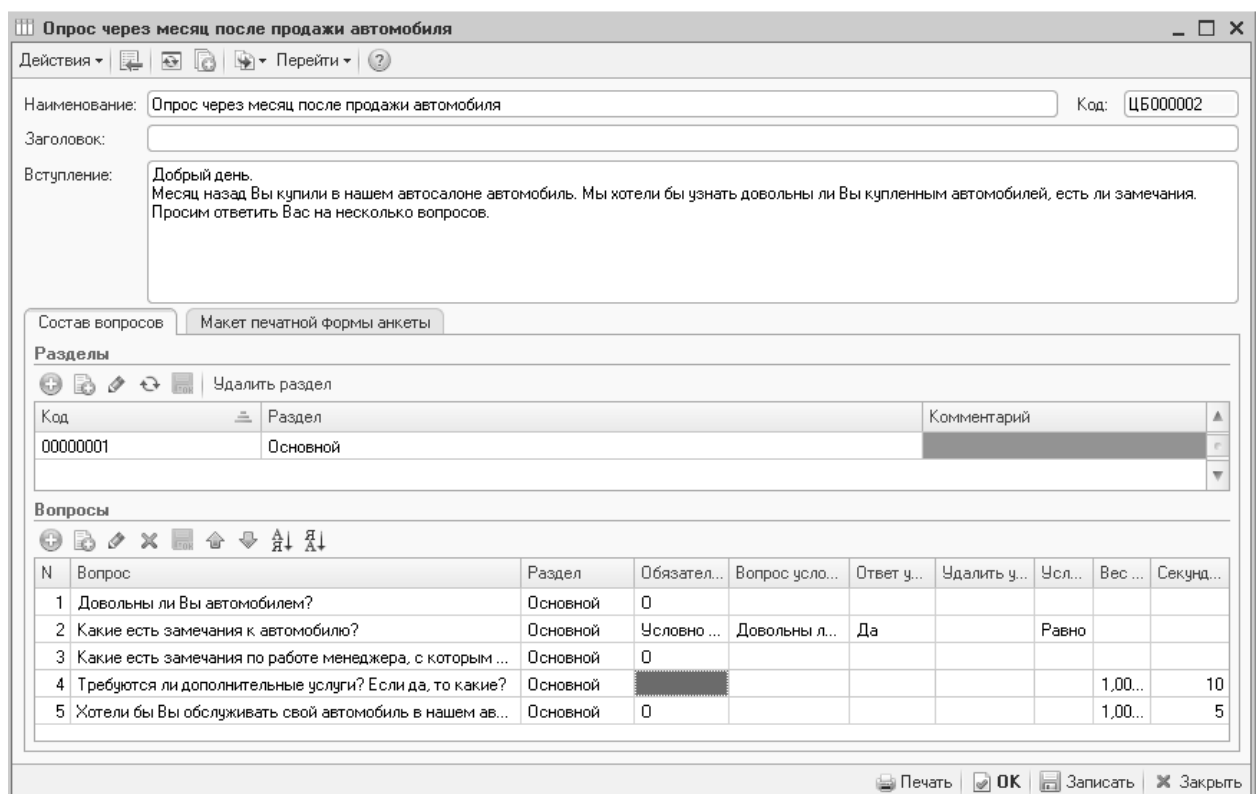
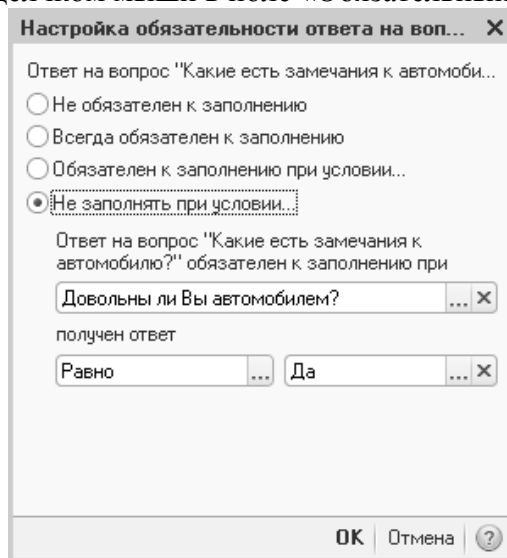


Рисунок 10 Справочник «Типовые анкеты», закладка «Состав вопросов»

В анкету добавляются вопросы, которые необходимо задать клиенту. Вопросы выбираются из справочника «Вопросы для анкетирования». Для каждого вопроса указывается:

- К какому разделу анкеты относится вопрос
- Является ли вопрос обязательным. Возможные варианты:
  - не обязателен к заполнению
  - всегда обязателен к заполнению
  - обязателен к заполнению при условии...
  - не обязателен при условии...

В последних двух случаях настраивается, при каком ответе на предыдущий вопрос текущий вопрос обязателен или не обязателен при опросе. Окно настройки вызывается двойным щелчком мыши в поле «Обязательный».



**Рисунок 11** Окно настройки обязательности ответа на вопрос

- Условие задания вопроса клиенту. Настраивается в окне «Настройка обязательности ответа на вопрос».
- Вес вопроса
- Количество секунд, которое дается для ответа на вопрос

На закладке «Макет печатной формы анкеты» по кнопке «Заполнить» можно сформировать макет опросника. При необходимости макет редактируется. По кнопке «Печать» распечатываются незаполненные бланки анкеты, например, для письменного анкетирования клиентов в автосалоне.

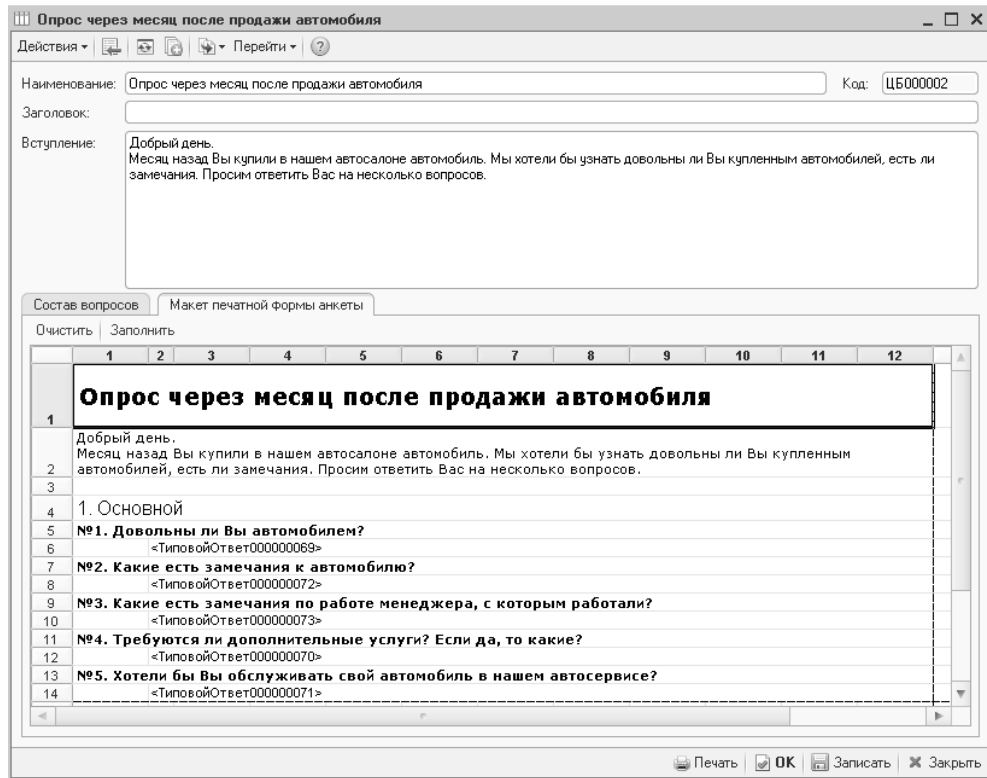
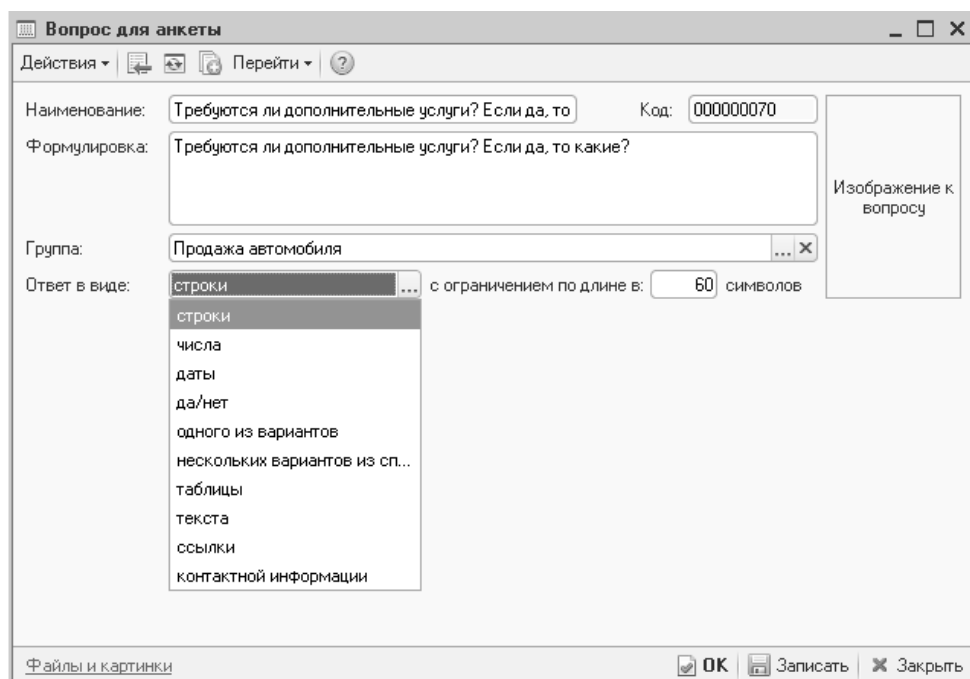


Рисунок 12 Справочник «Типовые анкеты», закладка «Макет печатной формы анкеты»

### 2.1.9. Заполнение справочника «Вопросы для анкетирования»

В справочнике содержится перечень вопросов для анкетирования клиентов. Справочник вызывается из раздела «Вопросы» справочника «Типовые анкеты» или через план видов характеристик «Вопросы для анкетирования».

Вопросы могут быть разделены на группы. Для каждого вопроса задается его формулировка и варианты ответа.



### Рисунок 13 Справочник «Вопросы для анкетирования»

Если вопрос имеет несколько заранее известных ответов, тогда эти ответы можно вписать в таблицу типовых ответов. В поле «Ответ в виде» выбирается вариант «Несколько вариантов из списка». Каждому такому ответу можно присвоить некоторую оценку, а также указать, что к этому ответу требуется развернутое пояснение опрашиваемого лица.

Вопрос для анкеты

Действия | Перейти | ?

Наименование: Требуется ли дополнительные услуги? Если да, то к... Код: 000000070

Формулировка: Требуется ли дополнительные услуги? Если да, то какие?

Группа: Продажа автомобиля

Ответ в виде: нескольких вариантов из спи...

Изображение к вопросу

Варианты ответов

Действия |

Код	Наименование	Оценка ответа	Требуется развернутый ответ
ЦБ000001	Да	1,00000	<input checked="" type="checkbox"/>
ЦБ000002	Нет		<input type="checkbox"/>

Файлы и картинки Записать Закрыть

Рисунок 14 Справочник «Вопросы для анкетирования», варианты ответов на вопрос

#### 2.1.10. Заполнение справочника «Разделы анкет»

В справочнике «Разделы анкет» содержатся варианты разделов анкет, которые были созданы при заполнении справочника «Типовые анкеты».

Справочник Разделы анкет

Действия |

Код	Наименование	Анкета
00000002	Дополнительные сведения	Первое знакомство
00000001	Основной	Опрос через месяц после продажи автомобиля
00000001	Основные данные	Первое знакомство

Рисунок 15 Справочник «Разделы анкет»

#### 2.1.11. Заполнение справочника «Подписи»

Для документа «Электронное письмо» реализована возможность подстановки в письмо подписи. В справочнике «Подписи» для каждого пользователя можно задать несколько подписей.

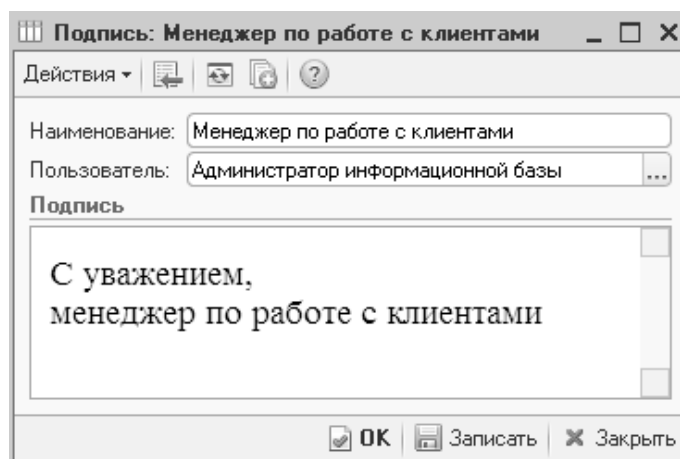


Рисунок 16 Справочник «Подписи»

### 2.1.12. Заполнение справочника «Категории жалоб клиентов»

Справочник предназначен для хранения информации о категориях жалоб. Используется в документе «Жалоба клиента».

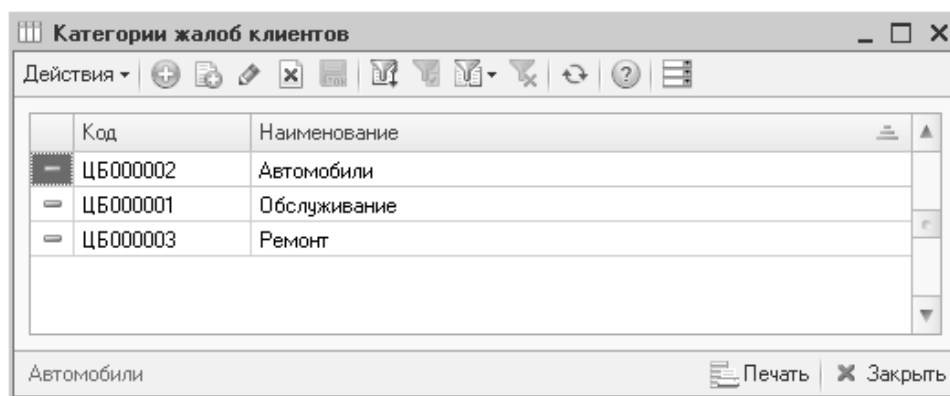


Рисунок 17 Справочник «Категории жалоб клиентов»

## 2.2. Права и настройки

Права и настройки специфические для данного учетного модуля собраны в общем дереве прав и настроек в отдельную группу «Управление взаимоотношениями с клиентами» с кодом «99800». Права и настройки используются только в дополнении «Управление взаимоотношениями с клиентами».

### 2.2.1. Редактирование вопросов анкет (99801). Право для пользователя.

Право на ввод новых и редактирование существующих вопросов в справочнике «Типовые анкеты». Вопросы расположены в плане видов характеристик «Вопросы для анкетирования».

### 2.2.2. Отображать сумму закупки в рабочем листе (99802). Право для пользователя.

Право позволяет скрыть сумму закупки и маржинальную прибыль от потенциальной продажи автомобиля клиенту в документе «Рабочий лист» менеджера автосалона.

### **2.2.3. Редактирование анализа отказа (99803). Право для пользователя.**

Право позволяет получить доступ к редактированию поля «Анализ отказа» в документе «Рабочий лист» в случае, если статус в документе выставлен в «Отказ».

## 3. Документы

### 3.1. Рабочий лист

Документ «Рабочий лист» служит для отражения в информационной базе всех параметров потенциальной продажи автомобиля. В документе хранится вся история взаимодействий с клиентом от первого контакта до момента оформления сделки на покупку автомобиля.

В документе «Рабочий лист» заполняется информация:

- О клиенте:
  - Наименование клиента и его контактный телефон. Это обязательные для заполнения данные, по ним далее происходит идентификация каждого клиента.
  - Флаг «Юридическое лицо», если рабочий лист открывается на юридическую компанию.
  - Пол клиента
  - Менеджер, который открывает рабочий лист, и далее будет работать с клиентом. Для продавца должен быть указан руководитель. Руководитель задается в свойствах справочника «Подразделения компании».
- О приобретаемом автомобиле:
  - Модель и комплектация автомобиля.
  - Предпочитаемая коробка передач, цвет, интерьер автомобиля.
  - Если автомобиль есть в наличии в автосалоне, он указывается в поле «Автомобиль».
  - Флаг «Trade-In» при продаже автомобиля по схеме trade-in.
- Реклама, на основании которой клиент заинтересовался автосалоном.

Рабочий лист № ЦОА0000010 от 18.04.2013 (Администратор) Проведен

Рабочий лист №: ЦОА0000010 от 18.04.2013 Автозапчасть; Администрация; Беликова Мария Сергеевна; Бели...

Рабочий лист | Сделка

**Клиент** | **Автомобиль**

Контрагент: Дмитрий ... Q Автомобиль: ... X  
Контактный телефон: +7 (906) 4560163 ... Q Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat ... X  
 Юр. лицо Пол: Мужской ... Q Комплектация: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat ... X  
Менеджер: Беликова Мария Сергеевна ... Q Предпочитаемая КПП: Механ ... X Интерьер: ... X  
Руководитель менедже... Иванов Петр Алексеевич ... X Предпочитаемый цвет: ... X Цвет: ... X  
 Trade-in Статус: Интерес ... V Реклама: Реклама в интернете ... X

Опции | Другие варианты | Возражения | Участники | Валюта: руб (1,0000) ИТОГ...

N	Опция	Количество	Цена	Сумма	Всего	% НДС	НДС
1	ПОМОЩЬ ПРИ ПАРКОВКЕ	1	12 000,00	12 000,00	12 000,00	18%	1 830,51

Розничная

Комментарий ... Q Печать ... OK Записать ... X Закрыть

Рисунок 18 Документ «Рабочий лист», закладка «Рабочий лист»



На закладке «Сделка» указываются параметры сделки:

- Маркетинговые данные:
  - Вид контакта с клиентом: личная встреча, телефонный звонок, прочее.
  - Возраст. Выбор производится из справочника «Возрастные группы».
  - Кому покупается автомобиль: себе, жене, детям, родственникам.
  - С кем пришел клиент в автосалон: один, с семьей, с женой, с другом, с родственником.
  - Предыдущий автомобиль клиента и рассматриваемые альтернативы.
- Требуются ли дополнительные услуги: установка дополнительного оборудования, КАСКО, ОСАГО, прочие услуги.
- Дополнительные опции к автомобилю – закладка «Опции». Подбор опций осуществляется из доступных опций для выбранной в документе комплектации автомобиля.

Рабочий лист № ЦОА0000010 от 18.04.2013 (Администратор) Проведен

Рабочий лист №: ЦОА0000010 от 18.04.2013 Автозапчасть; Администрация; Беликова Мария Сергеевна; Бели...

Рабочий лист | Сделка

**Характеристики сделки**

Сумма закупки: Маржа: Вид контакта: Телефонный ... Возраст: от 20 до 30 ... X

Сумма продажи: 620 000,00 Кол-во: 0 Покупает: Себе ... Пришел: С семьей ...

Тип цен закупки: Статус: Интерес Предыдущее авто: ВАЗ 2110 ... X

Срок покупки: Доп. оборудование Альтернативы: Прочие услуги:

Причина отказа: КАСКО ОСАГО

Анализ отказа:

**Информация для анализа**

Опции | Другие варианты | Возражения | Участники

Валюта: руб (1.0000) ИТОГ...

N	Опция	Количество	Цена	Сумма	Всего	% НДС	НДС
1	ПОМОЩЬ ПРИ ПАРКОВКЕ	1	12 000,00	12 000,00	12 000,00	18%	1 830,51

Розничная

Комментарий: Печать OK Записать X Закрыть

**Рисунок 19 Документ «Рабочий лист», закладка «Сделка»**

Для выбранного автомобиля или модели рассчитываются суммы продажи и закупки согласно настроенному ценообразованию автосалона. На их основании производится расчет маржинальной прибыли от потенциальной продажи автомобиля. Эта информация может использоваться, например, для предоставления клиенту скидки.

Выбирая автомобиль для покупки, клиент рассматривает несколько вариантов. Все альтернативы указываются на закладке «Другие варианты». Можно указать автомобиль из автосалона или заинтересовавшую модель, которой нет в наличии.

Рабочий лист № ЦОА0000010 от 18.04.2013 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:12:38) Действия

Рабочий лист №: ЦОА0000010 от 18.04.2013 Автозапчасть; Администрация; Беликова Мария Сергеевна; Бели...

Рабочий лист | Сделка

**Характеристики сделки** | **Информация для анализа**

Сумма закупки: Маржа: Вид контакта: Телефонный ... Возраст: от 20 до 30 ...

Сумма продажи: 620 000,00 Кол-во: 0 Покупает: Себе ... Пришел: С семьей ...

Тип цен закупки: Статус: Интерес Предыдущее авто: ВАЗ 2110 ...

Срок покупки: Доп. оборудование: Альтернативы: ...

Причина отказа: КАСКО ОСАГО Прочие услуги: ...

Анализ отказа: ...

Опции | Другие варианты | Возражения | Участники Валюта: руб (1,0000) ИТОГ...

N	Автомобиль	Заказ на автомо...	Модель	Вариант ком...	Цвет	Интерьер
2	Fiesta VIN 845321780...		Fiesta	Базовая	Белый	

Комментарий

Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 20 Документ «Рабочий лист», закладка «Другие варианты»

Если продажа автомобиля будет осуществляться по схеме Trade-In (на закладке «Рабочий лист» установлен флаг «Trade-In»), в документе появляется дополнительная закладка, в которой указываются параметры старого автомобиля: модель, сумма оферты, пробег и год выпуска автомобиля.

Рабочий лист № ЦОА0000010 от 18.04.2013 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:12:38) Действия

Рабочий лист №: ЦОА0000010 от 18.04.2013 Автозапчасть; Администрация; Беликова Мария Сергеевна; Бели...

Рабочий лист | Сделка | Trade-in

**Trade-in**

Модель: ВАЗ 2110

Оферта Trade-in: 50 000,00

Пробег: 89 000

Год выпуска: 2000

Опции | Другие варианты | Возражения | Участники Валюта: руб (1,0000) ИТОГ...

N	Автомобиль	Заказ на автомо...	Модель	Вариант ком...	Цвет	Интерьер
2	Fiesta VIN 845321780...		Fiesta	Базовая	Белый	

Комментарий

Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 21 Документ «Рабочий лист», закладка «Trade-In»

С помощью реквизита «Статус» отслеживается этап взаимодействия с клиентом по рабочему листу. Изменения статуса фиксируется в регистре «Журнал состояний» с указанием даты и времени записи. Выбор статуса производится из справочника «Статусы рабочего листа».

Клиенту печатается коммерческое предложение с полной спецификацией. Также можно распечатать рабочий лист, в который вносятся записи при осмотре автомобилей с клиентом в автосалоне.

### 3.2. Рабочий лист кредитного отдела

Документ «Рабочий лист кредитного отдела» используется для отражения в программе «Альфа-Авто» всех параметров кредита для потенциального покупателя.

В документе заполняется:

- Информация о клиенте – наименование и контактный телефон.
- Стоимость автомобиля и сумма кредита
- Доход клиента, и каким образом он подтвержден
- Выбранная кредитная программа. Программа выбирается из справочника «Кредитные программы». На ее основе заполняется процентная ставка.
- Состояние заявки на кредит. Фиксируются даты отправки анкеты в банк, получения анкеты в банке, принятия решения о выдаче кредита или отказе, а также дата заключения сделки на приобретение автомобиля.

Рабочий лист кредитного отдела № ЦОА0000001 от 18.04.2013 (Администратор) Проведен

Валюта кредита | (14:01:19) Действия | Перейти | ?

Рабочий лист кредитного отдела №: ЦОА0000001 от 18.04.2013 Автозапчасть: Администрация; Бел...

Клиент	Кредит
Клиент: Смирнов Дмитрий	Кредитная программа: Автокредит от Сбербанка
Контактный телефон: +7 (906) 4560163	Банк: ОАО "Сбербанк"
	Процентная ставка: 12,50
	Срок: 12
Суммовые показатели	Состояние заявки на кредит
Стоимость автомобиля: 620 000,00 руб	Статус: Создан
Сумма кредита: 400 000,00 руб	Менеджер: Администратор информационной ...
Первоначальный взнос: 220 000,00 руб	Причина отказа: ...
Вид оплаты: Наличный ...	Дата: ...
Заявленный доход: 60 000,00 валюта руб ...	Отправки анкеты: 18.04. Получения анкеты: 18.04.2013
Подтверждение дохода: 2 НДФЛ на весь доход	Принятия решения: 19.04. Сделки: ...

Комментарий: [ ] x Q

Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 22 Документ «Рабочий лист кредитного отдела»

С помощью реквизита «Статус» можно отслеживать этап рабочего листа по подготовке и одобрению кредита. Изменения статуса фиксируется в регистре «Журнал состояний» с указанием даты и времени записи. Выбор статуса производится из справочника «Статусы рабочего листа».

«Рабочий лист кредитного отдела» может быть создан вводом на основании из документа «Рабочий лист».

### 3.3. Рабочий лист отдела страхования

Документ «Рабочий лист отдела страхования» используется для заполнения всех параметров потенциальной сделки с клиентом по оказанию услуг страхования. Страховые услуги могут быть связаны со сделкой по продаже автомобиля, а так же могут быть независимы от нее.

В документе заполняется:

- Информация о страхователе – наименование клиента и контактный телефон.
- Менеджер, который предлагает услуги страхования.

В табличной части перечисляются услуги страхования.

- В качестве объекта страхования может выступать сам клиент или приобретаемый автомобиль.
- Программы страхования выбираются из одноименного справочника «Программы страхования».
- В поле «Страховая сумма» заполняется сумма оказания услуги страхования. На основе этой суммы за вычетом процента вознаграждения, указанного в программе страхования, рассчитывается сумма, возвращаемая страховой компании (поле «Нетто»). На услуги могут быть предоставлены скидки. Скидки предоставляются за счет агентского вознаграждения, получаемого от продажи страховых услуг.

N	Объект	Программа стра...	Вид страхо...	Страховщик	Тариф...	Страховая ...	Брутто	Нетто	% скид...	Скидка ст
1	VOLKSWA...	КАСКО	КАСКО	Альфа-стр...		50 000,00	50 000,00	45 000...	5,00	2 500
2	VOLKSWA...	ОСАГО	ОСАГО	Альфа-стр...		45 000,00	45 000,00	38 250...		

Рисунок 23 Документ «Рабочий лист отдела страхования»

Для продажи страховых услуг на основании рабочего листа отдела страхования создается документ «Реализация товаров» с хоз. операцией «Реализация агентских услуг».

С помощью реквизита «Статус» можно отслеживать состояние работы с рабочим листом. Изменения статуса фиксируется в регистре «Журнал состояний» с указанием даты и времени записи. Выбор статуса производится из справочника «Статусы рабочего листа».

### 3.4. Страховой полис

Документ используется для оформления страхового полиса. Может быть введен на основании документа «Рабочий лист отдела страхования».

В документе «Страховой полис» заполняется следующая информация:

- Данные о страхователе
- Страховая компания, программа и сумма страхования
- Данные о транспортном средстве и водительском удостоверении

N	Допущенное лицо	Водительское удостоверение	Стаж с, год	Водительский стаж
1	Смирнов Дмитрий	Удостоверение 520X № 149635 выдано 17.11.09		4

Рисунок 24 Документ «Страховой полис»

Предусмотрена печатная форма страхового полиса.

### 3.5. Опрос

С помощью документа «Опрос» проводится анкетирование клиентов, и регистрируются ответы на вопросы.

Для проведения опроса указывается анketируемый (клиент, выбираемый из справочника «Контрагенты») и типовая анкета. После выбора анкеты заполняется список вопросов, которые необходимо задать клиенту.

В зависимости от вопроса, ответ выбирается из списка или вносится вручную при опросе клиента.

После завершения опроса нажимается кнопка «Опрос завершен», после чего документ недоступен для изменения.

Если клиент отказался от опроса, устанавливается флаг «Отказ от анкетирования». В этом случае программа предлагает завершить опрос с отказом.

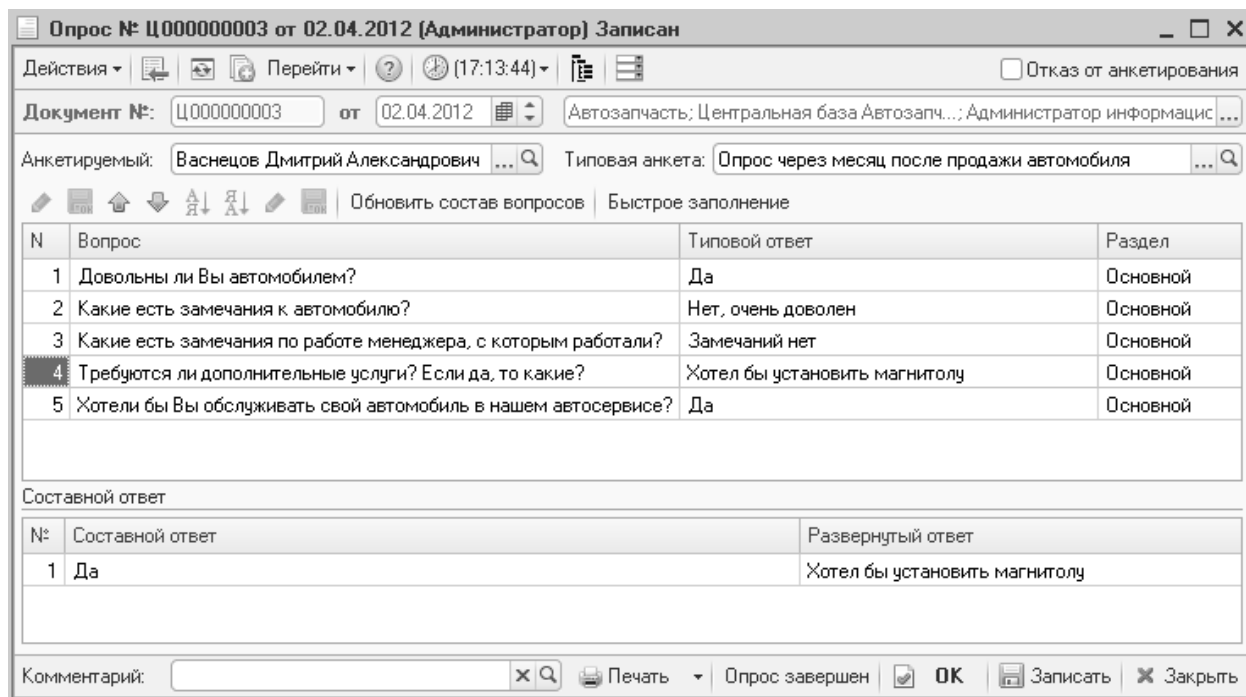


Рисунок 25 Документ «Опрос»

### 3.6. Рассылка

Документ «Рассылка» предназначен для рассылки различной информации клиентам с помощью электронных писем, sms-сообщений, почтовой рассылки или телемаркетинга.

Для рассылки на закладке «Получатели» указывается список получателей. Для отправки электронных писем необходим адрес электронной почты клиента. Для отправки sms-сообщений – номер мобильного номера, для почтовой рассылки – почтовый адрес. Название второй закладки в документе «Рассылка» соответствует выбранной хоз. операции документа (Электронное письмо, SMS или Почтовое письмо). На данной закладке составляется текст для отправки.

Обязательным для заполнения является тема рассылки и реклама (реквизиты «Тема и «Реклама» соответственно).

В документе предусмотрено поле «Состояние», чтобы отслеживать этап работы с рассылкой. Возможные состояния:

- Сформировано
- В работе
- Отправлено

Если клиент отказался от рассылки, для него устанавливается флаг «Отказ». Для таких клиентов больше не будет выполняться рассылка по данному документу. По кнопке «Заполнение» можно удалить строки с клиентами, которые отказались от рассылки.

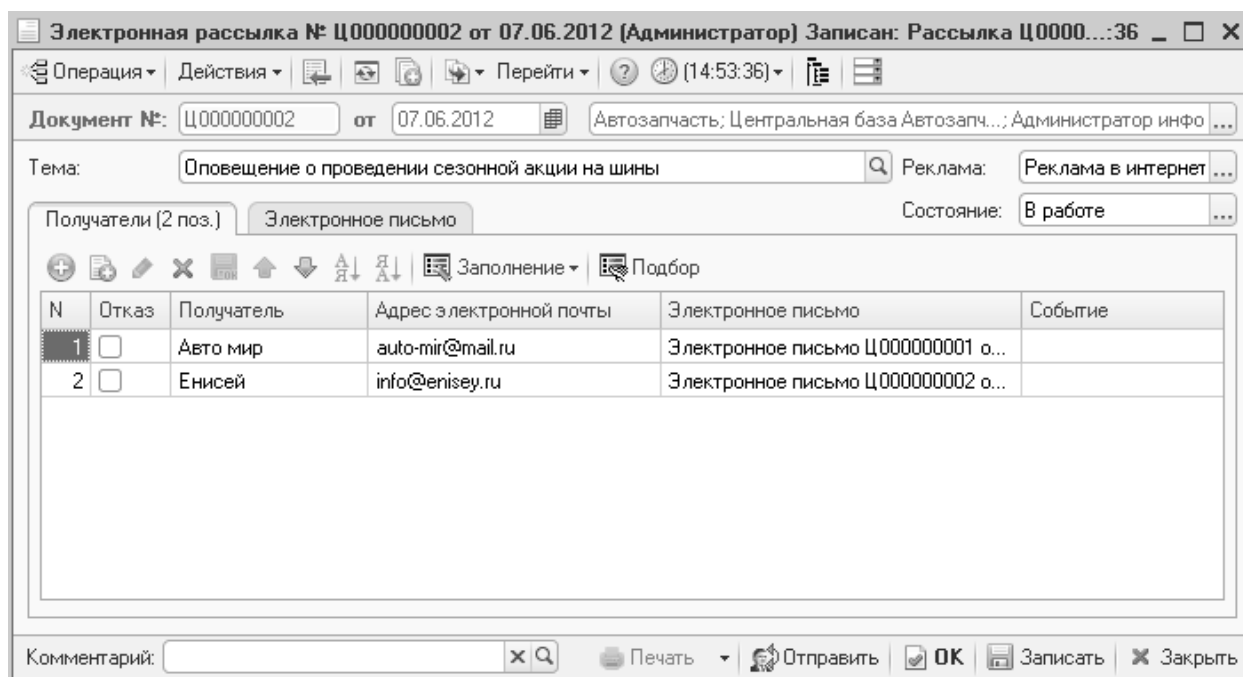


Рисунок 26 Документ «Рассылка», хоз. операция «Электронная рассылка»

Хоз. операция «Телемаркетинг» документа «Рассылка» имеет другую форму.

В табличной части «Телемаркетинг» заполняется список клиентов, которым нужно позвонить. Если телемаркетинг выполняется для проведения анкетирования, то указывается анкета.

По результату общения с клиентом создается документ «Событие», в котором фиксируется результат разговора. Если клиент высказал замечания, может быть оформлена жалоба от клиента (документ «Жалоба клиента»). Если клиенту не смогли дозвониться, устанавливается флаг «Не дозвонились», чтобы иметь возможность перезвонить позже.

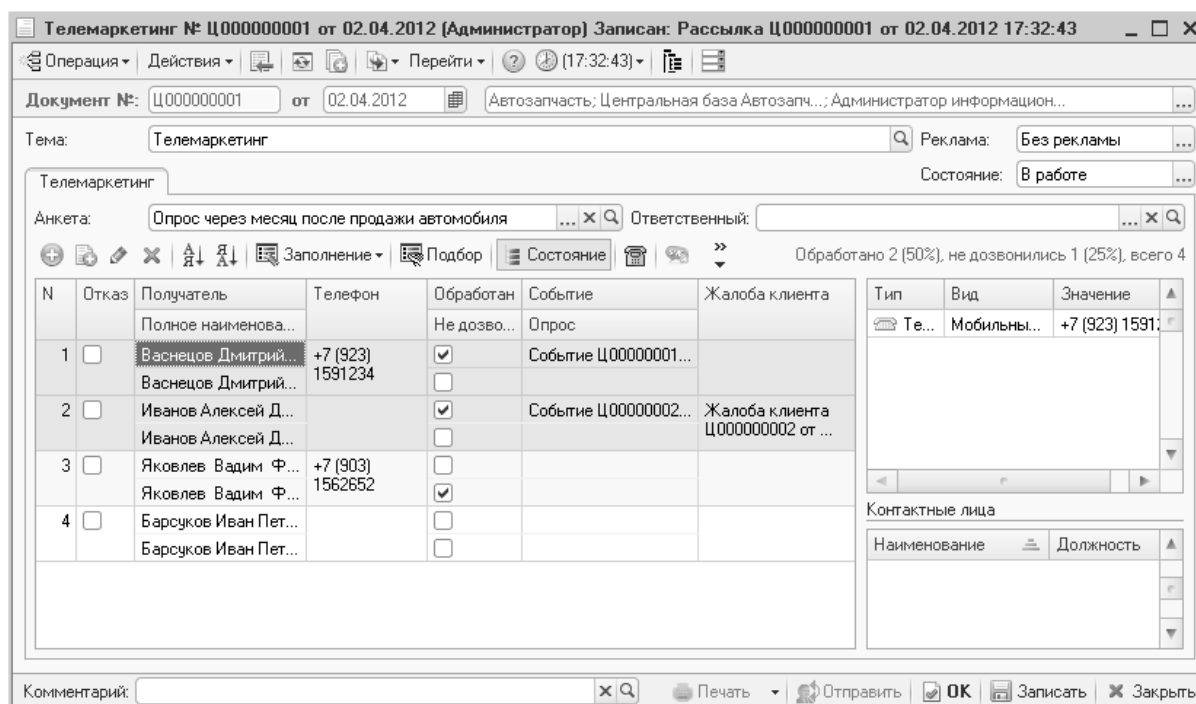


Рисунок 27 Документ «Рассылка», хоз. операция «Телемаркетинг»

### 3.7. Жалоба клиента

Документ предназначен для оформления жалобы клиента.

В документе фиксируется информация о клиенте и его контактных данных, а также суть жалобы со слов клиента.

По каждой жалобе назначается ответственный, который ее разбирает. На закладке «Разбор» фиксируются мнения клиента, ответственного, а также сотрудника, работавшего с клиентом.

Фиксируются дата и время разбора, проверки и закрытия жалобы.

Для дальнейшего анализа жалоб можно использовать категории. Выбор категорий осуществляется из одноименного справочника.

По результату разбора жалобы проводится аудит – справедлива ли жалоба и удовлетворен ли клиент после ее разбора.

Рисунок 28 Документ «Жалоба клиента»




## 4. Обработки

### 4.1. Автоматизированное рабочее место «Ресепшен»

Автоматизированное рабочее место (АРМ) «Ресепшен» предназначено для регистрации первичных обращений клиентов в автосалон специалистами ресепшен или колл-центра.

Чтобы зафиксировать обращение клиента, используются кнопки «Зарегистрировать

звонок» и «Зарегистрировать визит» .

Регистрация может быть анонимной, либо с указанием имени клиента. Также при регистрации могут быть зафиксированы следующие данные:

- Повторное ли обращение клиента;
- Обращается юридическое или физическое лицо;
- Источник информации – реклама;
- Предмет обращения – обращение в автосалон, автосервис или по продаже запчастей;
- Интересующая модель автомобиля;
- Требуется ли передать информацию менеджеру. В этом случае указывается сотрудник и в поле «Примечание» пишется передаваемый текст. При регистрации звонка или визита будет отправлено напоминание сотруднику о клиенте.

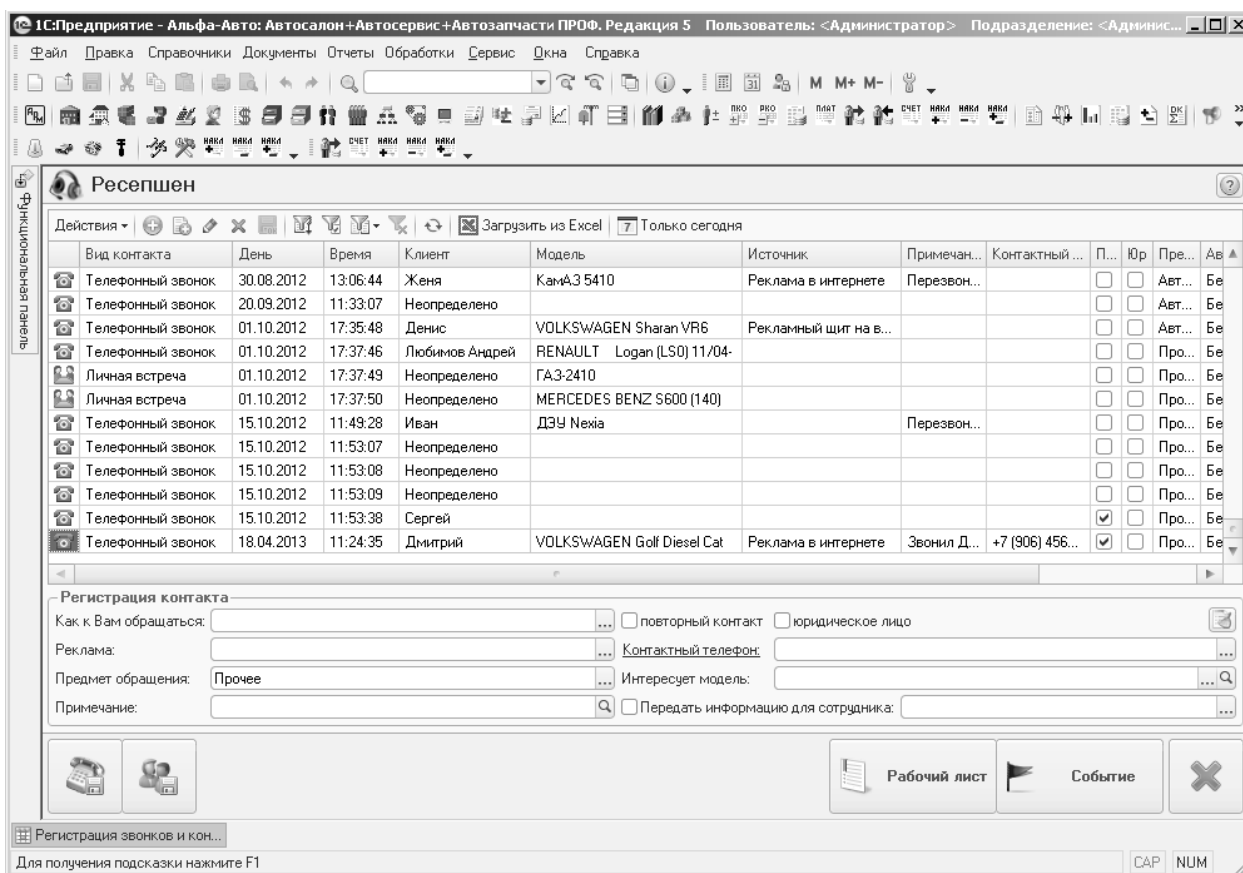


Рисунок 29 АРМ «Ресепшен»

Регистрация обращений клиентов может оформляться в другой программе или файле Excel. В этом случае список загружается в «Альфа-Авто» из файла в Excel с помощью

обработки «Загрузка данных из табличного документа», вызываемой по кнопке «Загрузить из xls».

При нажатой кнопке «Только сегодня» в журнале будут отображаться только обращения текущего дня.

## 4.2. Автоматизированное рабочее место «Автосалон»

Автоматизированное рабочее место «Автосалон» предназначено для работы продавцов автосалона.

АРМ «Автосалон» содержит список рабочих листов. При установленном флаге «Только мои клиенты» в списке отображаются только те документы, менеджером которых является текущий пользователь программы.

На нового клиента создается документ «Рабочий лист», в котором фиксируются все пожелания клиента (см. описание на стр. 16).

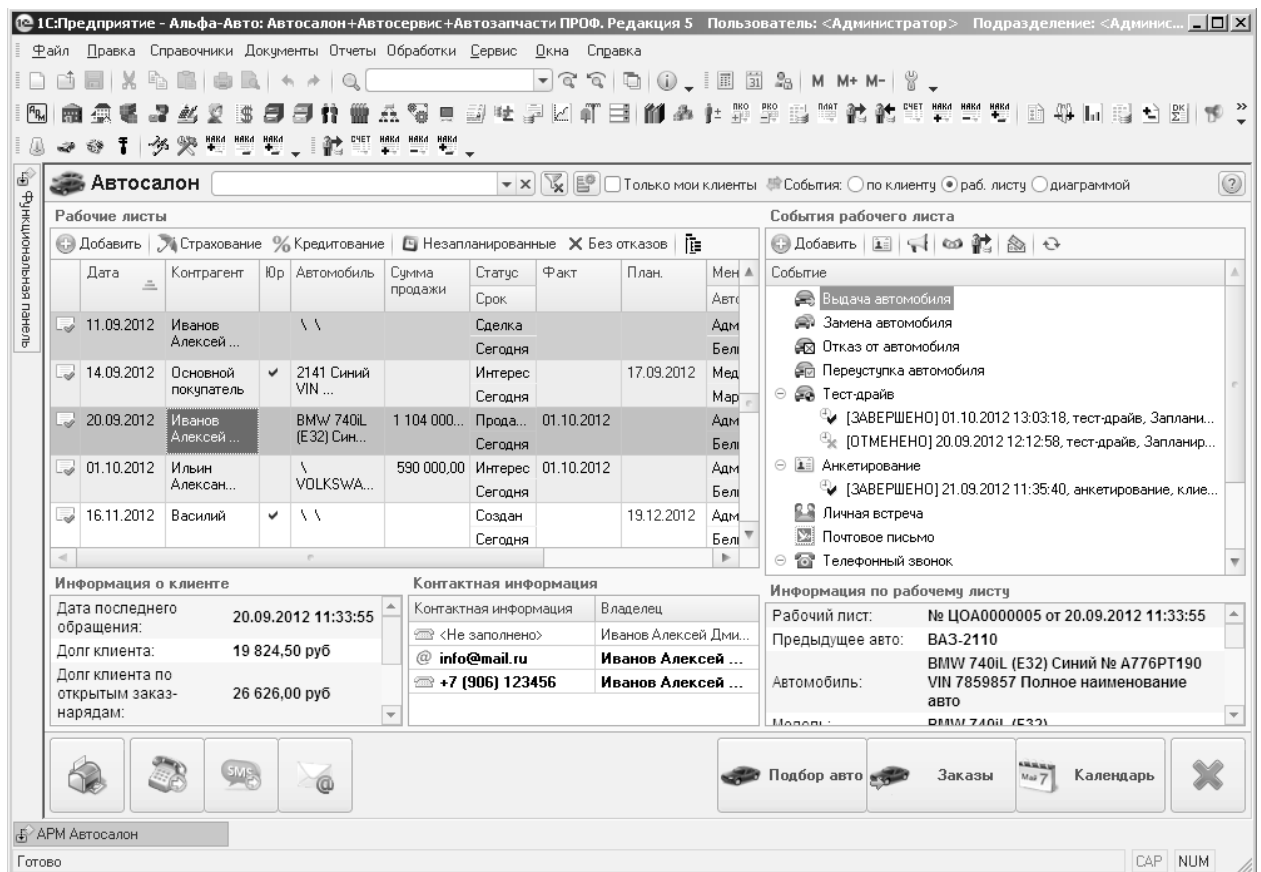



Рисунок 30 АРМ «Автосалон»

### Событие

На основе рабочего листа планируются события для предстоящих звонков и встреч с клиентом. Для этого в АРМ «Автосалон» предусмотрена таблица «События рабочего листа». Двойным щелчком мыши по виду события создается новый документ события данного вида. Двойной щелчок по событию открывает текущий документ.

Рисунок 31 Форма документа «Событие»

В зависимости от состояния переключателя  отображается дерево событий, которое строится по рабочему листу в текущей строке списка, либо дерево по событиям клиента из рабочего листа, либо диаграмма.

### Напоминание


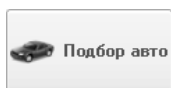
Чтобы сделать напоминание по рабочему листу, нажимается кнопка . Заполняется дата и время напоминания (реквизит «Дата начала») и содержание.

Рисунок 32 Форма регистра сведений «Напоминания»

## Подбор автомобиля



По кнопке  можно подобрать автомобиль по требованиям клиента. Производится переход в АРМ «Подбор автомобиля». Поиск автомобиля можно осуществлять по модели, комплектации, цвету и другим параметрам. В результатах поиска отображаются автомобили, имеющиеся в наличии в автосалоне, а также заказанные, но пока не поступившие.

Далее возможны следующие действия:

- По кнопке «Рабочий лист» информация о подобранном автомобиле переносится в рабочий лист клиента.
- Если подходящий автомобиль не был найден, по кнопке «Заказ» оформляется новый заказ на автомобиль для клиента.
- По кнопке «Выдача» планируется выдача подобранного автомобиля. Производится переход в АРМ «Календарь».
- По кнопке «Календарь» можно перейти в одноименный АРМ, чтобы найти свободное время, например, для проведения тест-драйва или выдачи автомобиля.
- По кнопке «Соглашение» выполняется переуступка автомобиля одного клиента другому, замена одного автомобиля на другой или отказ от заказанного автомобиля.

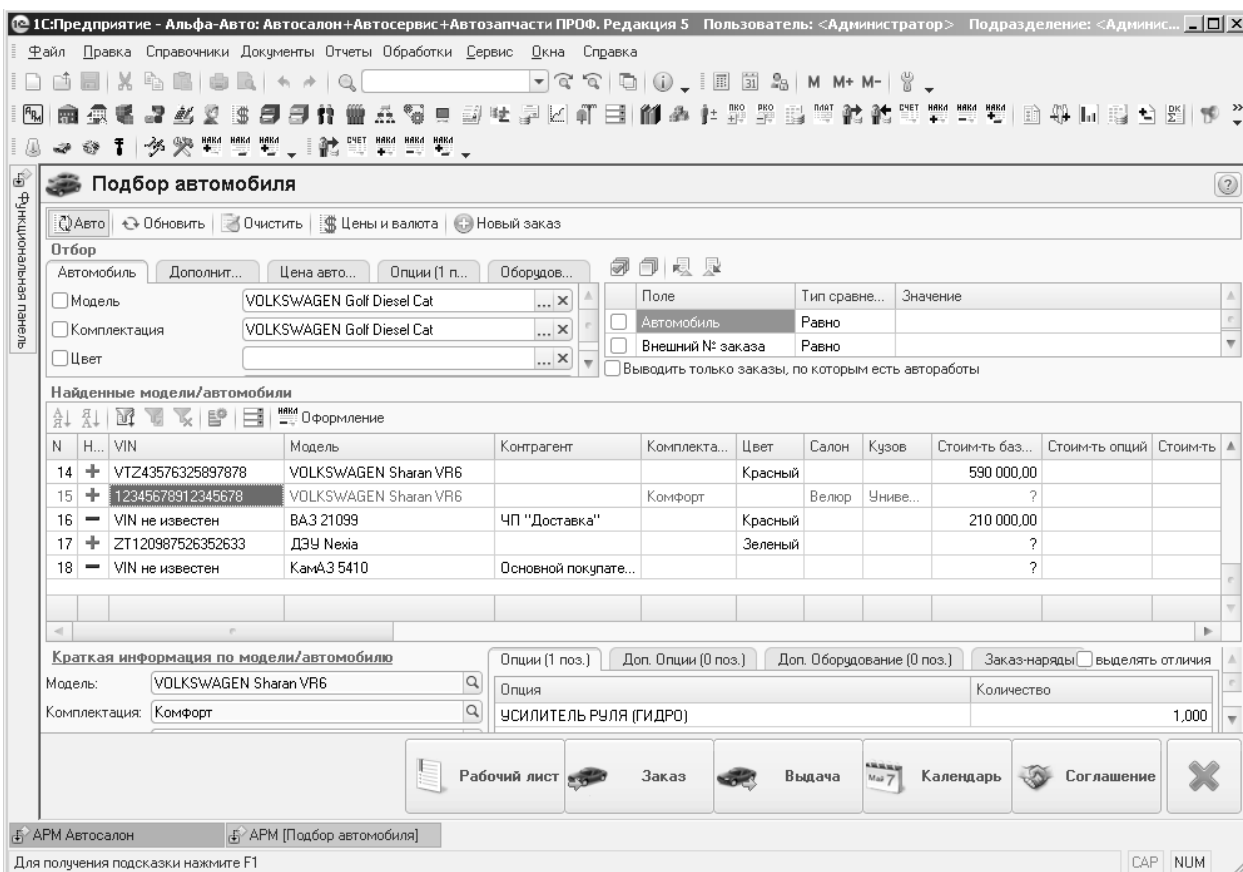


Рисунок 33 АРМ «Подбор автомобиля»

### Тест-драйв

После выбора автомобиля клиенту может быть предложен тест-драйв. По кнопке



выполняется переход в АРМ «Календарь». В календаре отображаются уже запланированные тест-драйвы и прочие события по клиентам.

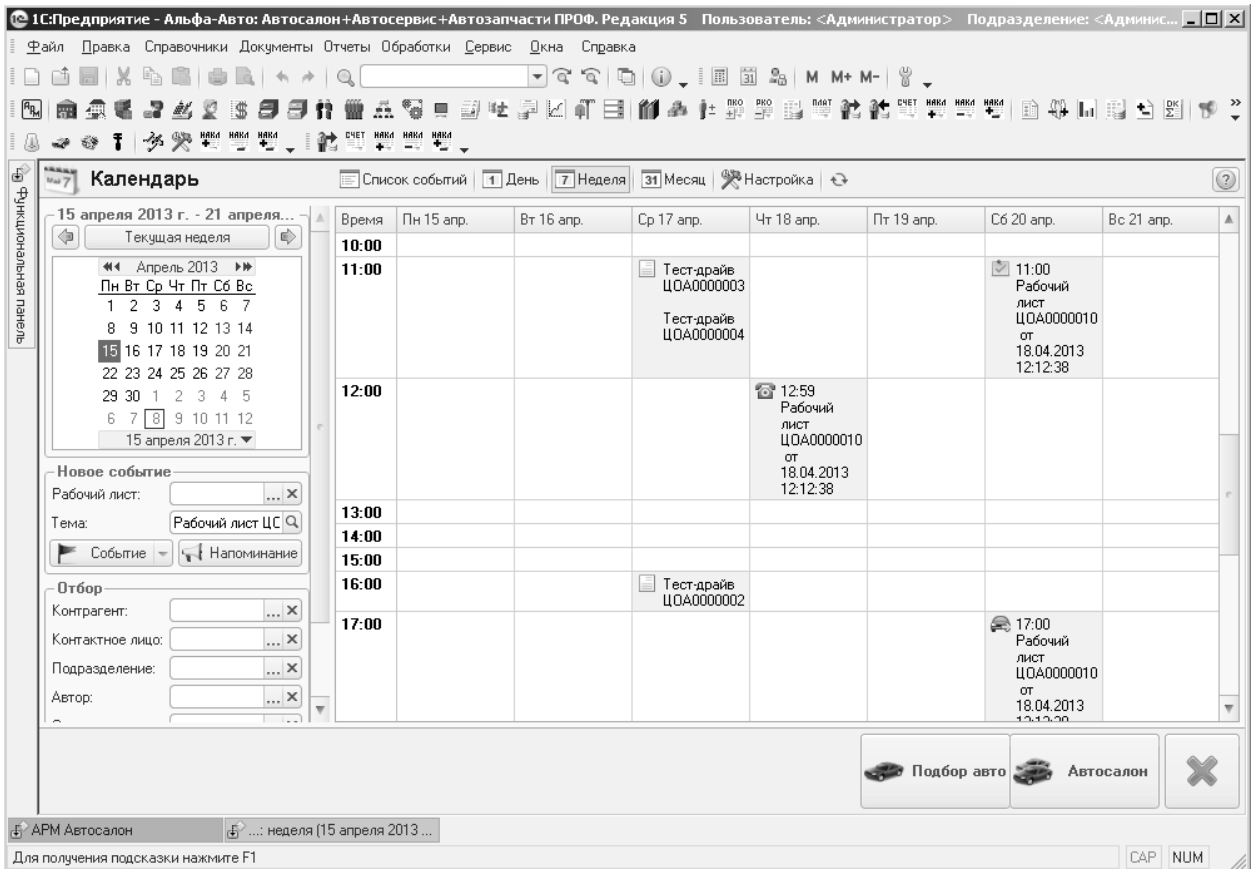


Рисунок 34 АРМ «Календарь»

В ячейке календаря двойным щелчком мыши предлагается выбор для создания нового события или тест-драйва. По событию при необходимости может быть сделано напоминание (гиперссылка «Создать напоминание»). Для тест-драйва указывается время проведения, маршрут, автомобиль.

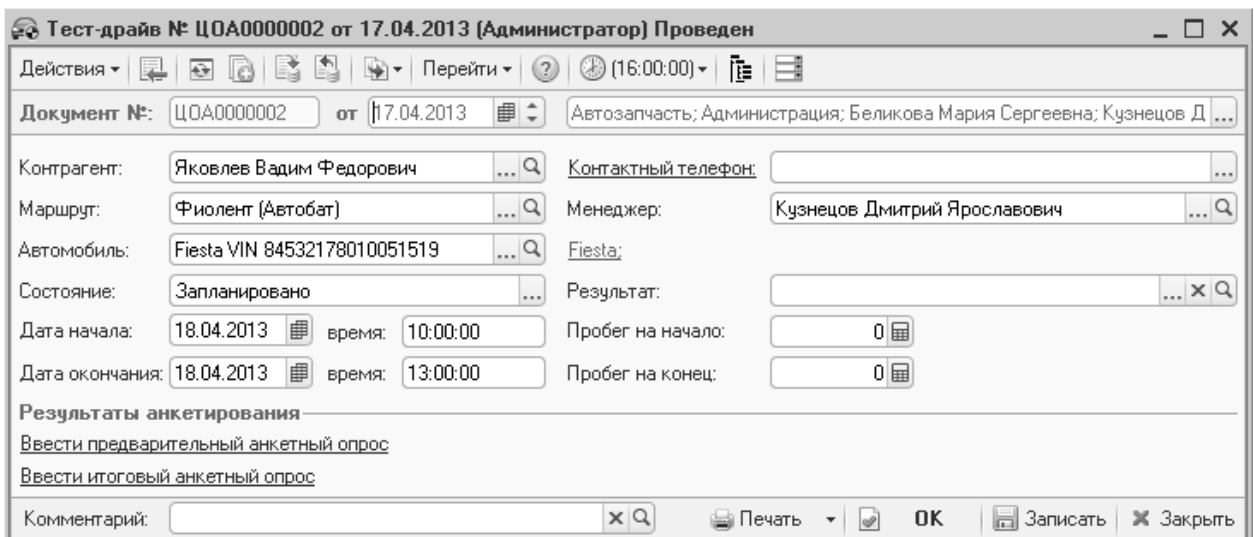


Рисунок 35 Документ «Тест-драйв»

## Календарь

Все запланированные с клиентами события отображаются в АРМ «Календарь».

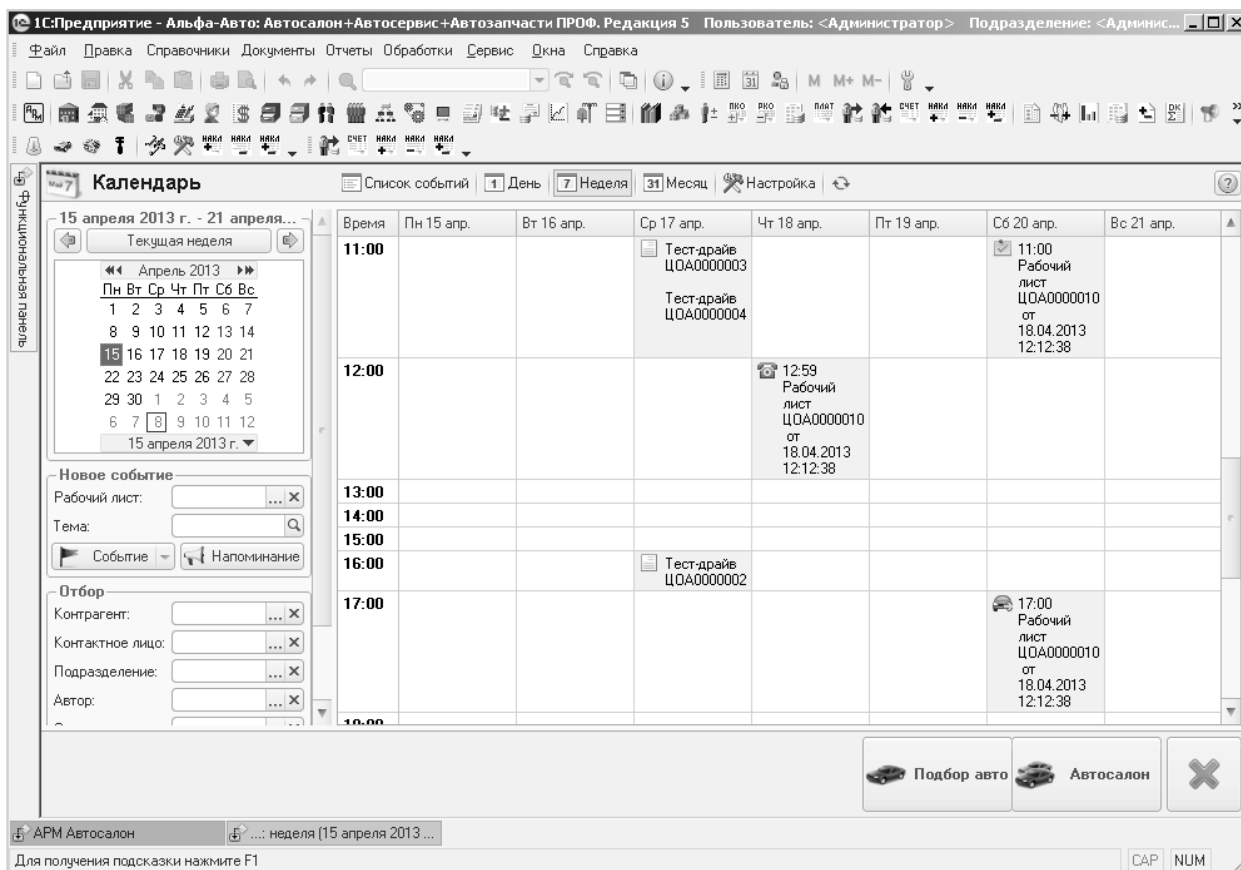


Рисунок 36 АРМ «Календарь»

В календаре можно установить отбор событий:

- По контрагенту или контактному лицу
- По сотруднику (например, чтобы увидеть свои события)
- По рабочему листу
- По виду события: личные встречи, звонки, выдачи автомобилей, тест-драйвы, анкетирование и др.
- По подразделению (например, чтобы руководителю увидеть запланированные события всех менеджеров)
- По основанию: рабочему листу или заказу на автомобиль

Календарь формируется на день, неделю, месяц или общим список всех событий.

Запланировать новое событие в календаре можно одним из следующих способов:

- Двойным щелчком мыши в ячейке календаря
- По кнопке «Событие» и выбрав из выпадающего списка вид события. Можно предварительно указать тему создаваемого события (реквизит «Тема»).

## Сделка

Когда клиент определился с покупкой автомобиля, оформляется заказ клиента на

автомобиль по кнопке .

В программе «Альфа-Авто» создается документ «Заказ клиента на автомобиль». В заказ переносится информация об автомобиле, который был указан в рабочем листе.

Документ №: ЦОА0000007 от 18.04.2013 Автозапчасть: Администрация: Беликова Мария Сергеевна: Б...

№ заказа внутр.: \_\_\_\_\_ Статус: Заказан Trade-In

Контрагент: Смирнов Дмитрий Заказчик: Смирнов Дмитрий

Договор: Продажа в руб от 18.04.13 По договору долг контрагенту составляет: 223 500,00 руб

Предоплата %: 50,00 руб: 316 000,00 Срок поставки: 25.04.2013 просрочено на 13 дней

Банк: \_\_\_\_\_ Срок снятия резерва: \_\_\_\_\_ срок не определен

Рабочий лист: Рабочий лист ЦОА0000010 от 18.1... Валюта: руб (1,0000) ИТОГО: 632 000,00

Автомобиль Опции (1 поз.) Оборудование (0 поз.) Заказ-наряды

Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat Цвет: \_\_\_\_\_ Код ЛКП: \_\_\_\_\_

Комплектация: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat Салон: \_\_\_\_\_

Автомобиль: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN \_\_\_\_\_ VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN wvwZZZ15265465454

Автомобиль из наличия

Опция

ЛОБОВОЕ СТЕКЛО С ЭЛЕКТРООБГРЕВОМ  
СКЛАДЫВАЮЩИЕСЯ ЗЕРКАЛА ЗАДНЕГО ВИДА С ЭЛЕКТРОПРИВОДОМ

Цена автомобиля

Цена: 620 000,00 Ставка НДС: 18% Сумма НДС: 94 576,27

Скидка на авто: \_\_\_\_\_ % скидки: 0,00 Сумма скидки: 0,00


Маркетинговая программа: \_\_\_\_\_ Сумма: 620 000,00

Комментарий: \_\_\_\_\_ Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 37 Документ «Заказ клиента на автомобиль»

### Оплаты

В АРМ «Автосалон» есть возможность отслеживать оплаты и задолженности клиентов.

По кнопке  открывается отчет «Остатки взаиморасчетов с контрагентами» с отбором по контрагенту.

Остатки взаиморасчетов с контрагентами на конец дня 08.05.2013

Отбор: Контрагент В списке <Пустое значение>; Смирнов Дмитрий, Сделка В списке Заказ на автомобиль ЦОА00...

Показатели: Итого в валюте договора

Итоги по: Контрагент Иерархия, Договор взаиморасчетов Элементы, Сделка Элементы

Контрагент / Договор взаиморасчетов / Сделка	Остаток Итого в валюте договора
Смирнов Дмитрий	223 500,00
Продажа в руб от 18.04.13	223 500,00
Заказ на автомобиль ЦОА0000007 от 18.04.2013 13:42:09	223 500,00
<b>Итого</b>	<b>223 500,00</b>

Рисунок 38 Отчет «Остатки взаиморасчетов с контрагентами»



## Заказы

По кнопке  происходит переход в АРМ «Заказы».

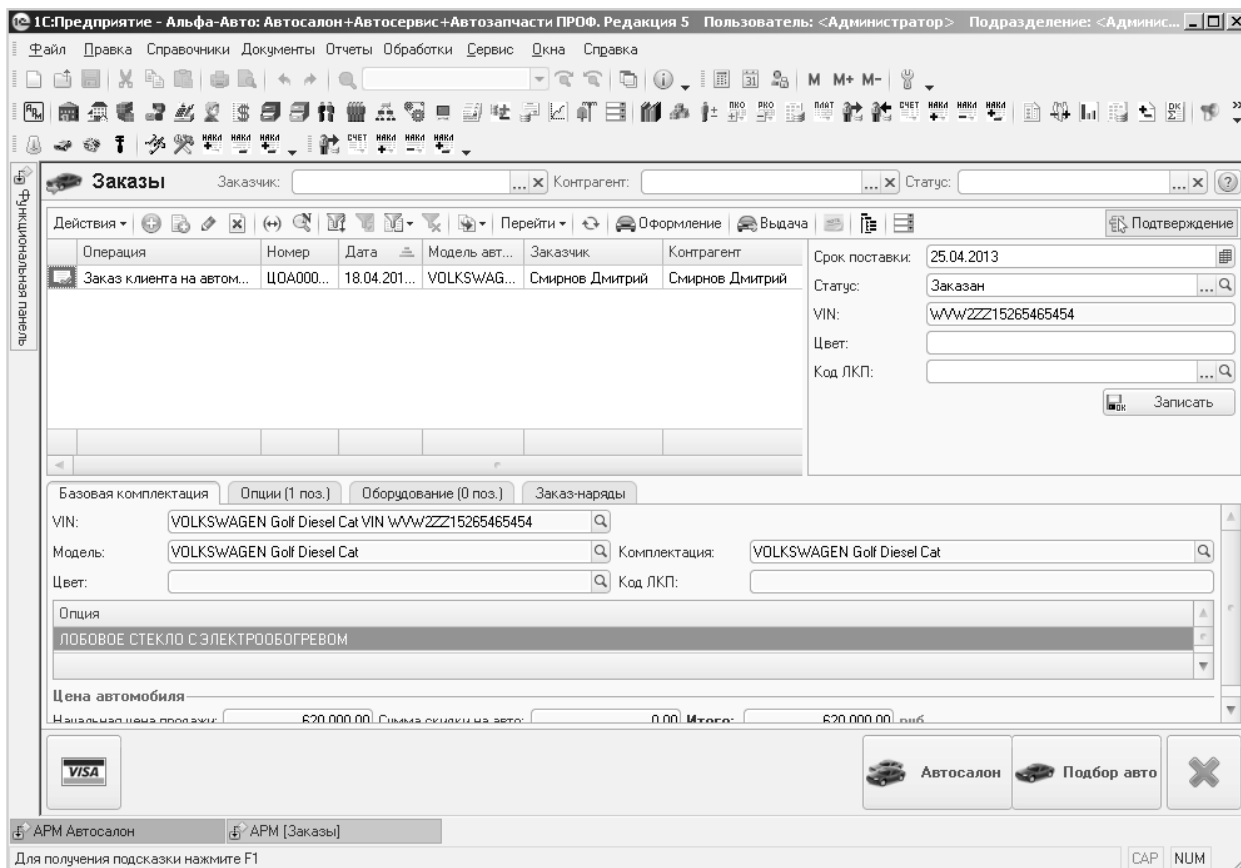



Рисунок 39 АРМ «Заказы»

## Анкета

Клиент может принять участие в анкетировании. По кнопке  создается документ «Опрос» (см. описание на стр. 21).

### 4.3. Автоматизированное рабочее место «Кредитно-страховой отдел»

Автоматизированное рабочее место «Кредитно-страховой отдел» предназначено для работы менеджеров кредитного и страхового отделов.

АРМ «Кредитно-страховой отдел» состоит из нескольких закладок:

- Рабочие листы
- Рабочие листы кредитного отдела
- Рабочие листы отдела страхования
- Страховые полисы

## Рабочие листы



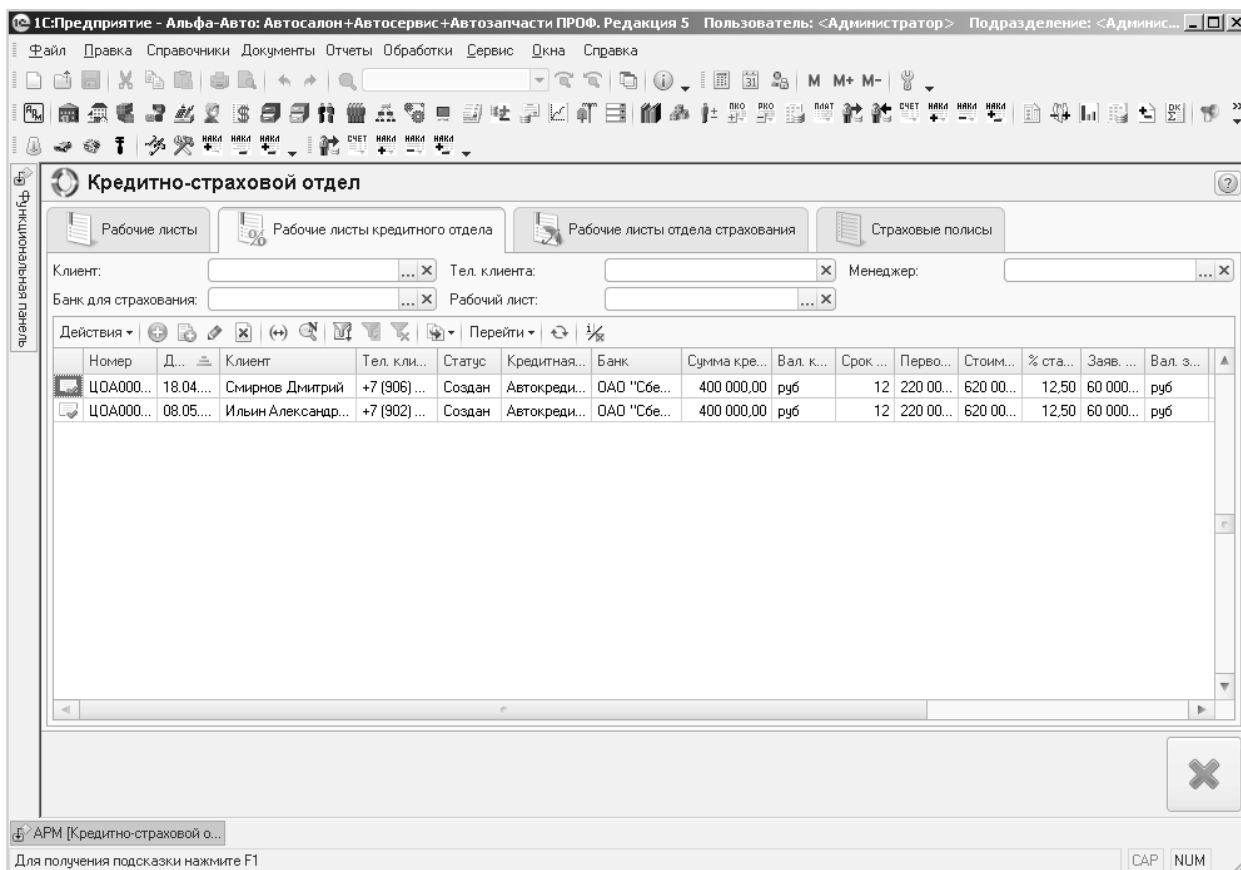
На закладке «Рабочие листы» по кнопкам **Кредиты** и **Страхование** могут быть созданы новые документы «Рабочий лист кредитного отдела» и «Рабочий лист отдела страхования» соответственно.

Предусмотрен поиск рабочего листа по названию клиента или его телефону.

### Рабочие листы кредитного отдела

На закладке «Рабочие листы кредитного отдела» менеджер кредитного отдела работает с рабочими листами на клиентов (см. описание на стр. 19).

Предусмотрен поиск по названию клиента, его телефону, банку кредитования.

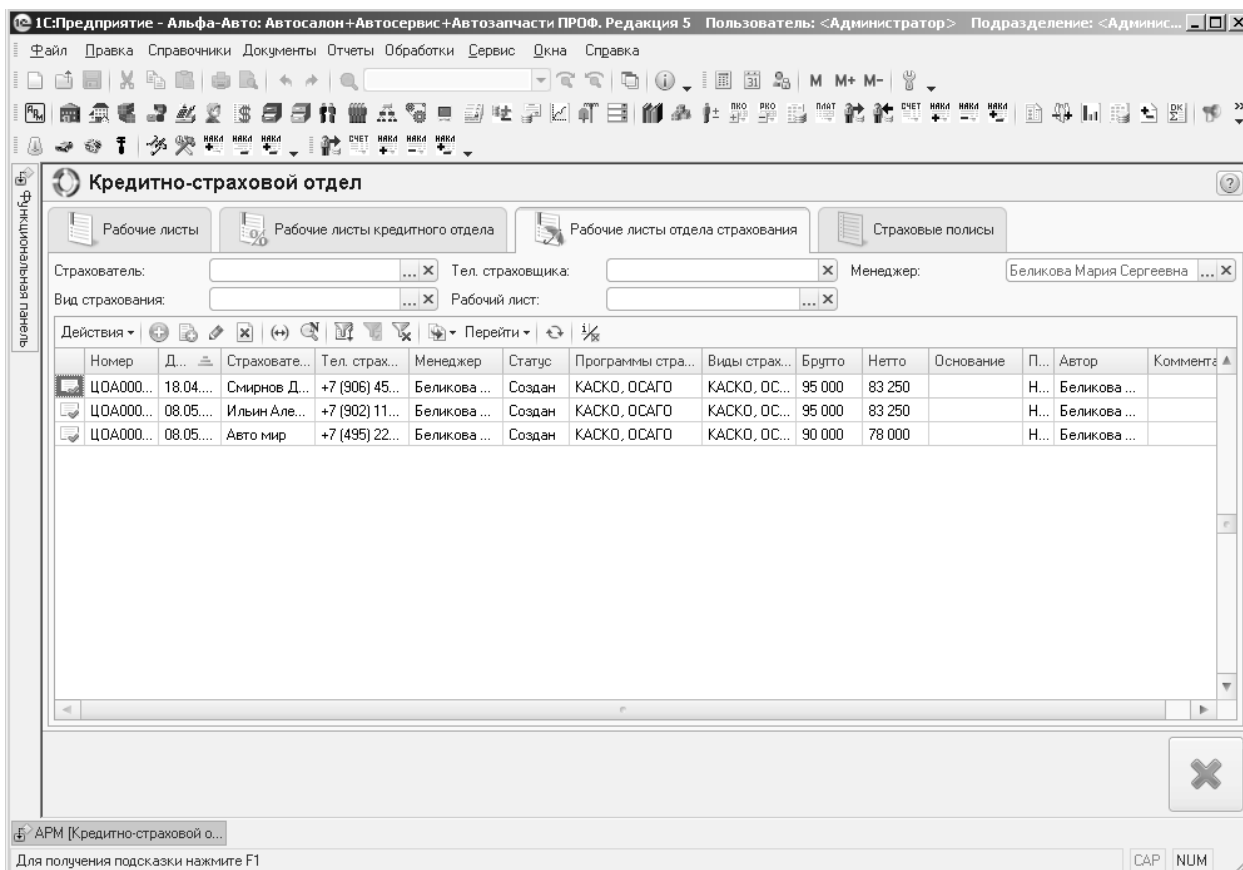


**Рисунок 40** АРМ «Кредитно-страховой отдел», закладка «Рабочие листы кредитного отдела»

### Рабочие листы отдела страхования

На закладке «Рабочие листы отдела страхования» менеджер страхового отдела работает с рабочими листами на клиентов (см. описание на стр. 20).

Предусмотрен поиск по названию клиента, его телефону, страховой компании.



**Рисунок 41** АРМ «Кредитно-страховой отдел», закладка «Рабочие листы отдела страхования»

### Страховые полисы

На закладке «Страховые полисы» отображаются все выписанные страховые полисы. Страховой полис может быть создан на основании документа «Рабочий лист отдела страхования».

Предусмотрен поиск по страхователю, программе страхования, виду страхования.

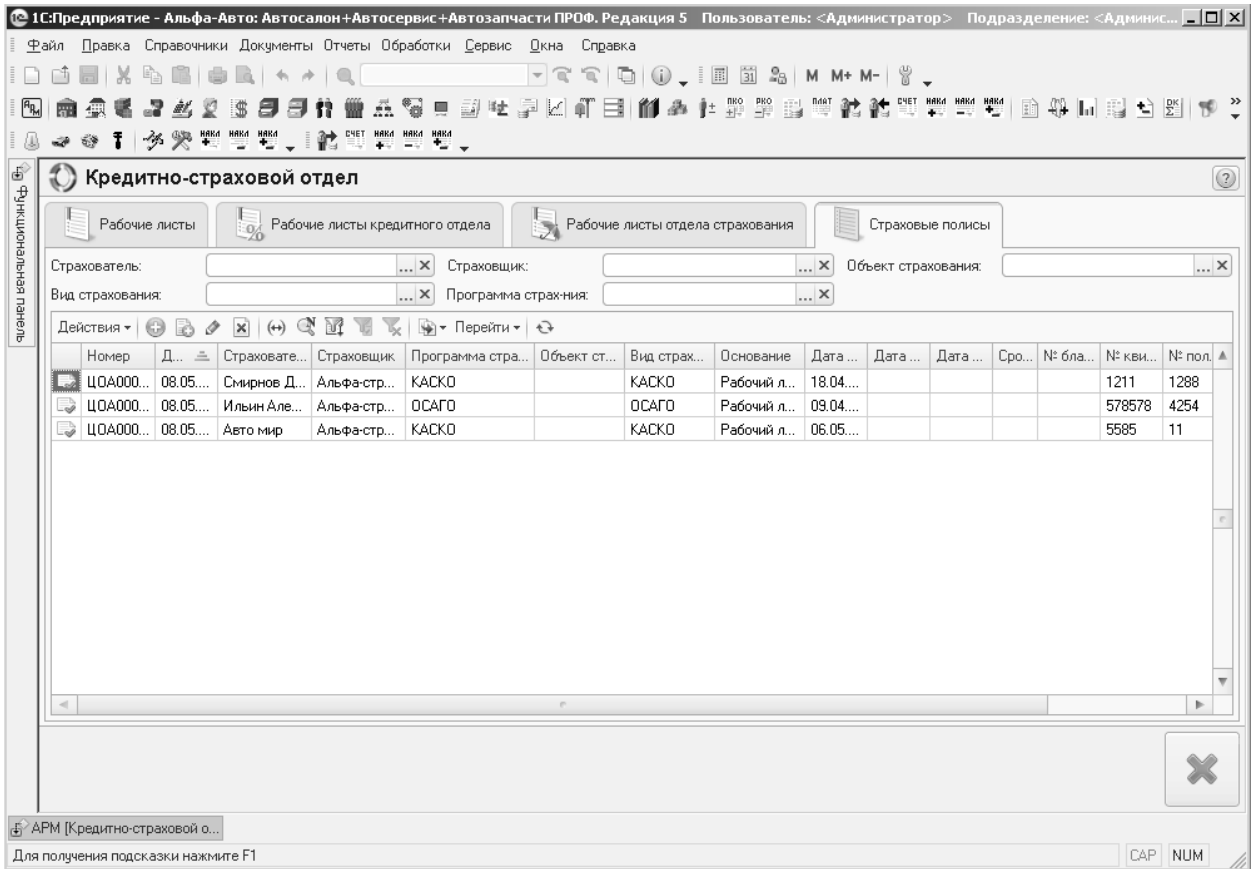


Рисунок 42 АРМ «Кредитно-страховой отдел», закладка «Страховые полисы»

## 5. Отчеты

### 5.1. Анализ работы продавцов

Отчет предназначен для анализа работы продавцов отдела продаж. Отчет позволяет оценить количество рабочих листов, с которыми работает продавец, в разрезе статусов.

Менеджер	Запланировано	Завершено	Создан	Интерес	Отказ	Продажа	Сделка	Итого
Вид события	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество
Беликова Мария Сергеевна	12	7	4	4	1	2	1	31
Анкетирование	1							1
Выдача автомобиля	2	2						4
Прочее	2	2						4
Телефонный звонок	4	2						6
Тест-драйв	3	1						4
Рабочий лист			4	4	1	2	1	12
Кудрицкая Елена Владимировна	5	5	3	2			1	16
Выдача автомобиля	1							1
Личная встреча		1						1
Телефонный звонок	3	2						5
Тест-драйв	1	2						3
Рабочий лист			3	2			1	6
Итого	17	12	7	6	1	2	2	47

Рисунок 43 Отчет «Анализ работы продавцов»

### 5.2. Анализ рабочих листов

Отчет предназначен для анализа потенциальных сделок по продажам автомобилей. Отчет строится по рабочим листам и их статусам. В каждом рабочем листе фиксируется сумма потенциальной сделки, а в статусе (справочник «Статусы рабочего листа») вероятность успешного завершения сделки. На основе этих данных можно рассчитать вероятностный и суммовый потенциал предстоящих сделок.

В группировку строк отчета можно вывести маркетинговые данные, заполняемые в рабочих листах (возраст, реклама, интересующая модель, дополнительные услуги и др.), чтобы построить маркетинговые отчеты.

Статус на дату отчета	Итого	Количество	Суммовый потенциал	Вероятностный потенциал
Создан		4	336 000	40,00
Рабочий лист ЦОА0000003 от 01.04.2013 16:20:33		1		10,00
Рабочий лист ЦО00000001 от 01.04.2013 17:10:08		1		10,00
Рабочий лист ЦОА00000015 от 02.04.2013 0:07:40		1	191 000	10,00
Рабочий лист ЦОА00000012 от 03.04.2013 23:37:44		1	145 000	10,00
Интерес		4	1 380 000	80,00
Рабочий лист ЦОА00000014 от 01.04.2013 10:12:45		1	290 000	20,00
Рабочий лист ЦОА00000001 от 01.04.2013 12:15:00		1	290 000	20,00
Рабочий лист ЦОА00000013 от 01.04.2013 23:52:53		1	400 000	20,00
Рабочий лист ЦОА00000011 от 03.04.2013 23:17:13		1	400 000	20,00
Продажа		2	3 505 000	200,00
Рабочий лист ЦОА00000010 от 03.04.2013 23:15:03		1	1 595 000	100,00
Рабочий лист ЦОА00000016 от 04.04.2013 11:06:17		1	1 910 000	100,00
Итого		10	5 221 000	320,00

Рисунок 44 Отчет «Анализ рабочих листов»

### 5.3. Анализ статусов рабочих листов

Отчет предназначен для анализа продолжительности нахождения рабочего листа в том или ином статусе.

Отчет может быть построен в разрезе статусов, рабочих листов, а также продавцов.

Показатели отчета:

- Длительность – время нахождения в данном статусе всех рабочих листов за период формирования отчета.
- Средняя длительность – средняя длительность одного рабочего листа, получаемая делением длительности всех рабочих листов на общее количество рабочих листов.
- Доля – процентное соотношение нахождения рабочего листа в данном состоянии.

Статус	Итого			
	Длительность, ч	Средняя длительность, ч	Доля, %	КоличествоРабочихЛистов
Создан	1 680,32	1 680,32	25,04	7
Интерес	3 362,85	3 362,85	50,11	6
Продажа	1 668,07	1 668,07	24,85	2
Итого	6 711,23	838,90	100,00	8

Рисунок 45 Отчет «Анализ статусов рабочих листов»

#### 5.4. Анализ работы сотрудников отдела страхования

Отчет предназначен для анализа работы сотрудников отдела страхования в разрезе статусов. Отчет позволяет оценить количество рабочих листов, с которыми работает менеджер, в разрезе статусов.

Анализ работы сотрудников отдела страхования			
Продавец	Создан	Сделка	Итого
Рабочий лист отдела страхования	Количество	Количество	Количество
Беликова Мария Сергеевна	1	1	2
Рабочий лист отдела страхования ЦОА0000001 от 04.04.2013 11:50:00	1	1	2
Итого	1	1	2

Рисунок 46 Отчет «Анализ работы сотрудников отдела страхования»

#### 5.5. Анализ рабочих листов отдела страхования

Отчет предназначен для анализа работы отдела страхования. Отчет строится по рабочим листам отдела страхования и их статусам.

В группировку строк отчета может быть выведена дополнительная информация: программа страхования, страховая компания, модель автомобиля, причина отказа от страхования и т.д.

Анализ рабочих листов отдела страхования	
Статус / Рабочий лист отдела страхования	Показатели Кол-во рабочих листов
Подготовка	3
Рабочий лист отдела страхования Ц000000004 от 02.04.2012 15:08:16	
Рабочий лист отдела страхования Ц000000005 от 02.04.2012 15:51:23	
Рабочий лист отдела страхования Ц000000007 от 02.04.2012 15:52:21	
Сделка	4
Рабочий лист отдела страхования Ц000000006 от 02.04.2012 15:51:52	
Рабочий лист отдела страхования Ц000000008 от 02.04.2012 15:53:13	
Рабочий лист отдела страхования Ц000000009 от 02.04.2012 15:53:46	
Рабочий лист отдела страхования Ц000000010 от 02.04.2012 15:56:05	
Создан	3
Рабочий лист отдела страхования Ц000000001 от 17.03.2012 15:21:28	
Рабочий лист отдела страхования Ц000000002 от 17.03.2012 15:26:03	
Рабочий лист отдела страхования Ц000000003 от 26.03.2012 10:12:12	
<b>Итого</b>	<b>10</b>

Рисунок 47 Отчет «Анализ рабочих листов отдела страхования»

## 5.6. Анализ работы сотрудников кредитного отдела

Отчет предназначен для анализа работы сотрудников кредитного отдела в разрезе статусов. Отчет позволяет оценить количество рабочих листов, с которыми работает менеджер, в разрезе статусов.

Продавец	Одобрена	Рассмотрение	Итого
Рабочий лист кредитного отдела	Количество	Количество	Количество
Беликова Мария Сергеевна	1	1	2
Рабочий лист кредитного отдела ЦОА0000001 от 04.04.2013 12:11:40	1	1	2
Итого	1	1	2

Рисунок 48 Отчет «Анализ работы сотрудников кредитного отдела»

## 5.7. Анализ рабочих листов кредитного отдела

Отчет предназначен для анализа работы кредитного отдела. Отчет строится по рабочим листам кредитного отдела и их статусам.

В группировку строк отчета может быть выведена дополнительная информация: кредитная программа, банк кредитования.


Статус	Итого
Рабочий лист кредитного отдела	Количество
Одобрена	1
Рабочий лист кредитного отдела ЦОА0000001 от 04.04.2013 12:11:40	1
Итого	1

Рисунок 49 Отчет «Анализ рабочих листов кредитного отдела»

## 5.8. Продажи автомобилей с кредитами и страхованием

Отчет предназначен для анализа автомобилей, проданных со страховкой и с привлечением кредитов.



Рисунок 50 Отчет «Продажи автомобилей с кредитами и страхованием»

### 5.9. График выдачи автомобилей

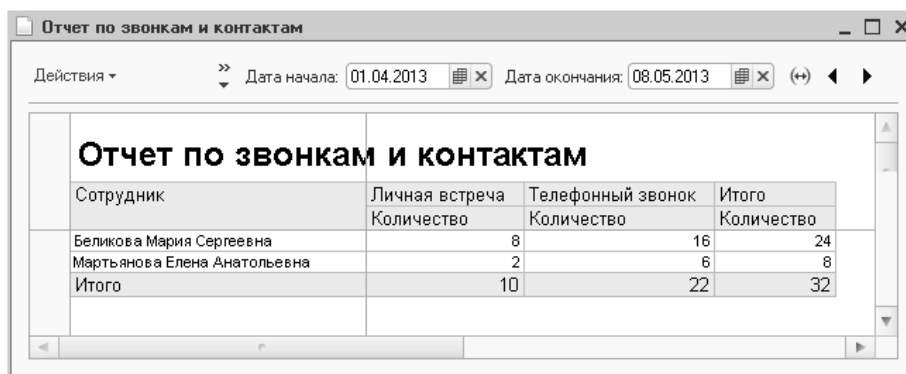
Отчет предназначен для получения печатной формы графика выдачи автомобилей. Отчет строится по документам «Событие» с видом «Выдача автомобиля».

Рисунок 51 Отчет «График выдачи автомобилей»

### 5.10. Отчет по звонкам и контактам

Отчет предназначен для анализа работы сотрудников ресепшена, занимающихся регистрацией обращений клиентов. Отчет строится в разрезе сотрудников и количества зарегистрированных звонков и встреч.

В отчет может быть выведена дополнительная информация, позволяющая собирать маркетинговые данные: интересующая модель, реклама, первичное ли обращение клиента или нет и др.



Сотрудник	Личная встреча Количество	Телефонный звонок Количество	Итого Количество
Беликова Мария Сергеевна	8	16	24
Мартыанова Елена Анатольевна	2	6	8
Итого	10	22	32

Рисунок 52 Отчет «Отчет по звонкам и контактам»

### 5.11. Анализ рассылок

Отчет предназначен для анализа эффективности рассылок и обзвонков. Отчет сопоставляет воздействие на клиента с помощью рассылки или обзвона с положительной реакцией клиента на его дальнейшие покупки (документы «Реализация товаров», «Заказ-наряд», «Заказ на автомобиль»).

#### Анализ рассылок

Источник информации / Клиент	Количество рассылок	Сумма реализаций	Сумма Заказ-нарядов	Сумма заказа на автомобиль
Без рекламы	3			
Авто мир	2			
Барсуков Иван Петрович	1			
Васнецов Дмитрий Александрович	1	92 500,00		632 000,00
Иванов Алексей Дмитриевич	1		2 778,00	20 000,00
Яковлев Вадим Федорович	2			
Реклама в интернете	2			
Авто мир	2			
Енисей	1	4 133,00		

Рисунок 53 Отчет «Анализ рассылок»

### 5.12. Анализ результатов анкетирования

Отчет предназначен для анализа ответов на вопросы анкетирования. Статистика собирается по группам «Раздел», «Вопрос», «Колонка» и «Ответ» и выводится в виде количества ответов, процента распределения и числовым показателем для ответов в виде числа.

Анализ результатов анкетирования

Действия ▾ ▶ Сформировать  На принтер  Новый отчет  ?

Анкета  Раздел  Опрос

Равно

Раздел / Вопрос / Колонка / Ответ	Ответ				
	Количество ответов	Процент ответов	Сумма	Среднее	Процент
Опрос через месяц после продажи автомобиля					
Довольны ли Вы автомобилем?	4				
Нет	1	25,00%			
Да	3	75,00%			
Какие есть замечания к автомобилю?	4				
Не доволен	1	25,00%			
Нет	1	25,00%			
Нет, очень доволен	2	50,00%			
Какие есть замечания по работе менеджера, с которым работали?	4				
Замечаний нет	2	50,00%			
Менеджер не активный, приходилось самому быть инициатором при общении	1	25,00%			
Предложили автомобили, которые не подходят под мои требования	1	25,00%			
Требуются ли дополнительные услуги? Если да, то какие?	5		1,00	1,00	
Нет	2	40,00%			
Хотел бы установить магнитолау	2	40,00%			
Да	1	20,00%	1,00	1,00	100,00%
Хотели бы Вы обслуживать свой автомобиль в нашем автосервисе?	4				
Нет	1	25,00%			
Да	3	75,00%			

Рисунок 54 Отчет «Анализ результатов анкетирования»

### 5.13. Анализ жалоб клиентов

Отчет предназначен для получения информации о жалобах клиентов.

#### Анализ жалоб клиентов

Жалоба клиента / Контрагент / Сотрудник	Количество
<b>Жалоба клиента Ц000000001 от 17.03.2012 15:05:32</b>	<b>1</b>
Белоус Николай Иванович	1
Мартынова Оксана Николаевна	1
<b>Жалоба клиента Ц000000002 от 02.04.2012 17:46:45</b>	<b>1</b>
Иванов Алексей Дмитриевич	1
Нестерова Мария Павловна	1
<b>Жалоба клиента Ц000000003 от 03.04.2012 10:51:13</b>	<b>1</b>
Иванов Алексей Дмитриевич	1
Нестерова Мария Павловна	1
<b>Итого</b>	<b>3</b>

Рисунок 55 Отчет «Анализ жалоб клиентов»

## **6. Описание конфигурации**

### **6.1. Система защиты и лицензирование**

Дополнение «Управление взаимоотношениями с клиентами» активируется отдельной лицензией, без ограничения по количеству рабочих мест. Активация лицензии производится в USB-ключ типового решения «Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти, редакция 5».

Для активации модуля необходимо приобрести лицензию на программный продукт «Дополнение "Альфа-Авто": Управление взаимоотношениями с клиентами, редакция 5», активировать ее в программе через пункт меню «Сервис -> Настройка параметров», обработка «Управление лицензированием». В ответ будет выслан файл обновления ключа защиты. После установки обновления – станет доступным функциональность модуля.

### **6.2. Совместимость дополнения с другими конфигурациями**

Дополнение «Управление взаимоотношениями с клиентами» предназначено для работы только с конфигурацией «Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти ПРОФ, редакция 5».

Работа модуля с конфигурацией «Альфа-Авто: Автосервис+Автозапчасти ПРОФ, редакция 5» или с другими редакциями Альфа-Авто невозможна.

### **6.3. Описание структуры регистров**

#### **6.3.1. Регистр сведений «Регистрация звонков и контактов»**

Регистр сведений «Регистрация звонков и контактов» предназначен для хранения информации обо всех обращениях клиентов в автосалон: звонках и личных визитах.

Периодичность: Непериодический

Режим записи: Независимый

Измерения:

- ДатаДень. День входящего звонка или визита.
- ДатаВремя. Время входящего звонка или визита.
- Сотрудник. Сотрудник, зарегистрировавший звонок/визит. Ссылается на справочник «Сотрудники».
- Клиент. Ссылается на справочник «Контрагенты».

Способ вызова:

Работа с регистром производится через обработку «Ресепшен».

#### **6.3.2. Регистр сведений «Сегментация клиентов»**

Регистр сведений «Сегментация клиентов» предназначен для хранения информации о том, к какому сегменту относится клиент. Одновременно клиент может относиться к нескольким сегментам.

Периодичность: День

Режим записи: Независимый

Измерения:

- Клиент. Ссылается на справочник «Контрагенты».
- СегментКлиента. К какому сегменты относится клиент. Ссылкается на справочник «Сегменты клиентов»

Способ вызова:

Работа с сегментом выполняется с помощью обработки «Работа с сегментом».