

Продажа компьютерной техники

Требуется спроектировать автоматизированную систему учета заказов клиентов, планирования и учета запасов и сырья, планирования и учета производства работ по сборке и комплектации заказа.

Цель предпроектного обследования: выяснить порядок и способ документирования хозяйственных операций полного цикла заказа клиента (прием, выполнение, закрытие), состав и функции будущих пользователей системы.

№	Формулировка вопроса	Источник	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Продажа компьютерной техники

Основу деятельности работы компании составляет работа с клиентом, т.к. именно персональный подход к покупателю позволяет фирме успешно развиваться.

Штат компании состоит из директора, бухгалтера, трех менеджеров, двух инженеров-сборщиков, кладовщика, водителя-экспедитора.

Работа с покупателем начинается либо со звонка, либо с прихода в офис. После выяснения задач, под которые покупается компьютер и примерной стоимости менеджер подбирает возможную конфигурацию. В процессе подбора покупателю могут показываться фотографии отдельных комплектующих (показать все комплектующие «в живую» невозможно по ряду причин), их характеристики и другая информация. Менеджер работает с текущим прайс-листом (все цены, в котором указаны на дату продажи), процесс формирования которого описан ниже.

Покупатель может посчитать несколько конфигураций. Все посчитанные конфигурации должны быть отданы покупателю в виде заказа. В заказе должны быть указаны уникальный номер заказа, дата заказа, список выписанных конфигураций с указанием цены (каждая конфигурация расписана по комплектующим), реквизиты фирмы-продавца.

В случае звонка по телефону покупателю также сообщается номер заказа. Заказ также может быть отправлен по факсу.

В случае если покупатель возвращается через несколько дней и называет номер заказа, то работа с клиентом должна производиться с учетом ранее подобранных конфигураций. Т.к. цены на комплектующие меняются каждый день, то заказ должен быть пересчитан с учетом новых цен.

Если покупатель готов оплатить заказ, с ним согласовываются дата и время готовности; дата, время и место доставки (если требуется).

Если покупателя устраивает конфигурация и сроки исполнения, то он может оплатить либо весь заказ сразу, либо оставить задаток (сумма оговаривается с руководителем в каждом отдельном случае). Во втором случае остаток суммы может быть выплачен при получении компьютера. После окончательного согласования всех деталей на заказе ставится печать фирмы и подпись менеджера, после чего заказ принимает юридическую силу.

Заказ может быть оплачен наличными (функции кассира выполняет бухгалтер) или в безналичной форме (тогда бухгалтеру предоставляется копия платежного поручения).

Часто бывает, что покупатель полностью оплатив компьютер возвращается на следующий день с просьбой добавить в заказ дополнительное оборудование (сетевой фильтр, источник бесперебойного питания, модем и т.д.). В этом случае покупателю необходимо выдать новый заказ (забрав старый). Номер заказа при этом меняться не должен.

После оплаты заказ ставится в работу, т.е. по нему должны быть произведены все необходимые работы.

После оплаты заказа все комплектующие по заказу должны быть поставлены в резерв. Эта задача решается кладовщиком.

Склад формируются по следующим принципам:

- 1) Комплектующие заказываются по мере поступления заказов с учетом норматива запасов.
- 2) Состав заказа поставщику формирует кладовщик с последующим утверждением у директора.

В любом случае после постановки заказа в работу кладовщик проверяет кол-во *свободного* товара на складе и в случае нехватки делает заказ одному или нескольким поставщикам.

Поставщикам, с которыми налажены постоянные отношения, делается предварительный звонок с целью проверки необходимого товара на складе и его резервирования. После этого заказ поставщику отдается экспедитору, который получает необходимую сумму денег у бухгалтера и едет за товаром.

Постоянные поставщики отпускают товар в кредит до определенной суммы, поэтому необходимо периодически проверять баланс с поставщиками и проводить сверки.

После закупки недостающего товара кладовщик принимает его на склад.

После получения всего необходимого для выполнения заказа кладовщик передает заказ и все комплектующие инженерам для сборки и тестирования.

После сборки компьютера производится тестирование. Неисправные компоненты меняются. Если идентичной комплектующей нет на складе и у поставщиков, но есть возможность поставить аналогичную, то факт замены должен быть предварительно согласован с покупателем (выполняется менеджером). Если цена аналогичной комплектующей отличается от неисправной, то необходимо взять с покупателя доплату, либо вернуть разницу.

На собранный ПК устанавливается дополнительно ПО (если такое оговорено в заказе). После тестирования инженер оформляет на ПК талон гарантийного обслуживания; инструкцию по пользованию.

После завершения предпродажной подготовки корпус ПК печатывается стикерами с гарантийным номером.

Компьютер выдает покупателю кладовщик или экспедитор (в случае доставки). В обоих случаях демонстрируется соответствие техники заказу и работоспособность изделия. Покупатель обязан расписаться в получении товара.

Прайс-лист формируется директором или старшим менеджером каждое утро. Для этого получают прайс-листы от основных поставщиков. На основании цен (в у.е.), содержащихся в полученных прайс-листах, с учетом курса у.е. на ММВБ на день продажи формируется цена товара. Цена фирмы-продавца формируется, как «цена поставщика»*«%», и затем пересчитывается из у.е. в рубли.

После формирования прайса менеджеры заполняют описание для новых товаров.

В последнее время стало популярно приобретение компьютерной техники в кредит. Для этого фирма заключает договор с один из кредитных агентств. Оформление заказа в кредит отличается следующими этапами:

- при работе с покупателем менеджер выясняет способ покупки (кредит или наличные) и в случае кредита подробно консультирует покупателя об условиях получения кредита.

- Покупатель подбирает необходимый товар и выписывает счет (заказ). Т.к. кредитное агентство взимает с фирмы-продавца определенный процент за услуги (стоимость услуг зависит от агентства), то цена в кредит выше цены за наличный расчет.

- С выписанным счетом покупатель идет в кредитное агентство, где проходит необходимые проверки и в после успешного прохождения получает кредит в агентстве.

- С документами, полученными в агентстве покупатель возвращается в фирму и его заказ ставится в работу.

Все дальнейшие вопросы по выплатам процентов за кредит покупатель решает с агентством.

Агентство переводит сумму заказа (за вычетом комиссионных) на счет фирмы-продавца в течении суток после оформления кредита.

Компания должны оперативно отслеживать все поступления платежей и расчеты с поставщиками.