



Программный продукт: Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти КОРП, редакция 6 Редакция 1	Дата обновления инструкции: .24.06.20 Актуально на релиз: 6.0.19.14 Автор: avdmar
---	--

**ДОПОЛНЕНИЕ «АЛЬФА-АВТО»:
УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С
КЛИЕНТАМИ, РЕДАКЦИЯ 6**

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И
ОПИСАНИЕ КОНФИГУРАЦИИ**

Москва

2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. НАСТРОЙКА.....	5
1.1. Настройка параметров взаимодействий с клиентами.....	5
1.2. Настройка параметров учета: Органайзер – Почта.....	6
1.3. Настройка работы с почтой.....	7
1.4. Настройка регламентных операций для электронных писем и сообщений SMS.....	9
1.5. Настройка параметров учета: Органайзер –Отправка SMS.....	10
1.6. Настройка параметров учета: Органайзер- События, жалобы, рассылка, заметки напоминания, анкетирование, шаблоны сообщений.....	11
1.7. Настройка реквизитов подразделений для работы Контакт-центра.....	12
1.8. Настройка прав пользователей.....	14
2. ПОДГОТОВКА КОНФИГУРАЦИИ К РАБОТЕ.....	17
3. ОБРАБОТКА КОНТАКТ-ЦЕНТР.....	18
1.1 Колл-центр.....	19
1.2 Визиты клиентов.....	21
1.3 Входящая почта.....	22
1.4 Прочие обращения.....	23
4. СПРАВОЧНИКИ.....	24
4.1. Справочник «Виды событий».....	25
4.2. Справочник «Возражения и причины отказов».....	25
4.3. Справочник «Возрастные группы».....	26
4.4. Справочник «Источники информации».....	26
4.5. Справочник «Категории жалоб клиентов».....	27
4.6. Справочник «Кредитные программы».....	27
4.7. Справочник «Предметы обращения».....	27
4.8. Справочник «Причины отказа от обслуживания».....	28
4.9. Справочник «Программы страхования».....	28
4.10. Справочник «Результат контакта».....	29
4.11. Справочник «Учетные записи электронной почты».....	29
4.12. Справочник «Статусы рабочего листа».....	31
4.13. Справочник «Скрипты разговора».....	32
4.14. Справочник «Вопросы анкет».....	32
4.15. Справочник «Шаблоны анкет».....	35
4.16. Справочник «Маршруты тест-драйва».....	36
4.17. Справочник «Шаблоны сообщений».....	36
5. ДОКУМЕНТЫ.....	38
5.1. Назначение кнопок в верхней части документов.....	38
5.2. Документ «Событие».....	39
5.3. Документ «Сообщение SMS».....	42
5.4. Документ «Электронное письмо».....	43
5.5. Документ «Рабочий лист».....	44
5.6. Документ «Рабочий лист кредитного отдела».....	47
5.7. Документ «Рабочий лист отдела страхования».....	48
5.8. Документ «Страховой полис».....	50
5.9. Документ «Жалоба клиента».....	51
5.10. Документ «Рассылка».....	53
5.11. Документ «Проведение опроса».....	56

5.12. Документ «Анкета»	56
5.13. Документ «Тест-драйв»	57
6. ОСНОВНЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ	59
6.1. Продажа автомобилей	59
6.1.1. Введение	59
6.1.2. Предварительное выяснение потребностей клиента	61
6.1.3. Передача контакта менеджеру или ответственному	61
6.1.4. Передача обращения через напоминание	62
6.1.5. Передача обращения через событие	62
6.1.6. Передача обращения через рабочий лист	63
6.1.7. Взаимодействие с клиентом	64
6.1.8. Взаимодействие с клиентом: значимое событие	67
6.1.9. Подбор автомобиля	69
6.1.10. Запись на тест-драйв	70
6.1.11. Продажа финансовых услуг	71
6.1.12. Заказ автомобиля	72
6.1.13. Оформление продажи и выдача автомобиля	74
6.1.14. Оформление финансовых услуг	76
6.1.15. Пост-продажный опрос	77
6.2. Запись на ремонт	79
6.3. Тест-драйв	82
6.3.1. Введение	82
6.3.2. Автомобили для тест-драйва	82
6.3.3. Запись на тест-драйв	86
6.3.4. Проведение тест-драйва	86
6.4. Рассылки	88
6.4.1. Введение	88
6.4.2. Формирование списка рассылки	88
6.4.3. Выполнение рассылки	89
6.5. Жалобы клиентов	90
6.5.1. Введение	90
6.5.2. Регистрация жалобы	90
6.5.3. Разбор жалобы	91
6.5.4. Аудит жалоб	92
7. ОТЧЕТЫ	93
7.1. Назначение кнопок в верхней части отчетов	93
7.2. Анализ работы продавцов	94
Показатели работы	95
Динамика показателей	96
7.3. Анализ работы сотрудников кредитного отдела	97
7.4. Анализ работы сотрудников отдела страхования	98
7.5. Анализ рабочих листов	98
Показатели работы	99
Маркетинговый анализ	99
Динамика показателей	101
7.6. Анализ рабочих листов кредитного отдела	102
7.7. Анализ рабочих листов отдела страхования	104
7.8. Анализ статусов рабочих листов	106
Анализ параметров	106
Маркетинговый анализ	108

7.9. График выдачи автомобилей	110
7.10. Отчет о проведенных тест-драйвах	111
7.11. Показатели работы менеджеров	111
7.12. Анализ жалоб клиентов	112
7.13. Анализ рассылок	113
7.14. События	114

ВВЕДЕНИЕ

Система управления взаимоотношениями с клиентами является неотъемлемой функциональной областью современной комплексной информационной системы компании. Она предполагает регулярный сбор и анализ информации о взаимодействиях с клиентами, об их предпочтениях. Анализ полученной информации о клиентах и взаимодействиях с ними позволяет увеличить качество обслуживания клиентов, организовать эффективную работу подразделений компании. Описание системы управления взаимоотношениями в конфигурации «Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти КОРП, редакция 6» представлено в данном методическом пособии.

1. НАСТРОЙКА

1.1. НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ С КЛИЕНТАМИ

Основные настройки подсистемы «Управление взаимоотношениями с клиентами», можно найти в подсистеме «Администрирование» в разделе «Настройка параметров учета».

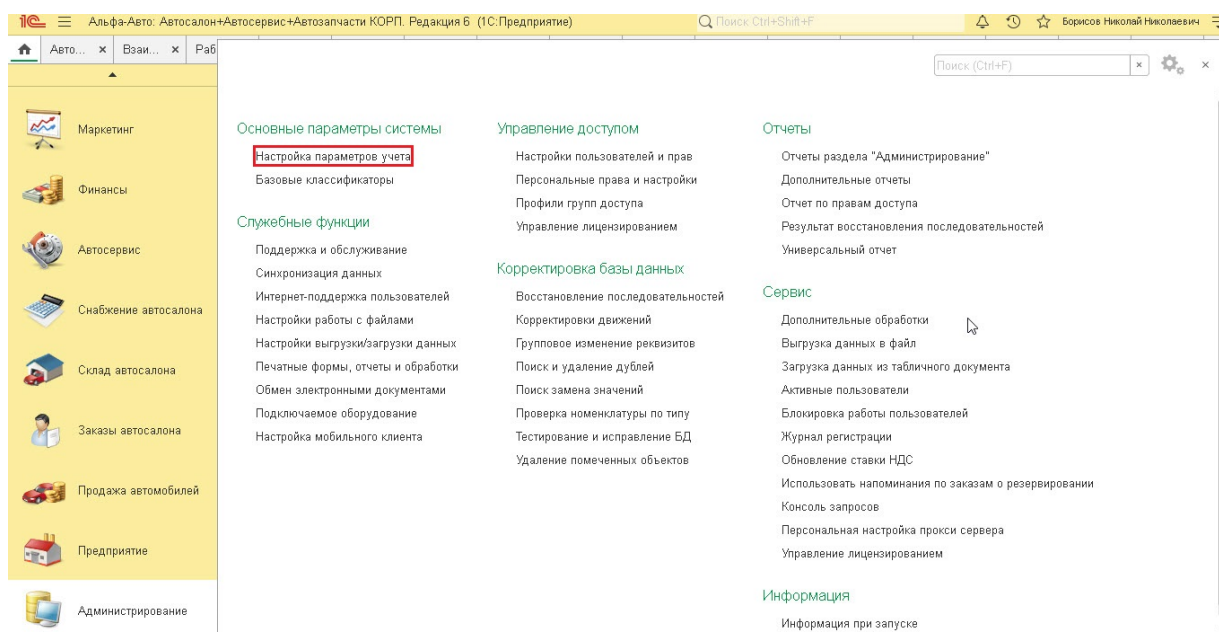


Рис. 1. Подсистема Администрирование раздел «Настройка параметров учета»

Настройки параметров взаимодействий с клиентами находятся на закладке «Организатор».

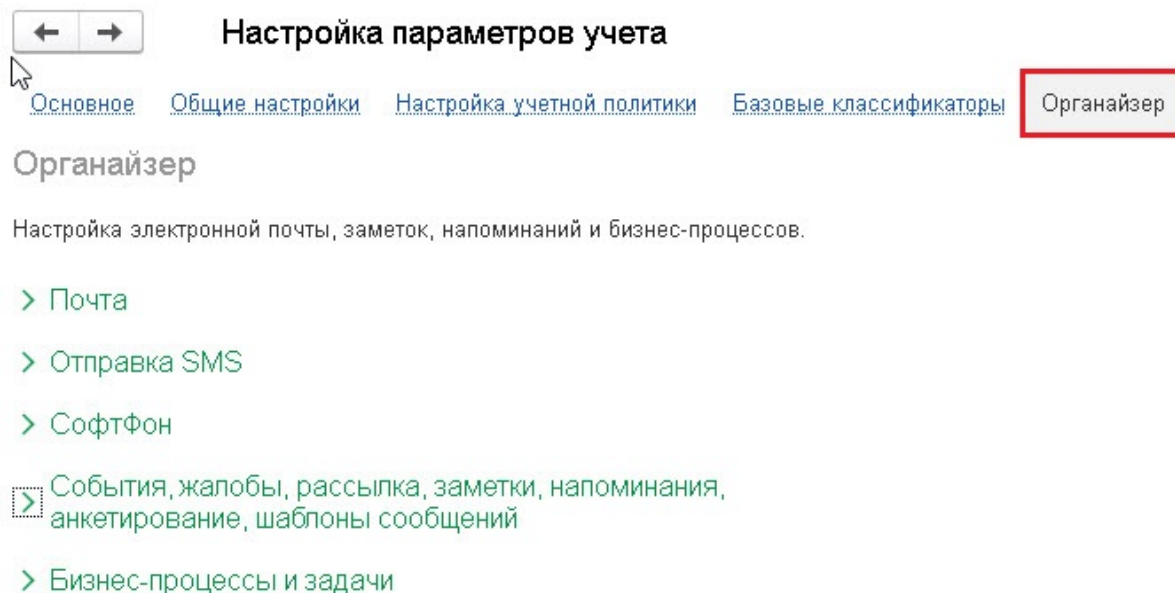


Рис. 2. Закладка «Органайзер» в разделе «Настройка параметров учета»

Рассмотрим подробнее каждый из пунктов меню на закладке «Органайзер».

1.2. НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ УЧЕТА: ОРГАНАЙЗЕР – ПОЧТА.

Основные настройки параметров электронной почты содержатся в разделе «Почта» на закладке «Органайзер» [раздел 4.1].

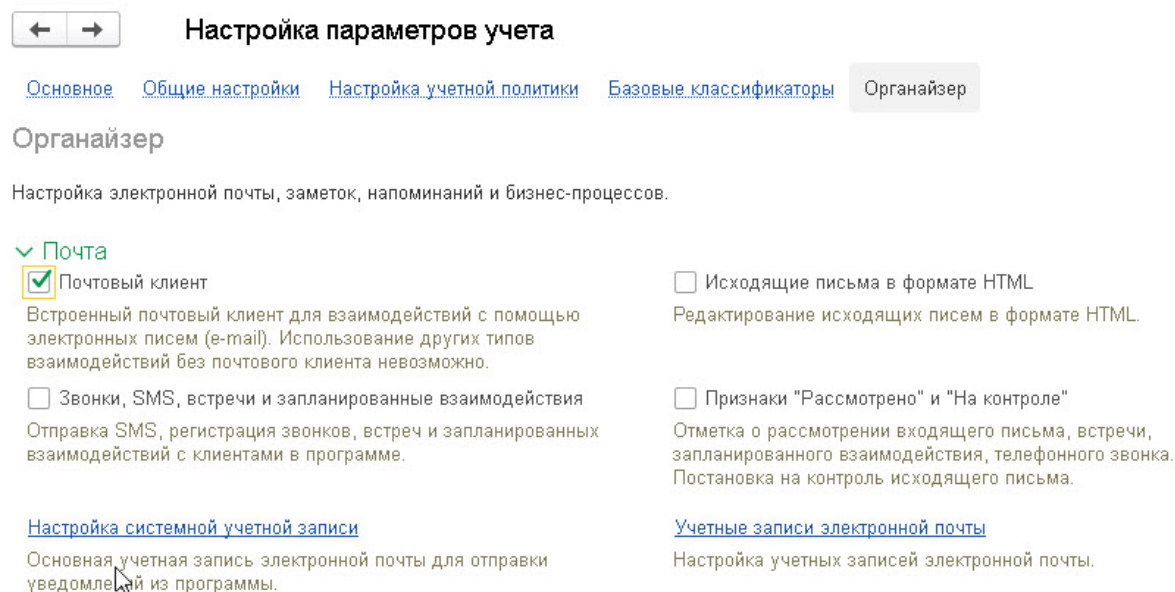


Рис. 3. Настройка почты.

Для отправки и получения электронных писем необходимо выставить флажок «**Почтовый клиент**». Использование других типов взаимодействий без почтового клиента невозможно.

Флажок «**Звонки, SMS, встречи и запланированные взаимодействия**» позволяет регистрировать звонки, SMS, встречи и запланированные взаимодействия в конфигурации.

Флажок «**Исходящие письма в формате HTML**» подключает возможность редактировать исходящих писем в формате HTML (т.е. возможно форматировать

текст, вставлять картинки и гиперссылки). При отключенном флажке исходящие письма будут редактироваться в текстовом формате.

Флажок «**Признаки «Рассмотрено» и «На контроле»**» предоставляет возможность выставить во входящем обращении (письме, встрече, звонке и других видах взаимодействий) поставить отметку о рассмотрении и поставить на контроль исходящее письмо или SMS. Эта функция удобна для совместной работы по взаимодействиям с клиентами.

По гиперссылке «**Настройка системной учетной записи**» осуществляется переход к настройкам основной учетной записи электронной почты. Подробную информацию о настройках системной записи электронной почты можно найти в разделе 2.12.

Список других учетных записей электронной почты и их настройки можно найти, нажав гиперссылку «**Учетные записи электронной почты**». По этой ссылке откроется справочник «**Учетные записи электронной почты**». В справочник можно добавить новые элементы или отредактировать настройки уже имеющихся учетных записей. Описание справочника и настроек учетных записей содержится в разделе 2.12.

1.3. НАСТРОЙКА РАБОТЫ С ПОЧТОЙ.

Настройки подписей в письмах, уведомлений о прочтении и некоторые другие настройки находятся в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Сервис» в пункте меню «**Настройка работы с почтой**».

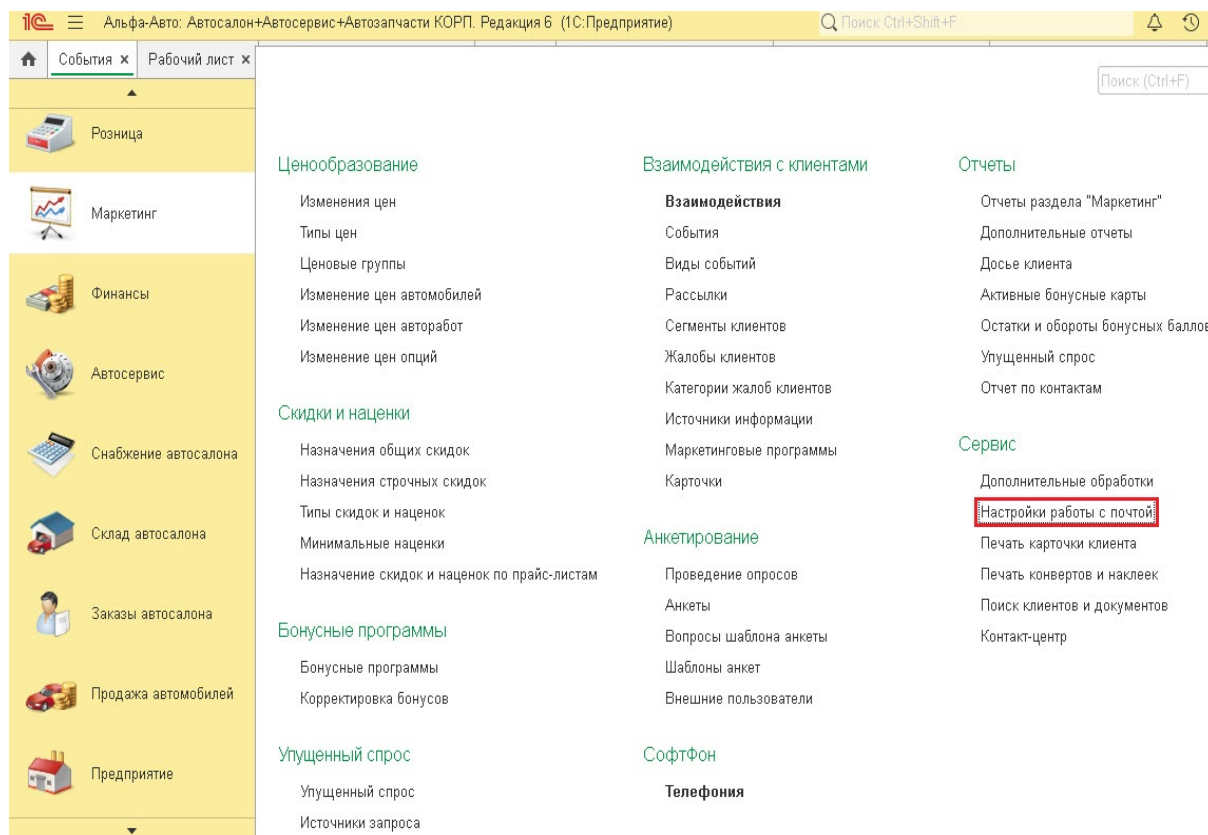


Рис. 4. Настройки работы с почтой в подсистеме «Маркетинг».

На закладке «**Подпись для нового**» можно ввести текст, который будет добавлен в конце нового письма в качестве подписи. Для того, чтобы подпись была добавлена в новые письма, необходимо включить флажок «**Включать подпись для новых сообщений**». Затем следует выбрать формат подписи и набрать текст

подписи (Рис. 60). Формат HTML может быть выбран, если выставлен флаг «Исходящие письма в формате HTML» на закладке «Органайзер» в разделе «Параметры учета» в подсистеме «Администрирование» [раздел 4.2]

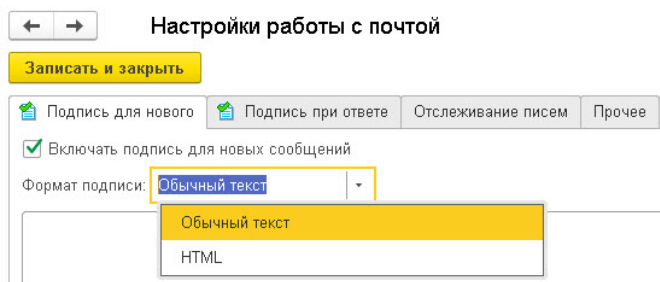


Рис. 5. Закладка «Подпись для нового» в настройке работы с почтой.

На закладке «Подпись при ответе» можно добавить подпись в ответное письмо. Закладка выглядит и может быть заполнена аналогичным образом, как и закладка «Подпись для нового».

ВАЖНО. Если для учетной записи была настроена подпись, то эта подпись будет подставляться в письма.

Закладка «Отслеживание писем» содержит настройки уведомлений о прочтении (Рис. 61). Для получения уведомления о прочтении исходящих писем следует выставить флажок «Уведомление о прочтении». По запросу на уведомление о прочтении входящих писем можно выбрать один из трех вариантов ответа на уведомление: всегда отправлять уведомление (тогда после установки флажка «Рассмотрено» оно будет отправлено), никогда не отправлять уведомление или запрашивать перед тем, как отправить уведомление (после установки флажка «Рассмотрено» будет запрошено согласие отправить уведомление о прочтении).

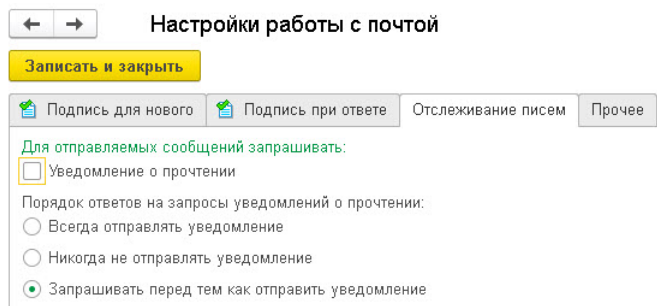


Рис. 6. Закладка «Отслеживание писем» в настройке работы с почтой.

На закладке «Прочее» содержатся следующие настройки:

- Флажок «Отображать тело исходного письма при ответе и пересылке» - если выставлен этот флажок, тогда в документе «Исходящее письмо» текст исходного письма будет отображаться, но отправлен не будет.
- Флажок «Включать тело исходного письма при ответе или пересылке» - возможность вставить текст исходного письма в исходящее письмо.
- Флажок «Отправлять сообщение сразу» - в файловом режиме включает возможность отправить сообщение сразу по нажатию кнопки «Отправить», иначе письма будут отправлены после выполнения регламентного задания.



Рис. 7. Закладка «Прочее» в настройке работы с почтой.

1.4. НАСТРОЙКА РЕГЛАМЕНТНЫХ ОПЕРАЦИЙ ДЛЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ПИСЕМ И СООБЩЕНИЙ SMS.

Для выполнения отправки и доставки электронных писем и SMS необходимо настроить регламентные операции.

Для того, чтобы настроить отправку и получение электронных писем и отправку SMS с некоторой регулярностью, следует в подсистеме «Администрирование» в разделе «Служебные функции» выбрать пункт «Поддержка и обслуживание».

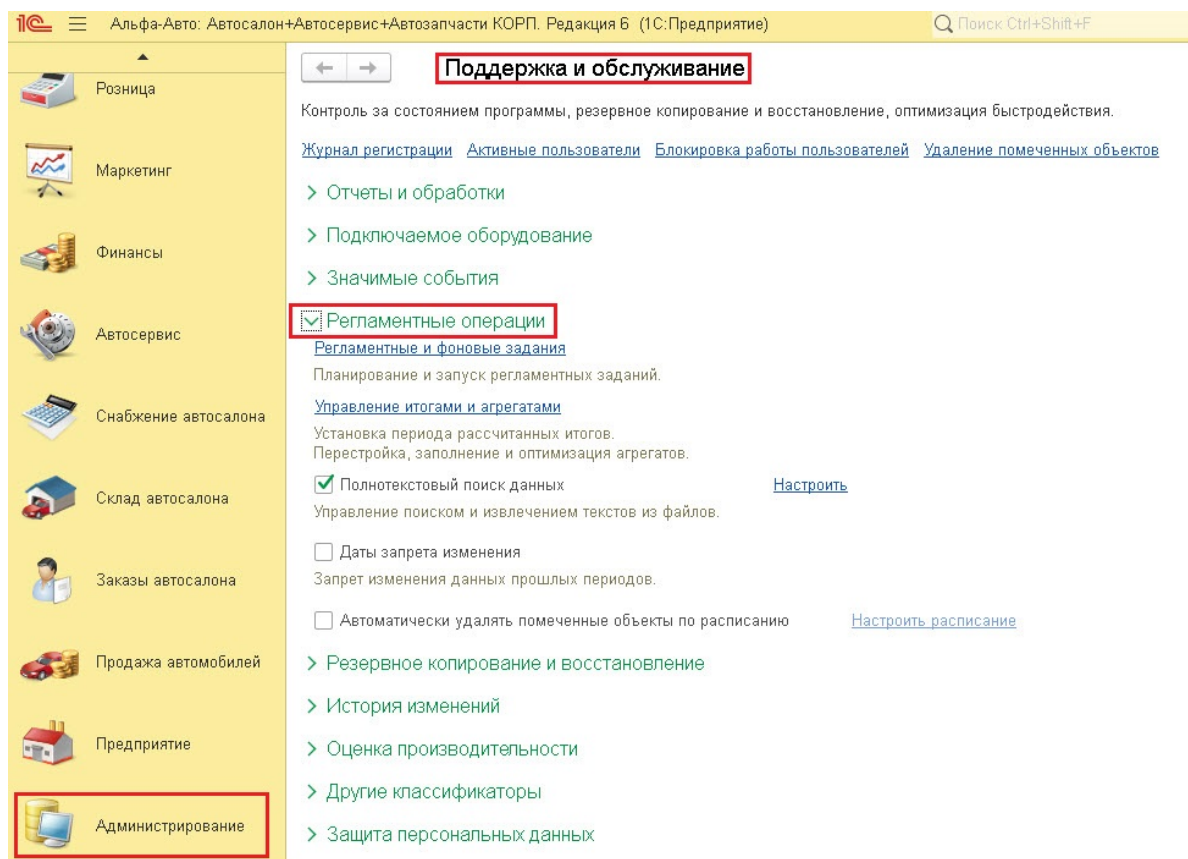


Рис. 8. Подсистема «Администрирование» раздел «Поддержка и обслуживание».

В разделе «Поддержка и обслуживание» необходимо выбрать пункт «Регламентные операции», в котором содержится список выполняемых операций.

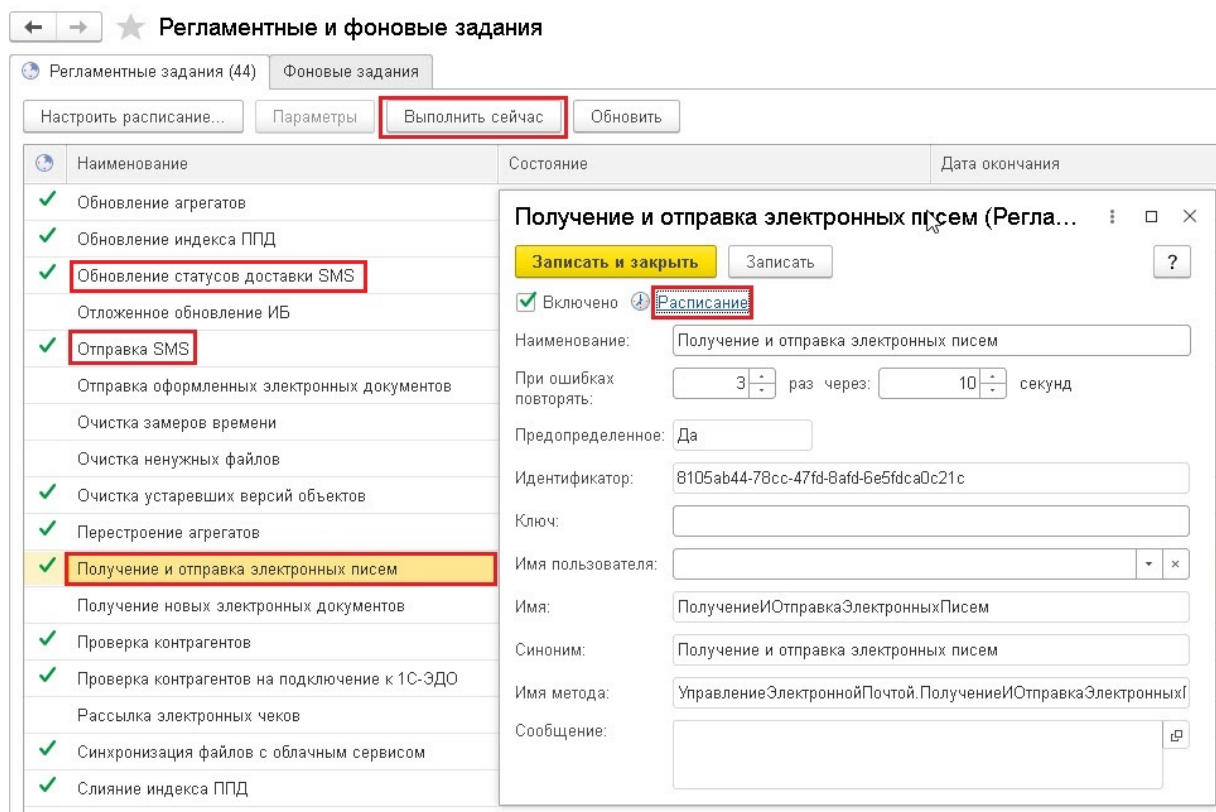


Рис. 9. Настройка регламентного задания по получению и отправке электронных писем.

Для настройки расписания получения и отправки электронных писем следует выбрать соответствующее задание и по гиперссылке «Расписание» указать периодичность проверки почты.

Расписание отправки SMS можно настроить в регламентном задании «Отправка SMS» аналогичным образом.

Для обновления статусов доставки SMS необходимо настроить соответствующее регламентное задание.

Для того, чтобы выполнить регламентное задание немедленно, нужно нажать кнопку «Выполнить сейчас».

1.5. НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ УЧЕТА: ОРГАНИЗЕР –ОТПРАВКА SMS

Для настройки отправки SMS необходимо на закладке «**Организер**» в разделе «Настройка параметров учета» [раздел 4.1]. выбрать пункт «Отправка SMS».

Отправка SMS из конфигурации осуществляется с помощью сервиса «SMS4B». В настройках следует указать логин и пароль сервиса «SMS4B» и имя отправителя.

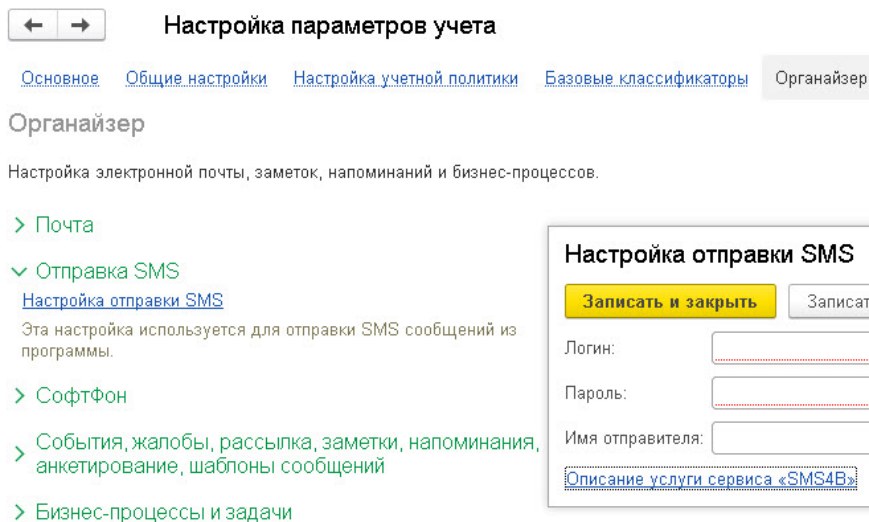


Рис. 10. Закладка «Органайзер» раздел «Отправка SMS».

1.6. НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ УЧЕТА: ОРГАНАЙЗЕР- СОБЫТИЯ, ЖАЛОБЫ, РАССЫЛКА, ЗАМЕТКИ НАПОМИНАНИЯ, АНКЕТИРОВАНИЕ, ШАБЛОНЫ СООБЩЕНИЙ.

В разделе «События, жалобы, рассылка, заметки, напоминания, анкетирование, шаблоны сообщений» можно указать, какие документы и дополнительные возможности конфигурации будут использованы в работе:

- Флажок **«Событие»** - использование документа **«Событие»** [раздел 3.2]. По гиперссылке «Настроить виды событий» можно перейти в справочник «Виды событий» [раздел 2.1] и добавить виды событий, необходимые для работы.
- Флажок **«Жалобы клиентов»** - использование документа **«Жалоба клиента»** [раздел 3.9]. Следует указать в часах время разбора жалобы и время реакции на жалобу.
- Флажок **«Рассылка»** - использование документа **«Рассылка»** [раздел 3.10]
- Флажок **«Заметки»** - использование заметок к различным объектам конфигурации.
- Флажок **«Анкетирование»** - подключает использование анкет, проведение опросов и анализ результатов опросов.
- Флажок **«Напоминания»** - использование напоминаний [Рис. 70, Рис. 72].
- Флажок **«Напоминание о резервировании»** - подключении напоминаний авторам заказов при поступлении товаров на склад.
- Флажок **«Шаблоны сообщений»** -использование шаблонов электронных писем и сообщений SMS. По гиперссылке «Шаблоны сообщений» можно перейти в справочник **«Шаблоны сообщений»** [раздел 2.17].

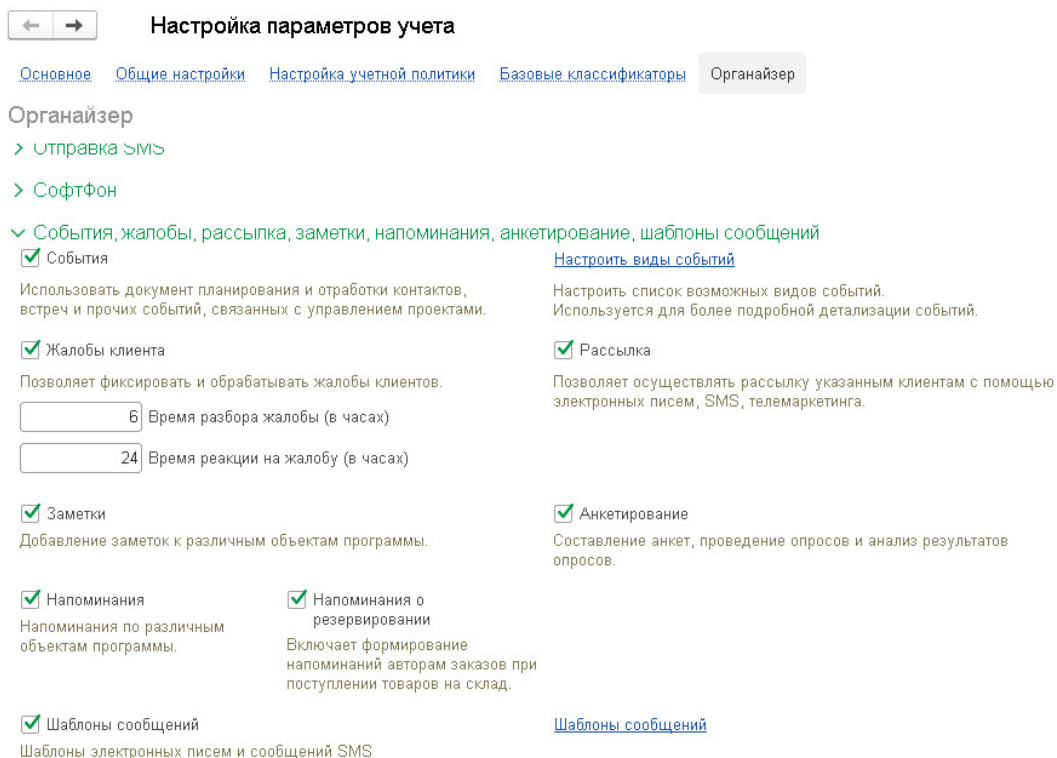


Рис. 11. Закладка «Организер» раздел «События, жалобы, рассылка, заметки напоминания, анкетирование, шаблоны сообщений».

1.7. НАСТРОЙКА РЕКВИЗИТОВ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ДЛЯ РАБОТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА.

Для настройки обработки «**Контакт-центр**» по подразделениям, следует в подсистеме «Главное» в разделе «Справочники» выбрать пункт меню «**Подразделения компании**».

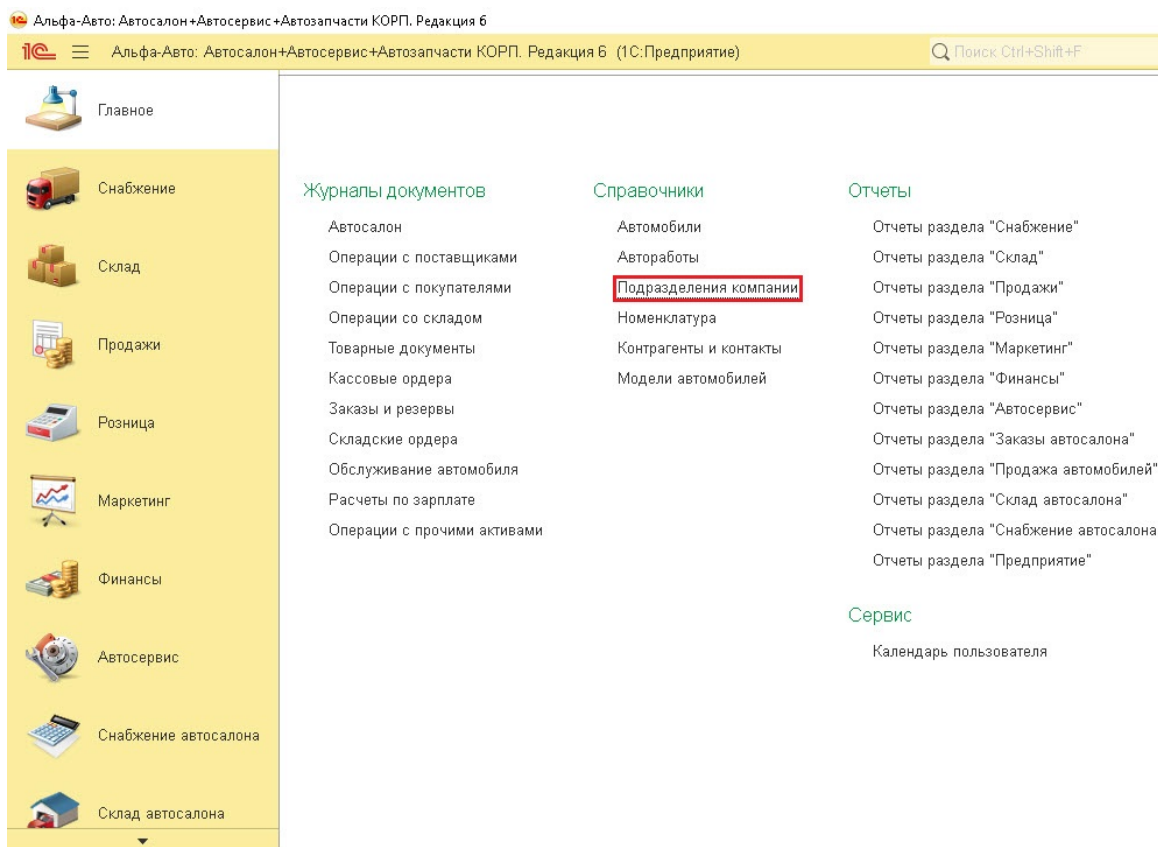


Рис. 12. Подсистема «Главное» раздел «Подразделения компании».

В открывшемся списке подразделений компании необходимо выбрать подразделение для настройки. В форме настройки подразделения на закладке «Дополнительно» указаны настройки обработки **«Контакт-центр»**:

- **Опрос визитов клиентов** – ссылка на справочник **«Проведение опросов»**, шаблон анкеты для визитов клиентов по данному Подразделению.
- **Опрос колл-центра** – ссылка на справочник **«Проведение опросов»**, шаблон анкеты для Колл-центра по данному Подразделению.
- **Скрипт разговора колл-центра** – ссылка на справочник **«Скрипты разговора»**, скрипт для оператора колл-центра по данному Подразделению.
- **Скрипт разговора визита клиентов** – ссылка на справочник **«Скрипты разговора»**, скрипт для визита клиентов по данному Подразделению.
- **Флажок «Завершать событие при создании»** – признак устанавливается для подразделений, сотрудники которых не будут обрабатывать входящий трафик (создавать на основании входящих контактов другие документы), например, администрация, но фиксировать трафик для этих подразделений нужно для статистики.

☆ Подразделение компании: Автосалон Медведково

Основное Банковские счета Структура иерархии подразделений Учетные политики

Записать и закрыть

Еще ?

Наименование: Автосалон Медведково Склонения Код: 00004

Полное наименование: Автосалон Медведково История

Основные данные Контактная информация Учетная политика Расчетные счета **Дополнительно** Логотип

Основной проект:

Основная валюта взаиморасчетов:

Основной инкассатор:

Основная платежная система:

Срок поставки покупателю: 0

Шаблон адреса для контрагентов: ...

Использовать контакты подразделения при печати: ?

Опрос визитов клиентов: Проведение опроса 00000000001 от 15.05.2020 0:00:00

Опрос колл-центра: Проведение опроса 00000000002 от 15.05.2020 0:00:00

Скрипт разговора колл-центра: Скрипт для оператора колл-центра

Скрипт разговора визитов клиентов: Скрипт разговора для визита клиента

Завершать событие при создании

Рис. 13. Закладка «Дополнительно» в разделе «Подразделение организации».

1.8. НАСТРОЙКА ПРАВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.

Для того, чтобы организовать доступ и его уровень к различным объектам конфигурации, необходимо настроить прав пользователей. Список прав пользователей находится в подсистеме «Администрирование» в разделе «Настройка пользователей и прав».

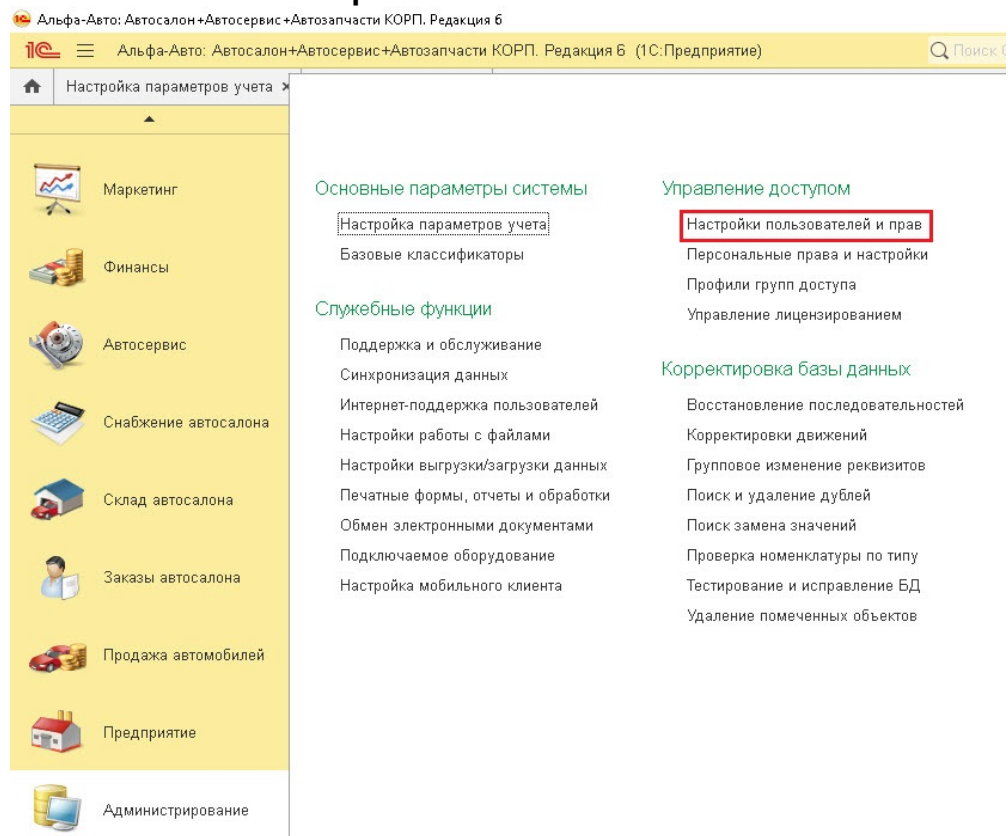


Рис. 14. Меню подсистемы «Администрирование» раздел «Настройка пользователей и прав».

Для настройки прав пользователя следует определить, какие документы, отчеты, обработки, справочники необходимы пользователю для работы и уровень доступа к ним. Для документов, у которых есть функция проведения, возможны 5 уровней доступа: добавление и изменение, проведение, отмена проведения, удаление и просмотр. Для справочников возможен просмотр, добавление и изменение, удаление. Для обработок – использование.

← → **Настройки пользователей и прав**

Администрирование пользователей, настройка групп доступа, предоставление доступа для внешних пользователей, управление пользовательскими настройками.

- ✓ **Пользователи**

[Пользователи](#) [Настройки входа](#)

Ведение списка пользователей, которые работают с программой. Сложность и смена паролей, ограничение работы неактивных пользователей.

Группы пользователей

Объединение пользователей в группы.
- ✓ **Внешние пользователи**

Разрешить доступ внешним пользователям

Предоставление удаленного доступа партнерам к программе.

[Внешние пользователи](#) [Настройки входа](#)

Ведение списка внешних пользователей, которым предоставлен удаленный доступ к программе. Сложность и смена паролей, ограничение работы неактивных внешних пользователей.
- ✓ **Группы доступа**

[Группы доступа](#) [Профили групп доступа](#)

Групповая настройка прав доступа. Шаблоны настроек прав доступа пользователей.

Ограничивать доступ на уровне записей

Расширенная настройка, позволяющая максимально гибко настраивать права доступа к справочникам, документам и другим данным программы в предусмотренных разрезах.
- Персональные настройки пользователей**

[Копирование настроек](#) [Настройки пользователей](#)

Копирование пользовательских настроек между учетными записями. Управление пользовательскими настройками отчетов, внешнего вида программы и прочими настройками.

[Очистка настроек](#)

Удаление настроек у всех или выбранных пользователей.

Рис. 15. Подсистема «Администрирование» раздел «Настройка пользователей и прав».

По гиперссылке «Пользователи» можно перейти в справочник «Пользователи».

← → ☆ **Пользователи** ↻ ⓘ ×

Создать Создать на основании СофтФон

Все пользователи	Полное имя	Дата последней активности
	<Не указан>	
	Абрамов Дмитрий Викторович	18.02.2020, 9:52:17
	Агафонова Дарья Алексеевна	21.01.2020, 16:24:05
	Администратор	13.06.2020, 16:18:58
	Алехина Анна Семеновна	13.12.2019, 16:13:46
	Альф	
	Альф А.А.	
	Артамонов Игорь Степанович	
	Афанасьева Римма Денисовна	
	Барковский Дмитрий Константинович	24.12.2019, 19:03:18
	Бахтин Сергей Михайлович	
	Берестов Аркадий Викторович	
	Гайкин Ш.П.	
	Гарандин Юрий Владимирович	09.06.2020, 23:50:27
	Головачев Моисей Аркадьевич	
	Гончаров Михаил Васильевич	
	Горбачев Юрий Дмитриевич	

Показывать пользователей нижестоящих групп Показывать недействительных пользователей

Рис. 16. Справочник «Пользователи».

Выбрав пользователя, можно просмотреть и отредактировать его права.

Нажав кнопку **«Права и настройки»**, можно настроить персональные права и настройки пользователя. Также в этой форме производится настройка расширения прав доступа для определенных прав и настроек, настройка пользователей с персональными группами доступа и настройка использования утверждения документов. На закладке **«Права и настройки»** в папке **«Управление взаимоотношениями с клиентами»** находятся настройки прав для обработки **«Контакт-центр»**.

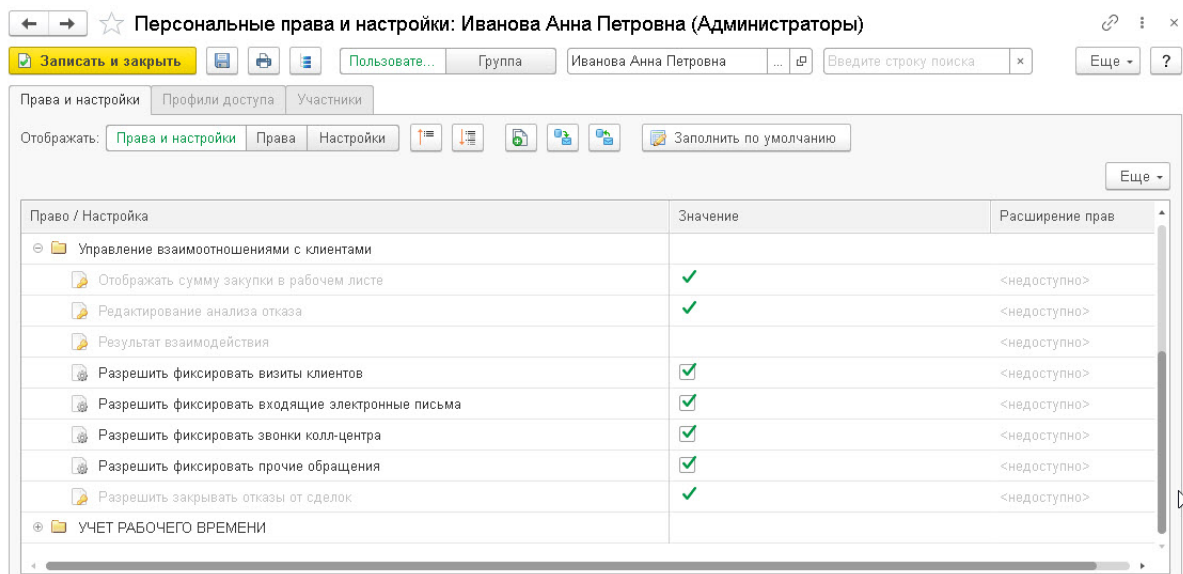


Рис. 17. Обработка «Персональные права и настройки» закладка «Права и настройки».

На закладке **«Профили пользователя»** следует выбрать профили пользователя. Они определяют уровень доступа к объектам конфигурации.

Для пользователей, работающих в подсистеме **«Управление взаимоотношениями с клиентами»**, можно использовать следующие predetermined profiles or their combination:

Аналитик отдела маркетинга.

Аналитик отдела по работе с клиентами.

Аналитик отдела продаж новых автомобилей.

Ключевой пользователь отдела продаж новых автомобилей.

Ключевой специалист отдела маркетинга.

Ключевой специалист по работе с клиентами.

Состав ролей профиля можно посмотреть, кликнув мышкой на выбранный профиль (Рис. 76). Также можно просмотреть профиль, нажав гиперссылку **«Профили групп доступа»** [Рис. 73]). Состав ролей любого профиля можно изменить, и возможно также создать новые профили доступа. Удобно объединить пользователей в группы. Для того, чтобы объединять пользователей в группы, следует выставить флажок **«Группы пользователей»** (Рис. 73). Для того, чтобы более гибко настраивать права пользователей, необходимо выставить флажок **«Ограничить доступ на уровне записей»**.

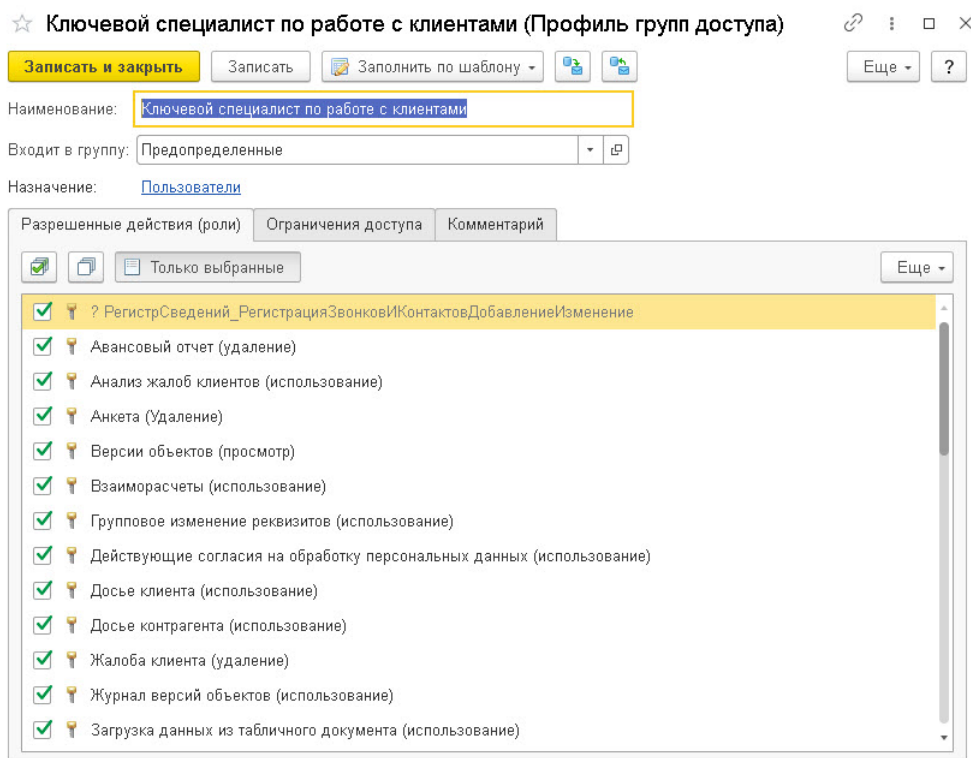


Рис. 18. Пример набора ролей профиля группы доступа.

2. ПОДГОТОВКА КОНФИГУРАЦИИ К РАБОТЕ

Перед внедрением подсистемы «Управление взаимоотношениями с клиентами» следует внимательно ознакомиться с содержанием данного методического пособия. В конфигурации должны быть заполнены основные справочники: «Организации», «Сотрудники», «Подразделения», «Номенклатура». Важно определить организацию бизнес-процессов в компании и порядок работы каждого сотрудника в соответствии с ней, подготовить конфигурацию к работе, выполнив необходимые настройки конфигурации, настроив права доступа пользователей и значимые события и заполнив справочники, необходимые для использования документов по работе с клиентами в подсистеме.

В таблице ниже указаны документы и связанные с ними справочники со ссылками на их описания.

Название объекта	Необходимые справочники
Обработка «Контакт-центр» [раздел 1]	Скрипты разговора [раздел 2.14] Учетные записи электронной почты [раздел 2.12]
Документ «Событие» [раздел 3.2]	Виды событий [раздел 2.1] Источники информации [раздел 2.4] Возражения и причины отказа [раздел 2.2]
Документ «Рабочий лист» [раздел 3.5]	Источники информации [раздел 2.4] Возрастные группы [раздел 2.2] Возражения и причины отказа [раздел 2.2] Статусы рабочего листа [раздел 2.3]
Документ «Рабочий лист кредитного отдела» [раздел 3.6]	Кредитные программы [раздел 2.5] Возражения и причины отказа [раздел 2.2] Статусы рабочего листа [раздел 2.13]
Документ «Рабочий лист отдела страхования»	Статусы рабочего листа [раздел 2.13]

[раздел 3.7]	
Документ «Страховой полис» [раздел 3.8]	Программы страхования [раздел 2.9] (также необходимо заполнить справочник «Номенклатура» агентскими услугами) Должности
Документ «Тест-драйв» [раздел 3.13]	Маршрут тест-драйвов [раздел 2.16] Результат контактов [раздел 2.10]
Документ клиента «Жалобы» [раздел 3.9]	Категории жалоб клиентов [раздел 2.5]
Документ «Рассылка» [раздел 3.10]	Шаблоны анкет [раздел 2.15] Источники информации [раздел 2.4] Учетные записи электронной почты [раздел 2.12]
Документ «Электронное письмо»	Шаблоны сообщений [раздел 2.17]
Документы «Проведение опросов» [раздел 3.11] и «Анкета» [раздел 3.12]	Шаблоны анкет [раздел 2.15]

Для того, чтобы получать актуальную информацию по взаимодействиям с клиентами, отслеживать состояние сделок, необходимо следить за своевременным обновлением вводимой в конфигурацию информации: оперативно указывать состояние событий, статусы документов и тщательно отражать все появляющиеся изменения.

3. ОБРАБОТКА КОНТАКТ-ЦЕНТР

Обработка «**Контакт-центр**» предназначена для регистрации и обработки входящих обращений (звонки, электронные обращения) и визитов клиентов.

Ее можно найти в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Сервис»

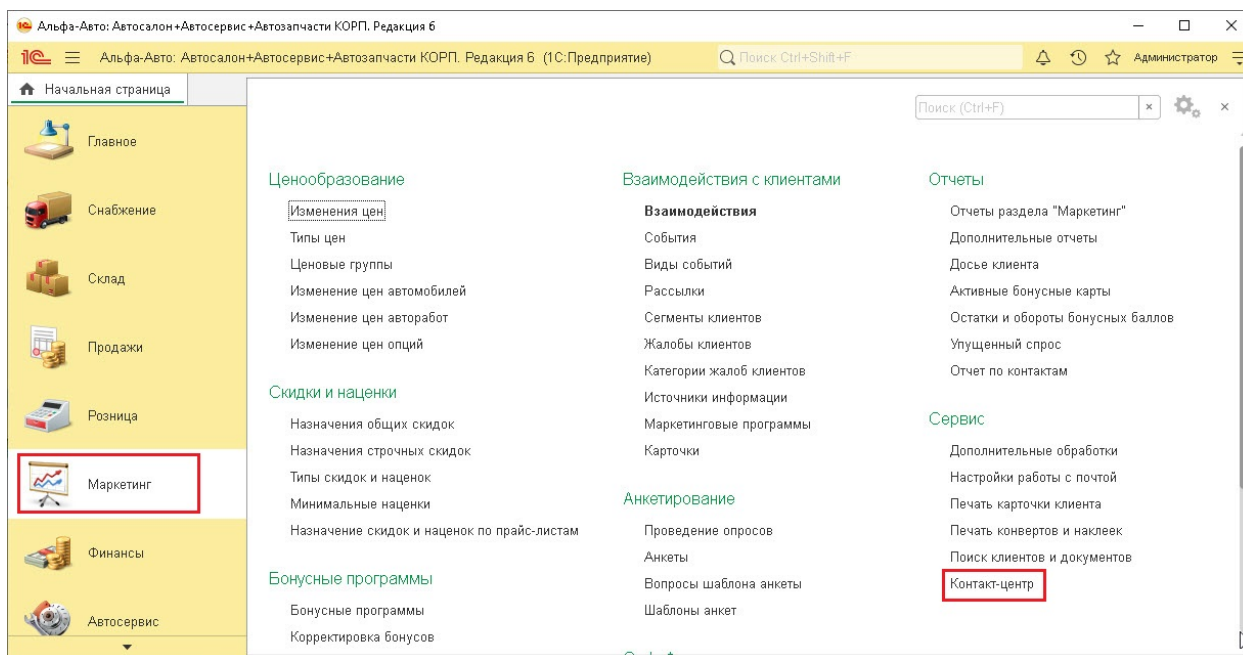


Рис. 19. Подсистема «Маркетинг»

Обработка «**Контакт-центр**» имеет 4 режима работы:

1. **Колл-центр** - основной режим работы, предназначен для регистрации входящих звонков
2. **Визиты клиентов** - используется для личных встреч и визитов клиентов.
3. **Входящая почта** – режим для обработки входящих электронных писем.
4. **Прочие обращения** – режим для регистрации других способов взаимодействия с клиентами (например, сообщения через мессенджеры или иные каналы коммуникации).

Для переключения между режимами используется панель кнопок в верхней части рабочей области.

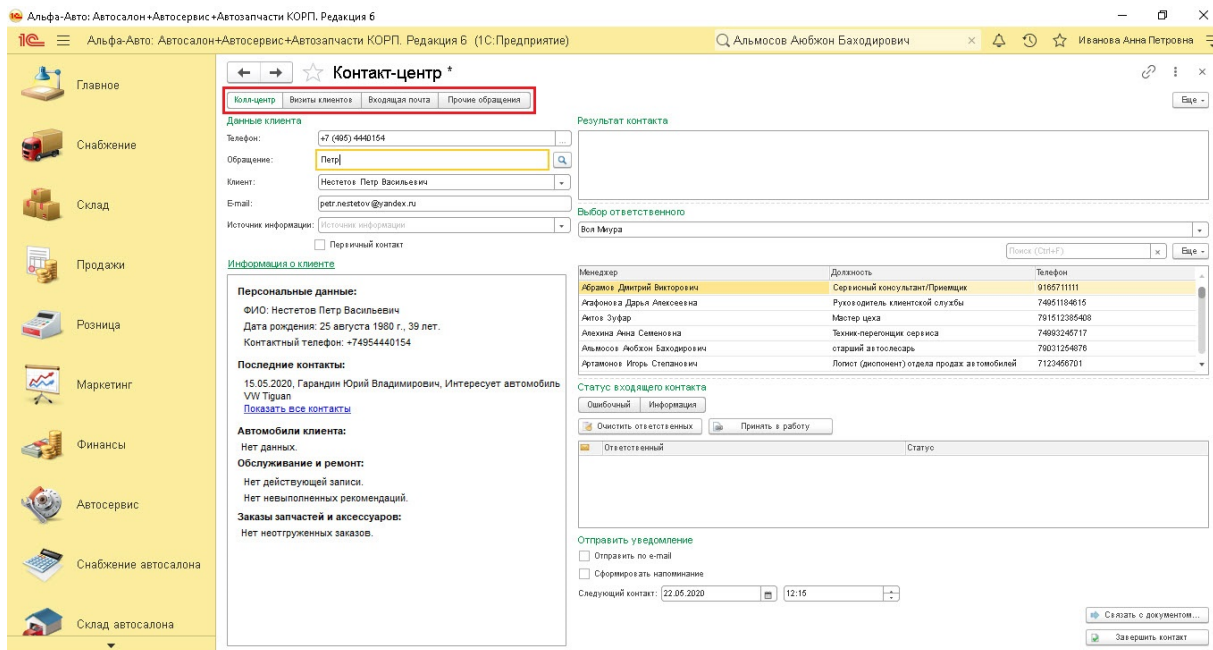


Рис. 20. Обработка «Контакт-центр» режим «Колл центр».

Рассмотрим подробнее каждый из этих режимов.

1.1 КОЛЛ-ЦЕНТР

Режим **«Колл-центр»** предназначен для регистрации входящих звонков клиентов.

Рабочая область этого режима состоит из нескольких разделов.

Раздел **«Данные клиента»** используется для заполнения основных данных контакта и содержит следующие поля:

Телефон - номер телефона клиента, его можно ввести непосредственно в поле или с помощью формы форматного ввода.

Обращение - в этом поле содержится информация о том, как представился клиент.

Клиент - поле будет заполнено элементом справочника **«Контрагенты»** при условии, что клиент будет найден по введенному номеру телефона

E-mail - может заполняться вручную или заполняется автоматически после поиска и выбора клиента из справочника **«Контрагенты»**.

Источник информации - позволяет выбрать из справочника информацию о том, откуда клиент узнал о компании. Наполнение справочника **«Источники**

информации» следует продумать заранее для последующего анализа информации.

Флажок **«Первичный контакт»** - выставленный флажок означает, что клиент впервые обратился в компанию.

Раздел **«Информация о клиенте»** - будет заполнен только для существующих клиентов и содержит краткую информацию о клиенте для оператора. Эта информация позволяет оператору понять потребности клиента и быстрее определить менеджера, с которым необходимо связаться для решения вопроса клиента. Раздел содержит следующие данные:

Персональные данные - личные данные клиента

Последние контакты - информация о том, кто, когда и по какому вопросу общался с клиентом.

Автомобили клиента - данные об автомобилях клиента из справочника «Контрагенты»

Обслуживание и ремонт - сведения о действующих записях клиента на ремонт и невыполненных сервисных кампаниях.

Заказы запчастей и аксессуаров - информация о заказах запчастей

Раздел **«Результат контакта»** содержит заметки о вопросах клиента и общих результатах проведенного разговора, заполняется в произвольной форме.

Раздел **«Выбор ответственного»** содержит список сотрудников компании, из которых можно выбрать ответственного по работе с клиентом по данному обращению.

Для удобства работы со списком в верхней части раздела предусмотрен фильтр по подразделению.

Раздел **«Статус входящего контакта»**. В том случае, если обращение не требует дальнейшей обработки, оператор может установить статус обращения «Информация» или «Ошибочный» и завершить контакт нажатием кнопки «Завершить контакт».

Для сообщений, которые требуют дальнейшей обработки, выбор ответственного обязателен. При выборе ответственного сотрудник автоматически попадает в список ответственных. После выбора ответственного оператор указывает, удалось ли соединить клиента с ответственным.

Если с выбранным ответственным соединить клиента не удалось, тогда оператор может выбрать другого ответственного, который также будет добавлен в список ответственных, и попробовать соединить с ним. Таким образом, сохраняется история переключения звонков, которую в дальнейшем можно использовать для повышения эффективности работы колл-центра.

Возможен вариант работы, когда в компании нет колл-центра и обработкой входящих обращений занимаются непосредственно специалисты по продажам. Они самостоятельно принимают звонки и затем обрабатывают обращения. В таком случае удобно использовать кнопку «Принять в работу», которая позволяет оператору назначить ответственным самого себя за обработку обращения. Кнопка «Принять в работу» становится доступной, когда в профиле пользователя указан сотрудник компании.

Раздел «**Отправка уведомлений**» - в Колл-центре предусмотрена возможность выполнить некоторые действия автоматически:

Отправить уведомление по e-mail – отправить сообщение ответственному по электронной почте о входящем контакте клиента.

Сформировать напоминание – создать напоминание о входящем контакте ответственному в самой конфигурации

Запланировать следующий контакт эта опция позволяет указать дату и время следующего контакта. Например, если клиент попросил перезвонить позже.

Раздел «**Скрипт разговора**» – содержит перечень подсказок оператору: возможный план разговора, вопросы в правильной формулировке, которые необходимо задать клиенту, и прочее. Скрипт разговора можно увидеть, нажав кнопку «Еще» в верхней правой части рабочей области. Скрипт разговора можно описать в справочнике «**Скрипты разговора**» [раздел 2.14]. Он задается для каждого подразделения. Таким образом, можно задать различные скрипты для специалистов различных видов деятельности компании. Например, для отдела продаж автомобилей и отдела послепродажного обслуживания.

Завершающим действием при регистрации звонка являются кнопки завершения звонка:

Кнопка «Завершить контакт» записывает ту информацию, которую заполнил оператор, в документ «**Событие**» и сохраняет его. После записи документа все поля контакт-центра очищаются, и оператор может заполнять данные следующего звонка.

Кнопка «Связать с документом» позволяет дополнительно после записи документа «**Событие**» обработать обращение и связать его с другим документом бизнес-процесса. Например, с рабочим листом продажи автомобиля. Эту функцию удобно использовать, если обращения клиентов обрабатывают сами специалисты по продажам.

1.2 ВИЗИТЫ КЛИЕНТОВ

Режим «Визиты клиентов» используется для регистрации личных встреч с клиентами.

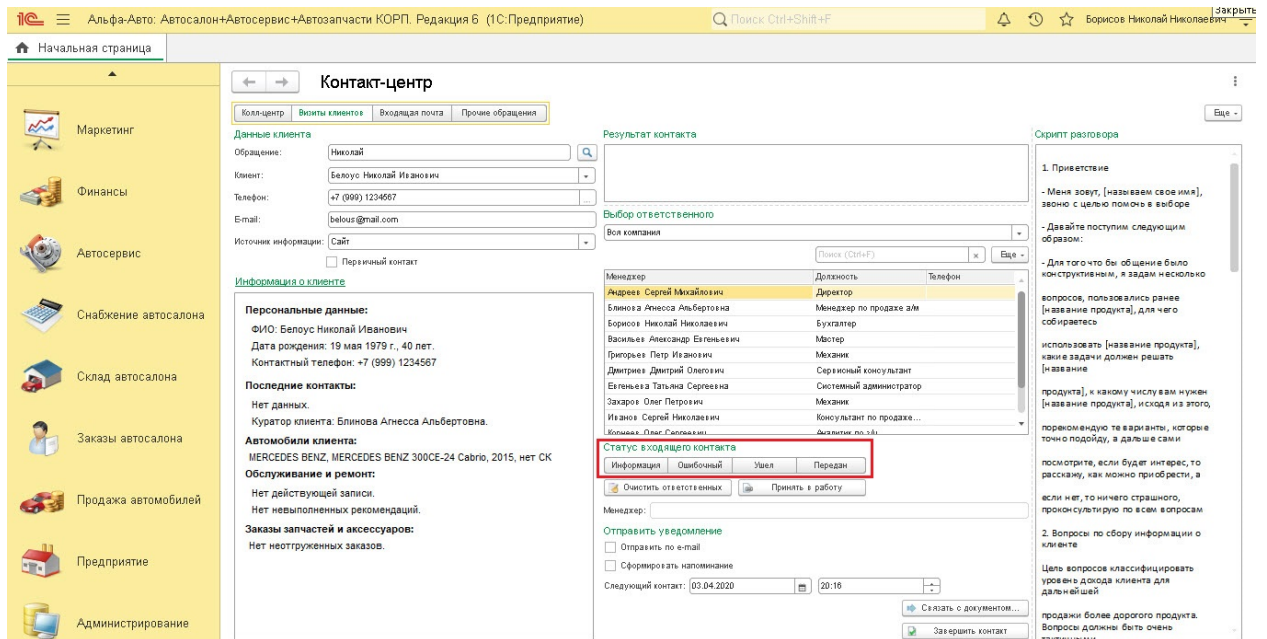


Рис. 21. Обработка «Контакт-центр» режим Визиты клиентов

Функционал практически полностью совпадает с функционалом режима «Колл-центр» [раздел 1.1].

В разделе «Статус контакта» больше вариантов для отражения цели визита, в отличие от режима «Колл-центр»:

Информация - оператор сам проинформировал клиента/клиент хотел передать информацию.

Ошибочный – визит по ошибке.

Ушел - например, если клиент не дождался ответственного и ушел.

Передан – клиент был передан ответственному.

1.3 ВХОДЯЩАЯ ПОЧТА.

Режим «Входящая почта» служит для обработки сообщений электронной почты.

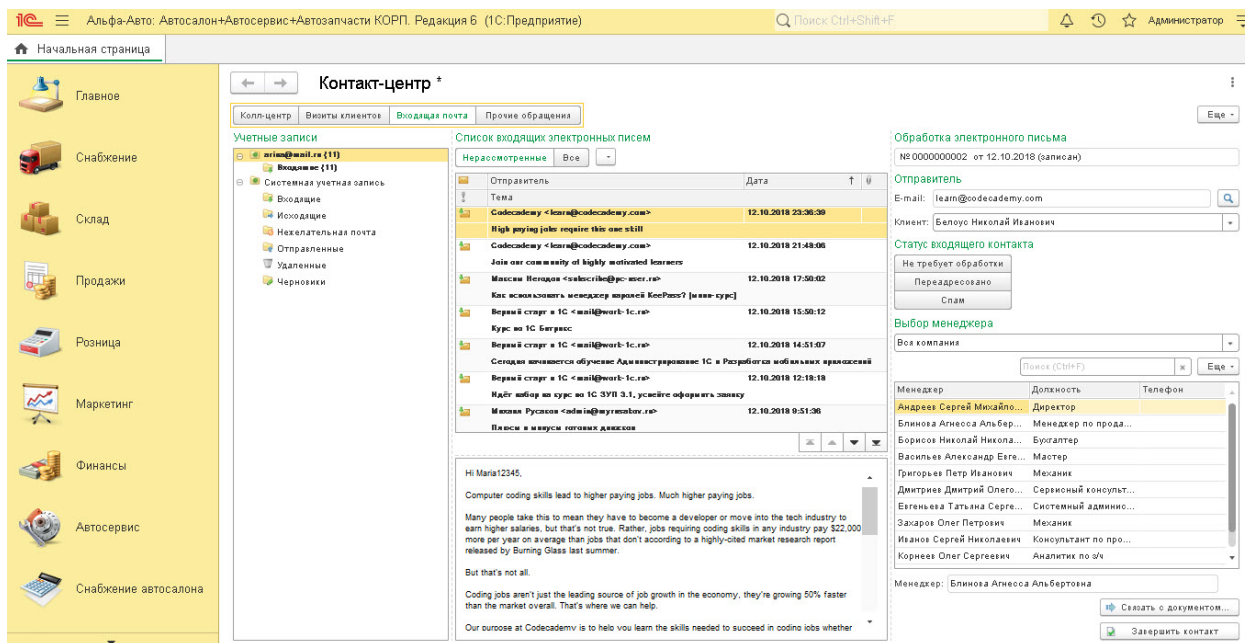


Рис. 22. Обработка «Контакт-центр» режим Входящая почта

Для отправки и получения писем по электронной почте необходимо настроить учетную запись [раздел 4.2] и периодичность выполнения регламентного задания по отправке и получению писем [раздел 4.4]

Рассмотрим рабочую область слева направо.

Раздел «**Учетные записи**» - в этом разделе содержится список учетных записей электронной почты, для каждой учетной записи предусмотрен стандартный набор папок: входящие, исходящие, отправленные, нежелательная почта, удаленные и черновики).

При выборе одной из папок в разделе «**Список входящих электронных писем**» отображается список писем, хранящихся в выбранной папке. Для входящих писем есть возможность отобразить все письма или только нерассмотренные с помощью переключателя. По кнопке «i» можно включить/выключить отображение в нижней части раздела содержания письма, выбранного в списке писем.

В разделе «**Обработка электронного письма**» отображается номер и дата документа «**Входящее электронное письмо**». В поле «Клиент» необходимо указать клиента из справочника «**Контрагенты**». Затем следует указать статус входящего контакта: спам, не требует обработки или переадресовано. В случае статуса «Переадресовано» необходимо выбрать сотрудника, который будет обрабатывать данное письмо. После выбор статуса возможно завершить контакт, нажав соответствующую кнопку или связать письмо с документом по кнопке «Связать с документом».

По нажатию кнопки «Связать с документом» открывается окно выбора документа (Рис. 5).

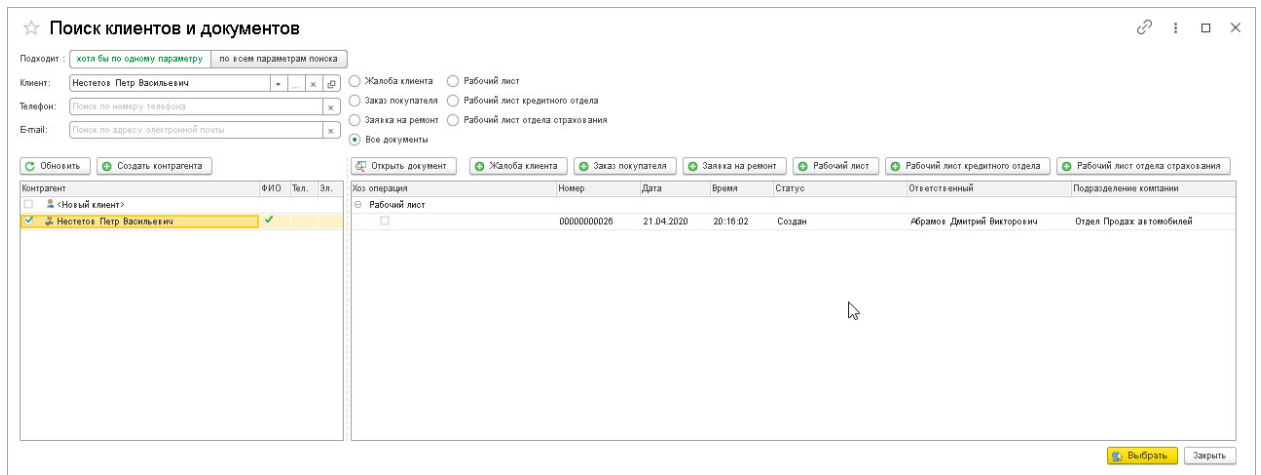


Рис. 23. Поиск клиентов и документов для связи входящего письма с документом.

В открывшемся окне выбранное письмо можно связать с уже имеющимся документом по взаимодействию с данным клиентом или же создать новый документ: заказ покупателя, заявка на ремонт, рабочий лист, рабочий лист кредитного отдела, рабочий лист отдела страхования или жалоба клиента.

1.4 ПРОЧИЕ ОБРАЩЕНИЯ.

Данный режим предназначен для регистрации прочих обращений клиентов. Например, для обращений через мессенджеры или сайт. Функционал раздела совпадает с функционалом раздела «Визиты клиентов» [раздел 1.2]. В поле «Программа» можно указать маркетинговую программу.

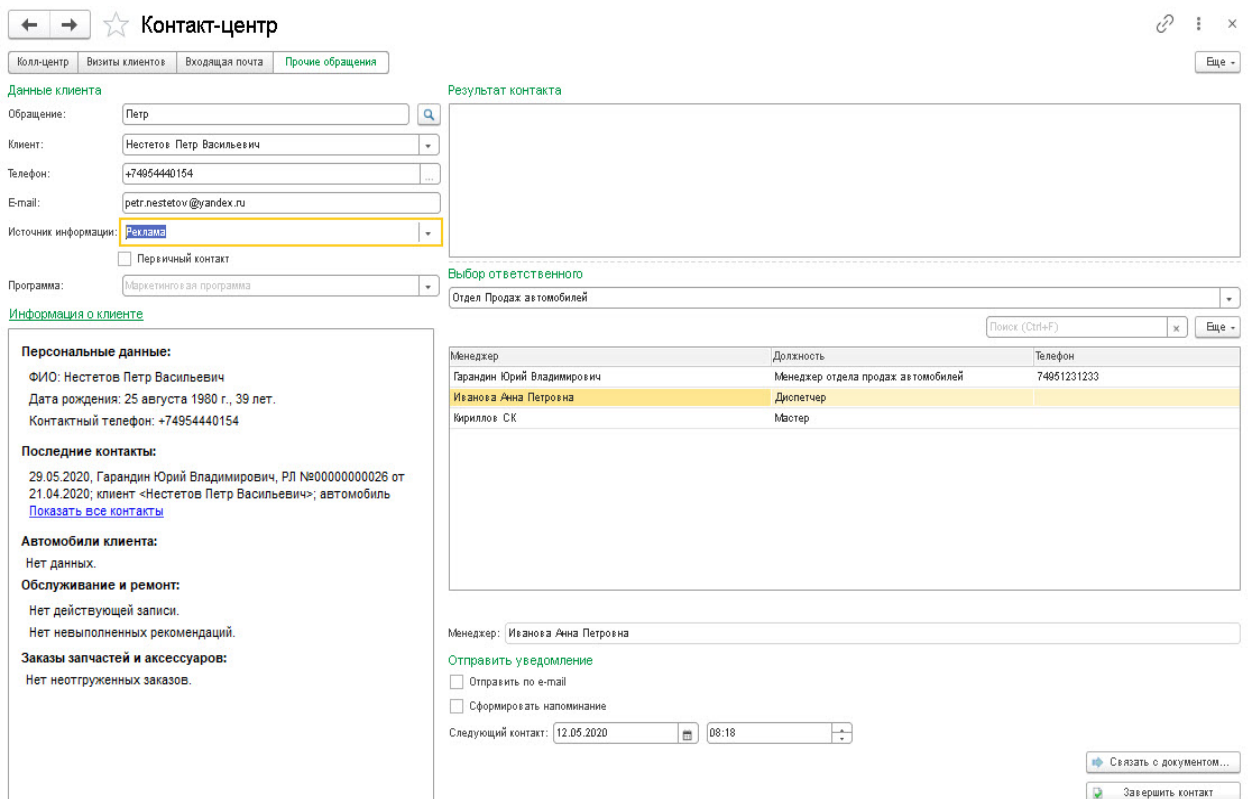


Рис. 24. Обработка «Контакт-центр» режим «Прочие обращения».

4. СПРАВОЧНИКИ

Основные справочники, необходимые для регистрации взаимодействий с клиентами, находятся в подсистемах «Маркетинг» и «Заказы автосалона» (Рис. 6).

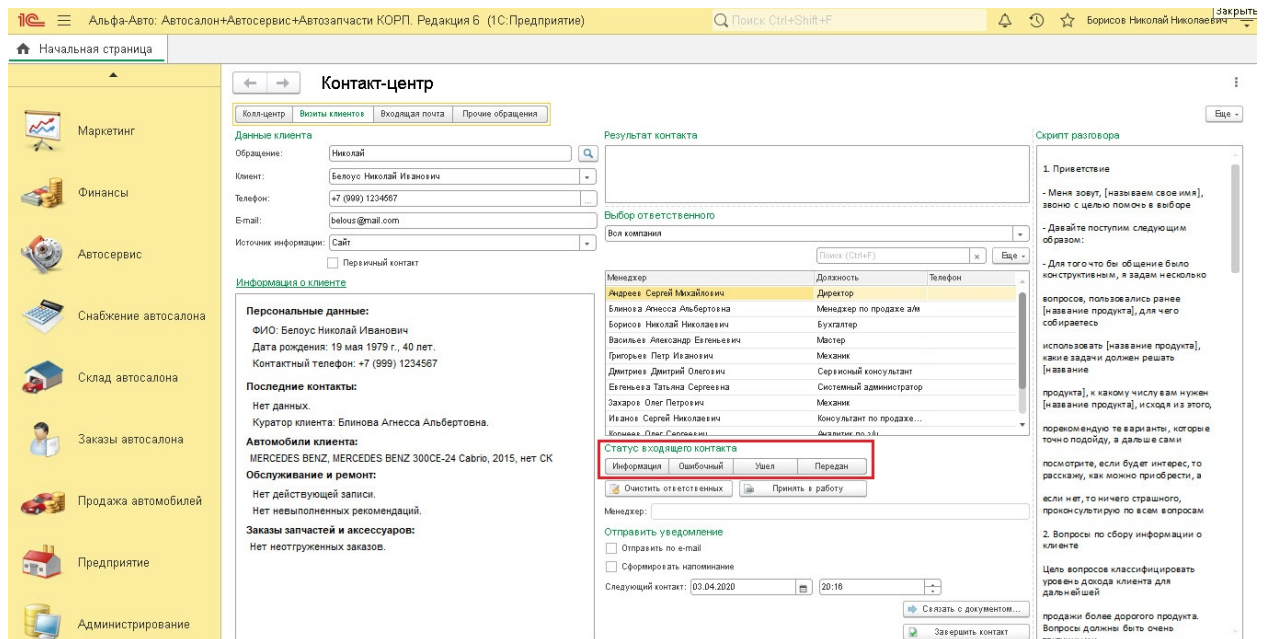


Рис. 25. Подсистема «Заказы автосалона» раздел «Справочники».

Также справочники можно найти, нажав кнопку, расположенную в правом верхнем углу рабочей области. После выбора пункта меню «Все функции» появится окно со списком объектов конфигурации, и в разделе «Справочники» можно будет найти необходимый справочник (Рис. 7).

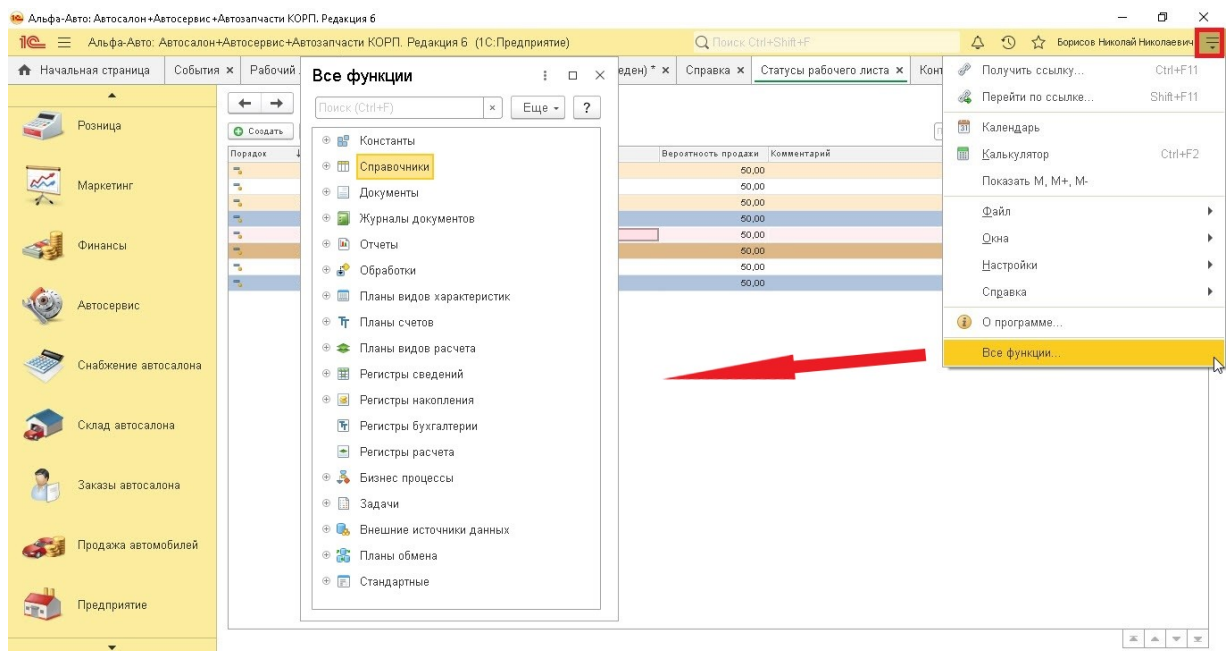
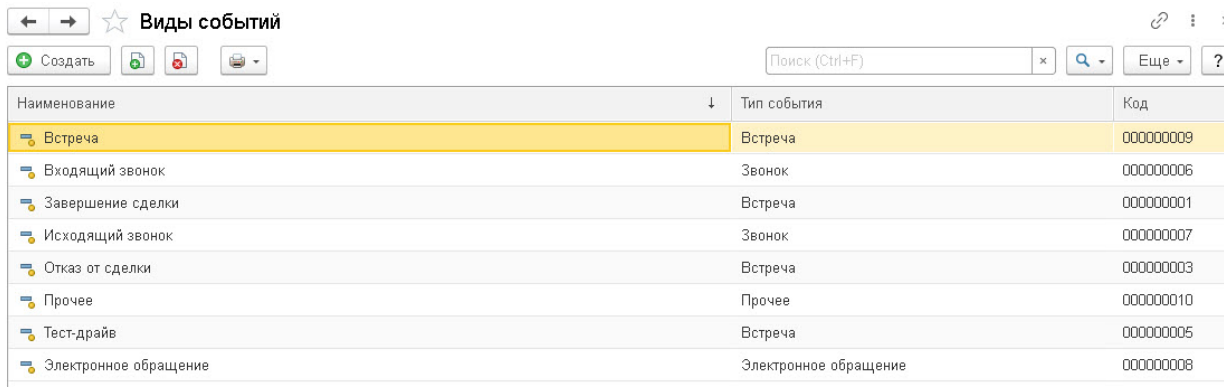


Рис. 26. Пункт меню «Все функции»

4.1. СПРАВОЧНИК «ВИДЫ СОБЫТИЙ».

Справочник «**Виды событий**» содержит возможные виды событий. При необходимости можно добавить новые виды событий. Справочник находится в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Взаимодействия».

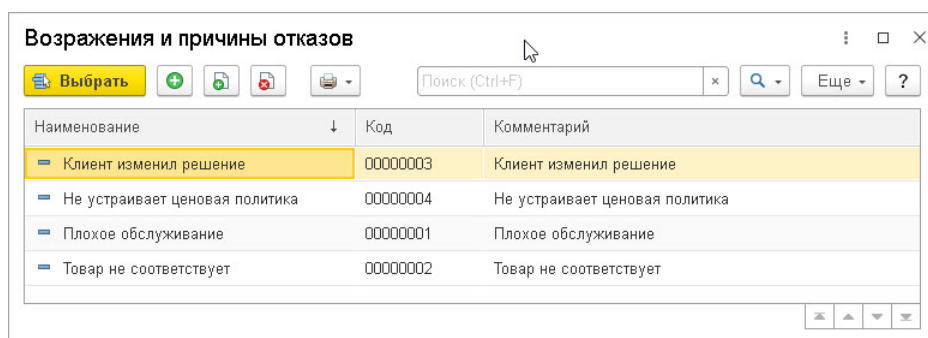


Наименование	Тип события	Код
Встреча	Встреча	000000009
Входящий звонок	Звонок	000000006
Завершение сделки	Встреча	000000001
Исходящий звонок	Звонок	000000007
Отказ от сделки	Встреча	000000003
Прочее	Прочее	000000010
Тест-драйв	Встреча	000000005
Электронное обращение	Электронное обращение	000000008

Рис. 27. Справочник «Виды событий»

4.2. СПРАВОЧНИК «ВОЗРАЖЕНИЯ И ПРИЧИНЫ ОТКАЗОВ».

Справочник описывает возможные причины отказа от сделки и указанные возражения при ее заключении. Справочник используется в документе «**Рабочий лист**» продавца автосалона на закладке «Возражения». Справочник можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» в разделе «Справочники».



Наименование	Код	Комментарий
Клиент изменил решение	000000003	Клиент изменил решение
Не устраивает ценовая политика	000000004	Не устраивает ценовая политика
Плохое обслуживание	000000001	Плохое обслуживание
Товар не соответствует	000000002	Товар не соответствует

Рис. 28. Справочник «Возражения и причины отказов»

4.3. СПРАВОЧНИК «ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ».

Справочник «**Возрастные группы**» заполняется необходимыми диапазонами возрастных групп потенциальных клиентов. Для каждого диапазона указывается начало и окончание интервала возрастов. Справочник используется в документе «**Рабочий лист**» при указании возраста клиента.

Наименование	Начало интервала	Конец интервала	Код	Комме
от 18 до 24	18	24	00000001	
от 25 до 34	25	34	00000002	
от 35 до 44	35	44	00000003	
от 45 до 54	45	54	00000004	
от 55 до 70	55	70	00000005	

Рис. 29. Справочник «Возрастные группы»

4.4. СПРАВОЧНИК «ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ».

Справочник **«Источники информации»** заполняется всевозможными внешними источниками информации о компании, например, рекламных кампаниях, роликах, объявлений в газетах и т.д. Анализ записей справочника позволяет узнать эффективность рекламных акций. Справочник находится в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Взаимодействия с клиентами», используется в документах **«Событие»** и **«Рассылка»**.

Наименование	Код
Знакомый клиента	00000003
Интернет	00000002
Объявление в газете	00000004
Реклама	00000001
Сайт	00000005

Рис. 30. Справочник «Источники информации»

4.5. СПРАВОЧНИК «КАТЕГОРИИ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ».

Справочник предназначен для хранения информации о категориях жалоб. Используется в документе **«Жалоба клиента»**. Справочник можно найти в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Взаимодействия»

По категориям жалоб можно сформировать отчет **«Анализ жалоб клиентов»**.

Наименование	Код
Автомобили	00000001
Гарантийное обслуживание	00000006
Доборудование	00000005
Запчасти	00000004
Обслуживание	00000002
Ремонт	00000003

Рис. 31. Справочник «Категории жалоб клиентов»

4.6. СПРАВОЧНИК «КРЕДИТНЫЕ ПРОГРАММЫ».

Справочник заполняется информацией об используемых программах автокредитования. Для каждой программы указывается банк кредитования (выбирается из справочника «**Банки**») и годовая процентная ставка.

Имеется ссылка на сайт открытого акционерного общества «ИНТАЧ СТРАХОВАНИЕ» для калькуляции стоимости кредита.

Наименование	Код	Годовая ставка	Банк	Калькулятор
Кредит под залоговое имущество	00000003	11,00	"БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ" ООО	https://www.in-touch.ru/calculator_kasko_osago...
Оборотное кредитование	00000004	11,20	"БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ" ООО	https://www.in-touch.ru/calculator_kasko_osago...
Овердрафт	00000001	15,00	"БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ" ООО	https://www.in-touch.ru/calculator_kasko_osago...
Экспресс-кредитование	00000002	20,00	"БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ" ООО	https://www.in-touch.ru/calculator_kasko_osago...

Рис. 32. Справочник «Кредитные программы»

4.7. СПРАВОЧНИК «ПРЕДМЕТЫ ОБРАЩЕНИЯ».

Справочник содержит предметы обращения клиентов к сотрудникам компании. Справочник можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» в разделе «Справочники».

Наименование	Код
Автосалон	00000001
Запчасти	00000003
Прочее	00000004
Сервис	00000002

Рис. 33. Справочник «Предметы обращения»

4.8. СПРАВОЧНИК «ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ОТ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Справочник можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» в разделе «Справочники». Значения справочника используются в документе «**Событие**» и содержат возможные причины отказа клиентов от обслуживания.

Наименование	Код	Комментарий
Выполнил в другом месте	00000002	
Высокая стоимость	00000001	
Добавлена по ошибке (неверная диагностика)	00000004	
Другое	00000005	
Низкое качество	00000003	

Рис. 34. Справочник «Причины отказа от обслуживания»

4.9. СПРАВОЧНИК «ПРОГРАММЫ СТРАХОВАНИЯ»

Справочник заполняется возможными программами страхования.

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

Программы страхования

Актуальность	Код	Наименование	Страховая компа...	Вид страхования	Вознаграждение	Агентская услуга
✓	= 00000002	АльфаСтрахование-Жизнь	Группер групп	КАСКО	40,00	Консультация
✓	= 00000003	Защита от ДТП	Группер групп	КАСКО	12,00	Консультация
✓	= 00000001	КАСКО-Жизнь	Группер групп	КАСКО	15,00	Консультация
✓	= 00000004	Эконом (50/50)	Группер групп	КАСКО	30,00	Консультация

Рис. 35. Справочник «Программы страхования»

Договор о предоставлении услуг страхования заключается со страховой компанией. В карточке программы указывается страховая компания (выбирается из справочника «**Контрагенты и контакты**»), вид страхования (медицинское страхование, КАСКО, ОСАГО или страхование имущества), процент вознаграждения от продажи услуг и вид агентской услуги (выбирается из справочника «**Номенклатура**»).

Выставленный флажок «Актуальность» указывает, что программа страхования действует в данный момент.

Программа страхования: создание: Программа страхования (создание)

Наименование: Код:

Страховая компания: Вознаграждение:

Вид страхования: Агентская услуга:

Описание:

Актуальность:

Рис. 36. Элемент справочника "Программы страхования"

4.10. СПРАВОЧНИК «РЕЗУЛЬТАТ КОНТАКТА».

Справочник предназначен для хранения результатов проведения тест-драйва.

Значения из этого справочника используются при выборе результата проведения тест-драйва в поле «Результат тест-драйва» в документе «**Тест-драйв**».

Результаты контактов

Наименование	Комментарий	Код
- Встреча с клиентом		0000000001
- Запись на ремонт		0000000002
- Запись на тест-драйв		0000000003
- Заявка на хранение шин		0000000005
- Клиента не устроила цена		0000000006
- Покупка запчастей		0000000004

Рис. 37. Справочник «Результат контакта»

4.11. СПРАВОЧНИК «УЧЕТНЫЕ ЗАПИСИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ».

Справочник «Учетные записи электронной почты» можно найти в подсистеме «Администрирование» в разделе «Настройка параметров учета» в пункте «Органайзер». Справочник содержит информацию о настройках учетных записей электронной почты.

Наименование	Имя пользователя	Адрес электронной почты
arina@mail.ru	arina@mail.ru	arina@mail.ru
Системная учетная запись	1С:Предприятие	none@none.net

Рис. 38. Справочник «Учетные записи электронной почты»

В каждой учетной записи в разделе «**Основное**» необходимо заполнить наименование, адрес электронной почты, имя отправителя писем, выбрать тип использования учетной записи (выставить флажки «Для отправки писем», «Для получения писем») и в зависимости от выбранного типа использования указать сервера для получения и отправки писем.

Системная учетная запись (Учетная запись электронной почты)

Основное [Настройки](#) [Папки электронных писем](#) [Правила обработки электронной почты](#)

Записать и закрыть Проверить настройки

Наименование: Системная учетная запись

Адрес электронной почты: none@none.net

Имя отправителя писем: 1С:Предприятие

Использовать учетную запись

Для отправки писем Для получения писем

Отправка писем **Получение писем** Прочие настройки

Имя пользователя: |

Пароль:

Безопасная проверка пароля

Сервер: smtp.none.net Порт: 25

Использовать безопасное соединение (SSL)

Требуется авторизация на сервере входящей почты перед отправкой

Рис. 39. Учетная запись электронной почты, раздел «Основное»

В разделе «**Настройки**» на закладке «Основное» необходимо выбрать тип использования для встроенного клиента: получать, отправлять, сохранять письма этой учетной записи по встроенному клиенту или нет. Если выставлен флажок «В представлении включать имя пользователя», тогда имя пользователя, указанного в учетной записи, будет использовано в представлении отправителя письма. Для удаления писем после отправки следует выставить соответствующий флажок.

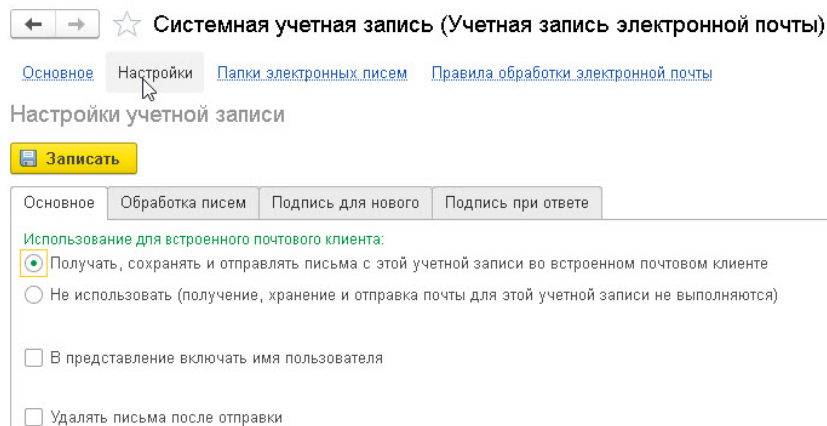


Рис. 40. Учетные записи электронной почты, раздел «Настройки»

На закладке «Обработка писем» можно указать, что данная учетная запись является персональной, выставив флажок «Персональная учетная запись». Для общей (коллективной) учетной записи необходимо указать ответственного за обработку писем и ответственного за ведение папок, заполнив соответствующие поля. Если флажок «Помещать письма в папку основания» включен, то для писем, которые являются ответом или пересылаемым письмом, не будут применяться правила обработки. Такие письма всегда будут помещаться в ту же папку, что и письмо-основание. Правила обработки можно указать на соответствующей закладке. На закладке «Папки электронных писем» содержится список папок учетной записи, который можно дополнить новыми папками или отредактировать уже имеющиеся.

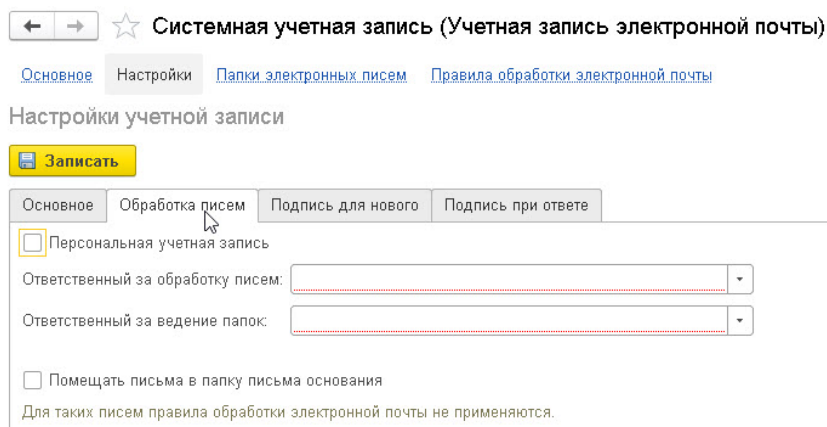


Рис. 41. Учетные записи электронной почты, раздел «Настройки»

4.12. СПРАВОЧНИК «СТАТУСЫ РАБОЧЕГО ЛИСТА»

Справочник содержит возможные варианты статусов рабочего листа. Значения справочника используются в документах «Рабочий лист», «Рабочий лист кредитного отдела», «Рабочий лист отдела страхования». Справочник содержит predetermined elements, but can be supplemented with new ones if necessary. The reference can be found in the subsystem «Заказы автосалона» in the section «Справочники»

Для каждого элемента справочника следует указать, в каких документах он будет использован, вероятность продажи (этот параметр требуется для отчетов), а также цветовую индикацию статуса (документ с таким статусом будет отображаться в выбранном цвете в журнале документов)

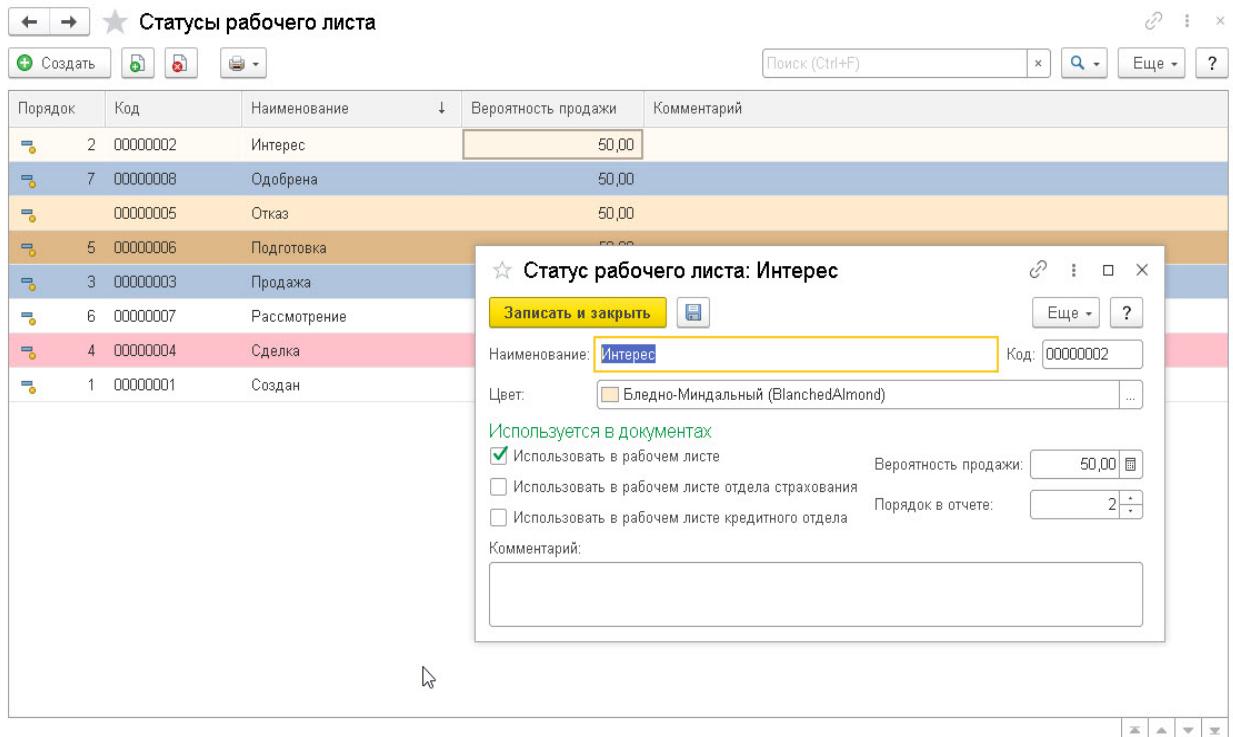


Рис. 42. Справочник «Статусы рабочего листа»

4.13. СПРАВОЧНИК «СКРИПТЫ РАЗГОВОРА».

Справочник предназначен для хранения сценария разговора с клиентом, списка вопросов, которые необходимо задать клиенту, и структуры информации, которую следует сообщить ему.

Значения из этого справочника используются в обработке «**Контакт-центр**» в разделе «**Скрипты разговора**». Для каждого подразделения компании возможно заполнить свои скрипты [раздел 4.8].

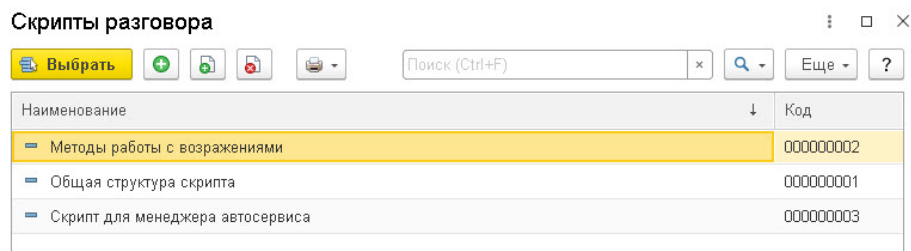


Рис. 43. Справочник «Скрипты разговора»

4.14. СПРАВОЧНИК «ВОПРОСЫ АНКЕТ»

Справочник содержит вопросы, которые содержатся в шаблонах анкет [раздел 2.16]. Справочник находится в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Анкетирование».

← → ☆ Вопросы шаблона анкеты

Создать Создать группу

Поиск (Ctrl+F) [X] [Q] [Еще] [?]

Наименование	Код	Шаблон анкеты	Формулировка	Обязательный	Тип вопроса	Тип табличного ...	Эле
Запись (Слесарный)	1	Запись (Слеса...	Запись (Слеса...				
1	1	NPS	1				
Автомобиль		Трейд-ин	Автомобиль		Простой		
Анкета отказа		Отказ Follow-Up...	Анкета отказа				
апа	1	AS Follow-Up	апа				
Была ли Вам предложена услуга TradeIn?		Follow-Up AS act	Была ли Вам п...	✓	Простой		

Рис. 44. Справочник «Вопросы анкет»

Перед заполнением вопросов шаблона анкеты удобно заполнить список элементарных вопросов. Для этого в любом вопросе шаблона анкеты следует выбрать поле «Элементарный вопрос» и в открывшемся списке добавить необходимые вопросы, которые затем можно использовать для создания вопросов шаблонов разных анкет. Если элементарный вопрос указать в соответствующем поле, тогда с помощью ответов на этот вопрос можно анализировать данные в вопросах в разных шаблонах анкет.

Вопрос шаблона анкеты (создание)

Записать и закрыть Записать [Еще] [?]

Код: [0]

Наименование: []

Шаблон анкеты: []

Раздел: []

Формулировка: []

Обязательный:

Тип вопроса: []

Тип табличного вопроса: []

Элементарный вопрос: []

Вопрос родитель: []

Заметки: []

Подсказка: []

Способ отображения подсказки: []

Состав табличного вопроса | Предопределенные ответы | Состав комплексного вопроса

Добавить [↑] [↓] [Поиск (Ctrl+F)] [X] [Еще] [?]

N	Элементарный вопрос
---	---------------------

Рис. 45. Вопрос шаблона анкеты.

При создании нового вопроса необходимо указать наименование вопроса и шаблон анкеты, в котором он будет использоваться. Поле «Формулировка» содержит расширенную формулировку вопроса, которая будет отображаться у респондента. Если выставлен флажок «Обязательный», тогда респондент не сможет завершить анкетирование, не ответив на этот вопрос. Комментарии к вопросу можно внести в поле «Заметки», данное поле предназначено только для составителей анкеты. Также в поле «Подсказка» можно заполнить уточняющую информацию по вопросу для респондента. Для отображения подсказки необходимо выбрать один из способов: знак вопроса справа (около поля вопроса появится кнопка с изображением вопросительного знака, по нажатию которой будет отображена подсказка) или контекстная подсказка (тогда подсказка будет отображена при наведении мыши на поле вопроса).

Тип вопроса определяет структуру вопроса, возможно 4 типа вопросов: простой, вопрос с условием, табличный и комплексный.

Простой вопрос - обычный вопрос без условий и сложной структуры.

Вопрос с условием - существуют ситуации, когда респонденту нет смысла задавать вопрос, если не выполняется какое-либо условие. Например, нет смысла спрашивать респондента об услугах автосервиса, если у него нет автомобиля. Для таких ситуаций используются вопросы с условием. И в зависимости от ответа можно указать подчиненные вопросы. Вопросами с условиями могут быть только вопросы с ответами булевого типа (да/нет). Для подчиненного вопроса необходимо указывать вопрос с условием в качестве вопроса-родителя.

Комплексный вопрос – вопрос, состоящий из нескольких элементарных вопросов. На закладке «Состав комплексного вопроса» необходимо указать составляющие комплексного вопроса.

Табличный вопрос позволяет создать вопрос, ответ на который указывается в таблице. В таблицах удобно вводить однотипные структурированные данные. Например, если у клиента несколько автомобилей, то удобно их характеристики поместить в одну таблицу.

Рис. 46. Табличный вопрос шаблона анкеты.

Табличный вопрос бывает нескольких типов.

Составной вопрос – табличный вопрос без указания предопределенных ответов. Для составления составного вопроса достаточно указать на закладке «Состав табличного вопроса» составляющие его элементарные вопросы. Они будут отображены в колонках таблицы составного вопроса. Число строк в таблице определяет респондент.

Для табличного вопроса «Предопределенные ответы в строках» так же, как и для составного табличного вопроса, задается состав вопросов, которые будут выведены в качестве заголовков колонок таблицы в анкете респондента. Однако в этом случае число строк в таблице фиксировано. Это тот же составной вопрос, но в отличие от составного вопроса ответы на первый вопрос задаются заранее на закладке «Предопределенные ответы». Необходимо ввести как минимум два вопроса: первый вопрос будет с предопределенными ответами, которые будут размещены в строках таблицы, ответы на второй вопрос (и остальные вопросы) респондент будет помещать в самой таблице.

Тип табличного вопроса «Предопределенные ответы в колонках» является вариантом предыдущего («перевернутый» предыдущий тип вопроса): на закладке «Состав табличного вопроса» вводятся вопросы, которые будут выведены в строках первой колонки таблицы. Можно выбирать из этих двух типов вопроса наиболее подходящий в зависимости от вопроса: иногда может быть удобней, когда много колонок, а иногда – когда много строк. При ответе на такой вопрос анкеты респондент не может менять состав строк таблицы. На закладке «Предопределенные ответы» составитель анкеты указывает predetermined answers of the first question for the columns of the table.

Тип табличного вопроса «Предопределенные ответы в строках и колонках» объединяет в себе несколько вопросов, облегчает восприятие анкеты. Применяется в том случае, если необходимо получить информацию в сравнении (например, оценку продаж товара по нескольким критериям за несколько периодов). Цифровая информация легче воспринимается в виде таблицы. Предопределенные ответы на первый вопрос будут отражаться в качестве заголовков строк таблицы. Предопределенные ответы на второй вопрос будут отражаться в качестве заголовков колонок. Ответы на третий вопрос респондент должен будет указывать в ячейках таблицы.

4.15. СПРАВОЧНИК «ШАБЛОНЫ АНКЕТ».

Справочник предназначен для хранения шаблонов анкет. Состав и содержание элементов этого справочника определяют структуру проводимого исследования. Данный справочник можно найти в подсистеме «Маркетинг в разделе «Анкетирование».

Наименование	Код
Качество продукции	000000001
Качество работы сотрудников call-центра	000000003
Сервисная программа	000000002

Рис. 47. Справочник «Шаблоны анкет»

В созданном шаблоне анкеты необходимо заполнить наименование, закладки «Заголовки» и «Вопросы». На закладке «Заголовки» следует указать заголовок, вступление и заключение.

Для просмотра шаблона анкеты, а также для ответов на вопросы анкеты удобно использовать кнопку «Форма заполнения».

Рис. 48. Закладка «Заголовки» элемента справочника «Шаблоны анкет».

Закладка «Вопросы» показана на рисунке ниже. Типы вопросов подробно описаны в разделе 2.14.

Рис. 49. Закладка «Вопросы» элемента справочника «Шаблоны анкет»

4.16. СПРАВОЧНИК «МАРШРУТЫ ТЕСТ-ДРАЙВА».

Справочник содержит возможные маршруты тест-драйвов. Этот справочник можно найти в документе «Тест-драйв».

Для создания нового маршрута необходимо заполнить наименование, продолжительность и протяженность маршрута, актуальность маршрута, а также указать ссылку на карту. Впоследствии можно указать, что маршрут не актуален.

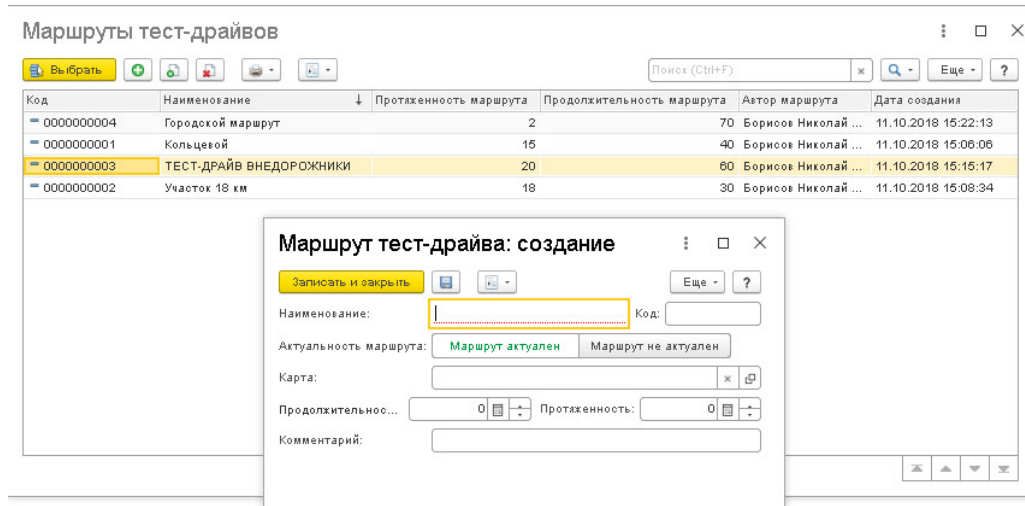


Рис. 50. Справочник «Маршруты тест-драйва»

4.17. СПРАВОЧНИК «ШАБЛОНЫ СООБЩЕНИЙ»

Справочник предназначен для хранения шаблонов электронных писем и сообщений SMS. Справочник можно найти в подсистеме «Администрирование» в разделе «Параметры учета» на закладке «Организатор» в разделе «События, жалобы, рассылка, заметки, напоминания, анкетирование, шаблоны сообщений» по гиперссылке «**Шаблоны сообщений**».

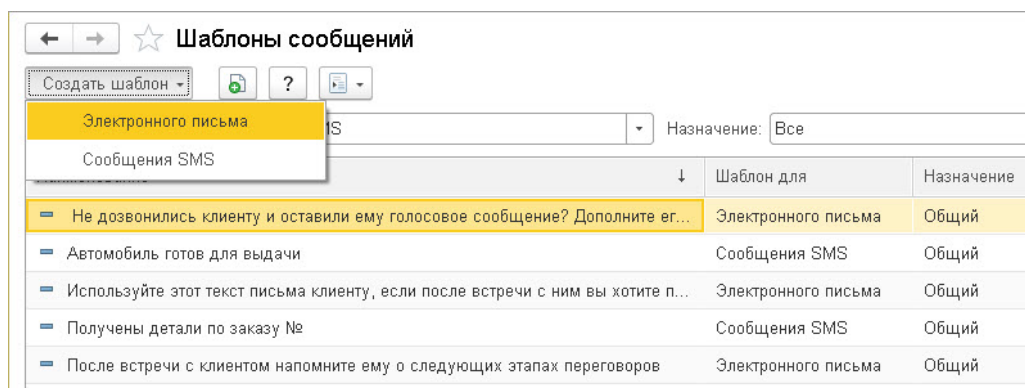


Рис. 51. Справочник «Шаблоны сообщений».

В шаблоне электронного письма следует указать его наименование, назначение (общий- для всех документов или списков или только для документов определенного вида или одного элемента из списка), тему письма, формат (HTML или простой текст).

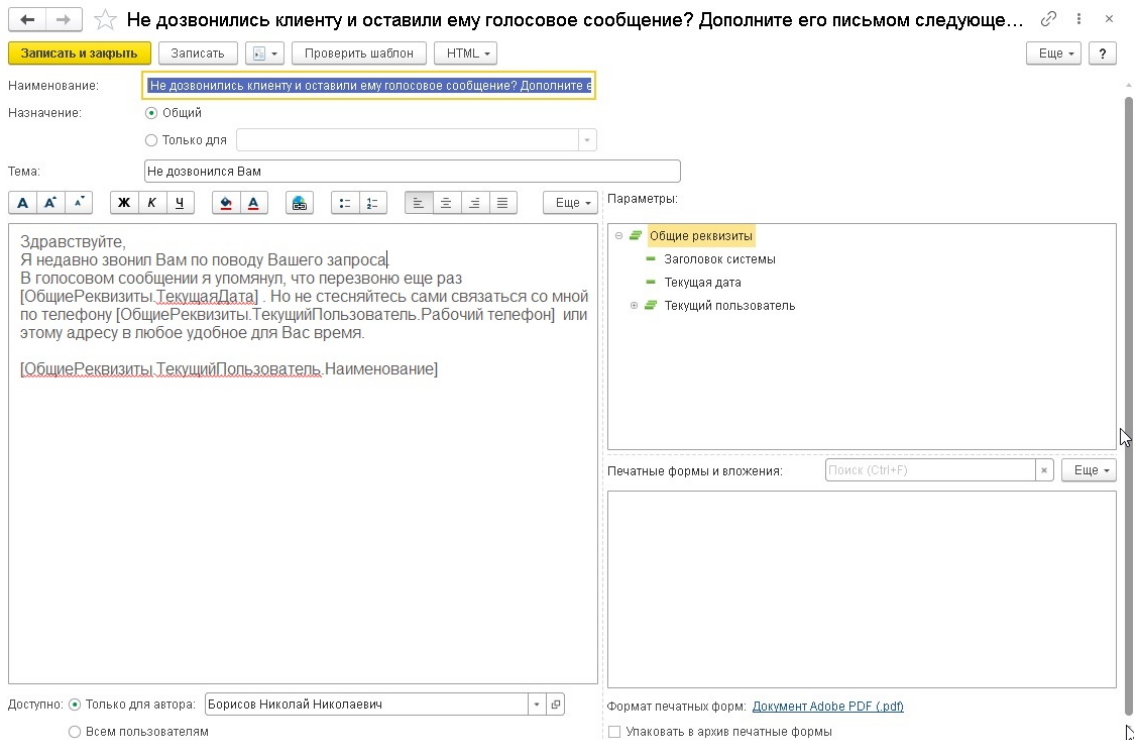


Рис. 52. Пример шаблона электронного письма

В шаблоне письма необходимо указать текст письма. Справа в окне «Параметры» можно выбрать данные, которые будут добавлены в текст письма или в его тему. В примере шаблона на Рис. 29 использованы текущая дата и наименование текущего пользователя. Для некоторых параметров (например, даты) можно указать формат. В окне «Печатные формы и вложения» по кнопке «Еще» можно добавить прикрепленные к письму файлы и печатные формы.

Формат печатных форм можно выбрать по соответствующей гиперссылке.

Флажок «Упаковать печатные формы в архив» позволяет заархивировать печатные формы.

С помощью соответствующего переключателя можно указать доступность шаблона только для автора или для всех пользователей.

Кнопка «Проверить шаблон» предназначена для проверки корректности заполнения шаблона.

Шаблон сообщения SMS заполняется аналогичным образом. Флажок «Отправлять в транслите» переводит текст сообщения в запись латинскими буквами.

← → ☆ **Заказ выполнен (Шаблон сообщения SMS)**

Записать и закрыть Записать [Иконка] Проверить шаблон

Наименование:

Назначение: Общий Только для

Сообщение SMS: Отправлять в транслите

Параметры:

- ИНН
- Использование персонального доступа
- Логин
- Пароль
- Пароль ККМ
- Печать с мобильного устройства
- Подготовлен
- Полное имя
- Рабочий телефон
- Режим использования оборудования
- Служебный
- Сотрудник
- Текущий внутренний номер
- Телефон
- Электронная почта

Здравствуйте! Ваш заказ выполнен [ОбщиеРеквизиты.ТекущаяДата(Дф='dd.MM.yyyy')] [ОбщиеРеквизиты.ТекущийПользователь.Сотрудник] [ОбщиеРеквизиты.ТекущийПользователь.Телефон]

Доступно: Только для автора: Всем пользователям







Создание: Заказ выполнен

Рис. 53. Пример шаблона сообщения SMS.

5. ДОКУМЕНТЫ

5.1. НАЗНАЧЕНИЕ КНОПОК В ВЕРХНЕЙ ЧАСТИ ДОКУМЕНТОВ

Вид кнопки	Назначение
	Создать новый документ
	Создать копию выбранного документа
	Пометить выбранный документ на удаление
	Привязать документ к другому документу.
	Переназначить документ на ответственного
	Параметры документа: дата, документ-основание, менеджер, организация, подразделение, автор, тип цен и валюта (в зависимости от документа).
	Меню печати
	Показать/скрыть расширенное поле информации по документу
	Показать структуру подчиненности документа
	Ввести на основании новый документ из предложенного списка

	Взаимодействие. Можно выбрать одно из следующих действий: написать SMS, написать электронное письмо, создать событие.
	Меню дополнительных функций
	Напомнить
	Создать событие
	Полное меню
	Открыть справку

5.2. ДОКУМЕНТ «СОБЫТИЕ»

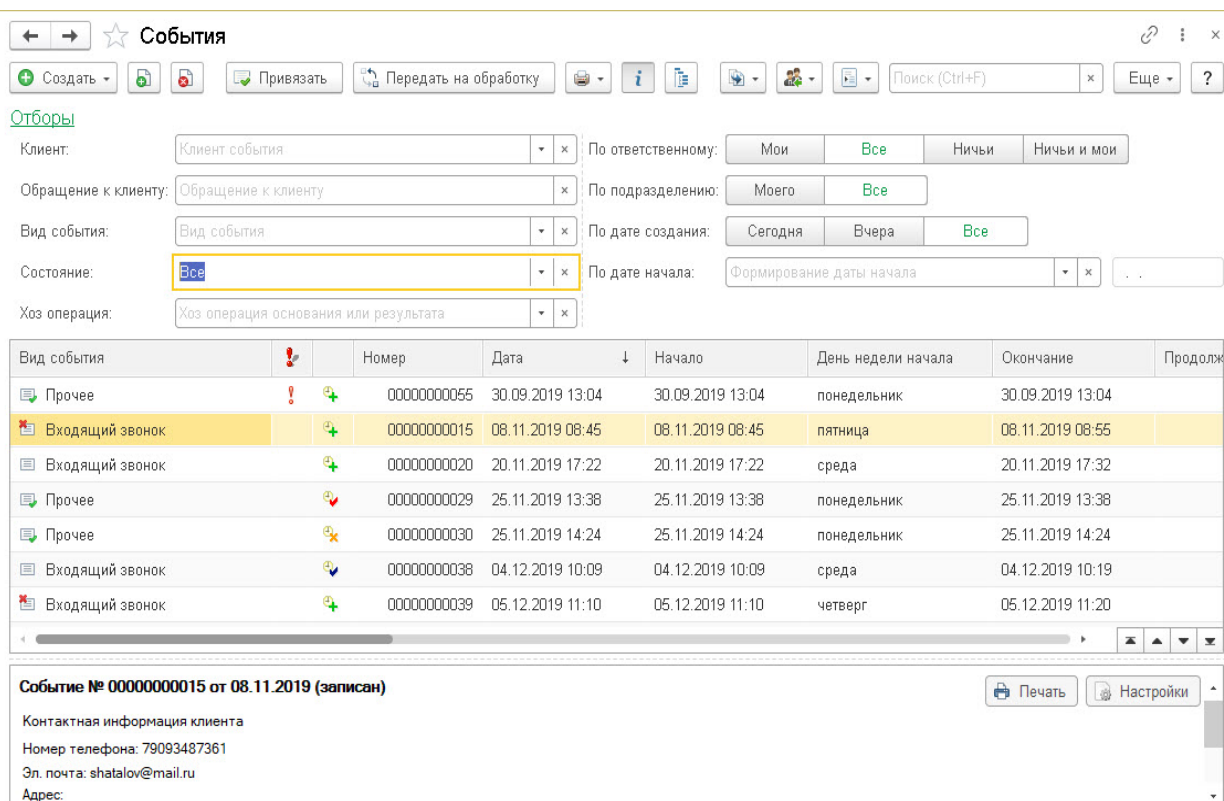
Документ «Событие» предназначен для регистрации запланированных и произошедших взаимодействий с клиентами..

Событие может быть:

- входящим – события, инициатором которых является контрагент (входящий звонок, письмо, визит клиента);
- исходящим – события, инициатором которых является сотрудник предприятия (написать письмо, организовать встречу и т.д.).

Документ можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» или в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Взаимодействия».

Журнал документов «События» имеет следующий вид:



События

Клиент: По ответственному:

Обращение к клиенту: По подразделению:

Вид события: По дате создания:

Состояние: По дате начала:

Хоз операция:

Вид события	Номер	Дата	Начало	День недели начала	Окончание	Продолж
Прочее	00000000055	30.09.2019 13:04	30.09.2019 13:04	понедельник	30.09.2019 13:04	
Входящий звонок	00000000015	08.11.2019 08:45	08.11.2019 08:45	пятница	08.11.2019 08:55	
Входящий звонок	00000000020	20.11.2019 17:22	20.11.2019 17:22	среда	20.11.2019 17:32	
Прочее	00000000029	25.11.2019 13:38	25.11.2019 13:38	понедельник	25.11.2019 13:38	
Прочее	00000000030	25.11.2019 14:24	25.11.2019 14:24	понедельник	25.11.2019 14:24	
Входящий звонок	00000000038	04.12.2019 10:09	04.12.2019 10:09	среда	04.12.2019 10:19	
Входящий звонок	00000000039	05.12.2019 11:10	05.12.2019 11:10	четверг	05.12.2019 11:20	

Событие № 0000000015 от 08.11.2019 (записан)

Контактная информация клиента
 Номер телефона: 79093487361
 Эл. почта: shatalov@mail.ru
 Адрес:

Рис. 54. Журнал документов «События»

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

В разделе «Отборы» в журнале событий можно выбрать документы по следующим параметрам:

Клиент - по контрагенту

Вид события - по типу события (встреча/звонок/завершение сделки/отказ от сделки)

Состояние по степени завершения события (завершенное/незавершенное /выполняемое/отмененное).

Хозяйственная операция – по типу документа-основания или результата.



По ответственному - возможен отбор документов по пользователю, без указания ответственного и комбинации этих вариантов.

По подразделению

По дате создания – отбор по дате создания события (вчера/сегодня/все)

По дате начала- отбор по дате начала, указанной в документе, есть опция установить отбор до указанной даты.

Красным восклицательным знаком в табличной части журнала отмечены события с высокой важностью. Значения пиктограмм с часами, используемых в табличной части журнала, отражают степень завершенности события и описаны в таблице ниже.

Пиктограмма	Значение
	Запланировано
	Выполняется
	Отменено
	Завершено

Документ «**Событие**» может быть создан по результату работы в обработке «**Контакт-центр**», добавлен в журнале «**События**» или в обработке «**Календарь пользователя**», введен на основании другого документа (например, рабочего листа или другого события).

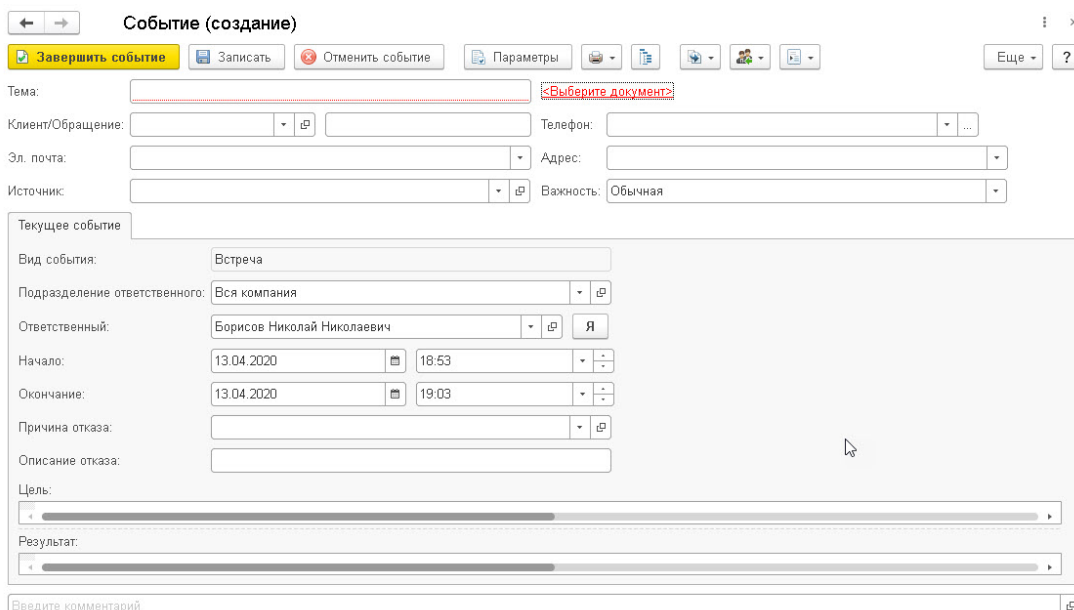


Рис. 55. Документ «Событие»

При создании нового документа следует выбрать тип события из предложенных:

Встреча
 Входящий звонок
 Завершение сделки
 Исходящий звонок
 Отказ от сделки
 Прочее
 Тест-драйв
 Электронное обращение.

Если среди указанных вариантов нет подходящего, то его можно добавить в справочнике «**Виды событий**» [раздел 2.1].

По гиперссылке «Выберите документ» откроется окно поиска документа, к которому можно привязать документа «**Событие**». При выборе контрагента будут отображены документы по нему.

☆ Поиск клиентов и документов 🔗 ⋮ □ ×

Подходит: хотя бы по одному параметру по всем параметрам поиска

Клиент:

Телефон:

E-mail:

Контрагент	ФИО	Тел.	Эл.	Хоз операция	Номер	Дата	Время	Статус	Ответственный
<input type="checkbox"/> <Новый клиент>				Рабочий лист					
<input checked="" type="checkbox"/> Белоус Николай Иванович	✓	✓	✓	<input type="checkbox"/>	0000000008	18.10.2018	13:32:16	Сделка	Захаров Олег Петро
				<input type="checkbox"/>	0000000003	11.10.2018	17:37:03	Создан	
				Рабочий лист кредитно...					
				<input type="checkbox"/>	0000000004	18.04.2020	0:59:32	Отказ	Борисов Николай Н

Рис. 56. Поиск документа-основания в документе «Событие»

Затем необходимо выбрать контрагента, заполнить его контактную информацию (если в карточке контрагента заполнена контактная информация и она актуальна, то можно будет заполнить поля имеющейся информацией), источник информации из соответствующего справочника, указать тему события, связанный документ, если возможно, важность, цель и результат события. Если был отказ, то нужно указать его причину и описание. Важно внимательно заполнить начало и окончание события, ответственного и его подразделение.

После заполнения всех полей документа «**Событие**» следует сохранить документ, нажав кнопку «Записать». В случае отмены события можно записать событие со статусом «Отменено» с помощью кнопки «Отменить событие».

5.3. ДОКУМЕНТ «СООБЩЕНИЕ SMS»

Документ «**Сообщение SMS**» может быть создан из меню «Взаимодействие» в подсистеме «Маркетинг», а также по кнопке «Взаимодействие» в тех документах, где она есть. Он предназначен для отправки сообщений SMS клиентам. Для отправки SMS необходимо заполнить настройки в подсистеме «Администрирование» [раздел 4.5]. На закладке «Сообщение» следует написать текст сообщения, на закладке «Адресаты» выбрать адресатов. На основании документа можно создать событие.

Отправка сообщений SMS осуществляется регламентным заданием «Отправка SMS» [раздел 4.4].

После отправки SMS можно проверить состояние доставки сообщения. Проверка состояния доставки осуществляется регламентным заданием «Обновление статусов доставки SMS» [раздел 4.4]. Также можно вручную проверить, воспользовавшись командой «Еще»-«Проверить состояние доставки» на вкладке «Адресаты» (команда становится активной после отправки сообщений).

Сообщение SMS (создание)

Отправить

Создать на основании

Параметры

Еще ?

Сообщение Адресаты (1) Комментарий

Сообщение - 1, осталось символов - 50

Предмет: РЛ №0000000008 от 18.10.2018; клиент <Белоус Нико... >

Ответственный: Борисов Николай Николаевич

Подразделение ответственного: Вся компания

На контроле

Рассмотреть после: .. : :

Когда отправить: .. : : Не отправлять после: .. : :

Состояние: Черновик

Создано: 14.04.2020 0:00:00

Автор: Борисов Николай Николаевич

Преобразовать кириллические символы в латинские

Рис. 57. Документ «Сообщение SMS»

5.4. ДОКУМЕНТ «ЭЛЕКТРОННОЕ ПИСЬМО»

Документ «**Электронное письмо**» может быть создан из меню «Взаимодействие» в подсистеме «Маркетинг», а также по кнопке «Взаимодействие» в тех документах, где она есть. Этот документа предназначен для отправки письма по электронной почте клиенту. Перед тем, как отправлять электронные письма, необходимо выполнить настройки по работе с почтой [разделы 4.2, 4.3 и 4.4].

В документе следует заполнить необходимые поля. Также возможно заполнить текст письма по шаблону. Для этого следует в меню «Еще» выбрать пункт «Сформировать по шаблону» и указать требуемый шаблон. Информацию про шаблоны для электронных писем можно найти в разделе 2.17. После завершения редактирования письма его следует сохранить или отправить адресату.

На основании документа «**Электронное письмо**» можно создать событие или шаблон сообщения электронного письма [раздел 2.17].

Рис. 58. Документ «Электронное письмо»

5.5. ДОКУМЕНТ «РАБОЧИЙ ЛИСТ»

Документ «Рабочий лист» используется для описания всех параметров потенциальной сделки продажи, для консолидации истории взаимоотношений с клиентом и подразделениями компании до момента заключения соглашения (договора) с покупателем. Документ можно найти в подсистеме «Заказы автосалона». Журнал документов «Рабочий лист» имеет следующий вид:

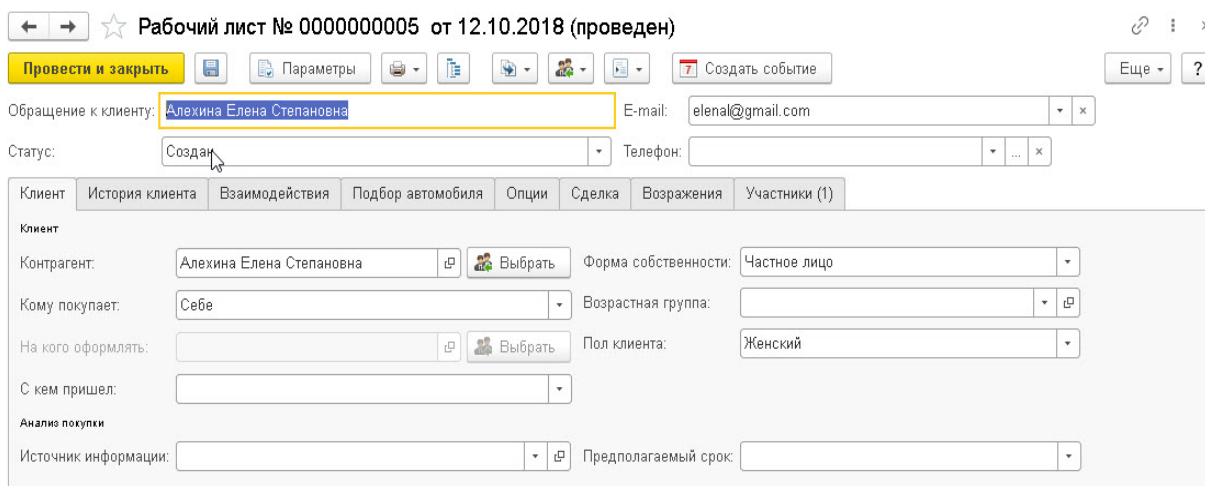
Номер	Дата	Статус	Обращение к клиенту	Номер телефона	E-mail	Контрагент	Автор
000000008	18.10.2018 13:32:16	Создан	Белоус Николай Ивано...			Белоус Никола...	Борисо
000000007	18.10.2018 13:26:15	Создан	Владимирина Елена			Владимирина Е...	Борисо
000000006	18.10.2018 13:23:37	Создан	Елена Александровна			Кончаловская ...	Борисо
000000005	12.10.2018 17:31:55	Создан	Алехина Елена Степан...		elenal@gmail.com	Алехина Елена...	Борисо
000000004	12.10.2018 17:13:41	Создан	Яковлев Вадим Федо...	+7 (903) 8857632		Яковлев Вадим...	Борисо
000000003	11.10.2018 17:37:03	Создан	Николай Иванович				Борисо
000000002	11.10.2018 17:32:18	Создан	Темникова Александра			Темникова Але...	Борисо
000000001	11.10.2018 14:41:41	Создан	Владимиров Павел				Борисо

РЛ №000000008 от 18.10.2018; клиент <Белоус Николай Иванович>; автомобиль <ГАЗ 3110>

Комментарий:

Рис. 59. Журнал документов «Рабочий лист»

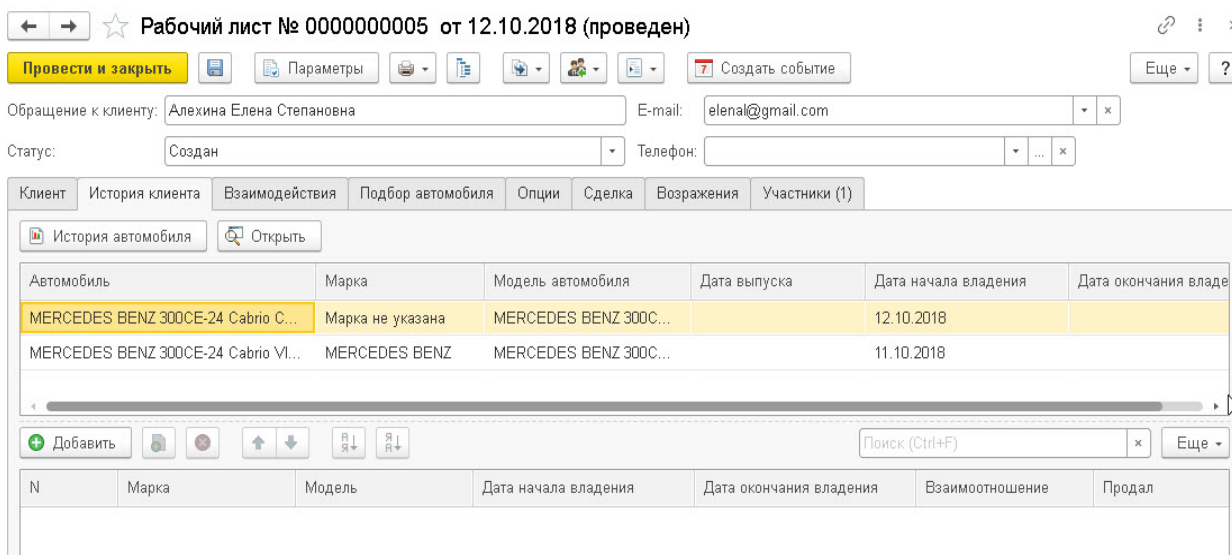
Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.



Рассмотрим закладки документа «**Рабочий лист**»:

На закладке «**Клиент**» отображается основная информация о клиенте и его намерениях. Необходимо указать элемент справочника «**Контрагенты**», форму собственности и другие персональные данные клиента, информацию для последующей аналитики данных. Если в поле «Кому покупает» выбрано значение, отличное от значения «Себе», тогда станет активным поле «На кого оформить», и в нем можно указать контрагента, на которого будет оформлен автомобиль.

На закладке «**История клиента**» содержится информация об имеющихся у клиента автомобилях и их истории. В верхней таблице отображается информация из базы данных, эта таблица заполняется автоматически. Нижняя таблица предназначена для заполнения пользователем. Менеджер в ходе разговора с клиентом может зафиксировать полученную от клиента информацию.



На закладке «**Взаимодействия**» отображается информация обо всех контактах клиента по рабочему листу: и состоявшиеся, и запланированные.

На закладке «**Подбор автомобиля**» следует указать основные параметры приобретаемого автомобиля и предпочтения клиента. После заполнения полей «Марка» и «Модель» по кнопке «Подбор» можно выбрать автомобиль, который есть в наличии и удовлетворяет указанным требованиям. Если подбор автомобиля

осуществлялся несколько раз, то результаты этих подборов будут отображены в табличной части «Другие варианты», что позволяет при необходимости вернуться к одному из предыдущих вариантов.

← → ☆ Рабочий лист № 0000000005 от 12.10.2018 (проведен) 🔗 ⓘ ✕

Провести и закрыть 📄 ⚙️ 🖨️ 📄 👤 📄 📅 Создать событие Еще ▾ ?

Обращение к клиенту: E-mail: ✕

Статус: Телефон: ✕

Клиент | История клиента | Взаимодействия | **Подбор автомобиля** | Опции | Сделка | Возражения | Участники (1)

Приобретаемый автомобиль **Предпочтения клиента**

Автомобиль: ... 📄 🚗 Подбор Предпочитаемый цвет:

Зарезервировать: до: Предпочитаемая КПП:

Марка: **Предыдущий автомобиль**

Модель: Модель автомобиля:

Вариант комплектации:

Цвет:

Тип салона:

Другие варианты

➕ Добавить 📄 ✕ ⬆️ ⬇️ ⬆️ ⬇️ Поиск (Ctrl+F) ✕ Еще ▾

N	Заказ на автомобиль	Заказ поставщику на автомобиль	Автомобиль	Марка	Модель	Вариант
1	Заказ клиента на автомобиль № 00...		VOLKSWAGEN Sharan VR...	VW	VOLKSWAGEN Sh...	Комф...

Рис. 62. Закладка «Подбор автомобиля» документа «Рабочий лист»

Закладка «**Опции**» предназначена для хранения информации о дополнительных опциях приобретаемого автомобиля.

Закладка «**Сделка**» предназначена для расчета основных ценовых показателей сделки, и здесь указываются дополнительные пожелания клиента: наличие страхования и настройка трейд-ин.

В случае отказа от сделки на закладке «**Возражения**» нужно заполнить поля «Причина отказа» и «Анализ отказа». Если во время переговоров с клиентом возникли какие-либо разногласия (например, клиент не доволен качеством обслуживания), то их следует указать на закладке «**Возражения**», выбрав элемент справочника «Возражения и причины отказов».

Если в сделке участвуют коллеги, то их можно указать на закладке «**Участники**»

Для анализа рабочих листов одним из важных реквизитов является статус. Статус документа следует выбрать из предложенного списка, который необходимо составить заранее. Добавить или изменить статусы рабочего листа можно в справочнике «**Статусы рабочего листа**». Изменение статуса рабочего листа производится пользователем самостоятельно. Историю изменения статусов документа можно посмотреть в журнале регистрации (находится в меню «Еще»).

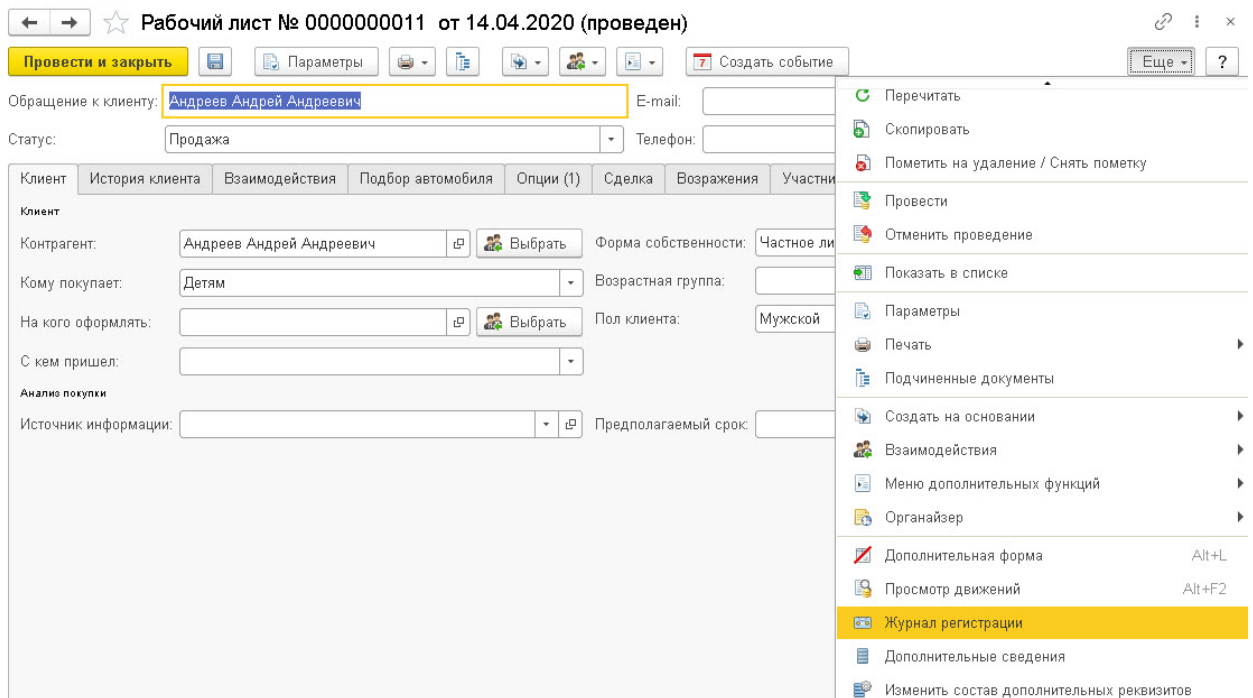


Рис. 63. Документ «Рабочий лист» журнал регистрации.

5.6. ДОКУМЕНТ «РАБОЧИЙ ЛИСТ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА»

Документ «Рабочий лист кредитного отдела» используется для хранения информации по кредиту для потенциального покупателя автомобиля. Документ можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» в разделе «Взаимодействие». Журнал документов «Рабочий лист кредитного отдела» имеет следующий вид:

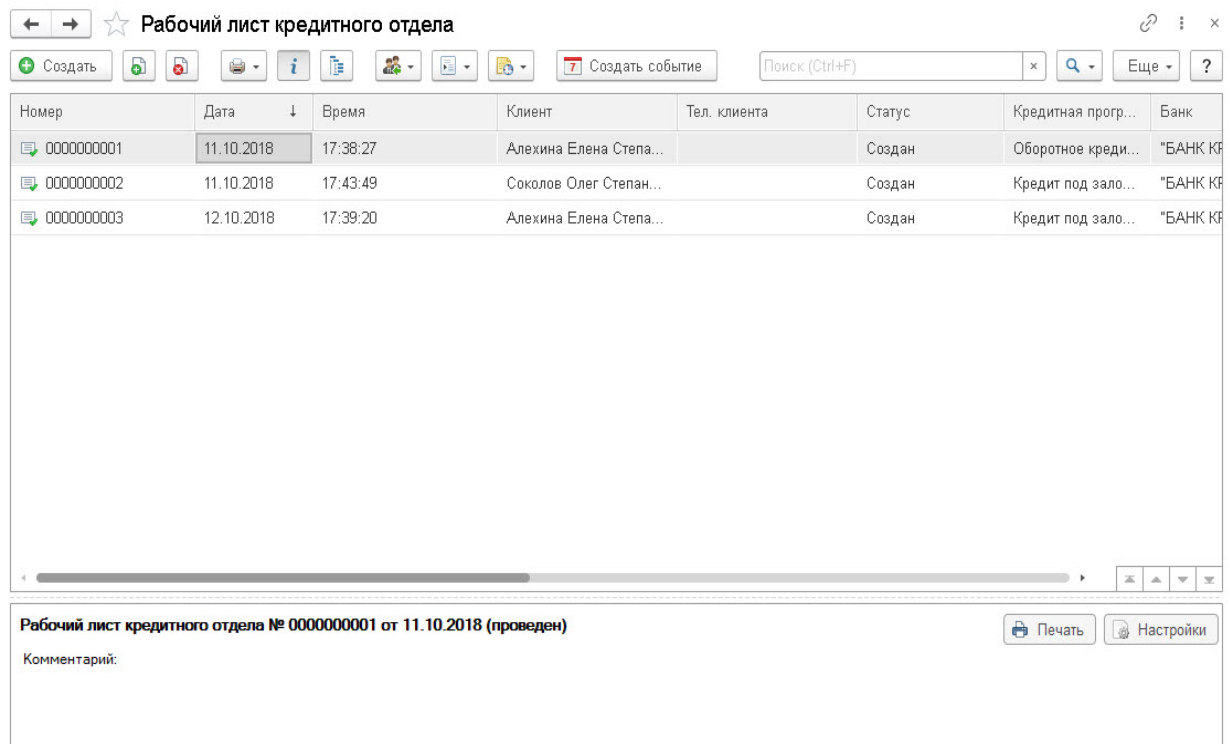


Рис. 64. Журнал документов «Рабочий лист кредитного отдела»

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1. Документ «Рабочий лист кредитного отдела» представлен на рисунке ниже:

← → Рабочий лист кредитного отдела (создание) * ⋮ ×

Провести и закрыть Параметры Создать событие Еще ?

Клиент: [] Телефон: [] Статус: Создан

Основные

Суммовые показатели

Стоимость автомобиля: 50 000,00 RUB

Сумма кредита: 0,00 RUB

Первоначальный взнос: 0,00 RUB

Заявленный доход: 0,00 валюта: []

Подтверждение дохода: []

Кредит

Банк: []

Кредитная программа: []

Процентная ставка: 0,00 Срок: 0

Состояние заявки на кредит

Менеджер: []

Причина отказа: []

Даты событий по рабочему листу

Отправки анкеты: []

Принятия решения: []

Получение анкеты: []

Сделки: []

Введите комментарий []

Рис. 65. Документ «Рабочий лист кредитного отдела»

В созданном документе следует заполнить данные клиента, суммовые показатели кредита (стоимость автомобиля, первоначальный взнос, сумма кредита (будет рассчитана автоматически после заполнения суммы первоначального взноса), валюту кредита, заявленный доход, тип документа, подтверждающий доход), параметры кредита (банк, кредитная программа, процентная ставка, состояние заявки на кредит), указать даты событий по рабочему листу и менеджера по работе с клиентом по кредиту, статус документа.

Статус документа следует выбрать из предложенного списка. Если подходящего значения не нашлось, можно добавить элемент в справочник «**Статусы рабочего листа**» [раздел 2.13]. Если в статусе документа выставлено значение «Отказ», тогда следует заполнить поле «Причина отказа».

5.7. ДОКУМЕНТ «РАБОЧИЙ ЛИСТ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ»

Документ «**Рабочий лист отдела страхования**» используется для хранения информации о потенциальной сделке по оказанию услуг страхования для клиента. Услуги по страхованию могут быть как связаны с продажей автомобиля, так и не зависимы от нее. Документ можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» в разделе «Взаимодействие». Журнал документов «**Рабочий лист отдела страхования**» имеет следующий вид:

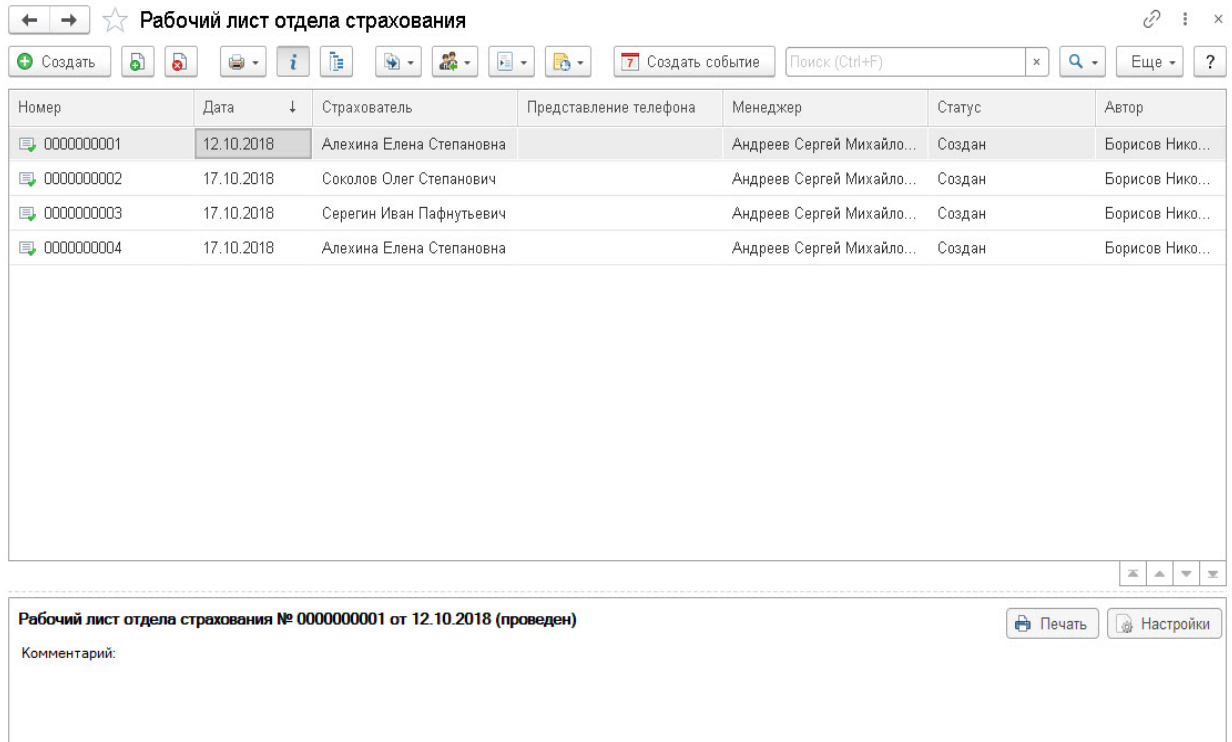


Рис. 66. Журнал документов «Рабочий лист отдела страхования»

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

Документ «Рабочий лист отдела страхования» представлен на рисунке ниже:

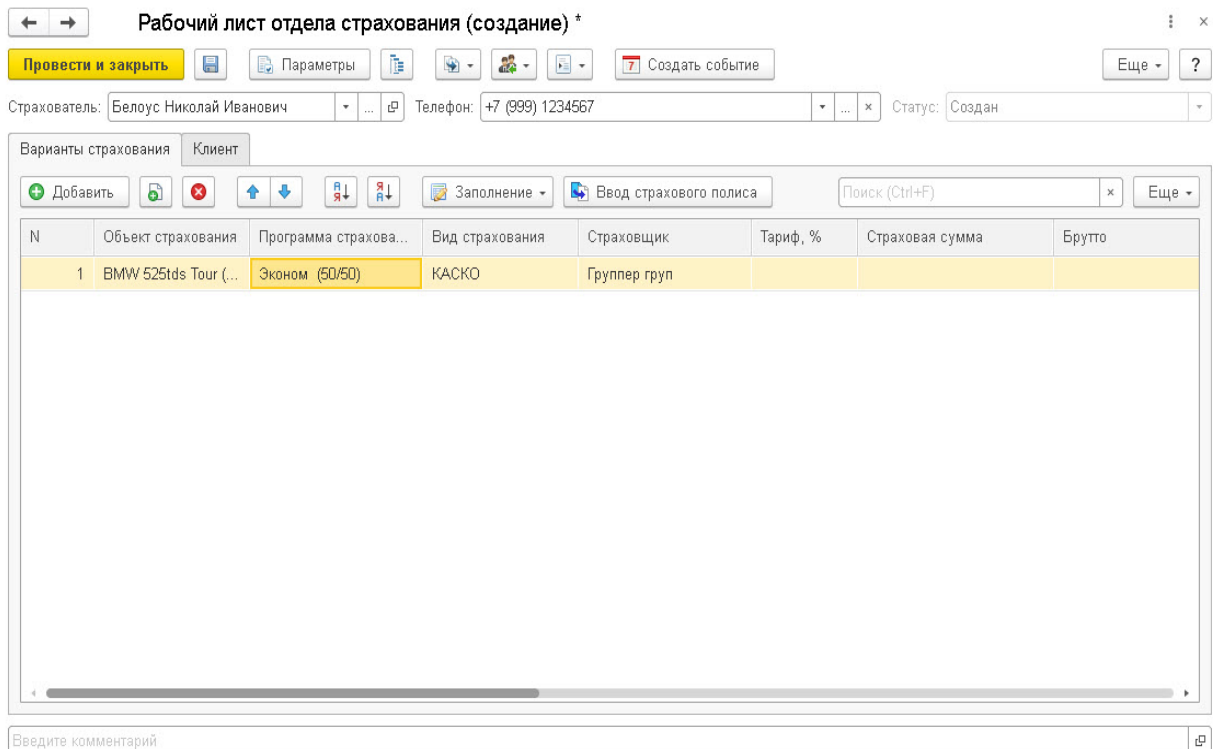


Рис. 67. Документ «Рабочий лист отдела страхования»

В созданном документе на закладке «Варианты страхования» следует заполнить параметры страхования: программу страхования, вид страхования, страховщика, страховую сумму, тариф, процент комиссии, сумму комиссии (будет рассчитана после заполнения процента комиссии), сумму премии (будет рассчитана

после заполнения страховой суммы и тарифа), в шапке документа заполнить страхователя и статус документа.

На закладке «Клиент» необходимо указать менеджера отдела страхования.

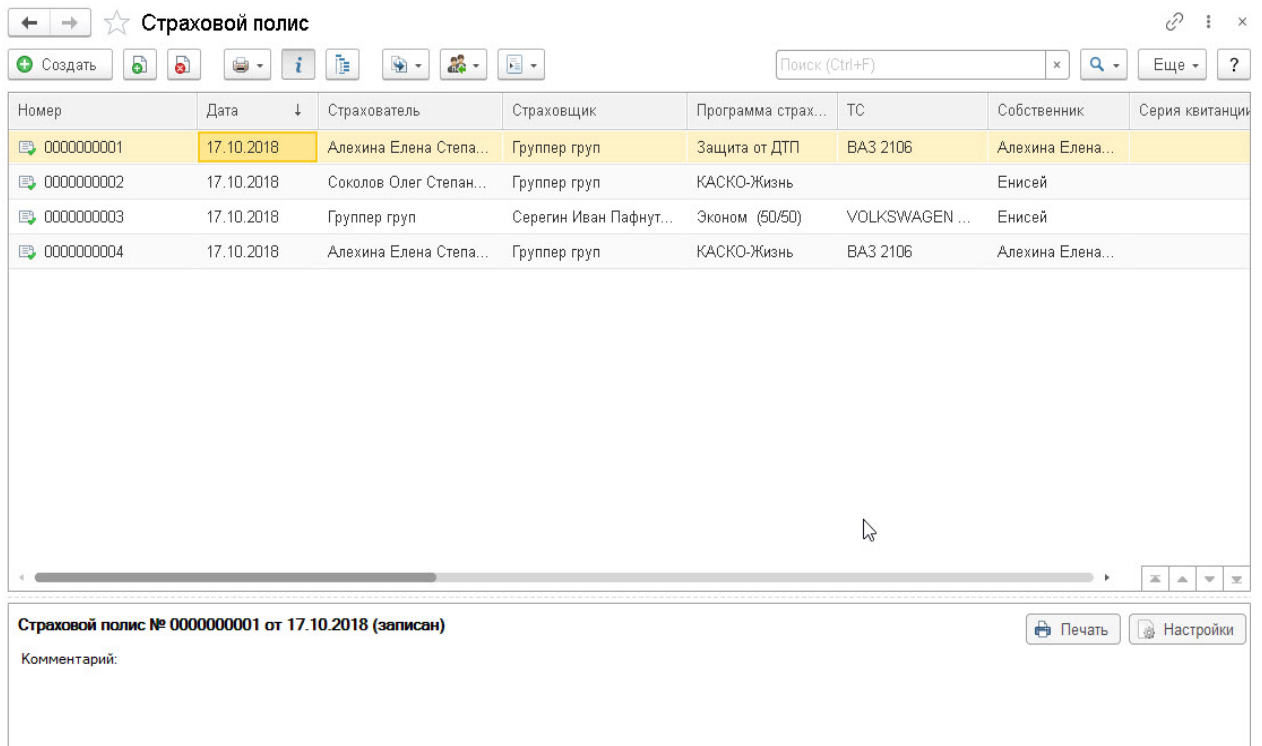
Если в статусе документа выставлено значение «Отказ», тогда следует заполнить поле «Причина отказа».

После заполнения всех полей документ необходимо сохранить.

На основании созданного документа «**Рабочий лист отдела страхования**» можно создать документ «**Страховой полис**» (на закладке «Варианты страхования» на выбранном варианте страхования следует нажать кнопку «Ввод страхового полиса») и документ реализации агентских услуг.

5.8. ДОКУМЕНТ «СТРАХОВОЙ ПОЛИС»

Документ «**Страховой полис**» используется для оформления страхового полиса клиента и вводится на основании документа «**Рабочий лист отдела страхования**». Документ можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» в разделе «Взаимодействие». Журнал документов «**Страховой полис**» имеет следующий вид:



Номер	Дата	Страхователь	Страховщик	Программа страх...	ТС	Собственник	Серия квитанции
000000001	17.10.2018	Алехина Елена Степа...	Группер групп	Защита от ДТП	BA3 2106	Алехина Елена...	
000000002	17.10.2018	Соколов Олег Степан...	Группер групп	КАСКО-Жизнь		Енисей	
000000003	17.10.2018	Группер групп	Серегин Иван Пафнут...	Эконом (50/50)	VOLKSWAGEN ...	Енисей	
000000004	17.10.2018	Алехина Елена Степа...	Группер групп	КАСКО-Жизнь	BA3 2106	Алехина Елена...	

Страховой полис № 000000001 от 17.10.2018 (записан)

Комментарий:

Печать Настройки

Рис. 68. Журнал документов «Страховой полис»

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

Документ «**Страховой полис**» представлен ниже:

Номер	Дата	Контрагент	Договор	Состояние	Клиент удовлетворен	Жалоба справедлива	Автор	Основание
0000000001	17.10.2018	Основной поку...	Продажа эм, с...	Закрота			Борисов Ни...	Реализация товаров ...
0000000002	18.10.2018	Основной поку...	Продажа эм, с...	Проверена			Борисов Ни...	Заказ-наряд №0000...
0000000003	18.10.2018	Основной поку...	Продажа эм, с...	Разобрана			Борисов Ни...	Заявка на ремонт №...
0000000004	18.10.2018	ИЧП "Стрелко"	Продажа эм, с...	Зафиксиро			Борисов Ни...	РД №0000000007 от

Рис. 70. Журнал документов «Жалобы клиентов»

Цветовая индикация документов отражает состояние жалобы:

Красный – зафиксирована

Желтый – разобрана

Зеленый – проверена

Голубой – закрыта.

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

Рис. 71. Документ «Жалоба клиента»

В созданном документе следует указать контрагента, контактное лицо и договор. На закладке «**Основное**» необходимо заполнить информацию о сути жалобы, выбрать категорию жалобы (выбирается из справочника «Категории жалоб

клиентов»), указать текущее состояние жалобы и при наличии информации аудит жалобы.

На закладке «Разбор» нужно заполнить поля «Мнение клиента», «Мнение сотрудника» и указать сотрудника, поле «Мнение ответственного» и выбрать ответственного.

Закладка «Действия» предназначена для заполнения информации по действиям по исправлению и действиям по предотвращению жалобы.

5.10. ДОКУМЕНТ «РАССЫЛКА»

Документ «Рассылка» предназначен для рассылки информации клиентам в виде электронных писем, SMS-сообщений, почтовой рассылки или телемаркетинга. Документ можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» или в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Взаимодействие».

Журнал документов «Рассылки» имеет следующий вид:

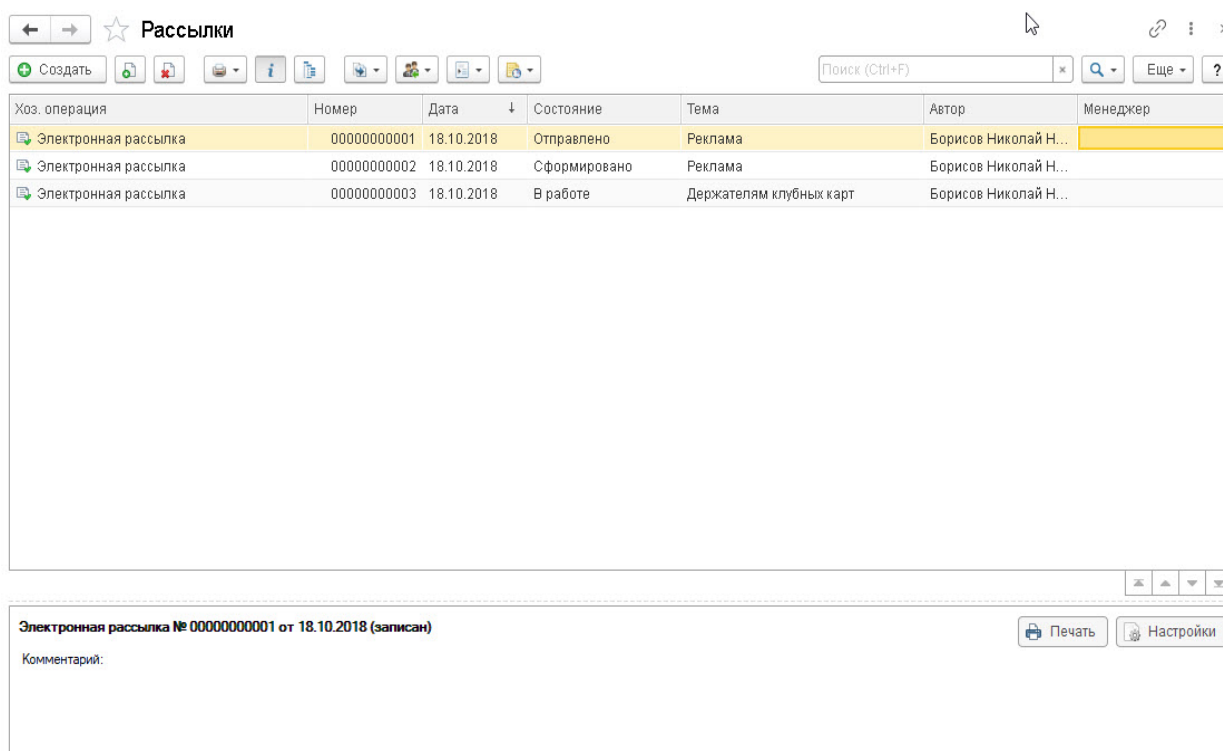


Рис. 72. Журнал документов «Рассылки»

Цветовая индикация документов отражает состояние рассылки:

- Бежевый – отправлено
- Белый – сформировано
- Голубой – в работе

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

Документ «Рассылка» показан на рисунке ниже:

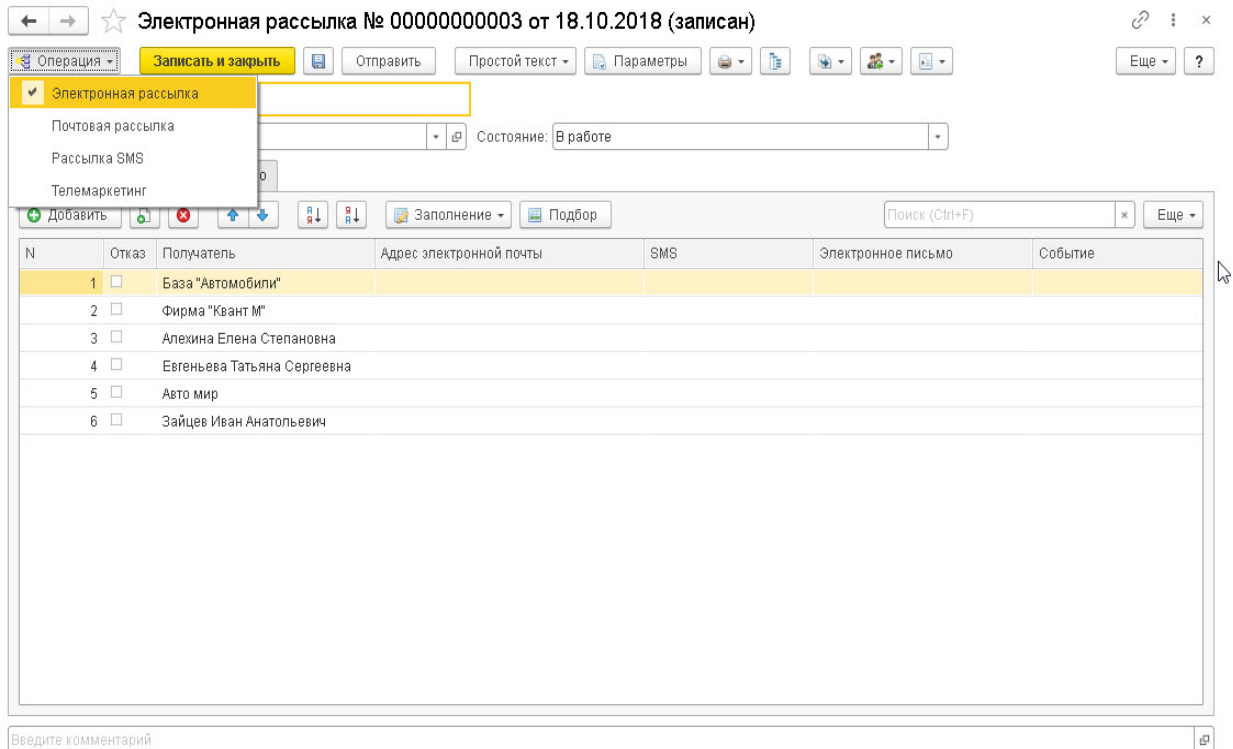


Рис. 73. Документ «Рассылка»

При создании документа «**Рассылка**» необходимо выбрать одну из операций: электронная рассылка, почтовая рассылка, рассылка SMS и телемаркетинг, указать тему рассылки, источник информации (реклама) и состояние (в работе, сформировано, отправлено)

Рассмотрим подробнее каждую из операций:

1. Электронная рассылка.

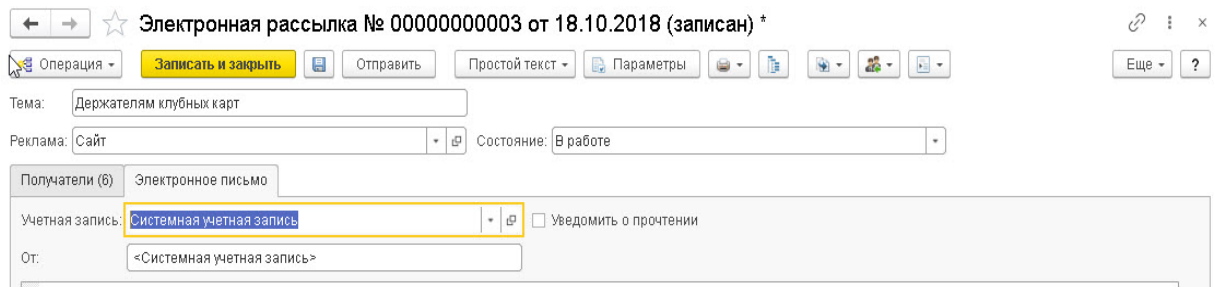


Рис. 74. Документ «Рассылка» с видом операции «Электронная рассылка»

На закладке «Получатели» следует указать получателей рассылки. На закладке «Электронное письмо» нужно выбрать учетную запись (справочник «Учетные записи почты» [раздел 2.12]) и заполнить текст письма.

Флажок «Уведомить о прочтении» выставляется, если необходимо получить сообщение о том, что письмо прочитано.

2. Почтовая рассылка.

Рис. 75. Документ «Рассылка» с видом операции «Почтовая рассылка»

На закладке «Получатели» следует указать получателей рассылки. На закладке «Почтовое письмо» нужно выбрать файл с шаблоном письма.

3. Рассылка SMS

Рис. 76. Документ «Рассылка» с видом операции «Рассылка SMS»

На закладке «Получатели» следует указать получателей рассылки. На закладке «SMS» нужно набрать сообщение. Для того, чтобы сообщение русскими буквами было преобразовано в сообщение латинскими буквами, необходимо нажать кнопку «Транслитерация».

4. Телемаркетинг

N	Отказ	Получатель	Телефон	Обработан	Событие	Жалоба клиента
			Звонок	Не дозвонились		
1	<input type="checkbox"/>	База "Автомобили"		<input type="checkbox"/>		
2	<input type="checkbox"/>	Фирма "Квант М"		<input type="checkbox"/>		
3	<input type="checkbox"/>	Алехина Елена Степановна		<input type="checkbox"/>		
4	<input type="checkbox"/>	Евгеньева Татьяна Сергеевна		<input type="checkbox"/>		
5	<input type="checkbox"/>	Авто мир		<input type="checkbox"/>		
6	<input type="checkbox"/>	Зайцев Иван Анатольевич		<input type="checkbox"/>		

Рис. 77. Документ «Рассылка» с видом операции «Телемаркетинг».

На закладке «Телемаркетинг» следует указать получателей рассылки и выбрать шаблон анкеты. После завершения звонков надо отметить результат звонка по каждому из клиентов: обработан или не дозвонились.

5.11. ДОКУМЕНТ «ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА»

Документ «**Проведение опроса**» предназначен для проведения опроса респондентов. Документ можно найти в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Анкетирование»

Журнал документов «**Проведение опросов**» имеет следующий вид:

Номер	Наименование	Дата начала	Дата окончания
00000000001 15.10.2018	Опрос клиентов о качестве работы сот... Качество работы сотрудников call-центра	01.10.2018	07.11.2019
00000000002 17.10.2018	Опрос по сервисным программам Сервисная программа	01.10.2018	14.12.2018
00000000003 17.10.2018	Опрос о качестве продукции Качество продукции	01.10.2018	24.02.2019

Рис. 78. Журнал документов «Проведение опросов»

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

Рис. 79. Документ «Проведение опроса»

В созданном документе следует заполнить наименование опроса, даты начала и окончания опроса, шаблон опроса (заранее подготовленный шаблон необходимо создать в справочнике «**Шаблоны анкет**» [раздел 2.16]) и тип респондентов. На закладке «Респонденты» нужно заполнить список респондентов.

5.12. ДОКУМЕНТ «АНКЕТА»

Документ «**Анкета**» предназначен для хранения ответов на вопросы при проведении анкетирования. Документ можно найти в подсистеме «Маркетинг» в разделе «Анкетирование»

Журнал документов «**Анкеты**» имеет следующий вид:

Дата	Номер	Режим	Шаблон	Опрос	Респондент
17.10.2018	00000000001	Интервью	Качеств...	Проведение опроса 00000000001 от ...	Яковлев Вадим Федорович
17.10.2018	00000000002	Интервью	Качеств...	Проведение опроса 00000000002 от ...	Темникова Александра Сергеевна
17.10.2018	00000000003	Интервью	Качеств...	Проведение опроса 00000000003 от ...	Соколов Олег Степанович
17.10.2018	00000000004	Интервью	Качеств...	Проведение опроса 00000000004 от ...	Магазин "Запчасти и шины"
17.10.2018	00000000005	Интервью	Качеств...	Проведение опроса 00000000005 от ...	Белоус Николай Иванович

Рис. 80. Журнал документов «Анкеты»

Функции в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

Анкета 00000000005 от 17.10.2018 13:41:17

Провести и закрыть

Создать на основании

Параметры

Еще ?

Номер: 00000000005 Дата: 17.10.2018 13:41:17 Дата редактирования: 17.10.2018 13:41:31

Режим анкетирования: Интервью Респондент: Белоус Николай Иванович

Шаблон анкеты: Качество продукции Интервьюер:

Скрыть разделы

Рекомендации по опросу:

1. В анкету необходимо вписать соответствующие названия в тех вопросах и ответах, где есть слово "указать", "продукт N" и т.д.
2. Внимание! В анкете присутствуют логические правила. При изменении структуры анкеты не забудьте убедиться в корректной настройке данных правил.

Вступление

- 1. Контроль качества товара
- Заключение

Комментарий:

Рис. 81. Документ «Анкета»

В созданном документе следует заполнить наименование опроса, даты начала и окончания опроса, шаблон опроса (заранее подготовленный шаблон необходимо создать в справочнике «**Шаблоны анкет**» [раздел 2.16]) и тип респондентов. На закладке «Респонденты» нужно заполнить список респондентов.

Респондентом может быть внешний пользователь. Настройки внешних пользователей можно выполнить в разделе «Настройка пользователей и прав» в подсистеме «Администрирование».

5.13. ДОКУМЕНТ «ТЕСТ-ДРАЙВ»

Документ «**Тест-драйв**» предназначен для отражения информации о проведении тест-драйвов автомобилей. Документ можно найти в подсистеме «Заказы автосалона» в разделе «Взаимодействия»

Журнал документов «**Тест-драйв**» имеет следующий вид:

← → ☆ Тест-драйв

Создать [иконки] Поиск (Ctrl+F) [иконки] Еще ?

Номер	Дата	Контрагент	Автомобиль	Дата начала	Дата окончания	Маршрут	Результат
0000000001	11.10.2018	Яковлев Вадим Федор...	BA3-2110	27.10.2018 10:00:00	27.10.2018 10:40:00	Участок 18 км	
0000000002	12.10.2018	Яковлев Вадим Федор...	MERCEDES B...	15.10.2018 10:20:00	15.10.2018 12:20:00	Участок 18 км	
0000000003	17.10.2018	Яковлев Вадим Федор...	BMW 325i Соор...	17.10.2018 12:00:00	17.10.2018 13:00:00	Участок 18 км	Встреча
0000000004	17.10.2018	Зайцев Иван Анатольевич	MERCEDES B...	16.10.2018 13:00:00	16.10.2018 14:00:00	ТЕСТ-ДРАЙВ В...	Встреча

Тест-драйв № 0000000004 от 17.10.2018 (проведен) [Печать] [Настройки]

Комментарий:

Рис. 82. Журнал документов «Тест-драйв»

Функции кнопок в верхней части рабочей области описаны в разделе 3.1.

← → ☆ Тест-драйв № 0000000003 от 17.10.2018 (проведен)

Провести и закрыть [иконки] Параметры [иконки] Еще ?

Обращение к клиенту: [текстовое поле] Контактный телефон: +7-(903)-8857632-доб. , +7 (903) 8857632

Контрагент: Яковлев Вадим Федорович Менеджер: Евгеньева Татьяна Сергеевна

Маршрут: Участок 18 км [BMW 325i Сооре \(E36\); VIN 34532453245435433](#)

Автомобиль: BMW 325i Сооре (E36) VIN 34532453245435433 Результат тест-драйва: Встреча с клиентом

Состояние: Запланировано Пробег

На начало: [0] На конец: [0]

Дата проведения

Начало: 17.10.2018 12:00:00 Конец: 17.10.2018 13:00:00

Введите комментарий [текстовое поле]

Рис. 83. Документ «Тест-драйв»

В созданном документе следует выбрать контрагента, маршрут из справочника «Маршруты тест-драйва» [раздел 2.17], автомобиль, менеджера, указать дату проведения, состояние тест-драйва и его результат.

6. ОСНОВНЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

6.1. ПРОДАЖА АВТОМОБИЛЕЙ

6.1.1. Введение

Под продажей автомобилей понимается процесс, который начинается с первого обращения клиента в отдел продаж автосалона (звонок по телефону, встреча, электронное письмо, обращение через сайт или мессенджеры) и заканчивается звонком в рамках пост-продажного опроса.

Этапы процесса продажи автомобилей можно посмотреть в следующей таблице.

Регистрация обращения клиента	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обращение клиента в автосалон; ✓ Предварительное выяснение потребностей клиента; ✓ Передача контакта менеджеру или ответственному.
Взаимодействие с клиентом	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Электронное письмо; ✓ Телефонный звонок; ✓ Личный визит; ✓ Предварительный опрос клиента; ✓ Другие события.
Подбор автомобилей	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Подбор автомобилей.
Запись на тест-драйв	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Запись на тест-драйв; ✓ Тест-драйв выбранной модели; ✓ Опрос по результатам тест-драйва.
Продажа финансовых услуг	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Предложение клиенту кредитной программы; ✓ Предложение клиенту страховой программы.
Заказ автомобиля	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Продажа автомобиля из наличия; ✓ Продажа автомобиля под заказ.
Оформление продажи и выдача автомобиля	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Планирование выдачи автомобиля; ✓ Выдача автомобиля.
Оформление финансовых услуг	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Предоставление документов на кредит; ✓ Выдача страхового полиса.
Пост-продажный опрос	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание опроса; ✓ Проведение опроса; ✓ Сбор данных по работе автосалона.

Рассмотрим на примере одного из возможных сценариев процесса продажи автомобиля работу в подсистеме управления взаимоотношениями с клиентами.

Цепочка документов, отражающих процесс продажи автомобиля в данном примере, приведена на рисунке ниже:

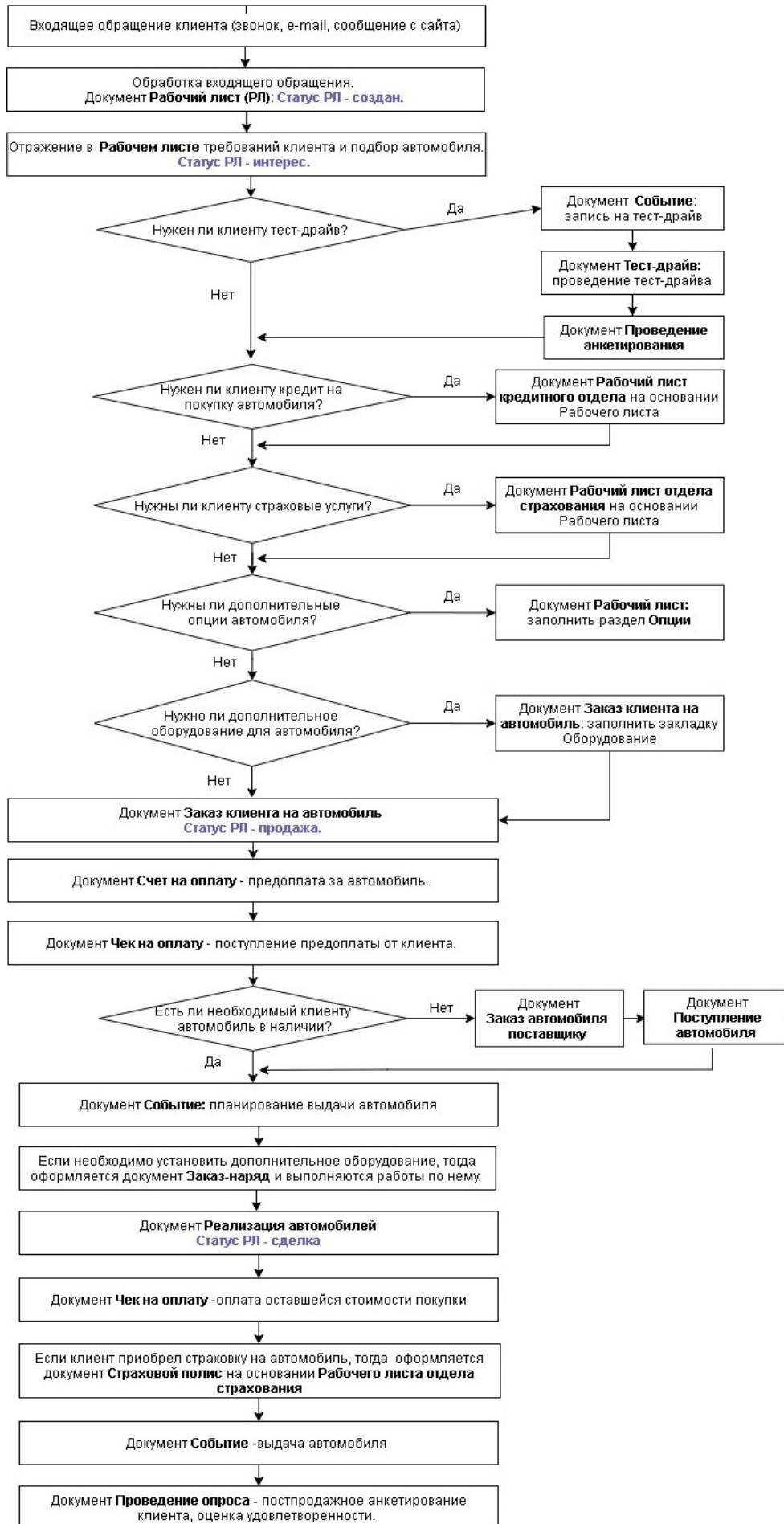


Рис. 84. Пример схемы документов при продаже автомобиля

Процесс продажи автомобилей начинается с того, что клиент обращается в автосалон или дилерский центр. Обращение может быть телефонным звонком, личным визитом, сообщением по электронной почте или в мессенджере, обращением с сайта компании.

В случае звонка или встречи первый, с кем сталкивается клиент – сотрудник ресепшен или хостесс. Задача этого сотрудника заключается в выяснении потребностей клиента, чем он интересуется, зачем позвонил/пришел. Клиента ориентируют, к кому ему обращаться, в случае звонка – переключают на сотрудника, который может помочь.

Данный этап процесса продажи автомобиля можно разделить на несколько событий.

<i>Событие</i>	<i>Участники</i>	<i>Отражение в программе</i>
Предварительное выяснение потребностей клиента	Клиент Сотрудник ресепшен	✓ Регистрация контакта с клиентом
Передача контакта менеджеру или ответственному	Сотрудник ресепшен Менеджер	✓ Создание напоминаний; ✓ Создание документа «Событие»; ✓ Создание документа «Рабочий лист».

6.1.2. Предварительное выяснение потребностей клиента

После встречи клиента (ответа на звонок, прочтения электронного письма или обращения на сайте) и идентификации клиента, определив цель его обращения, сотрудник ресепшен регистрирует обращение клиента (контакт). Для регистрации обращений клиентов удобно использовать обработку «**Контакт-центр**» (ее описание содержится в разделе 1).

6.1.3. Передача контакта менеджеру или ответственному

После регистрации обращение клиента надо передать другому сотруднику компании или обработать сообщение самому.

. Для передачи обращения может существовать два потенциальных получателя:

- менеджер по продажам автомобилей;
- ответственный за распределение (диспетчер) обращений.

Первый вариант возможен в том случае, когда сотрудник ресепшен может определить сотрудника для передачи обращения. Второй вариант подходит для тех автосалонов, где в обязанности одного из сотрудников отдела продаж автомобилей входит диспетчеризация обращений клиентов.

Сотрудник ресепшен может передать обращение несколькими способами:

- создать напоминание;
- создать документ «**Событие**» и передать его на обработку сотруднику, который будет заниматься обращением;
- создать документ «Рабочий лист».

Если сотрудник ресепшен не может точно определить, кому из сотрудников необходимо переадресовать обращение клиента, рекомендуется создать документ «**Событие**» без указания участников со стороны компании. Разбор очереди

обращений без адресата (событий) может выполнять старший менеджер или руководитель отдела продаж автомобилей.

Вне зависимости от выбранного способа будем считать, что цель передачи обращения – это создание рабочего листа и начало взаимодействия с клиентом.

6.1.4. Передача обращения через напоминание.

Обращение клиента может быть передано с помощью напоминания. Напоминание может быть создано из документа, отражающего обращение клиента. Для этого в меню кнопок верхней области [раздел 3.1] следует выбрать кнопку «Напомнить». В открывшемся окне необходимо указать сотрудника, которому адресовано напоминание, а также указать, когда следует напомнить об обращении.

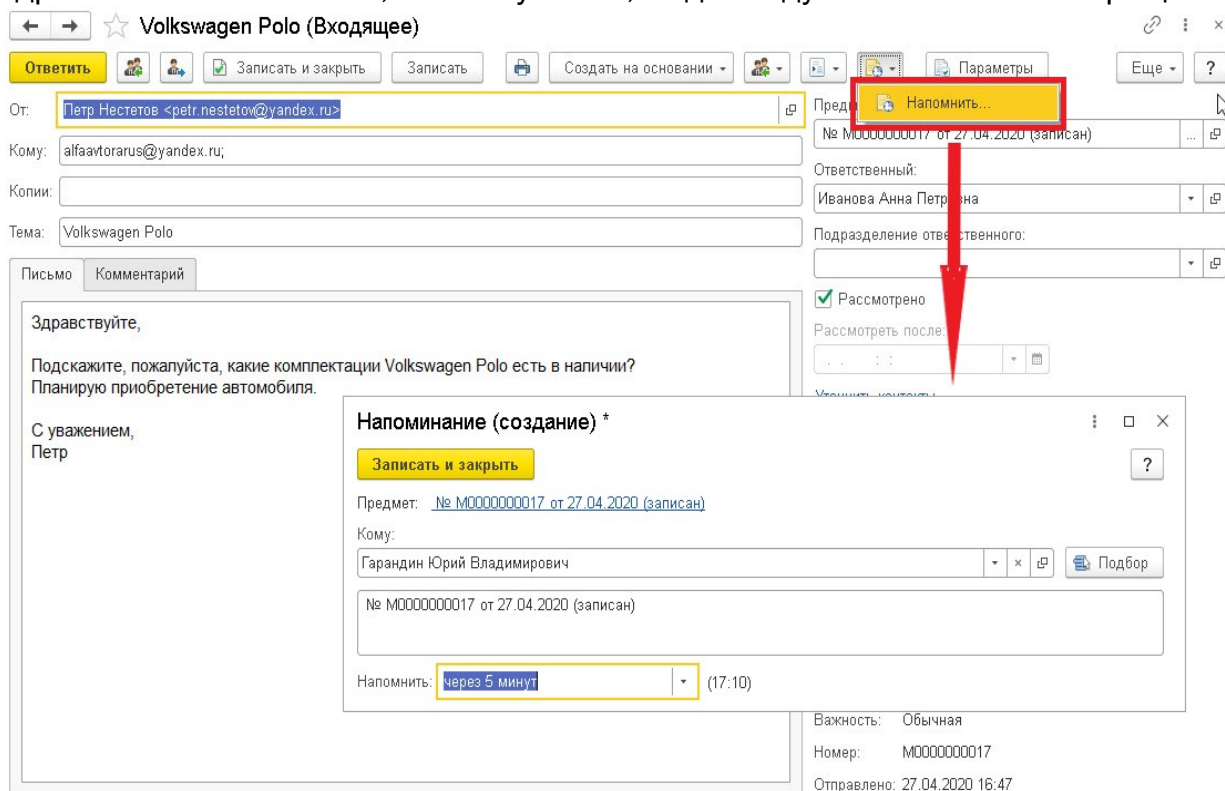


Рис. 85. Создание напоминания

В указанный момент времени напоминание отображается в рабочем сеансе программы пользователя-получателя. После этого он может перейти к обращению, и на основании обращения создать документ «Событие» или «Рабочий лист».

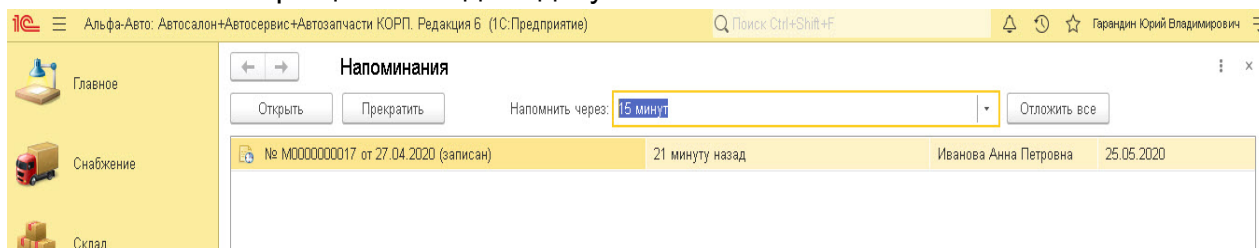


Рис. 86. Отображение напоминания

6.1.5. Передача обращения через событие

Документ «Событие» может быть создан сотрудником через журнал «Событий» или при обработке входящего обращения в «Контакт-центре». Подробнее про

документ **«Событие»** и особенности его заполнения можно посмотреть в разделе 3.2.

Менеджер или сотрудник, ответственный за распределение обращений, могут отследить созданные события несколькими способами:

- в журнале документов **«Событие»**;
- в отчете **«События»**
- в обработке **«Календарь пользователя»**

Календарь пользователя можно найти в подсистеме «Главное» в разделе «Сервис».

На основании события, созданного сотрудником, обрабатывающим обращения клиентов, менеджер вводит документ **«Рабочий лист»** для дальнейшей работы с клиентом. Рабочий лист может быть введен в обработке контакт центр с помощью кнопки «Связать с документом» или же в журнале событий для этого можно использовать кнопку «Привязать» Важно, чтобы все новые обращения по данному вопросу были введены на основании созданного документа **«Рабочий лист»**.

Если в компании не отслеживается показатель по эффективным рабочим листам (когда на каждое обращение клиента создается рабочий лист), данный способ передачи обращения клиента является предпочтительным.

В нашем примере клиент прислал письмо по электронной почте. С помощью обработки **«Контакт-центр»** оно было переадресовано менеджеру по продажам (был создан документ **«Событие»**). Менеджер по продажам по кнопке «Связать с документом» создал документ **«Рабочий лист»** [раздел 1.3].

6.1.6. Передача обращения через рабочий лист.

Передача обращений через рабочие листы подразумевает создание документа **«Рабочий лист»** на каждое обращение клиента. В этом случае необходимо, чтобы обращения по одному и тому же вопросу были привязаны к одному рабочему листу.

Вариант передачи удобен в том случае, если в компании отслеживается показатель по эффективным рабочим листам – отношение действительно рабочих документов **«Рабочий лист»** к общему количеству документов **«Рабочий лист»** за период. С помощью данного показателя можно также следить за показателем обработки обращений клиентов.

Форма документа **«Рабочий лист»** и особенности заполнения рассмотрены в разделе 3.5.

В рабочем листе сотрудник ресепшен заполняет поле «Менеджер» и тем самым определяет получателя обращения. Если сотрудник ресепшен не знает, кому передать обращение, в поле «Менеджер» указывается ответственный за распределение обращений. В таком случае обязанность ответственного за распределение обращений заключается в назначении менеджеров-получателей в таких рабочих листах.

Менеджер или сотрудник, ответственный за распределение обращений, могут отследить созданные рабочие листы несколькими способами:

- в журнале документов **«Рабочий лист»** [раздел 3.5]
- в отчете **«Анализ работы продавцов»** [раздел 7.3]
- в отчете **«Анализ рабочих листов»** [раздел 7.6].

- в обработке «**Календарь пользователя**»

Эту обработку можно найти в подсистеме «Главное» в разделе «Сервис», для отображения рабочих листов в календаре пользователя следует в форме обработки по кнопке «Еще» в пункте «Настройка» добавить это вид документов.

6.1.7. Взаимодействие с клиентом

После получения обращения клиента менеджер начинает планировать взаимодействие с клиентом – телефонные звонки, встречи, опросы и т.д.

В конфигурации эти события могут планироваться и регистрироваться в произвольном порядке, но в реальности в большинстве компаний используется некий регламент взаимодействий с клиентами – порядок действий, которые должен совершить менеджер в ходе продажи автомобиля.

Менеджер может создать любое из событий на основании текущего рабочего листа – они автоматически будут привязаны к этому рабочему листу.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Напоминание</i>	<i>Менеджер</i>	✓ Создание напоминаний и работа с ними.
<i>Телефонный звонок</i>	<i>Клиент Менеджер</i>	✓ Регистрация входящих и исходящих событий вида «Телефонный звонок».
<i>Личная встреча</i>	<i>Клиент Менеджер</i>	✓ Регистрация входящих и исходящих событий вида «Личная встреча».
<i>Электронное письмо, SMS-сообщение</i>	<i>Менеджер</i>	✓ Регистрация входящих и исходящих событий вида «Электронное письмо» и «SMS»; ✓ Создание документов «Электронное письмо» и «SMS».
<i>Опрос клиента</i>	<i>Клиент Менеджер</i>	✓ Регистрация входящих и исходящих событий вида «Анкетирование»; ✓ Создание документов вида «Проведение опроса».
<i>Автоматическое создание событий</i>	<i>Менеджер</i>	✓ Настройка значимого события; ✓ Установка прав; ✓ Создание событий в документе «Рабочий лист».

Напоминание

Механизм напоминаний – удобное средство оповещения пользователя программы о произошедших и планируемых событиях. Напоминания можно создать практически из любого объекта программы.

Относительно учета взаимодействий с клиентами, напоминания можно разделить на две группы:

- произвольные напоминания по рабочему листу;
- напоминания о запланированных событиях.

К первой группе относятся напоминания, созданные по рабочему листу и не привязанные к какому-то планируемому событию. Особенность таких напоминаний в том, что по ним не указывается вид взаимодействия – пользователь в содержании напоминания может написать произвольный текст, описание события.

Чтобы создать напоминание в рабочем листе, необходимо нажать кнопку «Еще», выбрать пункт меню «Органайзер»-«Напомнить».

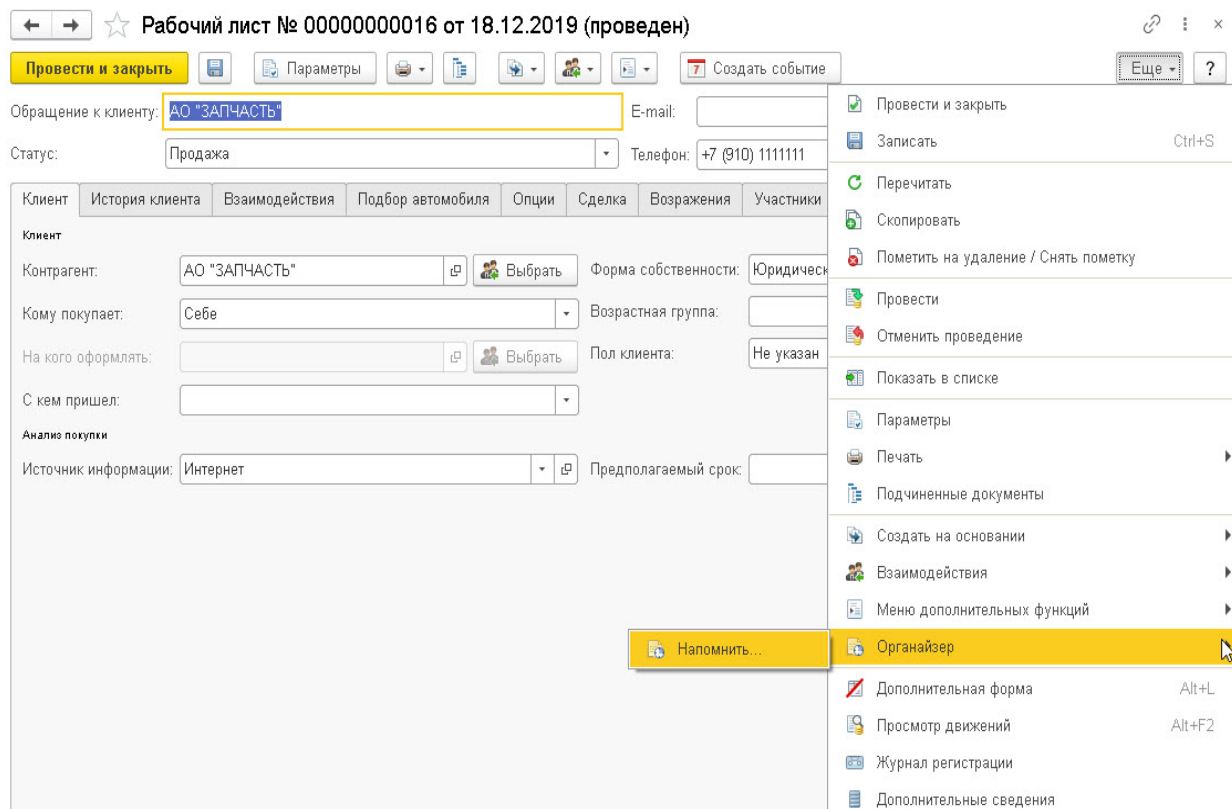


Рис. 87. Создание напоминания в документе «Рабочий лист».

Ко второй группе относятся напоминания, созданные по запланированному событию. Например, менеджер запланировал встречу с клиентом – создал документ «**Событие**» с видом «Встреча» на основании рабочего листа. Чтобы не забыть об этой встрече, менеджер может создать напоминание. Напоминание по запланированному событию создается аналогичным образом напоминанию по рабочему листу.

Телефонный звонок

Телефонные звонки, регистрируемые в программе, могут быть «входящие» и «исходящие».

Количество входящих телефонных звонков – это активность со стороны клиента, а количество исходящих – активность со стороны менеджера. Об этом важно помнить при формировании отчетов по событиям.

Все звонки регистрируются документом «**Событие**» с видом «Телефонный звонок» и, если событие было введено на основании рабочего листа, автоматически привязываются к рабочему листу. Все события, созданные на основании рабочего листа, отображаются в структуре подчиненности документа «**Рабочий лист**». Также в журнале событий по кнопке «Привязать» можно связать событие с выбранным документом.

Личная встреча

Регистрация событий вида «Телефонный звонок» и «Встреча» мало чем отличаются друг от друга. Основное отличие в работе касается участников событий.

Для события вида «Телефонный звонок» обычное количество участников – два человека. Ситуации, когда с клиентом проводят телеконференции с несколькими участниками одновременно, достаточно редки.

Для личных встреч такие ситуации достаточно легко представить. Например, менеджер планирует участие менеджеров по страхованию и кредитованию при очередной встрече с клиентом. Поэтому заполнение участников встречи для событий с видом «Встреча» является полезным и рекомендуемым действием. Менеджер по продаже автомобилей не только планирует свою работу, но и помогает менеджерам по кредитованию и страхованию спланировать свою.

Электронное письмо

Электронные письма, как и SMS-сообщения, регистрируются в программе следующими способами.

- С помощью документа «**Событие**» с видом «Электронное письмо». В этом случае пользователь планирует отправку электронного письма в событие. Сам документ «**Электронное письмо**» может быть введен на основании этого события (тогда содержание события перейдет в текст письма) или на основании рабочего листа.
- С помощью документа «**Электронное письмо**». На основании электронного письма можно ввести документ «**Событие**», например, если необходимо запланировать определенные действия после отправки сообщения клиенту – перезвонить ему, продублировать сообщение и т.п. При этом текст электронного сообщения перейдет в содержание события.

Подробнее про документ «**Электронное письмо**» можно посмотреть в соответствующем разделе 3.4.

В остальном работа с электронными письмами-событиями не отличается от работы с другими видами событий.

SMS-сообщение

SMS-сообщения можно использовать для краткого информирования клиента о срочных событиях, особенно в случаях, когда до клиента не удалось дозвониться. Например, с помощью SMS можно напоминать о предстоящих тест-драйвах, сообщать об изменениях в расписании и т.д.

SMS-сообщения регистрируются в программе так же, как и электронные письма. Можно создать документ «**Событие**» вида SMS, можно создать документ «**Сообщение SMS**». В остальном работа с электронными письмами-событиями не отличается от работы с другими видами событий.

Дополнительную информацию про сообщение SMS можно найти в разделе 3.3.

Проведение опроса клиента

Предварительное анкетирование клиента может проводить сотрудник ресепшена или менеджер по продажам. У предварительного анкетирования может быть несколько целей, например:

- узнать о предпочтениях клиента;

- узнать источники информации клиента: откуда он узнал про автосалон, акцию;
- собрать информацию о клиенте для последующего маркетингового исследования: возраст, покупательскую способность и т.п.;
- зафиксировать наиболее интересующие клиента модели автомобилей, комплектации, сопутствующие товары, услуги и т.д.

Опрос может проводиться:

- при личной встрече;
- по телефону;
- по электронной почте.

При личной встрече обычно менеджер сам опрашивает клиента по ходу беседы. Однако возможен вариант, когда распечатанную анкету отдают клиенту на ресепшене.

После этого ответы из заполненной менеджером или клиентом анкеты переносятся в документ «**Проведение опроса**».

Предусмотрен вариант, когда клиент может отвечать на анкету в самой конфигурации. Подробнее о документе «**Проведение опроса**» можно посмотреть в разделе 3.11.

Опрос можно запланировать и провести при следующем звонке клиенту. В таком случае создается событие вида «Телефонный звонок», а уже на основании него вводится документ

Опрос также можно отправить по электронной почте. На основании «**Электронного письма**» вводится документ «**Событие**», в котором отмечается факт отправки опроса и планируются дальнейшие действия – например, перезвонить клиенту через некоторое время, если на письмо не будет получен ответ.

6.1.8. Взаимодействие с клиентом: значимое событие

Для автоматизации некоторых процессов взаимодействия с клиентами удобно использовать значимые события. Значимое событие – это определенный набор действий, которые выполняются при заданных условиях. Например, при записи документа «**Заказ-наряд**» с состоянием «Выполнен» контрагенту отправляется сообщение SMS о завершении ремонта.

Подключить и настроить значимые события можно в подсистеме «Администрирование» в разделе «Поддержка и обслуживание». Для использования значимых событий необходимо выставить флажок «Значимые события». По гиперссылке «Настроить значимые события» можно перейти в справочник «**Значимые события**».

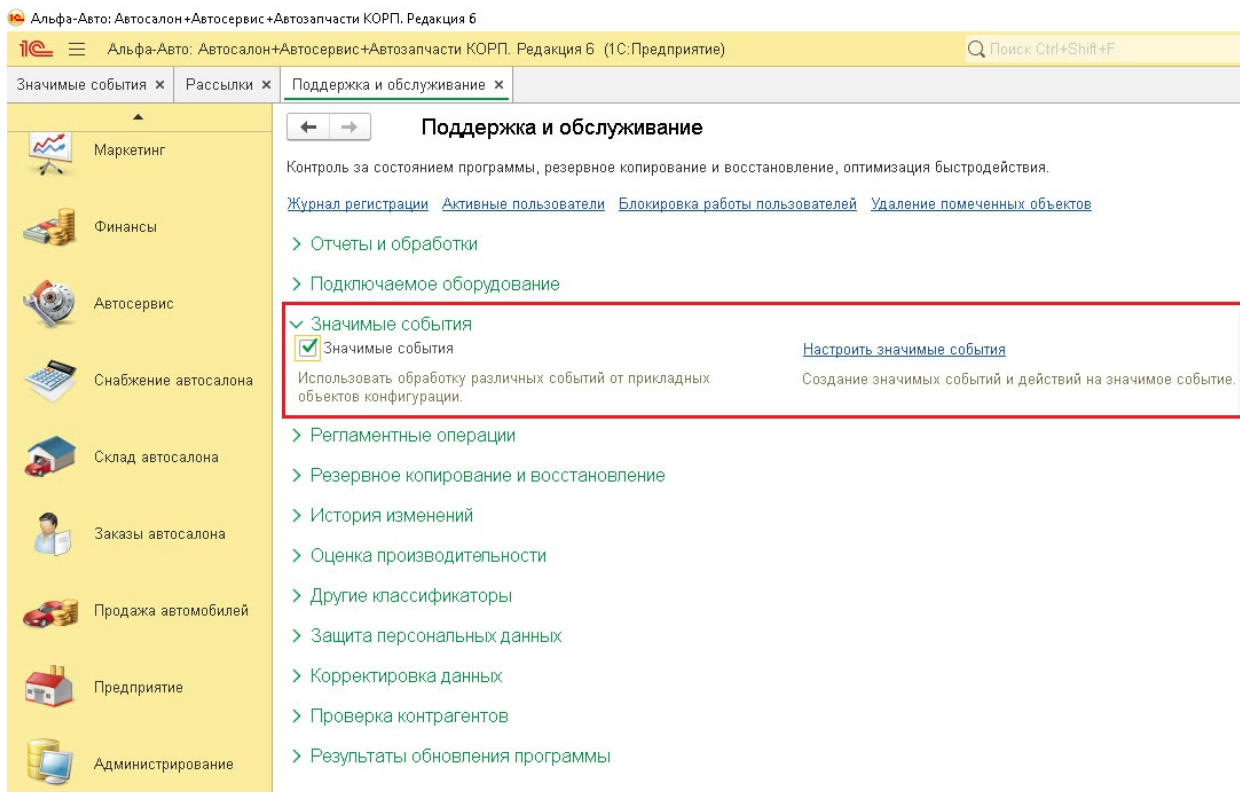


Рис. 88. Подсистема «Администрирование» раздел «Поддержка и обслуживание».

В справочнике **«Значимые события»** описывается вид объекта (Источник), события которого требуется обрабатывать, вид события (Событие) и условия для обработки этого события. В качестве источника может быть выбран документ, справочник, константа и другие. Для документа событие можно выбрать из списка: при записи, перед удалением, обработка проведения, обработка удаления проведения. Для справочника – при записи и перед удалением. Флажок «Активность» означает, что значимое событие действующее.

☆ Значимое событие: СМС о готовности автомобиля

Записать и закрыть Еще ▾ ?

Источник: Код: 000000001

Событие: Активность

Наименование:

Режим выполнения:

Обрабатывать только новый объект Выполнять при восстановлении последовательностей

Условия **Действия**

Произвольное условие Еще ▾

N	Представление	Вид сравнения	Значение
1	<input checked="" type="checkbox"/> Состояние заказ-наряда	=	Выполнен

Рис. 89. Значимое событие закладка «Условия».

При наступлении некоторого события от источника выполняется поиск подходящего элемента справочника **«Значимые события»**. Все условия, указанные в событии, связаны логикой «И», т.е. если одно из условий не выполняется, то условия считаются невыполненными. Условие может быть указано в виде проверки значения некоторого представления. По кнопке «Произвольное условие» можно задать более сложное условие. Если контроль условий пройден, тогда дальше

происходит выполнение требуемых действий: создание объектов, отправка электронного письма и т.д. Выполняемые действия описываются в элементах подчиненного справочника «**Действия на значимое событие**» и указываются на закладке «Действия».

☆ Действие: Написать сообщение SMS

Записать и закрыть

Еще ?

Наименование: Написать сообщение SMS Код: 000000001

Вид действия: Написать SMS

Тема: Автомобиль готов

Автор: Иванова Анна Петровна Вариант записи: Сохранить как "Черновик"

Важность: Отправлять в транслите:

Текст | Получатели

Точное значение

Ваш автомобиль готов

Рис. 90. Пример действия.

6.1.9. Подбор автомобиля

Обычно к моменту обращения в автосалон клиент уже знает, какая модель и комплектация ему необходимы. В таком случае уже выбранные клиентом параметры вносятся менеджером в документ «**Рабочий лист**». Однако не исключены случаи, когда клиент еще не определился или обратил внимание на автомобиль, присутствующий в салоне.

В данном разделе рассмотрим вариант, когда клиент выбирает автомобиль из наличия.

Событие	Участники	Отражение в программе
Подбор автомобиля	Клиент Менеджер по продажам	Документ «Рабочий лист»

После звонка и предварительной беседы клиент приходит в автосалон и обращается к менеджеру по продажам. Если документ «Рабочий лист» для этого клиента был создан ранее, то менеджер находит его, выделяет и по функциональной кнопке «Подбор» переходит в форму подбора автомобиля.

← → ☆ Подбор автомобилей. Рабочий лист №00000000025 / Борисов Иван Александрович / тел. +7 (905) ...

Выбрать Фильтры

Сбросить фильтры: Все Быстрые По опциям По оборудованию

Быстрые Опции Оборудование

Все В наличии Отсутствуют Все Оплаченные полностью Частично Не оплаченные

Все В заказе В резерве Свободные Все Новые С пробегом

Марка: VOLKSWAGEN Подразделение: Отдел продаж автомобилей

Модель: Tiguan Цвет: Белый

Комплектация: Комплектация Менеджер: Менеджер заказа

Салон: Салон Выводить только заказы, по которым есть авторботы [Детальные отборы](#)

Найти Поиск (Ctrl+F) Еще -

Автомобиль	VIN	Марка	Модель	Комплектация	Комментарий к	Салон	Кузов	Двигатель	КПП	Цвет	будет устранено к	Стоимость
		VOLKSWAG...	Tiguan	Connect		Велюр	Универсал	Бензиновый...	Роботизиро...	Белый		Автомобила
		VOLKSWAG...	Tiguan	Offroad		Велюр	Универсал	Бензиновый...		Белый		
		VOLKSWAG...	Tiguan	Connect		Велюр	Универсал	Бензиновый...	Роботизиро...	Белый		
	VWREY038388394...	VOLKSWAG...	Tiguan	Connect		Велюр	Универсал	Бензиновый...	Роботизиро...	Белый		
		VOLKSWAG...	Tiguan	Offroad		Велюр	Универсал	Бензиновый...		Белый		
		VOLKSWAG...	Tiguan	Connect		Велюр	Универсал	Бензиновый...	Роботизиро...	Белый		

Общее описание Базовые опции Опции Оборудование

Автомобиль: Tiguan Белый Салон: Велюр

Марка: VOLKSWAGEN Остаток по оплате: 0

Модель: Tiguan Кузов: Универсал

Комплектация: Connect Двигатель: Бензиновый 2.0 л (144 л.с.)

Рабочий лист: КПП: Роботизированная

Заказ: Заказ поставщику: Заказ поставщику на автомобиль № 00000000008 от 24

Рис. 91. Подбор автомобиля.

Если в рабочем листе были указаны параметры автомобиля, выбранного клиентом, эти данные переносятся в поля отборов: модель, комплектация, цвет, салон. В верхней части формы возможно установить следующие отборы:

- По наличию автомобиля;
- По резерву/заказу или свободные.
- По степени оплаты: все, оплаченные полностью, частично или неоплаченные.
- По виду автомобиля: новый или с пробегом;

На закладках «Опции» и «Оборудование» устанавливаются отборы по соответствующим параметрам.

В нижней части формы подбора отображается информация по найденному автомобилю.

Далее возможны следующие действия:

- В случае если клиент определился с автомобилем, но пока не решился на покупку, по функциональной кнопке «Выбрать» информация о подобранном автомобиле копируется в рабочий лист клиента.

Если ранее в рабочем листе был указан другой интересующий клиента автомобиль, он автоматически перенесется в раздел «Другие варианты» в документе «Рабочий лист». Данный способ доступен только для не заказанных автомобилей. Документ «Рабочий лист» получает статус «Интерес».

- Если клиент хочет приобрести автомобиль сразу же, то оформляется либо документ «Реализация автомобилей», либо документ «Заказ клиента на автомобиль». Про заказы и реализацию автомобилей речь пойдет ниже.

6.1.10. Запись на тест-драйв

После общения с клиентом, выбора модели и комплектации, клиент может заинтересоваться тест-драйвом. Тест-драйв можно провести сразу по запросу клиента или же по записи. В последнем случае потребуются оповещения для сотрудников, расчет графиков свободных автомобилей и менеджеров, обзвон клиентов. Подробнее о процессе записи и проведении тест-драйва рассмотрено в разделе 6.2.

6.1.11. Продажа финансовых услуг

Когда клиент соглашается на приобретение автомобиля, ему можно предложить рассмотреть приобретение услуг по кредитованию и страхованию автомобиля.

В методическом пособии рассматривается вариант, когда в автосалоне есть свои сотрудники для оформления подобных услуг – работники кредитного и страхового отделов.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Оформление кредита</i>	<i>Менеджер кредитного отдела</i>	✓ Документ «Рабочий лист кредитного отдела»
<i>Выбор страховой программы</i>	<i>Менеджер отдела страхования</i>	✓ Документ «Рабочий лист отдела страхования».

Оформление кредита

Регистрировать выбранную клиентом кредитную программу может как сам менеджер по продажам (в случае предварительного обсуждения возможности кредитования), так и сотрудник кредитного отдела.

Выбор кредитной программы регистрируется в документе **«Рабочий лист кредитного отдела»**. Документ можно ввести на основании:

1. документа **«Событие»**;
2. документа **«Рабочий лист»**.

Создавать **«Рабочий лист кредитного отдела»** на основании документа **«Событие»** имеет смысл тогда, когда менеджер только планирует обсудить с клиентом кредитную программу, например, при следующей встрече. При этом в событии ставится соответствующий вид («Телефонный звонок», «Встреча»), а на вкладке «Участники» указываются клиент, менеджер по продажам, менеджер кредитного отдела.

После того, как клиент заинтересуется или согласится на кредит, на основании **«События»** вводится документ **«Рабочий лист кредитного отдела»**.

«Рабочий лист кредитного отдела» можно ввести на основании **«Рабочего листа»**. Данный способ предпочтительнее, поскольку из рабочего листа в рабочий лист кредитного отдела переносится информация о клиенте и автомобиле.

Менеджер может привести клиента к сотруднику кредитного отдела. В обязанности сотрудника кредитного отдела входит помощь в оформлении банковского кредита на всех этапах – с начала подготовки документов до получения автомобиля. На предварительном этапе сотрудник кредитного отдела дает клиенту консультации по кредитным программам банков, с которыми у автосервиса заключены договоры.

Подробнее про особенности заполнения документа **«Рабочий лист кредитного отдела»** можно посмотреть в разделе 3.6.

В статусах рабочего листа кредитного отдела отмечается, в каком состоянии находится рассмотрение кредита. Дополнительные статусы можно добавить в справочнике **«Статусы рабочего листа»** (справочник описан в разделе 2.13).

После того, как клиент даст согласие на кредит, потребуется время на подготовку документов – рабочий лист получает статус «Подготовка». На основании рабочего листа можно ввести документы **«Событие»** и **«Электронное письмо»** – с помощью этих документов с клиентом можно вести переписку и планировать встречи.

После отправки документов в банк, рабочий лист получает статус «Рассмотрение», после одобрения банком кредита – «Одобрен».

Выбор страховой программы

До заказа автомобиля клиенту могут быть предложены услуги по страхованию. В целом рабочие листы отдела страхования создаются так же, как и рабочие листы кредитного отдела. В данном случае речь идет о предварительном оформлении страховых услуг.

Выбранные клиентом варианты страхования зарегистрировать может как сам менеджер по продажам (в случае предварительного обсуждения возможности страхования), так и сотрудник отдела страхования.

Данные по возможным страховым программам регистрируются в документе **«Рабочий лист отдела страхования»** (подробнее о документе можно посмотреть в разделе 3.7).

Менеджер по продажам может создать документ на основании рабочего листа и затем ввести на основании созданного рабочего листа страховой полис.

Сотрудник отдела страхования консультирует клиента о правилах страхования, предварительно рассчитывают сумму платежа и подбирает для клиента вариант автостраховки.

6.1.12. Заказ автомобиля

Клиент выбирает модель и комплектацию и соглашается на покупку автомобиля. Документ **«Рабочий лист»** получает статус «Продажа».

Продажа автомобиля может происходить следующими способами:

- продажа автомобиля из наличия – продажа автомобиля, находящегося в автосалоне;
- продажа автомобиля под заказ – поставка клиенту автомобиля под заказ, а также частный случай продажи под заказ – когда автомобиль уже заказан у поставщика, но еще не поступил в автосалон.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Продажа автомобиля из наличия</i>	<i>Менеджер по продажам Клиент</i>	✓ Документ «Заказ клиента на автомобиль» ✓ Документ «Реализация автомобилей»
<i>Автомобиль под заказ</i>	<i>Менеджер по продажам Клиент Логист</i>	✓ Документ "Заказ клиента на автомобиль" ✓ Договор поставки ✓ Предоплата клиента

	<i>Диспонент Работник склада</i>	✓ Документ «Заказ поставщику на автомобиль» ✓ Документ «Поступление автомобилей»
--	--------------------------------------	---

Продажа автомобиля из наличия

Рассмотрим вариант, когда клиент выбирает автомобиль, уже имеющийся в наличии в автосалоне. Это может быть автомобиль с пробегом, может быть новый.

Менеджер по продажам находит документ «Рабочий лист», выбирает его и переходит в форму подбора автомобиля (Рис. 86). Далее возможно два варианта.

1. Автомобиль продается и выдается клиенту сразу же.

В форме подбора автомобилей" выбирается автомобиль и на основании рабочего создается документ «**Реализация автомобилей**». После проведения данного документа автомобиль уходит со склада компании, клиенту начисляется задолженность по договору.

В документе «**Реализация автомобилей**» указывается автомобиль, в табличной части устанавливается флаг «Без заказа». На вкладке оборудование автоматически переносятся данные по установленному оборудованию.

Описание дальнейшей выдачи автомобиля далее в разделе 6.1.12

2. Автомобиль продается при следующем визите клиента, в этом случае автомобиль необходимо поставить в резерв под этого клиента. Этот вариант также используется в случае, когда клиенту необходимо установить дополнительное оборудование на автомобиль.

Заказ клиента на автомобиль можно оформить на основании документа «Рабочий лист». Параметры заказа автоматически заполняются данными из рабочего листа.

На вкладке «Автомобиль» в документе «**Заказ клиента на автомобиль**» автоматически будут указаны параметры автомобиля в наличии, такие как комплектация, цвет, салон – изменить их нельзя. Флаг «Авто из наличия» установится автоматически.

На вкладке «Опции» указываются дополнительные заводские опции; на вкладке «Оборудование» указывается оборудование, которое либо уже установлено на автомобиль (ставится автоматически при выборе автомобиля), либо клиент собирается поставить на автомобиль в автосалоне. На вкладке «Заказ-наряды» содержится список проведенных авторбот.

Флажок «Совершение сделки по схеме trade-in» предназначен для оформления сделки с выкупом автомобиля клиента.

В документе могут быть указаны ссылки на «**Рабочий лист**» (встанет автоматически при вводе на основании «**Рабочего листа**») и «**Рабочий лист кредитного отдела**».

Параметр «Статус» (выбирается из справочника «**Статусы автомобилей**») позволяет отслеживать состояние заказанного автомобиля.

Клиент может заказать автомобиль, который уже был заказан автосалоном у поставщика и находится в пути. В целом продажа автомобиля в пути не сильно отличается от вышеописанного заказа клиента на автомобиль в наличии. Главной

ее целью является резервирование еще не поступившего автомобиля под конкретного клиента.

С помощью документа «**Заказ клиента на автомобиль**» можно планировать установку оборудования на автомобиль, указать срок поставки автомобиля, процент предоплаты.

По кнопке «Печать» из документа «**Заказ клиента на автомобиль**» печатается «Договор продажи» для подписи клиента. В договоре указываются обязательства сторон, сроки поставки, опции, оплата и т.д.

Факт поступления автомобиля на склад фиксируется документом «**Поступление автомобилей**». Поступление автомобилей регистрируют логист и работник склада.

В разрезе данного методического пособия в документе «**Поступление автомобилей**» нам интересно поле статус. Как уже было упомянуто выше, параметр выбирается из справочника «**Статусы автомобилей**» и помогает отслеживать состояние заказанного автомобиля.

Автомобиль под заказ

Если необходимого клиенту автомобиля нет в автосалоне, и он не был ранее заказан, оформляется заказ поставщику. Преимущество данного заказа в том, что клиент может выбрать установку дополнительных заводских опций.

В случае заказа у поставщика у клиента берется предоплата, согласовывается список опций и срок поставки автомобиля.

Произвести заказ можно следующим образом. Необходимую комплектацию, опции, оборудование можно указать в документе «**Рабочий лист**», и на основании рабочего листа создается новый заказ, в который автоматически переносятся параметры из рабочего листа.

В остальном оформление документа «**Заказ клиента на автомобиль**» не отличается от описанного выше параграфа. Точно так же из документа распечатывается печатная форма «Договор продажи», на основании заказа вводится предоплата от клиента.

Далее сотрудник, отвечающий за заказ автомобилей, создает документ «Заказ автомобиля у поставщика». Факт поступления автомобиля на склад фиксируется документом «**Поступление автомобилей**». Поступление автомобилей регистрируют логист и работник склада.

6.1.13. Оформление продажи и выдача автомобиля

После поступления автомобиля наступает момент его фактической продажи клиенту. Автомобиль необходимо реализовать, принять оплату от покупателя, подготовить документацию и зафиксировать факт выдачи клиенту.

<i>Планирование выдачи автомобиля</i>	<i>Работник склада Менеджер Клиент</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание «Событий» и напоминаний для менеджера о поступлении автомобиля ✓ Отчет "Остатки и обороты заказов на автомобили" ✓ Создание документа «Событие» вида «Телефонный звонок» с информацией клиенту о поступлении автомобиля ✓ Создание «События» вида «Выдача
---------------------------------------	--	---

		автомобиля» с указанием даты, времени и места выдачи
<i>Выдача автомобиля</i>	<i>Менеджер</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Документ «Реализация автомобилей» ✓ Оформление ПТС ✓ Договор купли-продажи ✓ Оплата клиента ✓ Акт приема-передачи ТС ✓ Выдача автомобиля

Планирование выдачи автомобиля

О поступлении автомобилей на склад, завершении установки дополнительного оборудования и т.п. менеджер может узнать с помощью событий, напоминаний и отчетов.

Настройку автоматического создания напоминаний и событий производят администраторы (например, с помощью значимых событий [раздел 6.1.8]), в противном случае создание событий и напоминаний становится обязанностью сотрудника, регистрирующего поступление автомобилей, установку оборудования и т.д.

Сам менеджер может отследить состояние заказов по таким отчетам подсистемы «Заказы автосалона», как «**Заказы автомобилей**» и «**Остатки и обороты заказов на автомобили**».

Установку оборудования на автомобили можно отслеживать с помощью отчета подсистемы «Автосервис» «**Анализ состояний заказ-нарядов**». С информацией по использованию данного отчета можно ознакомиться в справочниках к основному функционалу программы.

Менеджеру необходимо оповестить клиента о том, что он должен забрать автомобиль. Для этого на основании документа «Рабочий лист» вводится документ «**Событие**» с видом «Телефонный звонок»: клиенту сообщают о том, что автомобиль можно забирать, и договариваются о дате выдачи.

По итогам разговора создается новый документ «**Событие**» с видом «Выдача автомобиля». По договоренности с клиентом в событии устанавливается планируемая дата выдачи, указываются участники события, для них может быть создано напоминание. Подробнее про заполнение документа «**Событие**» с видом «Выдача автомобиля» можно посмотреть в соответствующем разделе методического пособия [раздел 6.1.12].

Документ «**Событие**» с видом «Выдача автомобиля» может быть создан на основании документа «**Рабочий лист**».

Посмотреть, выдача каких автомобилей планируется, а какие уже выданы можно с помощью отчета «График выдачи автомобилей». Подробнее о настройках отчета можно прочитать в соответствующем разделе 7.10

Выдача автомобиля

После того, как клиент осмотрит автомобиль, менеджер оформляет документ «**Реализация автомобилей**» (здесь рассматривается вариант оформления реализации при наличии заказа клиента; реализация без заказа клиента была описана выше).

В подсистеме «Заказы автосалона» менеджер находит рабочий лист, выбирает его и в структуре подчиненности рабочего листа подбирает заказ. На основании выбранного заказа клиента создается документ «**Реализация автомобилей**».

В документе «**Реализация автомобилей**» подставляется ссылка на заказ клиента, на вкладке оборудование автоматически указывается установленное на автомобиль оборудование. После проведения документа «**Реализация автомобилей**» начисляется задолженность клиента перед компанией, а автомобиль списывается со склада.

Оплата клиента вводится или на основании документа «**Заказ клиента на автомобиль**» (особенно если предоплата вводилась на основании этого документа), или на основании документа «**Реализация автомобилей**».

По кнопке «Печать» в форме документа «**Реализация автомобилей**» распечатывается форма «Акт приема-передачи ТС».

Факт проверки автомобиля, договоров и оплаты от клиента фиксируется в ранее созданном событии с видом «Выдача автомобиля». Клиенту дается на подпись форма «Акт приема-передачи ТС», после чего автомобиль переходит в собственность клиента, а событие вида «Выдача автомобиля» переходит в состояние «Завершено». В событии устанавливаются дата и время и указывается ответственный за фактическую выдачу автомобиля.

6.1.14. Оформление финансовых услуг

Во время выдачи автомобиля клиенту по прежней договоренности оформляются финансовые услуги – документы на кредит и страховой полис. Выбор кредитной и страховой программы был рассмотрен выше, в данном разделе рассматривается уже факт выдачи оформленных документов клиенту.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Предоставление кредита</i>	<i>Менеджер Клиент Менеджер кредитного отдела Сотрудник банка</i>	✓ Фиксация факта предоставления кредита в программе
<i>Выдача страхового полиса</i>	<i>Менеджер Клиент Менеджер страхового отдела Сотрудник страховой компании</i>	✓ Документ «Страховой полис» [раздел 3.8] ✓ Фиксация факта предоставления страховых услуг

Предоставление кредита

Сам факт предоставление кредита клиенту в программе отмечается только сменой статуса документа «**Рабочий лист кредитного отдела**». В документе ставится статус «Одобен» при одобрении кредита со стороны банка или статус «Отказ» в противном случае. При необходимости данные в документе могут быть отредактированы.

Для анализа работы кредитного отдела существует блок отчетов. Подробнее про каждый отчет можно посмотреть в соответствующем разделе методического пособия.

Выдача страхового полиса

При оформлении страховых услуг в документе «Рабочий лист отдела страхования» ставится статус «Сделка» и на основании документа вводится документ «Реализация товаров». Документ сразу создается с хозяйственной операцией «Реализация агентских услуг».

Реализация агентских услуг (создание)

Операция: Провести и закрыть

Комитент: АВТО-АЛЪЯНС ООО, (ДАБК) | Договор комитента: С комитентом з\ч и сервис в RUB

Контрагент: Борисов Иван Александрович | Вести счет-фактуру

Договор: Продажа з\ч и сервис в RUB | Ид. гос. контракта: Идентификатор государственного контракта

По договору долг контрагента составляет: 60 000,00 RUB | Автомобиль:

Автоматическое закрытие сделок

N	Код	№ по кат.	Производитель	Номенклатура	Мест	Ед., Коэф.	Цена с НДС	Количество
1	М0000000...			Услуги по страхованию	1,000	-, 1,000	60 000,00	

Итого: 60 000,00 RUB (1,000)

Рис. 92. Реализация агентских услуг.

В документе ставится услуга из справочника «Номенклатура». Данная услуга указывается в карточке программы страхования в одноименном справочнике.

После чего вводом на основании документа «Реализация агентских услуг» создается документ «Страховой полис». Подробнее про заполнение страхового полиса можно посмотреть в соответствующем разделе 3.8.

Для анализа работы отдела страхования существует блок отчетов, похожий на блок отчетов по кредитному отделу. Подробнее про каждый отчет можно посмотреть в соответствующем разделе методического пособия.

6.1.15. Пост-продажный опрос

Пост-продажный опрос – это опрос клиентов, который проводится с целью проверки их удовлетворенность сервисом компании. Опрос проводится сразу после продажи автомобиля или спустя некоторое время после. Целью пост-продажного опроса является:

- получить объективное мнение клиентов о работе компании;
- получить мнение клиента о работе конкретных сотрудников;
- получить мнение клиента об автомобиле и сопутствующих товарах;

- напомнить клиенту об услугах и прочих товарах компании;
- сформировать положительный образ компании.

Опрос клиента могут проводить как сотрудники компании, так и сотрудники колл-центра по договору. Рассмотрим вариант, в котором опрос проводят сотрудники компании.

Событие	Участники	Отражение в программе
Создание опроса	Маркетолог Сотрудник отдела по работе с клиентами и т.д.	✓ Создание анкеты в справочнике «Шаблоны анкет»
Проведение опроса	Сотрудник отдела по работе с клиентами Сотрудник ресепшен Менеджер и т.д.	✓ Создание документа «Событие» вида «Анкетирование» ✓ Создание документа «Проведение опроса»
Сбор данных по опросам	Сотрудник отдела по работе с клиентами Начальник отдела Сотрудник отдела продаж Маркетолог и т.д.	✓ Формирование отчета «Анализ результатов анкетирования»

Создание опроса

Анкета для послепродажного опроса создается в справочнике «**Шаблоны анкет**», который был рассмотрен в разделе 2.16. Анкета может быть распечатана и предоставлена клиенту при личной встрече, отправлена по почте и т.д. С изменением регламента работы компании, увеличением предоставляемых услуг и сегментацией клиентской базы типовые опросы могут редактироваться. Из справочника «**Шаблоны анкет**» по кнопке «Печать» может быть распечатана пустая анкета для заполнения.

Проведение опроса

Варианты проведения опроса были рассмотрены выше в разделе «Взаимодействие с клиентами» [раздел 6.1.7].

В случае, когда на предприятии есть сотрудник, в обязанности которого входит обзвон ряда клиентов и их анкетирование, опрос удобно проводить с помощью документа «**Рассылка**» с хозяйственной операцией «Телемаркетинг». Преимуществом «Телемаркетинга» является то, что можно проводить массовый обзвон клиентов на одну тему и хранить ссылки на события, заполненные опросы и жалобы в одном документе. Также в документе «Телемаркетинг» можно отмечать клиентов, которые отказались от опроса или до которых не удалось дозвониться. В реквизитах документа можно подтянуть один опросник для всех контактов, что упрощает ввод документа «**Проведение опроса**». Подробнее про документ «**Рассылка**» с видом операции «Телемаркетинг» можно посмотреть в соответствующем разделе 3.10.

Можно пользоваться документом «**Рассылка**» с хозяйственной операцией «Электронная рассылка». Преимуществом использования данного документа

является то, что отправлять анкету сразу группе клиентов, отобранных по определенным критериям.

6.2. ЗАПИСЬ НА РЕМОНТ

Организация четкой и слаженной работы по обслуживанию и ремонту автомобилей - один из важнейших задач и ключ к успеху автосервиса. Рассмотрим подробно особенности процесса записи на ремонт.

Для записи на обслуживание и ремонт происходит взаимодействие с клиентом. Это может быть телефонный звонок, входящее электронное письмо или обращение с помощью других средств связи. Факт обращения клиента регистрируется соответствующим документом «Событие» [раздел 3.2].

Затем в подсистеме «Автосервис» с помощью сервиса «Запись на ремонт» или в документе «Событие» следует создать документ «Заявка на ремонт» с видом хозяйственной операции «Заявка на ремонт».

Заявка на ремонт № БН000000009 от 08.05.2020 (записан)

Операция - Провести и закрыть | Параметры | Не указано - | Еще - ?

Заказчик: Афанасьев Игорь Вольфович - +7 (910) 1112233 | Автомобиль: TACOMA Сафари

Основное | Автоработы (3) | Товары | Вспомогательные автоработы (2)

Клиент

Заказчик: Афанасьев Игорь Вольфович | Телефон: +7 (910) 1112233 | Плательщик: Афанасьев Игорь Вольфович

Обращение: Игорь | Эл.почта: | Договор: Продажа з/ч и сервис в RUB
[По договору долг контрагента составляет: 4 336,80 RUB](#)

Автомобиль

Автомобиль: TACOMA Сафари | Гос. номер: | Пробег на 08.05.2020 (10:03): 25 | Текущий: 25
Пробег на 08.05.2020 (15:36): 25

Модель: TACOMA | VIN номер: STEWM72N82Z896958 | Год выпуска: |

Вариант: Regular Sub | Кампания: |

Описание ремонта | Маркетинговая программа | Временные рамки

Ремонт: Техническое обслуживание | Начало работ: 08.05.2020 10:03

Цех: Основной цех | Причины обращения | Окончание работ: 08.05.2020 15:36

Мастер: | Слесарный ремонт

Введите комментарий | Итого: 7 560,00 RUB (1,0000)

Рис. 93. Документ «Заявка на ремонт» закладка «Основное».

На закладке «Основное» необходимо выбрать заказчика, автомобиль и заполнить раздел «Описание ремонта», сроки выполнения ремонта.

← → ☆ Заявка на ремонт № БН000000019 от 08.05.2020 (проведен) 🔗 ⋮ ✕

Операция - Провести и закрыть Параметры Не указано - Еще - ?

Заказчик: Афанасьев Игорь Вольфович - +7 (910) 1112233 Автомобиль: ТАСОМА Сафари

Основное Автоработы (3) Товары Вспомогательные авторботы (2)

Поиск (Ctrl+F) Еще - Добавить Подбор - Заполнение - Еще - Нормочас: Техническое обслужива

N	Причина	Браш...	Суммы	N	Код	№ по кат.	Авторабота	Количество	Нормочас	Норма	Цена с НДС	Сумма с НДС	% скидк
1	Слесарный ремонт	По автор...	7 4	1	M000000028		Техническая мойка авт	1,000	Техническое о...	0,500	1 800,00	900,00	
		По товар...		2	M000000064		Установка датчиков ...	1,000	Техническое о...	2,500	1 800,00	4 500,00	
		Итого:	7 4	3	M000000063		Обработка днища ав...	1,000	Техническое о...	1,200	1 800,00	2 160,00	

Карты: < нет >; Скидк... 3,000 Основной тип... 7 560,00

Введите комментарий Итого: 7 560,00 RUB (1 000,00)

Рис. 94. Документ «Заявка на ремонт» закладка «Автоработы».

В левой части закладки «Автоработы» следует указать причину обращения в автосервис. В правой части следует заполнить список авторбот, соответствующий заявке на ремонт. Список можно заполнить вручную, с помощью кнопок «Добавить» или «Подбор» или автоматически по пунктам меню кнопки «Заполнение»: связанные работы (таблица заполняется информацией о связанных работах, указанных для данной авторботы/причины в регистре сведений «**Связанные работы**») или работами по виду ремонта (таблица заполняется списком работ по умолчанию для указанного вида ремонта). Также в табличной части справа можно указать исполнителей работ. При выборе исполнителя работ открывается форма подбора исполнителей, содержащая информацию об исполнителе, цехе и проценте участия исполнителя (этот показатель затем используется для расчета заработной платы).

На закладке «Товары» следует указать позиции справочника «**Номенклатуры**», необходимые для ремонта. При нажатой кнопке «Состояние» (отмечена на Рис. 94) цветовой индикацией будет отражено наличие товара:

- Зеленый – товар имеется в необходимом количестве
- Синий – товар требуется заказать
- Желтый – товар заказан клиентом
- Фиолетовый – товар получен по заказу клиента

На закладке «Вспомогательные работы» указываются работы, которые необходимы для начала выполнения заказ-наряда (например, приемка и выдача автомобиля).

← → ☆ Заявка на ремонт № БН000000019 от 08.05.2020 (проведен) *

Операция - Провести и закрыть Параметры Не указано -

Еще - ?

Заказчик: Афанасьев Игорь Вольфович +7 (910) 1112233 Автомобиль: ТАСОМА Сафари

Основное Автоработы (3) Товары (1) Вспомогательные автоработы (2)

Поиск (Ctrl+F) Еще - Добавить Заполнение - Подбор -

N	Причина обра...	Суммы	N	Код	№ по кат.	Производитель	Номенклатура	Количество	Ед., Коэф.	Цена с НДС	Сумма с НДС
1	Слесарный ремонт	По автор... 7 560 По товар... 4 450	1	M0000000...	670051F801	HSB	ДАТЧИК ПАРКОВКИ	1,000	шт, 1,000	5 000,00	5 000
Итого:		12 010									

Итого: 12 010,00 RUB (1,0000)

Рис. 95. Документ «Заявка на ремонт» закладка «Товары».

Для отражения факта поступления автомобиля в сервис используется документ «Сводный ремонтный наряд», который вводится на основании документа «Заявка на ремонт». В табличной части указаны все виды работы и товары.

← → ☆ Сводный ремонтный заказ № БН000000010 от 08.05.2020 (записан)

Записать и закрыть Записать Параметры Создать на основании - Оплатить

Еще - ?

Заказчик: Афанасьев Игорь Вольфович Телефон заказчика: +7 (910) 1112233

Автомобиль: ТАСОМА Сафари Электронная почта:

Работы и товары Описание

Добавить Разделить Открыть Обновить Действия -

Еще - Все позиции Только товары Только автоработы

Номенклатура, Характеристика	№ по каталогу	Количество	Ед.И.ч., Коэф.И.в.	Цена	Склад (Цех)	Сумма
Заказ-наряд №БН000000025 от 08.05.2020 11:01:38, [Закрыт]						По товарам: 0; по авторабот
Слесарный ремонт	Слесарный					По товарам: 0; по авторабот
Техническая мойка а/м		1,000	Техническое обл...	1 800,00	Основной цех	
Установка датчиков парковки		1,000	Техническое обл...	1 800,00	Основной цех	
Обработка днища автомобиля антикоррозионным составом		1,000	Техническое обл...	1 800,00	Основной цех	
Вспомогательные автоработы						
Принемка		0,200				
Выдача		0,200				

Итого: 7 560,00 RUB (1,0000)

Рис. 96. Документ «Сводный ремонтный заказ».

Работы по сводному ремонтному заказу и списание товаров для ремонта отражаются документом «Заказ-наряд», введенным на основании сводного ремонтного заказа.

После того, как заказ-наряд выполнен, следует сообщить клиенту о завершении ремонта. Для этого можно использовать документ «Событие» [раздел 3.2] или же настроить значимое событие [раздел 6.1.8].

6.3. ТЕСТ-ДРАЙВ

6.3.1. Введение

Тест-драйв – обычно бесплатная услуга, предоставляется в рекламных целях и в частном порядке для того, чтобы покупатель смог оценить все качества автомобиля. Помимо работы с клиентами, в которую входит запись контактных данных и анкетирование, необходимо следить за парком автомобилей, предназначенных для тест-драйва. Автомобили следует ставить на учет, контролировать время нахождения на тест-драйве и пробег, снимать с учета, продавать, следить за обновлением парка автомобилей.

В таблице предоставлены основные этапы процесса, начиная с заказа автомобиля у поставщика и заканчивая анкетированием клиента после тест-драйва и продаж автомобиля.

Управление парком автомобилей для тест-драйва	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Заказ автомобилей для тест-драйва ✓ Поступление автомобилей для тест-драйва ✓ Перевод автомобилей в парк для тест-драйва ✓ Анализ и обслуживание парка автомобилей для тест-драйва ✓ Вывод автомобилей из парка автомобилей для тест-драйва ✓ Продажа автомобилей, использовавшихся для тест-драйва
Запись на тест-драйв	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Формирование графиков тест-драйва ✓ Запись на тест-драйв
Проведение тест-драйва	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Напоминание о тест-драйве ✓ Подтверждение тест-драйва ✓ Предварительный опрос клиента ✓ Тест-драйв ✓ Опрос клиента после тест-драйва

6.3.2. Автомобили для тест-драйва

Время эксплуатации и пробег автомобиля в тест-драйве, а также последующая продажа зависят от регламента работы автосалона. Важен поиск баланса между необходимостью предоставить клиенту доступ к интересующим его моделям автомобилей в различных комплектациях и уменьшением рисков и затрат: интенсивная эксплуатация автомобиля в тест-драйве уменьшает вероятность его успешной продажи; определенные модели или комплектации могут оказаться невостребованными клиентами для тест-драйва, а другие нельзя будет предоставить клиенту вовремя из-за очереди.

В таблице приведены процессы, задействованные в заказе и обслуживании автомобиля в тест-драйве.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Заказ автомобилей для тест-драйва</i>	<i>Менеджер Логист</i>	✓ Документ «Заказ поставщику на автомобиль»
<i>Поступление автомобилей для тест-драйва</i>	<i>Менеджер Логист</i>	✓ Документ «Поступление автомобилей»
<i>Перевод автомобилей в парк для тест-драйва</i>	<i>Логист Диспонент</i>	✓ Документ «Ввод в эксплуатацию автомобилей»
<i>Анализ и обслуживание</i>	<i>Мастер цеха</i>	✓ Документ «Обслуживание актива»

парка автомобилей для тест-драйва	Начальник цеха	✓ Документ "Амортизация"
Вывод автомобилей из парка автомобилей для тест-драйва	Логист Диспонент	✓ Документ «Вывод из эксплуатации автомобилей»
Продажа автомобилей, использовавшихся для тест-драйва	Менеджер по продажам	✓ Документ «Реализация автомобилей»

Заказ автомобилей для тест-драйва

В тест-драйв можно перевести автомобили, уже присутствующие на складе, или сделать специальный заказ поставщику.

Если в компании существует регламент по времени эксплуатации и максимальному пробегу автомобиля в тест-драйве, то эти параметры указываются в справочнике **«Модели автомобилей»** для каждой конкретной модели.

☆ Модель автомобиля: VOLKSWAGEN Sharan VR6 🔗 ⋮ □ ×

Основное [Таблица соответствий обмена с AudaPad Web](#)

Записать и закрыть Еще ?

Наименование: VOLKSWAGEN Sharan VR6 Код: 0000000018

Наименование полное: VOLKSWAGEN Sharan VR6 № кат.:

Основные Описание Варианты комплектации Параметры **Дополнительно** Схема ТС

Срок поставки Назначение модели

Срок поставки: Назначение модели:

Анкеты для тест-драйва

Предварительная анкета:

Итоговая анкета:

Эксплуатация при тест-драйве

Продолжительность эксплуатации: Максимальный пробег:

Планирование

Тип автомобиля:

Рис. 97. Справочник «Модели автомобилей» закладка «Параметры».

На закладке «Параметры» указываются следующие параметры.

- **Срок поставки** – время поставки автомобиля при заказе поставщику (в днях). Если срок не указан, то в отчете «План заказов автомобилей для тест-драйва» рекомендуемая дата заказа нового автомобиля совпадает с датой выбытия, текущего из тест-драйва; время, которое потребуется для доставки автомобиля, не учитывается.
- **Предварительная анкета** – анкета для опроса клиента перед тест-драйвом. Если указать анкету, то без предварительного опроса нельзя перевести документ «Тест-драйв» в состояние «Выполняется». Без указания анкеты опрос для начала тест-драйва не требуется.
- **Итоговая анкета** – анкета для опроса клиента после тест-драйва. Если указать итоговую анкету, то без итогового опроса нельзя перевести документ «Тест-драйв» в состояние «Завершено». Без указания анкеты опрос после тест-драйва не требуется.
- **Продолжительность эксплуатации** – время эксплуатации автомобилей этой модели в тест-драйве (указывается в месяцах).

- **Максимальный пробег** – пробег для автомобилей этой модели за время их нахождения в тест-драйве (указывается в км).

Параметры «Продолжительность эксплуатации» и «Максимальный пробег» указываются для модельного ряда в общем. При создании документа «Ввод в эксплуатацию автомобилей для тест-драйва» этими параметрами автоматически заполняются одноименные табличные строки. Данные в эти строках можно редактировать, они будут использованы при формировании отчетов для конкретного автомобиля в тест-драйве.

N	№ инвентарный	№ серийный	Актив	Тип эксплуатации	Автомобиль	VIN	Балансовая ст
1	TFHD9593829299...		Tiguan Белый № А458...	Линейный на срок от...	Tiguan Белый № А45...	TFHD95938292992...	

Рис. 98. Ввод в эксплуатацию автомобиля для тест-драйва.

Для расчета точки заказа автомобиля у поставщика используется отчет «**План заказов автомобилей для тест-драйва**».

Показатели «Количество дней до выбытия» и «Дата выбытия» отображают расчетное время вывода автомобиля (актива) из тест-драйва. Время выбытия рассчитывается как по сроку эксплуатации, так и по пробегу автомобиля, если они были указаны. В отчете указывается ориентировочный срок поставки нового автомобиля и рассчитывается «Точка заказа» – дата заказа у поставщика автомобиля на замену.

Пробег автомобиля в тест-драйве фиксируется документом тест-драйв.

Автомобиль для тест-драйва заказывается с помощью документа «**Заказ поставщику на автомобиль**» с хозяйственной операцией «Заказ поставщику на автомобиль под тест-драйв» и в целом не отличается от обычного заказа автомобиля у поставщика.

Поступление автомобилей для тест-драйва

Поступление автомобилей на склад фиксируется документом «**Поступление автомобилей**».

Поступление автомобилей для тест-драйва не отличается от обычного поступления автомобилей, за исключением того, что такие автомобили могут поступать на отдельный склад – склад демо-автомобилей или склад автомобилей для тест-драйва.

Перевод автомобилей в парк для тест-драйва

Перевести в тест-драйв можно только поступивший автомобиль, его нельзя ввести в тест-драйв «заранее». Автомобиль в тест-драйве фиксируется в программе как прочий актив компании: для него указывается материально-ответственное лицо,

коэффициент ускорения амортизационных начислений (если ведется учет), указывается тип эксплуатации.

Для перевода автомобиля в тест-драйв создается документ **«Ввод в эксплуатацию автомобилей»** с хозяйственной операцией «Перевод автомобиля в тест-драйв».

Документ отражает факт ввода в эксплуатацию нетоварных активов с указанием склада, с которого происходит списание автомобиля, и подразделения компании, которое принимает его на баланс.

В табличном документе указываются следующие элементы.

- Актив – ссылка на элемент справочника **«Прочие активы»**. Свой прочий актив создается для каждого автомобиля, введенного в эксплуатацию.

Новые элементы этого справочника не рекомендуется создавать вручную, они создаются автоматически при формировании и проведении документа **«Ввод в эксплуатацию автомобилей»**.

- Тип эксплуатации – используется для определения алгоритма начисления амортизации прочего актива и статьи расходов по амортизации. При установленном флаге «Консервирование» амортизация не начисляется.
- Балансовая стоимость – первоначальная стоимость актива (закупочная без учета НДС).
- Материально ответственное лицо – лицо, ответственное за автомобиль в тест-драйве.
- Максимальная продолжительность эксплуатации и максимальный пробег автомобиля в тест-драйве. По этим данным будет рассчитываться дата вывода автомобиля из тест-драйва.

Автомобили, введенные в тест-драйв, нельзя продать без вывода из эксплуатации.

Анализ и обслуживание парка автомобилей для тест-драйва

Для указания затрат на ремонт и обслуживание автомобиля, для отображения начисленной амортизации используется отчет **«Анализ парка автомобилей для тест-драйва»**. Отображаемые по умолчанию показатели отчета во многом схожи с показателями отчета «План заказов автомобилей для тест-драйва».

Амортизация за период начисляется документом **«Амортизация»**, затраты на ремонт и обслуживание – документом **«Обслуживание актива»**.

Вывод автомобилей из парка автомобилей для тест-драйва

После того, как будет достигнуто указанное в настройках значение пробега или истечет срок эксплуатации автомобиля в тест-драйве, автомобиль необходимо оприходовать на склад. Вывести автомобиль из эксплуатации можно и до достижения регламентированных сроков, например, для продажи по запросу клиента или сотрудника.

Для отображения факта прекращения использования автомобиля в тест-драйве используется документ **«Вывод из эксплуатации автомобилей»**. Автомобиль приходится на указанный склад компании и становится доступен для продажи.

Документ создается на основании документа «Перевод в эксплуатацию автомобилей» или по кнопке «Заполнить» – Заполнить прочими активами подразделения.

В табличной части отображается себестоимость автомобиля (после начисления амортизации), балансовая стоимость (начальная закупочная) и начисленная амортизация, если ее расчет производился.

Продажа автомобилей, использовавшихся для тест-драйва

Продажа автомобилей после вывода их из тест-драйва не отличается от продажи любых других автомобилей, предназначенных для реализации клиенту (подробнее про процесс продажи автомобиля можно посмотреть в соответствующем разделе 6.1).

6.3.3. Запись на тест-драйв.

Запись клиента на тест-драйв может проходить несколькими способами в зависимости от регламента работы и возможностей автосалона. Учитывается расписание доступных автомобилей и маршрутов (в случае, если тест-драйв проходит по маршрутам в определенное время), рабочее время менеджеров. Также учитывается, на какой стадии находится общение с клиентом – для записи на тест-драйв необходимо создание карточки контрагента, что уже обуславливает наличие как минимум контактных данных клиента. Запись клиента без карточки контрагента возможна в документе «Событие» с видом «Тест-драйв», однако для проведения самого тест-драйва и анкетирования она необходима.

В таблице представлены этапы процесса записи на тест-драйв.

<i>Событие</i>	<i>Участники</i>	<i>Отражение в программе</i>
<i>Предварительный опрос клиента</i>	<i>Менеджер, клиент</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание опроса для конкретной модели автомобиля в справочнике «Шаблоны анкет» ✓ Создание документа «Проведение опроса»
<i>Запись на тест-драйв</i>	<i>Менеджер, сотрудник ресепшен, клиент</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание документа «Запись на тест-драйв»

Запись на тест-драйв

Для записи на тест-драйв необходимо заполнить документ «Тест-драйв» на основании рабочего листа. Подробная информация о документе «Тест-драйв» содержится в разделе 3.13.

6.3.4. Проведение тест-драйва

Тест-драйв может проводиться по предварительной записи, сразу после заявки клиента или предложения менеджера.

- В первом случае нужны напоминания для менеджеров о предстоящем тест-драйве и подтверждающем звонке клиенту, печать анкет и необходимых договоров (если они требуются).

Во втором случае подразумевается, что готовые анкеты и договоры уже есть и можно приступить к самому тест-драйву.

<i>Событие</i>	<i>Участники</i>	<i>Отражение в программе</i>
<i>Напоминание о тест-драйве</i>	<i>Сотрудник ресепшен, менеджер</i>	✓ Создание напоминания для сотрудников
<i>Подтверждение тест-драйва</i>	<i>Менеджер</i>	✓ Создания документа «События» с фактом обзвона клиента и подтверждением его присутствия на тест-драйве
<i>Опрос клиента до тест-драйва</i>	<i>Сотрудник ресепшен, менеджер, клиент</i>	✓ Печать документа «Проведение опроса» ✓ Внесение ответов клиента в документ «Проведение опроса»
<i>Тест-драйв</i>	<i>Менеджер, клиент</i>	✓ Не требуется
<i>Опрос клиента после тест-драйва</i>	<i>Сотрудник ресепшен, менеджер, клиент</i>	✓ Печать документа «Проведение опроса» ✓ Внесение ответов клиента в документ «Проведение опроса»

Напоминание о тест-драйве

Документ «**Тест-драйв**» создается со статусом "**Запланировано**".

Напоминание о тест-драйве в программе могут создавать как сотрудник ресепшен, так и менеджер по продажам (в том числе для себя). Напоминание можно создать в документе «**Тест-драйв**». При этом в самом напоминании появится ссылка на документ.

Подтверждение тест-драйва

Перед началом тест-драйва сотруднику ресепшен или менеджеру необходимо позвонить клиенту и получить подтверждение его участия.

Напоминания о звонке клиенту можно создать вручную по вышеупомянутой схеме.

Опрос клиента до тест-драйва

Предварительное анкетирование клиента возможно в том случае, если в справочнике модели автомобиля заполнена графа «Предварительное анкетирование» (Рис. 96). Менеджер может проводить опрос при личной встрече или по телефону, может дать клиенту распечатанную анкету.

Предварительный опрос может проводиться как сразу же после записи клиента на тест-драйв на конкретную дату, так и перед началом самого тест-драйва.

Если в карточке модели автомобиля на вкладке параметры указана предварительная анкета, без проведения предварительного опроса документ «**Тест-драйв**» нельзя перевести в состояние «Выполняется»; если была указана итоговая анкета – без проведения итогового опроса документ нельзя будет перевести в состояние «Завершено».

Вне зависимости от того, кто именно проводит анкетирование – сотрудник ресепшен или менеджер – документ «**Проведение опроса**» должен вводиться на основании документа «**Тест-драйв**», в противном случае опрос не будет значиться в программе, как «предварительный», и перевести тест-драйв в состояние «Выполняется» не получится. Уже проведенные опросы к документу «**Тест-драйв**» привязать нельзя.

Тест-драйв

После начала тест-драйва документ «Тест-драйв» переводится в состояние «Выполняется», после окончания – в состояние «Завершено».

После окончания тест-драйва в поле «Результат» заносятся данные из справочника «Результат контакта» – они будут использованы в отчетах по анализу контактов и для оценки удовлетворенности клиентов. Также в документе указывается показатель пробега на одометре автомобиля на момент окончания тест-драйва (данный показатель также переносится в карточку автомобиля). По показателям пробега происходит расчет даты вывода автомобиля из тест-драйва.

По кнопке «Печать» можно распечатать документы «Договор на проведение тест-драйва» и «Доверенность».

Опрос клиента после тест-драйва

Итоговое анкетирование в целом не отличается от анкетирования предварительного, помимо того, что итоговый опрос клиента может проводиться менеджером во время тест-драйва.

6.4. РАССЫЛКИ**6.4.1. Введение**

Рассылка необходима для информирования клиентов, партнеров и сотрудников организации об акциях, встречах, рекламных компаниях, смене контактных данных и прочих событиях. Информирование клиентов может проходить в формате электронных и почтовых сообщений, звонков, SMS-сообщений.

Формирование списка рассылки	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Настройка параметров для выбранной формы рассылки; ✓ Создание списка контактных лиц, которых необходимо информировать.
Выполнение рассылки	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание текста рассылки; ✓ Отправка рассылки; ✓ Проверка результативности рассылки.

6.4.2. Формирование списка рассылки.

В организации может использоваться определенный тип рассылок на все случаи (всегда по электронной почте или всегда с помощью SMS), а может использовать несколько способов оповещения клиентов. Данный выбор зависит от технических и финансовых возможностей компании и предполагаемой результативности – например, SMS-сообщения читают больше людей, чем электронные письма.

В зависимости от типа информации, которую необходимо донести до получателей, необходимо сформировать список контрагентов. Если информация рекламного типа, потребуются сегментирование клиентов по предпочтениям, возможностям и т.п. Если это информация для сотрудников компании, может потребоваться отбор по филиалам и подразделениям.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Настройка параметров рассылки</i>	<i>Администратор</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Настройка SMS отправлений ✓ Настройка встроенного почтового клиента
<i>Создание списка</i>	<i>Менеджер по работе</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Подбор контрагентов в табличную часть

<i>рассылки</i>	<i>с клиентами, маркетолог, сотрудник отдела кадров</i>	документа «Рассылка»
-----------------	---	----------------------

Настройка параметров

Настройки SMS-отправлений и встроенного почтового клиента были разобраны в разделах методического пособия документов «**Сообщение SMS**» [разделы 4.4 и 4.5] и «**Электронное письмо**» [разделы 4.2 и 4.5].

Создание списка рассылки

Документ рассылка может быть создан двумя способами.

1. Рассмотрим вариант, когда рассылка создается для сотрудников компании. Сотрудник отдела кадров создает документ «**Событие**» с информацией, которую необходимо донести до коллег.

В документе «**Событие**» на вкладке «Участники» выбираются сотрудники, которым необходимо разослать информацию (детали заполнения документа «**Событие**» можно посмотреть в разделе 3.2). В событии можно создать напоминание, чтобы проинформировать пользователей непосредственно в программе. Для тех, кого нельзя проинформировать с помощью напоминания, кто не работает в программе, создается документ «**Рассылка**» с необходимой хозяйственной операцией (SMS рассылка, электронная рассылка и т.д.).

В реквизитах документа в поле «Реклама» указывается тип информации, предоставляемый контрагентам в рассылке (значения берутся из справочника «**Источники информации**»). Впоследствии по источникам информации сформируется отчет «**Анализ рассылок**», в котором можно будет посмотреть, какой именно тип рекламной информации привлек в компанию больше клиентов.

На вкладке «**Электронное письмо**», «**Почтовое письмо**» и «**SMS**» в зависимости от хозяйственной операции заполняется текст сообщения.

2. Рассмотрим вариант, когда рассылка формируется для деловых партнеров и клиентов.

По умолчанию в документ «**Рассылка**» переносится рабочий адрес электронной почты, почтовый адрес и мобильный телефон, однако не у всех контрагентов могут быть указаны необходимые контактные данные. Недостающие данные можно ввести в табличной строке или по кнопке «Заполнение» выбрать «Очистить строки без контактной информации» и удалить получателей без необходимых контактных данных.

По кнопке «Заполнение» – «Заполнить с отбором по контрагентам» и по кнопке «Подбор» можно выбрать необходимый тип данных для контрагента, например, вместо рабочего адреса электронной почты выбрать домашний.

6.4.3. Выполнение рассылки

После формирования списка рассылки заполняется текст сообщения и документы отправляются.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Выполнение рассылки</i>	<i>Менеджер по работе с клиентами,</i>	✓ "Электронная рассылка" ✓ "SMS рассылка"

	<i>маркетолог, сотрудник отдела кадров</i>	✓ Почтовая рассылка
--	--	---------------------

В случае электронной и SMS рассылки сообщения отправляются по кнопке «Отправить» в нижней части документа.

После отправки писем сотрудник может ввести на основании документа «Почтовая рассылка» документ «Событие».

По результатам рассылок можно сформировать отчет «Анализ рассылок» и узнать результативность рассылок по сумме реализаций, заказ-нарядов и заказов на автомобили.

6.5. ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ

6.5.1. Введение

Жалоба – это выражение недовольства услугами или товарами, предоставляемыми компанией. Жалоба – механизм обратной связи, который помогает компании изменять качество продукции, стиль обслуживания и направление работы, чтобы отвечать потребностям клиентов. Жалобы фиксируются вне зависимости от того, требует ли клиент исправить ситуацию или просто выражает недовольствие работой компании.

Необходимо фиксировать, на что жалуются клиенты и что делают сотрудники компании для исправления ситуации и предотвращения подобных жалоб в дальнейшем.

<i>Регистрация жалобы</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Поступление жалобы от клиента; ✓ Переадресация жалобы лицу, ответственному за ее регистрацию; ✓ Регистрация жалобы; ✓ Передача жалобы лицу, ответственному за ее разбор.
<i>Разбор жалобы</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Звонок клиенту и получение необходимой информации; ✓ Беседа с сотрудниками, вовлеченными в процесс; ✓ Поиск решений и предложений; ✓ Звонок клиенту с предложениями по решению жалобы.
<i>Аудит жалоб</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Звонок клиенту по факту разбора жалобы; ✓ Контроль справедливости жалобы и удовлетворенности клиента; ✓ Создание новой жалобы, если клиент не был удовлетворен решением предыдущей.

6.5.2. Регистрация жалобы

Жалоба может поступить в компанию

- по телефону;
- при встрече;
- по электронной почте;
- в виде бумажного документа (почта, факс, курьерская доставка);
- во время стандартного обзвона или опроса клиента.

Событие	Участники	Отражение в программе
<i>Поступление жалобы</i>	<i>Любой сотрудник, контактирующий с клиентами</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание документа «Событие» ✓ Переадресация жалобы ответственным сотрудникам
<i>Регистрация</i>	<i>Сотрудник отдела качества</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание документа «Жалоба»

<i>жалобы</i>	<i>Менеджер по работе с клиентами Сотрудник ресепшен Начальник отдела и т.п.</i>	✓ Переадресация жалобы сотруднику, ответственному за ее разбор
---------------	--	--

Поступление жалобы

Разбор жалобы зависит от того, кто именно по регламенту компании должен регистрировать и разбирать жалобы.

1. Если в компании есть сотрудники, занимающиеся разбором жалоб (отдел качества, отдел по работе с клиентами, начальник отдела), жалобы переадресуются им. В этом случае сотруднику, принявшему жалобу, нужно проинформировать о ней ответственного.
2. Если регистрировать жалобы в компании может любой сотрудник, так или иначе вовлеченный в работу с клиентами, он может сам зафиксировать жалобу и отдать ее на разбор ответственному лицу. В этом случае уыбстряется процесс разбора жалобы и снижается риск ее потери.

Если клиент высказал жалобу при обращении в компанию, то сотрудник ресепшн может создать документ **«Событие»**. На основании документа создается напоминание, которое будет адресовано сотруднику, ответственному за разбор жалобы. В событии сотрудник ресепшен может указать, на что именно жалуется клиент и его контактные данные.

Если сотрудник ресепшен может сам регистрировать жалобы, он может на основании документа **«Событие»** ввести документ **«Жалоба клиента»**

Жалобу также можно ввести на основании документа **«Рабочий лист»**.

Сотрудники компании, ответственные за разбор жалоб (менеджер по работе с клиентами, сотрудник отдела качества и др.), могут работать в журнале документов **«Жалоба клиента»**.

Регистрация жалобы

В документе **«Жалоба клиента»** указывается ответственный – тот, кто отвечает за разбор жалобы. В зависимости от регламента работы компании это может быть начальник сотрудника, на которого была подана жалоба, сотрудник отдела качества и т.д. Это поле обязательно для заполнения, как и поля «Контрагент» и «Суть жалобы». Подробнее по каждому параметру можно почитать в разделе про документ **«Жалоба клиента»** (раздел 3.9).

После того, как автор документа **«Жалоба клиента»** назначает ответственного, обязанности по разбору жалобы переходят к нему. Проинформировать сотрудника, ответственного за разбор жалобы, можно с помощью документа **«Событие»** и напоминаний.

6.5.3. Разбор жалобы

Главной обязанностью ответственного за разбор жалобы является:

- общение с клиентом;
- обеспечение связи между клиентом и сотрудниками компании;
- поиск предложений по разрешению ситуации, вызвавшей жалобу.

Время разбора жалобы и реакции на жалобу указывается в подсистеме Администрирование в разделе **«Настройка параметров»** [раздел 4.7]

<i>Событие</i>	<i>Участники</i>	<i>Отражение в программе</i>
<i>Сбор сведений по жалобе</i>	<i>Ответственный за разбор жалобы Клиент Сотрудники компании</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание события по факту обзвона клиента; ✓ Фиксация мнения клиента в документе «Жалоба клиента». ✓ Фиксация мнения сотрудников в документе «Жалоба клиента»; ✓ Фиксация мнения ответственного в документе «Жалоба клиента».
<i>Действия по решению жалобы</i>	<i>Сотрудник, начальник отдела, ответственный за разбор жалобы</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Создание события по факту обзвона клиента с предложением по решению жалобы ✓ Фиксация мнения ответственного в документе «Жалоба клиента»

Сбор сведений по жалобе

В минимальные сроки после поступления жалобы сотрудник, ответственный за ее разбор, перезванивает клиенту, задает уточняющие вопросы, оговаривает сроки решения проблемы.

Для фиксации факта обзвона на основании документа **«Жалоба клиента»** вводится документ **«Событие»**.

Дата создания документа **«События»** фиксируется в документе **«Жалоба клиента»** как «первый контакт». В ходе разговора с клиентом может быть установлен сотрудник, на которого жалуется клиент. Ответственный фиксирует мнение клиента на вкладке «Разбор».

После обсуждения деталей с клиентом, ответственный должен обсудить жалобу с сотрудником и также зафиксировать его мнение на вкладке «Разбор».

Действия по решению жалобы

Ответственный создает на основании жалобы новый документ **«Событие»**, делает звонок клиенту и высказывает предложения по решению ситуации. Если жалоба была разрешена, ответственный может занести это в поле «Мнение ответственного». Все поля «Мнения» можно дополнять новыми данными по мере решения жалобы, например, с помощью указания даты и времени.

После решения вопроса с клиентом, ответственный переводит документ **«Жалоба клиента»** в состояние «Разобрана».

6.5.4. Аудит жалоб

Аудит жалоб проводится спустя некоторое время после того, как жалоба была разобрана (например, спустя три рабочих дня после того, как документ «Жалоба клиента» был переведен в состояние «Разобрана»). Аудит проводит сотрудник, не участвовавший ранее в разборе жалобы. После разбора жалобы необходимо убедиться, что клиент остался доволен услугами компании и намерен обращаться в дальнейшем, а также проанализировать, насколько успешно жалоба была разобрана.

<i>Событие</i>	<i>Участники</i>	<i>Отражение в программе</i>
<i>Аудит жалобы</i>	<i>Сотрудник отдела качества</i>	✓ Создание события по факту

	<p><i>Менеджер по работе с клиентами</i> <i>Клиент</i></p>	<p>обзвона клиента ✓ Фиксация мнения клиента в документе «Жалоба клиента» ✓ Контроль справедливости жалобы и удовлетворенности клиента ✓ Создание новой жалобы в случае, если клиент не удовлетворен решением предыдущей</p>
--	--	---

Ответственный за аудит жалобы должен связаться с клиентом и выяснить, насколько клиент удовлетворен результатами разбора, а также поблагодарить за возможность улучшения работы компании. Результаты звонка могут быть зафиксированы в полях «Мнение клиента» и «Мнение ответственного».

Если клиент не доволен результатом разбора жалобы, то сотрудник создает новую жалобу.

Ответственный за аудит жалобы сотрудник:

- выбирает категории жалобы или дополняет их, если категории не были заполнены ранее;
- ставит отметку о справедливости жалобы;
- ставит отметку о том, был ли клиент удовлетворен разбором жалобы.

При согласии сотрудника, ответственного за аудит жалобы, с результатом ее разбора, жалоба считается «проверенной».

После того, как жалоба разобрана и проверена, ее переводят в состояние «Закрита».

7. ОТЧЕТЫ

7.1. НАЗНАЧЕНИЕ КНОПОК В ВЕРХНЕЙ ЧАСТИ ОТЧЕТОВ

Вид кнопки	Назначение
	Варианты настроек отчета
	Свернуть/скрыть быстрые настройки
	Выбор типа периода отчета (интервал, день, месяц, год)
	Печать отчета
	Настройки печати отчета
	Настройка вида отчета: таблица, диаграмма, таблица и диаграмма
	Меню печати
	Полное меню
	Открыть справку

7.2. АНАЛИЗ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ

Отчет анализирует работу менеджеров отдела продаж по статусу документов «Рабочий лист». Он находится в подсистеме «Заказы автосалона».

Основной вариант настройки отчета имеет следующий вид:

Настройка отчета: Основной (Анализ работы продавцов)

Сформировать | Варианты | Период с: 01.04.20 по: 30.04.20 | Эксперт

Таблица №1

Таблица | Серий | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки | Порядок | Реквизиты

- Менеджер | Менеджер.Наименов...
- Хоз. операция | Хоз. операция Возр
- Вид события | Вид события Возр

Поля группировки | Порядок

- Статус | Статус Возр

Поле

- Количество

Отборы

Поле	Вид сравнения	Значение
<input type="checkbox"/> Хоз. операция	Равно	
<input type="checkbox"/> Вид события	Равно	
<input type="checkbox"/> Менеджер	Равно	
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Равно	
<input type="checkbox"/> Событие	Равно	
<input type="checkbox"/> Статус	Равно	

Порядок

Поле	Направление
<input checked="" type="checkbox"/> Менеджер.Наименование	По возрастанию

Рис. 99. Отчет «Анализа работы продавцов: основной вариант настройки отчета в виде таблицы.

Отчет, сформированный по данному варианту настройки, представлен на рисунке ниже:

← → ☆ Основной (Анализ работы продавцов)

Сформировать | Варианты | Период с: 01.04.20 по: 30.04.20

Менеджер	Интерес	Отказ	Продажа	Сделка	Создан	Итого
Хоз. операция	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество
Вид события						
Блинова Агнесса Альбертовна	1			1	1	4
Рабочий лист	1			1	1	4
Рабочий лист	1			1	1	4
Захаров Олег Петрович	1	2		1	1	5
Рабочий лист	1	2		1	1	5
Рабочий лист	1	2		1	1	5
Итого	2	2	1	2	2	9

Рис. 100. Основной вариант настройки отчета «Анализа работы продавцов».

Данный отчет можно сформировать в виде диаграммы. Тогда настройки отчета будут такими:

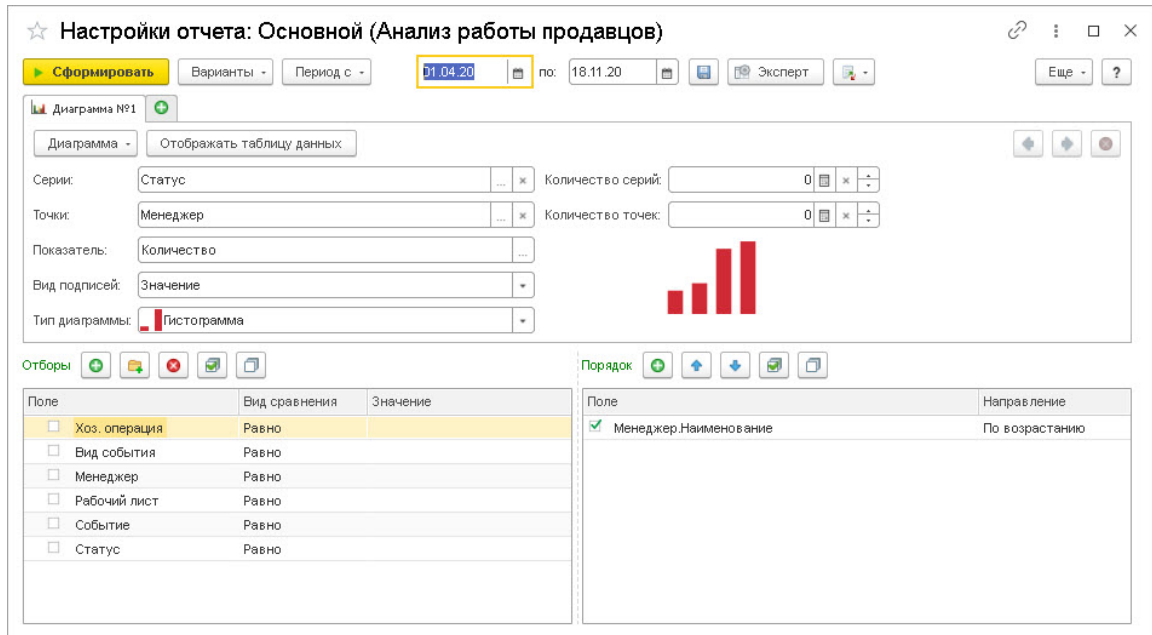


Рис. 101. Отчет «Анализ работы продавцов» в основном варианте настройки в виде диаграммы.

Отчет в виде диаграммы выглядит следующим образом:

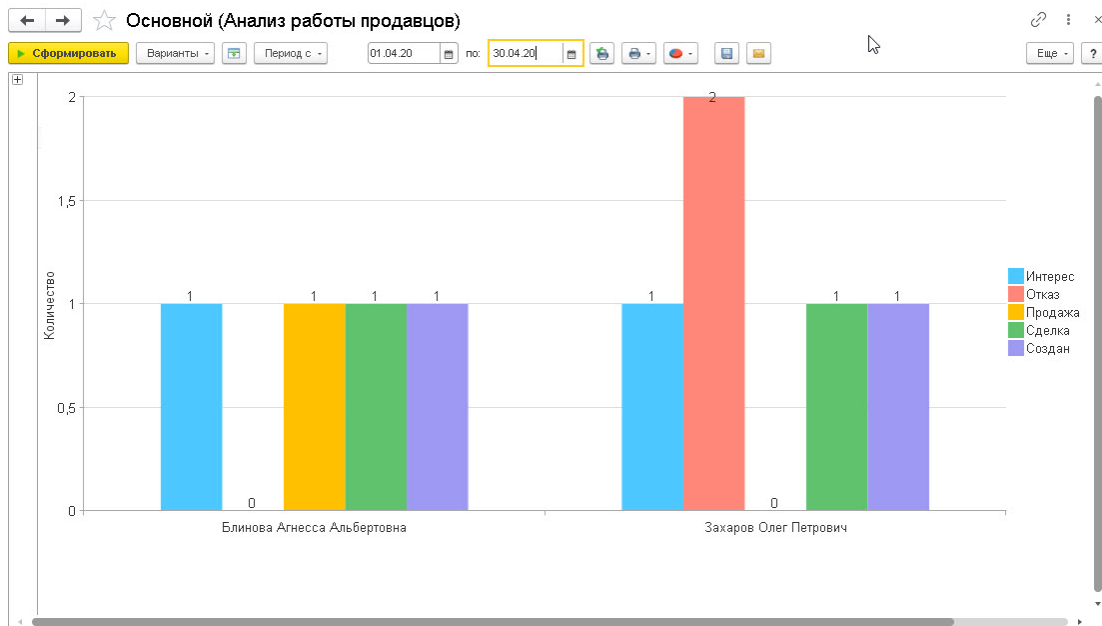


Рис. 102. Отчет «Анализ работы продавцов» в виде диаграммы.

Показатели работы

- Необходимо проанализировать, сколько отказных рабочих листов и сколько листов с успешной сделкой у каждого менеджера на определенный момент времени.

Анализ проводится по документам «Рабочий лист» в статусе «Сделка», «Отказ». Настройки отчета представлены на рисунке ниже:

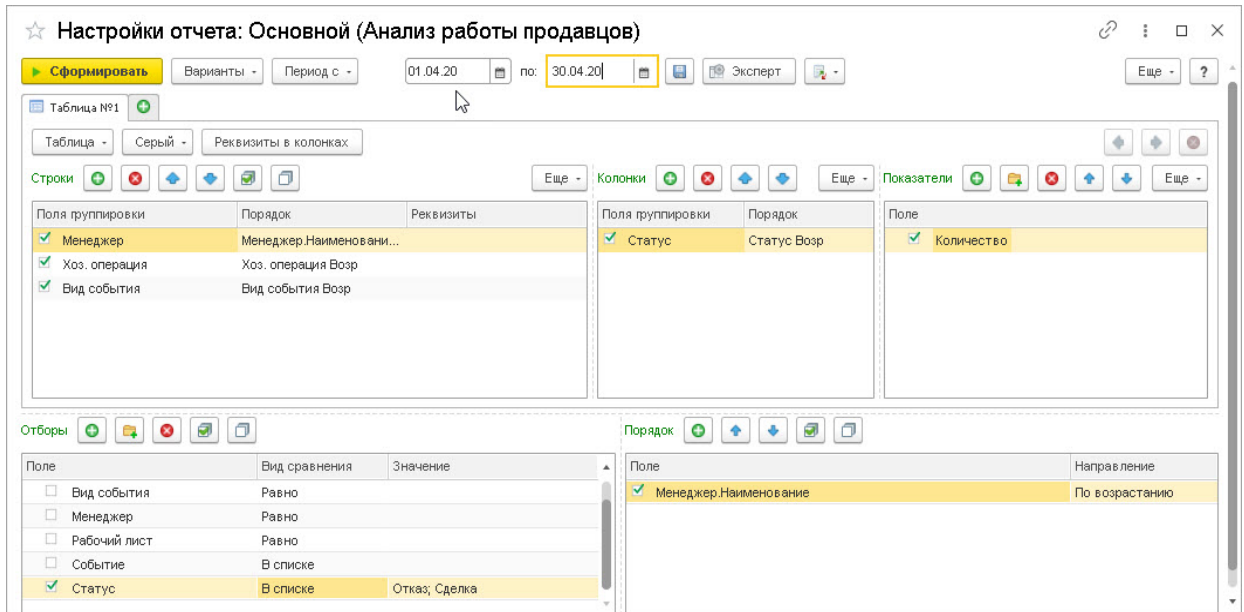


Рис. 103. Отчет «Анализ работы продавцов»: настройка по сделкам и отказам.

Отчет будет иметь следующий вид:

Менеджер	Отказ	Сделка	Итого
Хоз. операция	Количество	Количество	Количество
Вид события			
Блинова Агнесса Альбертовна			1
Рабочий лист			1
Рабочий лист		1	1
Захаров Олег Петрович		2	3
Рабочий лист		2	3
Рабочий лист	2	1	3
Итого	2	2	4

Рис. 104. Отчет «Анализ работы продавцов» по сделкам и отказам.

Динамика показателей

- Необходимо проверить успешность работы компании в динамике нескольких недель (дней, месяцев, кварталов, лет).

Динамику можно отслеживать по статусам документа «**Рабочий лист**». В отборах можно выбрать менеджера, и тогда это будет показатель по работе одного сотрудника; можно отобразить подразделение или организацию, и тогда это будет динамика работы всех менеджеров данной организации или подразделения.

Пример настройки такого отчета:

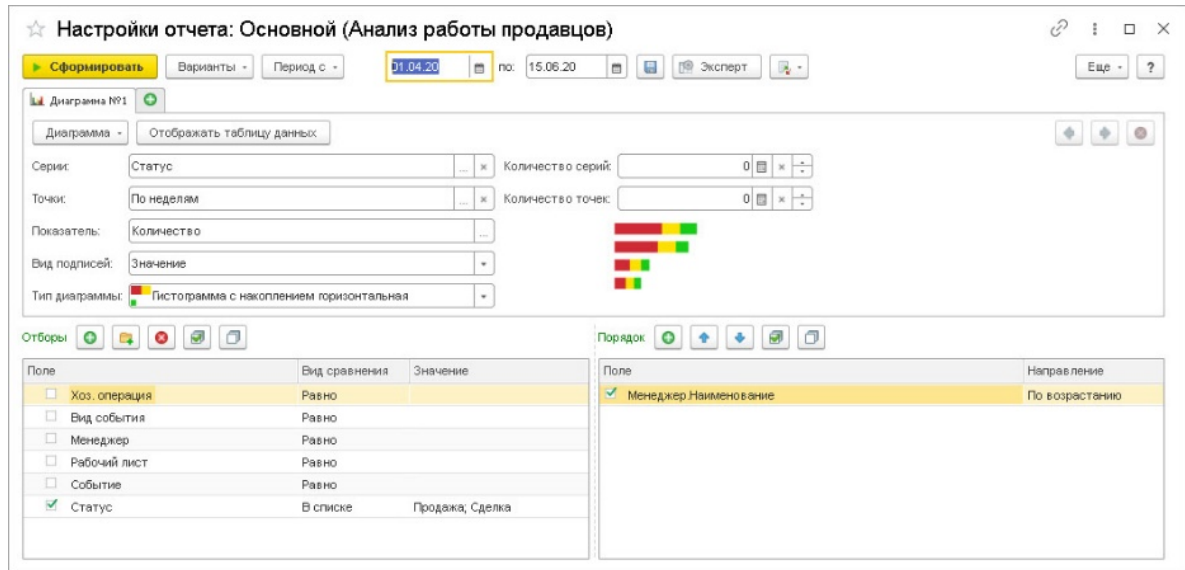


Рис. 105. Отчет «Анализ работы продавцов»: настройка по динамике показателей.

Отчет по динамике показателей изображен на рисунке ниже:

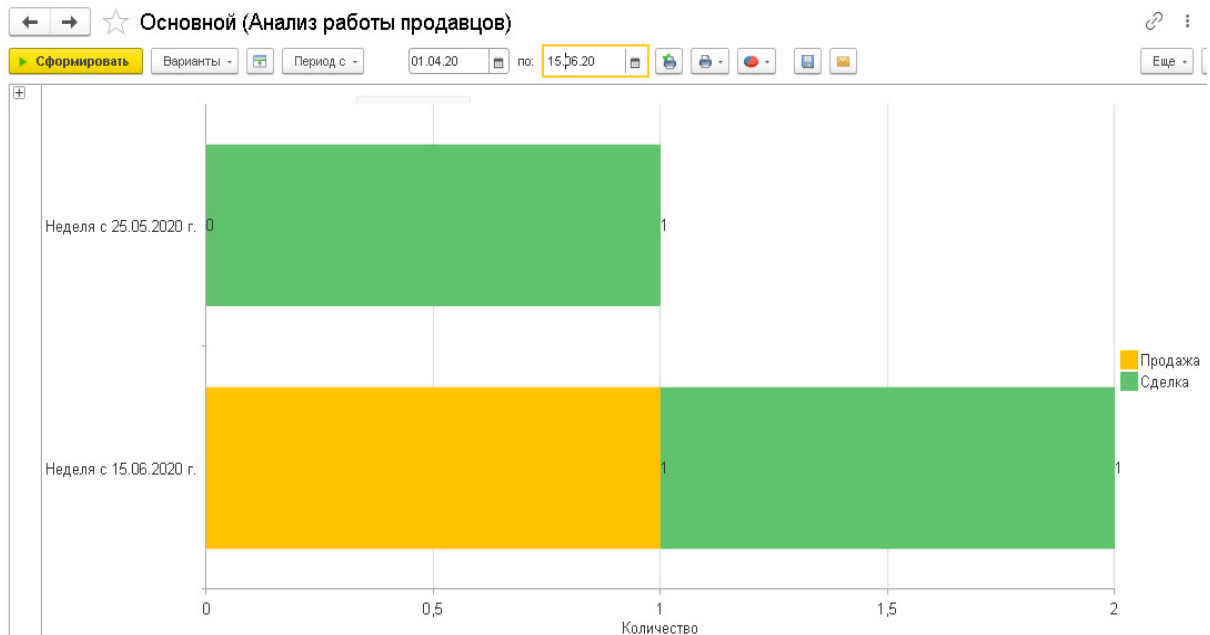


Рис. 106. Отчет «Анализ работы продавцов» по динамике показателей.

7.3. АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА

Отчет предназначен для анализа работы сотрудников кредитного отдела в разрезе статусов.

Анализ работы сотрудников кредитного отдела

Параметры: Конец периода: 22.06.2020
Начало периода: 01.06.2020

Отбор:

Продавец	Одобрена Количество	Отказ Количество	Рассмотрение Количество	Итого Количество
Рабочий лист кредитного отдела				
Андреев Сергей Михайлович	1			1
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000007 от 21.04.2020 (проведен)	1			1
Борисов Николай Николаевич		1	1	2
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000009 от 07.04.2020 (проведен)			1	1
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000004 от 18.04.2020 (проведен)		1		1
Итого	1	1	1	3

Рис. 107. Отчет «Анализ работы сотрудников кредитного отдела» со стандартными настройками.

7.4. АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ

Отчет предназначен для анализа работы сотрудников отдела страхования в разрезе статусов. Отчет по умолчанию формируется по менеджеру, указанному в документе «Рабочий лист отдела страхования» (в настройках «Продавец»). Он находится в подсистеме «Заказы автосалона».

Можно сформировать отчет по менеджеру «Рабочего листа», на основании которого вводится рабочий лист отдела страхования. То есть посмотреть, сколько клиентов привел в отдел страхования каждый конкретный менеджер по продажам.

Анализ работы сотрудников отдела страхования

Параметры: Начало периода: 01.01.2020
Конец периода: 31.12.2020

Отбор:

Продавец	Сделка	Создан	Итого
Рабочий лист отдела страхования	Количество	Количество	Количество
Андреев Сергей Михайлович	2	2	4
Рабочий лист отдела страхования № 0000000008 от 15.04.2020 (проведен)	1	1	2
Рабочий лист отдела страхования № 0000000009 от 20.04.2020 (проведен)	1	1	2
Васильев Александр Евгеньевич	1	1	2
Рабочий лист отдела страхования № 0000000010 от 03.04.2020 (проведен)	1	1	2
Итого	3	3	6

Рис. 108. Отчет «Анализ работы сотрудников отдела страхования».

Настройки этого отчета имеют следующий вид:

Рис. 109. Настройки отчета «Анализ работы сотрудников отдела страхования».

7.5. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ

Отчет предназначен для анализа потенциальных сделок. Анализ идет по рабочим листам. Он находится в подсистеме «Заказы автосалона».

Расчет идет по вероятностному потенциалу сделки, который указывается в справочнике «Статусы рабочего листа» [раздел 2.13]. Т.е. если вероятность продажи автомобиля равна 50% когда рабочий лист находится в статусе «Продажа»,

то суммовой потенциал будет равен половине реальной продажной стоимости автомобиля, указанной в рабочем листе.

← → ☆ Основной (Анализ рабочих листов)

▶ Сформировать Варианты ▾ На дату ▾ 30.04.20 | ▾ | 📅

Статус на дату отчета	Итого Количество	Сумма продажи	Вероятностный потенциал	Суммовой потенциал
Интерес	1	2 000 000,00	20,0	400 000,00
Продажа	1	1 250 000,00	70,0	875 000,00
Создан	9	545 567,00	10,0	54 556,70
Итого	11	3 795 567,00	35,0	1 329 556,70

Рис. 110. Отчет «Анализ рабочих листов»

Настройка «Статус на дату отчета» анализирует рабочие листы, которые в какой-либо момент времени находились в указанном статусе. Посмотреть статусы и состояния можно в «Журнале состояний» в каждом документе (подробнее можно посмотреть в соответствующем разделе 3.5).

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов) 🔗 ⋮ □ ✕

▶ Сформировать Варианты ▾ На дату ▾ 30.04.20 🔄 📄 🖨️ Эксперт 📄 Еще ▾ ?

Таблица №1 +

Таблица ▾ Серый ▾ Реквизиты в колонках

Строки + ✕ ⬆️ ⬇️ 📄 📄

Еще ▾ Колонки + ✕ Еще ▾ Показатели + 📄 ✕ Еще ▾

Поля группировки	Порядок	Р.	Поля группировки	Порядок	Поле
<input checked="" type="checkbox"/> Статус на дату отчета	Статус на дату отчета.Порядок в отчете...				<input checked="" type="checkbox"/> Количество
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Рабочий лист.Дата Возр				<input checked="" type="checkbox"/> Сумма продажи
					<input checked="" type="checkbox"/> Вероятностный потенциал
					<input checked="" type="checkbox"/> Суммовой потенциал

Отборы + 📄 ✕ 📄 📄

Поле	Вид сравн...	Значение
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Равно	
<input checked="" type="checkbox"/> Статус на дату отчета	Не в списке	Отказ, Сделка

Порядок + ⬆️ ⬇️ 📄 📄

Поле	Направление

Рис. 111. Основной вариант настройки отчета «Анализ рабочих листов».

Показатели работы

- Необходимо проанализировать, какова потенциальная прибыль компании в случае успешного завершения текущих сделок (Рис. 109).

Маркетинговый анализ

- Необходимо посмотреть, от покупки каких моделей автомобилей потенциальный клиент отказался и по каким причинам

Основной (Анализ рабочих листов)

Параметры: Конец периода: 30.04.2020
 Отбор: Статус на дату отчета Равно "Отказ"

Статус на дату отчета	Итого			
Рабочий лист.Модель	Количество	Сумма продаж	Вероятностный потенциал	Суммовой потенциал
Рабочий лист.Причина отказа				
Отказ	2			50,0
VOLKSWAGEN Sharan VR6	1			50,0
Клиент изменил решение	1			50,0
ГАЗ 3110	1			50,0
	1			50,0
Итого	2			

Рис. 112. Отчет «Анализ рабочих листов» со статусом «Отказ» и отображением модели.

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов)

Сформировать | Варианты | На дату | 30.04.20

Таблица №1

Таблица | Серый | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки	Порядок
<input checked="" type="checkbox"/> Статус на дату от...	Статус на дату отчета.Поряд
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Рабочий лист.Дата Возр
<input checked="" type="checkbox"/> Модель (Рабочи...	Авто
<input checked="" type="checkbox"/> Причина отказа (...)	Авто

Поля группировки	Поле
<input checked="" type="checkbox"/>	Количество
<input checked="" type="checkbox"/>	Сумма продаж
<input checked="" type="checkbox"/>	Вероятностный пот...
<input checked="" type="checkbox"/>	Суммовой потенциал

Отборы | Порядок

Поле	Вид сравн...	Значение
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Равно	
<input checked="" type="checkbox"/> Статус на дату от...	Равно	Отказ

Поле	Направление
------	-------------

Рис. 113. Настройка отчета «Анализ рабочих листов» со статусом «Отказ» и моделью автомобиля

- Нужно получить список клиентов, которым продали автомобили определенной модели некоторое время назад и теперь им необходимо предложить новые услуги (например, после окончания гарантии).

Основной (Анализ рабочих листов)

Параметры: Конец периода: 30.06.2020
 Отбор: Статус на дату отчета Равно "Сделка"

Статус на дату отчета	Итого
Рабочий лист.Контрагент	
Рабочий лист.Модель	
Рабочий лист	Количество
Сделка	2
Белоус Николай Иванович	1
ГАЗ 3110	1
РЛ №0000000008 от 18.10.2018; клиент <Белоус Николай Иванович>; автомобиль <ГАЗ 3110>	1
Серегин Иван Пафнутьевич	1
ГАЗ 3110	1
РЛ №0000000016 от 22.04.2020; клиент <Серегин Иван Пафнутьевич>; автомобиль <ГАЗ 3110>	1
Итого	2

Рис. 114. Отчет «Анализ рабочих листов» со статусом «Сделка»

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов)

Сформировать | Варианты | На дату | 30.06.20 | Еще ?

Таблица №1

Таблица | Серый | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки	Порядок	Поля группировки	Поле
<input checked="" type="checkbox"/> Статус на дату отчета	Статус на дату отчета.По...		<input checked="" type="checkbox"/> Количество
<input checked="" type="checkbox"/> Контрагент (Рабочий лист)	Авто		<input type="checkbox"/> Сумма продажи
<input checked="" type="checkbox"/> Модель (Рабочий лист)	Авто		<input type="checkbox"/> Вероятностный п...
<input checked="" type="checkbox"/> Рабочий лист	Рабочий лист.Дата Возр		<input type="checkbox"/> Суммовой потенц...

Отборы | Порядок

Поле	Вид сравн...	Значение
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Равно	
<input checked="" type="checkbox"/> Статус на дату от...	Равно	Сделка

Рис. 115. Настройка отчет «Анализ рабочих листов» со статусом «Сделка»

Динамика показателей

- Необходимо проанализировать успешность работы подразделений (организации, менеджера, руководителя менеджера) в динамике нескольких недель (дней, месяцев, кварталов, лет) по сумме произведенных сделок.



Рис. 116. Отчет «Анализ рабочих листов» со статусом «Сделка» в виде диаграммы

Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов)

Сери: По месяцам Количество серий: 0

Точки: Рабочий лист.Подразделение Количество точек: 0

Показатель: Сумма продажи

Вид подписей: Значение

Тип диаграммы: Гистограмма горизонтальная объемная

Поле	Вид сравне...	Значение
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Равно	
<input checked="" type="checkbox"/> Статус на дату отчета	Равно	Сделка

Поле	Направление

Рис. 117. Настройка отчета «Анализ рабочих листов» со статусом «Сделка».

7.6. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА

Отчет предназначен для анализа работы кредитного отдела. Он находится в подсистеме «Заказы автосалона».

- Необходимо сформировать отчет по банкам и кредитным программам, которые пользуются спросом у клиентов.

Основной (Анализ рабочих листов кредитного отдела)

Параметры: Конец периода: 31.12.2020
Отбор:

Банк Рабочий лист кредитного отдела Кредитная программа Рабочий лист кредитного отдела.Сумма кредита	Итого	
	Количество	% в группе иерархии (Количество)
"БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ" ООО	3	60,00
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000001 от 11.10.2018 (проведен)	1	33,33
Оборотное кредитование	1	100,00
650 000,00	1	100,00
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000003 от 12.10.2018 (проведен)	1	33,33
Кредит под залоговое имущество	1	100,00
1 050 000,00	1	100,00
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000007 от 21.04.2020 (проведен)	1	33,33
Кредит под залоговое имущество	1	100,00
450 009,00	1	100,00
АО БАНК "ПСКБ"	2	40,00
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000002 от 11.10.2018 (проведен)	1	50,00
	1	100,00
450 009,00	1	100,00
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000009 от 07.04.2020 (проведен)	1	50,00
	1	100,00
1 050 000,00	1	100,00
Итого	5	100,00

Рис. 118. Отчет «Анализ рабочих листов кредитного отдела».

Настройка этого отчета с отображением банка, кредитной программы и суммы кредита имеет вид:

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов кредитного отдела)

Сформировать | Варианты | Год | 2020 | Эксперт | Еще ?

Таблица №1

Таблица | Серый | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки	Порядок	Реквизиты	Поля группировки	Порядок	Поле
<input checked="" type="checkbox"/> Банк	Авто		<input checked="" type="checkbox"/> Количество		
<input checked="" type="checkbox"/> Рабочий лист кред...	Рабочий лист кред...		<input checked="" type="checkbox"/> % в группе иерархии (Количество)		
<input checked="" type="checkbox"/> Кредитная программа	Авто				
<input checked="" type="checkbox"/> Сумма кредита (Ра...	Авто				

Отборы | Порядок

Поле	Вид сравнения	Значение	Поле	Направление
<input type="checkbox"/> Банк	Равно			
<input type="checkbox"/> Документ-основание	Равно			
<input type="checkbox"/> Кредитная программа	Равно			
<input type="checkbox"/> Менеджер	Равно			

Рис. 119. Настройка отчета «Анализ рабочих листов кредитного отдела» с отображением банка, кредитной программы и суммы кредита.

- Необходимо проанализировать, кто из менеджеров по продажам привел клиентов в кредитный отдел.

Основной (Анализ рабочих листов кредитного отдела)

Параметры: Конец периода: 31.12.2020

Отбор:

Менеджер	Итого
Рабочий лист кредитного отдела	Количество
Андреев Сергей Михайлович	3
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000001 от 11.10.2018 (проведен)	1
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000002 от 11.10.2018 (проведен)	1
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000007 от 21.04.2020 (проведен)	1
Борисов Николай Николаевич	2
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000003 от 12.10.2018 (проведен)	1
Рабочий лист кредитного отдела № 0000000009 от 07.04.2020 (проведен)	1
Итого	5

Рис. 120. Отчет «Анализ рабочих листов кредитного отдела» по менеджерам.

Настройки этого отчета имеют следующий вид:

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов кредитного отдела)

Сформировать | Варианты | Год: 2020 | Эксперт

Таблица №1 | Серый | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки	Порядок	Реквизиты	Поля группировки	Порядок	Поле
<input checked="" type="checkbox"/> Менеджер	Авто				<input checked="" type="checkbox"/> Количество
<input checked="" type="checkbox"/> Рабочий лист кред...	Рабочий лист кред...				

Отборы | Порядок

Поле	Вид сравнения	Значение
<input type="checkbox"/> Банк	Равно	
<input type="checkbox"/> Документ-основание	Равно	
<input type="checkbox"/> Кредитная программа	Равно	
<input type="checkbox"/> Менеджер	Равно	

Поле	Направление

Рис. 121. Настройка отчета «Анализ рабочих листов кредитного отдела» по менеджерам.

7.7. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ

Отчет предназначен для анализа работы отдела страхования по рабочим листам и страховым компаниям. Он находится в подсистеме «Заказы автосалона».

- Необходимо отобразить, с какой страховой компанией чаще всего заключаются сделки (Рис. 124)

Основной (Анализ рабочих листов отдела страхования)

Параметры:
Отбор:

Программа страхования.Страховая компания Статус Рабочий лист отдела страхования	Итого	
	Количество вариантов страхования	Количество рабочих листов
Авто мир	1	1
Сделка	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000009 от 20.04.2020 (проведен)	1	1
Группер груп	6	6
Сделка	2	2
Рабочий лист отдела страхования № 0000000010 от 03.04.2020 (проведен)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000008 от 15.04.2020 (проведен)	1	1
Создан	4	4
Рабочий лист отдела страхования № 0000000001 от 12.10.2018 (проведен)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000002 от 17.10.2018 (проведен)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000003 от 17.10.2018 (проведен)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000004 от 17.10.2018 (проведен)	1	1
Итого	7	7

Рис. 122. Отчет «Анализ рабочих листов отдела страхования» по страховым компаниям

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов отдела страхования)

Сформировать | Варианты | Год: 2020 | Эксперт

Таблица №1

Таблица | Серый | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки	Порядок	Реквизиты	Поля группировки	Порядок	Поле
<input checked="" type="checkbox"/> Страховая компани...	Авто				<input checked="" type="checkbox"/> Количество вариантов страхования
<input checked="" type="checkbox"/> Статус	Авто				<input checked="" type="checkbox"/> Количество рабочих листов
<input checked="" type="checkbox"/> Рабочий лист отдел...	Авто				

Отборы | Порядок

Поле	Вид сравнения	Значение	Поле	Направление
<input type="checkbox"/> Вид страхования	Равно			
<input type="checkbox"/> Менеджер страхова...	Равно			
<input type="checkbox"/> Объект страхования	Содержит			
<input type="checkbox"/> Причина отказа	Равно			

Рис. 123. Настройка отчета «Анализ рабочих листов отдела страхования» по страховым компаниям

- Необходимо посмотреть, какой вид страхования пользуется наибольшим спросом среди потенциальных клиентов (Рис. 121).

Основной (Анализ рабочих листов отдела страхования)

Параметры:
Отбор:

Программа страхования.Вид страхования Программа страхования Рабочий лист отдела страхования	Итого	
	Количество вариантов страхования	Количество рабочих листов
КАСКО	6	6
Защита от ДТП	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000001 от 12.10.2018 (проведен)	1	1
КАСКО-Жизнь	4	4
Рабочий лист отдела страхования № 0000000002 от 17.10.2018 (проведен)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000004 от 17.10.2018 (проведен)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000010 от 03.04.2020 (проведен)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000008 от 15.04.2020 (проведен)	1	1
Эконом (50/50)	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000003 от 17.10.2018 (проведен)	1	1
ОСАГО	1	1
Стандартный план страхования	1	1
Рабочий лист отдела страхования № 0000000009 от 20.04.2020 (проведен)	1	1
Итого	7	7

Рис. 124. Отчет «Анализ рабочих листов отдела страхования» по видам страхования.

Настройки отчета в таком виде представлены на рисунке ниже:

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ рабочих листов отдела страхования)

Сформировать | Варианты | Год: 2020 | Эксперт

Таблица №1

Таблица | Серый | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки	Порядок	Реквизиты	Поля группировки	Порядок	Поле
<input checked="" type="checkbox"/> Вид страхования (Программа страхования)	Авто				<input checked="" type="checkbox"/> Количество вариантов страхования
<input checked="" type="checkbox"/> Программа страхования	Авто				<input checked="" type="checkbox"/> Количество рабочих листов
<input checked="" type="checkbox"/> Рабочий лист отдела страхования	Авто				

Отборы

Поле	Вид сравнения	Значение
<input type="checkbox"/> Вид страхования	Равно	
<input type="checkbox"/> Менеджер страхова...	Равно	
<input type="checkbox"/> Объект страхования	Содержит	
<input type="checkbox"/> Причина отказа	Равно	

Порядок

Поле	Направление

Рис. 125. Настройка отчета «Анализ рабочих листов отдела страхования» по виду страхования.

7.8. АНАЛИЗ СТАТУСОВ РАБОЧИХ ЛИСТОВ

Отчет предназначен для анализа продолжительности нахождения рабочего листа в том или ином статусе. Он находится в подсистеме «Заказы автосалона».

Анализ параметров

- Необходимо узнать среднее время нахождения рабочего листа в определенном статусе у каждого менеджера (подразделения, по модели автомобиля, по организации и т.д.)

Основной (Анализ статусов рабочих листов)

Параметры: Начало периода: 01.01.2020
Конец периода: 31.12.2020

Отбор:

Менеджер	Итого		
Статус	Количество рабочих листов	Средняя длительность, ч	Длительность, ч. % в группировке
Блинова Агнесса Альбертовна	3	98,92	16,71
Создан	1	99,57	33,55
Интерес	1	98,60	33,23
Продажа	1	98,58	33,22
Захаров Олег Петрович	1	1 478,93	83,29
Создан	1	1 478,92	100,00
Интерес	1	0,02	0,00
Итого	4	443,92	100,00

Рис. 126. Отчет «Анализ статусов рабочих листов» со временем нахождения рабочего листа в определенном статусе.

Рис. 127. Настройка отчета «Анализ статусов рабочих листов» со временем нахождения документа в определенном статусе.

- Необходимо проанализировать процент рабочих листов с согласием клиента на КАСКО (ОСАГО) по подразделению (организации, менеджеру).
Анализируются данные из документа «Рабочий лист» по установленным флажкам «КАСКО», «ОСАГО».

Основной (Анализ статусов рабочих листов)

Параметры: Начало периода: 01.01.2020
Конец периода: 31.12.2020

Отбор:

Подразделение	Итого
КАСКО	% в группе иерархии (Количество рабочих листов)
Автосалон Медведково	25,00
Нет	100,00
Вся компания	75,00
Нет	33,33
Да	66,67
Итого	100,00

Рис. 128. Отчет «Анализ статусов рабочих листов» с согласием клиента на КАСКО.

Настройки для отчета в данном виде можно посмотреть на рисунке ниже:

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ статусов рабочих листов)

Сформировать | Варианты | Год: 2020 | Эксперт

Таблица №1 | Серый | Реквизиты в колонках

Строки | Колонки | Показатели

Поля группировки	Порядок	Реквизиты
<input checked="" type="checkbox"/> Подразделение	Авто	
<input checked="" type="checkbox"/> КАСКО	Авто	
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Авто	

Поля группировки	Поле
<input checked="" type="checkbox"/>	% в группе иерархии (Количество рабочих листов)

Отборы | Порядок | Параметры

Поле	Вид сравне...	Знач
<input type="checkbox"/> Вид контакта	Равно	
<input type="checkbox"/> Возраст	Равно	
<input type="checkbox"/> КАСКО	Равно	Да
<input type="checkbox"/> Модель	Равно	

Рис. 129. Настройка отчета «Анализ статусов рабочих листов» с согласием клиента на КАСКО.

Маркетинговый анализ

- Необходимо проанализировать успешность рекламных компаний в динамике



Рис. 130. Отчета «Анализ статусов рабочих листов» по видам рекламы.

Поле	Вид сравне...	Знач...
<input type="checkbox"/> Вид контакта	Равно	
<input type="checkbox"/> Возраст	Равно	
<input type="checkbox"/> КАСКО	Равно	Нет
<input type="checkbox"/> Модель	Равно	
<input type="checkbox"/> Организация	Равно	
<input type="checkbox"/> ОСАГО	Равно	Нет
<input type="checkbox"/> Подразделение	Равно	
<input type="checkbox"/> Менеджер	Равно	
<input type="checkbox"/> Рабочий лист	Равно	

Рис. 131. Настройка отчета «Анализ статусов рабочих листов» по видам рекламы.

- Необходимо проанализировать, какие модели популярны у клиентов различных возрастов.

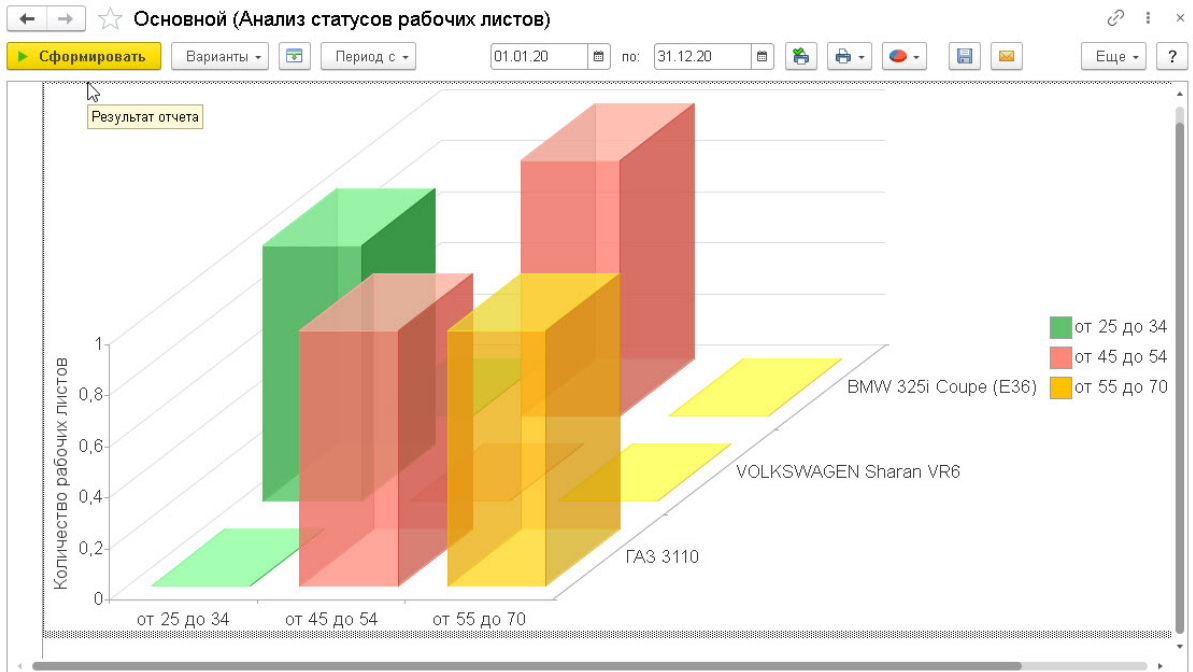


Рис. 132. Отчета «Анализ статусов рабочих листов» по возрастам клиентов и моделям автомобилей.

Настройки отчета: Основной (Анализ статусов рабочих листов)

Сформируйте: Варианты - Период с - 01.01.20 по: 31.12.20 Эксперт

Диаграмма №1

Диаграмма - Отображать таблицу данных

Серии: Возраст ... x Количество серий: 0

Точки: Модель ... x Количество точек: 0

Показатель: Количество рабочих листов

Вид подписей: Значение

Тип диаграммы: Изометрическая обычная

Отборы

Поле	Вид сравне...
<input type="checkbox"/> Вид контакта	Равно
<input type="checkbox"/> Возраст	Равно
<input type="checkbox"/> КАСКО	Равно
<input type="checkbox"/> Модель	Равно
<input type="checkbox"/> Организация	Равно
<input type="checkbox"/> ОСАГО	Равно
<input type="checkbox"/> Подразделение	Равно
<input type="checkbox"/> Менеджер	Равно

Порядок

Поле	Направление
------	-------------

Параметры

Параметр

Рис. 133. Настройка отчета «Анализ статусов рабочих листов» по возрастам клиентов и моделям автомобилей.

7.9. ГРАФИК ВЫДАЧИ АВТОМОБИЛЕЙ

Отчет формирует информацию по выдаче автомобилей, формируется по документам «Событие» с видом события «Выдача автомобиля». В зависимости от настроек можно отображать место выдачи автомобиля, автомобиль, данные по контрагенту и т.д.

Основной (График выдачи автомобилей)

Параметры:
Отбор: Вид события Равно "Выдача автомобиля"

Контрагент		
Событие	Событие.Автор	Событие.Состояние
Афанасьев Игорь Вольфович		
Событие № БАВКЦ000036 от 15.04.2020 (проведен)	Гарандин Юрий Владимирович	Завершено
Борисов Иван Александрович		
Событие № БАВКЦ000035 от 25.04.2020 (записан)	Гарандин Юрий Владимирович	Завершено

Рис. 134. Отчет «График выдачи автомобиля».

7.10. ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕННЫХ ТЕСТ-ДРАЙВАХ

Отчет предназначен для анализа выполненных и выполняемых тест-драйвов. Он находится в подсистеме «Заказы автосалона».

Можно указать различные настройки этого отчета. Например, вывести количество проведенных тест-драйвов по каждому менеджеру.

Отчет о проведенных тест-драйвах

Параметры: Начало периода: 01.04.2020
Конец периода: 31.12.2020

Отбор:

Подразделение	Итого	
	Количество	Длительность
Марка		
Модель		
Тест-драйв		
Вся компания	4	37
BMW	1	1
BMW 325i Coupe (E36)	1	1
Тест-драйв № 0000000001 от 17.04.2020 (проведен)	1	1
MERCEDES BENZ	2	21
MERCEDES BENZ 300CE-24 Cabrio	1	2
Тест-драйв № 0000000002 от 12.04.2020 (проведен)	1	2
MERCEDES BENZ E300D Turbo (124	1	19
Тест-драйв № 0000000003 от 16.04.2020 (проведен)	1	19
ВАЗ	1	15
ВАЗ-2110	1	15
Тест-драйв № 0000000004 от 11.04.2020 (проведен)	1	15
Итого	4	37

Рис. 135. Отчет «Показатели работы менеджеров».

7.11. ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРОВ

Отчет отражает эффективность работы менеджеров.

В отчете можно получить информацию по всем видам деятельности менеджера: количество звонков, визитов, рабочих листов, тест-драйвов и прочее.

Основной (Показатели работы менеджеров)

Параметры: Начало периода: 01.01.2020
Конец периода: 31.12.2020

Отбор: Сотрудник В списке "Андреев Сергей Михайлович; Блинова Агнесса Альбертовна...; Борисов Николай Николаевич...; «Пустое значение»"

Подразделение Сотрудник	Итого Абсолютные показатели Карточки Вх. события клиентов	Входящие			Исх. события			Рабочие листы	Тест-драйвы
		Входящие звонки и визиты	Входящие звонки	Входящие визиты	Исходящие звонки и визиты	Исходящие звонки	Исходящие визиты		
Пустой менеджер									
Вся компания		2	1	1	2	1	1	4	
Андреев Сергей Михайлович									
Блинова Агнесса Альбертовна								4	
Борисов Николай Николаевич		2	1	1	2	1	1		
Итого		2	1	1	2	1	1	4	

Рис. 136. Отчет «Показатели работы менеджеров».

7.12. АНАЛИЗ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ

Отчет предназначен для анализа жалоб клиентов. Данные для отчета берутся из документов «Жалоба клиента».

- Нужно сформировать отчеты по сотрудникам, на которых жалуются клиенты.

Основной (Анализ жалоб клиентов)

Параметры: Конец периода: 31.12.2020
Начало периода: 01.01.2020

Отбор:

Сотрудник Контрагент Жалоба клиента	Итого		
	Количество	Среднее время реакции	Среднее время разбора
Абрамов Дмитрий Викторович	1,00	1 102	1 102,00
Афанасьев Игорь Вольфович	1,00	1 102	1 102,00
Жалоба клиента № 00000000002 от 08.05.2020 (записан)	1,00	1 102	1 102,00
Аитов Зуфар	1,00	812	812,00
Кузнецов Евгений Николаевич	1,00	812	812,00
Жалоба клиента № 00000000003 от 20.05.2020 (записан)	1,00	812	812,00
Гарандин Юрий Владимирович	1,00	3 521	3 521,00
Основной покладатель	1,00	3 521	3 521,00
Жалоба клиента № 00000000001 от 28.01.2020 (записан)	1,00	3 521	3 521,00
Итого	3,00	1 811,6666666666666666666666666667	1 811,67

Рис. 137. Отчет «Анализ жалоб клиентов» по сотрудникам.

Настройка данного отчет имеет следующий вид:

☆ Настройки отчета: Основной (Анализ жалоб клиентов)

Сформировать | Варианты | Год: 2020 | Эксперт

Таблица №1

Таблица: Серый | Реквизиты в колонках

Строки: Колонки: Показатели

Поля группировки	Порядок	Реквизиты	Поля группировки	Порядок	Поле
<input checked="" type="checkbox"/> Сотрудник	Сотрудник.Наимен...				<input checked="" type="checkbox"/> Количество
<input checked="" type="checkbox"/> Контрагент	Контрагент.Наиме...				<input checked="" type="checkbox"/> Среднее время реакции
<input checked="" type="checkbox"/> Жалоба клиента	Жалоба клиента...				<input checked="" type="checkbox"/> Среднее время разбора
<input type="checkbox"/> Среагировали вов...	Среагировали вов...				
<input type="checkbox"/> Разобрано вовремя	Разобрано во врем...				

Отборы: Порядок: Параметры

Поле	Вид сравне...	Значен	Поле	Направление	Параметр
<input type="checkbox"/> Жалоба клиента	Равно				
<input type="checkbox"/> Контрагент	Равно				
<input type="checkbox"/> Основание	Равно				
<input type="checkbox"/> Сотрудник	Равно				
<input type="checkbox"/> Статус	Равно				

Рис. 138. Настройка отчета «Анализ жалоб клиентов» по сотрудникам.

- Необходимо посмотреть, на что чаще всего жалуются клиенты. Отчет формируется по категориям жалоб клиентов.

Основной (Анализ жалоб клиентов)

Параметры: Конец периода: 31.12.2020
Начало периода: 01.01.2019

Отбор:

Категория	Итого
Сотрудник	
Контрагент	
Жалоба клиента	Количество
Автомобили	2,00
Абрамов Дмитрий Викторович	1,00
Афанасьев Игорь Вольфович	1,00
Жалоба клиента № 00000000002 от 08.05.2020 (записан)	1,00
Гончаров Михаил Васильевич	1,00
Иванов Петр Петрович	1,00
Жалоба клиента № 00000000004 от 06.12.2019 (записан)	1,00
Гарантийное обслуживание	1,00
Гарандин Юрий Владимирович	1,00
Основной покупатель	1,00
Жалоба клиента № 00000000001 от 28.01.2020 (записан)	1,00
Запчасти	2,00
Аитов Зуфар	1,00
Кузнецов Евгений Николаевич	1,00
Жалоба клиента № 00000000003 от 20.05.2020 (записан)	1,00
Афанасьева Римма Денисовна	1,00
ДЕКА ЛОГИСТИК, ООО	1,00
Жалоба клиента № 00000000001 от 22.10.2019 (записан)	1,00
Обслуживание	1,00
Гарандин Юрий Владимирович	1,00
ООО Автостэлс	1,00
Жалоба клиента № 00000000003 от 05.12.2019 (записан)	1,00
Ремонт	1,00
Гончаров Михаил Васильевич	1,00
Иванов Петр Петрович	1,00
Жалоба клиента № 00000000002 от 02.12.2019 (записан)	1,00
Итого	7,00

Рис. 139. Отчет «Анализ жалоб клиентов» по категориям жалоб.

Для формирования отчета по категориям жалоб используются следующие настройки:

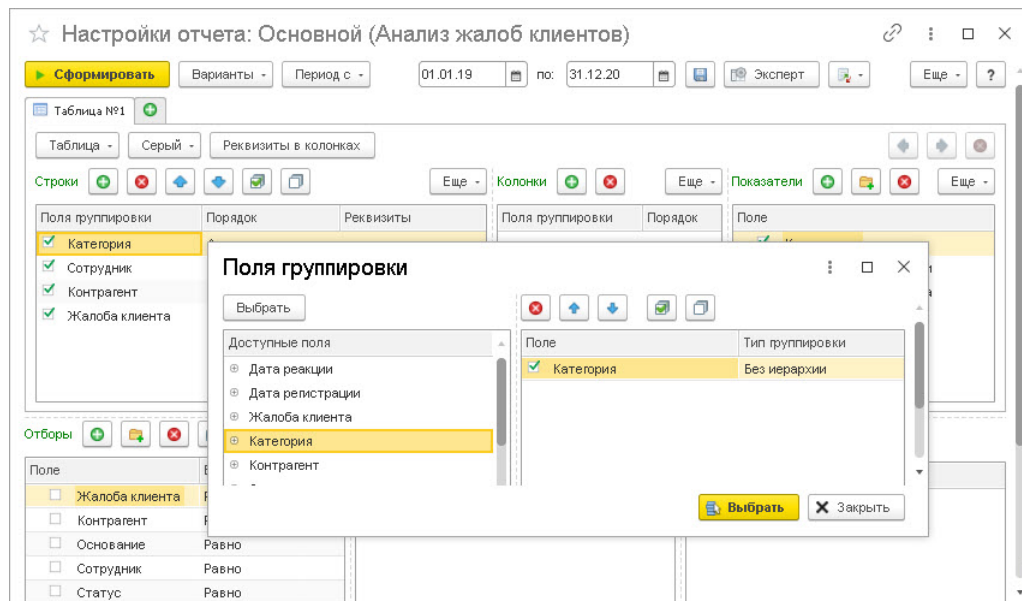


Рис. 140. Отчет «Анализ жалоб клиентов» по категориям жалоб.

7.13. АНАЛИЗ РАССЫЛОК

Отчет предназначен для анализа эффективности рассылок и обзвонов. Отчет строится на основании данных документа «Рассылка», «Реализация товаров», «Заказ-наряд», «Заказ автомобиля» и «Событие». Отчет сопоставляет воздействие на клиента с помощью рассылки или обзвона с положительной реакцией клиента, которая проявляется в обращении, результатом которых являются проведенные документы реализации товаров и услуг. Отчет находится в подсистеме «Маркетинг».

Анализ рассылок

Параметры: Дата конца обращения: 23.06.2020 0:00:00
 Дата начала обращения: 01.01.2020 0:00:00
 Конец периода: 30.04.2020
 Начало периода: 01.10.2018

Отбор:

Источник информации Клиент	Итого				
	Количество рассылок	Сумма реализаций	Сумма заказ-нарядов	Сумма заказа на автомобиль	Количество событий
Сайт	36				
Авто мир	4				
Авторынок "Измайловский"	4				
Автотрейд	4				
Алехина Елена Степановна	4				
База "Автомобили"	4				
Белоус Николай Иванович	4				
Евгеньева Татьяна Сергеевна	4				
Зайцев Иван Анатольевич	4				
Фирма "Квант М"	4				
Итого	36				

Рис. 141. Отчет «Анализ рассылок».

7.14. СОБЫТИЯ

Отчет предназначен для отображения всей истории взаимодействий с клиентами, находится в подсистеме «Маркетинг». Возможно настроить отчет в разрезе различных характеристик.

Основной (События)

Параметры: Конец периода: 30.04.2020
 Начало периода: 01.04.2020

Отбор:

Подразделение	Итого
Событие, Событие.Вид события, Событие.Состояние	
Тип участников	
Участник	Количество
Вся компания	12
Событие № 00000000015 от 03.04.2020 (проведен), Входящий звонок, Запланировано	1
Пользователи	1
Борисов Николай Николаевич	1
Событие № 00000000017 от 03.04.2020 (проведен), Входящий звонок, Завершено	1
Пользователи	1
Борисов Николай Николаевич	1
Событие № 00000000001 от 03.04.2020 (проведен), Электронное обращение, Завершено	1
Пользователи	1
Борисов Николай Николаевич	1
Событие № 00000000002 от 03.04.2020 (проведен), Встреча, Завершено	1
Пользователи	1
Борисов Николай Николаевич	1
Событие № 00000000003 от 03.04.2020 (проведен), Встреча, Запланировано	1
Пользователи	1
Борисов Николай Николаевич	1
Событие № 00000000010 от 07.04.2020 (проведен), Встреча, Запланировано	1
Пользователи	1

Рис. 142. Отчет «События».