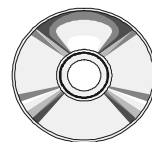




СОВМЕСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ ФИРМ «1С» И «РАРУС»

**ВНЕДРЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
«1С-РАРУС»**

1С - АВТОРИЗИРОВАННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР  
1С - ФРАНЧАЙЗИ • 1С - ДИСТРИБУТОР



**Rarus**

---

# 1С-Рарус

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

**Руководство пользователя и описание  
конфигурации**

**Москва  
2012 год**

**Право тиражирования и воспроизведения этого  
Методического пособия или его частей принадлежит  
ООО «1С-РАРУС».**

©2012, ООО «1С-РАРУС»

Фирма «1С-РАРУС»  
Адрес: Россия, 125047, Москва  
ул. Чайнова, д. 15, корп. 5  
Телефон: +7 (495) 223-04-04  
Линия консультаций: +7 (495) 223-04-04  
Факс: +7 (495) 223-04-04  
Электр. почта: 1c@rarus.ru, alfa@rarus.ru  
Интернет: [www.rarus.ru](http://www.rarus.ru)

Составление: отдел Альфа-Авто  
Издание 1

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОПОЛНЕНИЯ «АЛЬФА-АВТО»: УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ.....</b>	<b>5</b>
<b>2. НАЧАЛО РАБОТЫ.....</b>	<b>6</b>
2.1. ЗАПОЛНЕНИЕ СПРАВОЧНИКОВ .....	6
2.1.1. Заполнение справочника «Возрастные группы» .....	6
2.1.2. Заполнение справочника «Сегменты клиентов» .....	6
2.1.3. Заполнение справочника «Статусы рабочего листа» .....	7
2.1.4. Заполнение справочника «Возражения и причины отказов» .....	8
2.1.5. Заполнение справочника «Кредитные программы» .....	8
2.1.6. Заполнение справочника «Программы страхования» .....	9
2.1.7. Заполнение справочника «Типовые анкеты» .....	9
2.1.8. Заполнение справочника «Вопросы для анкетирования» .....	12
2.1.9. Заполнение справочника «Разделы анкет» .....	13
2.1.10. Заполнение справочника «Подписи» .....	13
2.1.11. Заполнение справочника «Категории жалоб клиентов» .....	13
2.2. ПРАВА И НАСТРОЙКИ .....	14
2.2.1. Редактирование вопросов анкет (99801). Право для пользователя .....	14
2.2.2. Отображать сумму закупки в рабочем листе (99802). Право для пользователя .....	14
2.2.3. Редактирование анализа отказа (99803). Право для пользователя .....	14
<b>3. ДОКУМЕНТЫ.....</b>	<b>15</b>
3.1. РАБОЧИЙ ЛИСТ .....	15
3.2. РАБОЧИЙ ЛИСТ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА .....	19
3.3. РАБОЧИЙ ЛИСТ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ .....	20
3.4. СТРАХОВОЙ ПОЛИС .....	21
3.5. ОПРОС .....	21
3.6. РАССЫЛКА .....	22
3.7. ЖАЛОБА КЛИЕНТА .....	24
<b>4. ОБРАБОТКИ.....</b>	<b>25</b>
4.1. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО «РЕСЕПШЕН» .....	25
4.2. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО «АВТОСАЛОН» .....	26
4.3. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО «КРЕДИТНО-СТРАХОВОЙ ОТДЕЛ» .....	34
<b>5. ОТЧЕТЫ .....</b>	<b>38</b>
5.1. АНАЛИЗ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ .....	38
5.2. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ .....	38
5.3. АНАЛИЗ СТАТУСОВ РАБОЧИХ ЛИСТОВ .....	38
5.4. АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ .....	39
5.5. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ .....	39
5.6. АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА .....	40
5.7. АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА .....	40
5.8. ПРОДАЖИ АВТОМОБИЛЕЙ С КРЕДИТАМИ И СТРАХОВАНИЕМ .....	41
5.9. ГРАФИК ВЫДАЧИ АВТОМОБИЛЕЙ .....	41
5.10. ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ И КОНТАКТАМ .....	42
5.11. АНАЛИЗ РАССЫЛОК .....	42
5.12. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ .....	42
5.13. АНАЛИЗ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ .....	43
<b>6. ОПИСАНИЕ КОНФИГУРАЦИИ.....</b>	<b>44</b>
6.1. СИСТЕМА ЗАЩИТЫ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ .....	44
6.2. СОВМЕСТИМОСТЬ ДОПОЛНЕНИЯ С ДРУГИМИ КОНФИГУРАЦИЯМИ .....	44
6.3. ОПИСАНИЕ СТРУКТУРЫ РЕГИСТРОВ .....	44
6.3.1. Регистр сведений «Регистрация звонков и контактов» .....	44
6.3.2. Регистр сведений «Сегментация клиентов» .....	44

## СПИСОК РИСУНКОВ

Рисунок 1 Элемент справочника «ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ».....	6
Рисунок 2 Элемент справочника «СЕГМЕНТЫ КЛИЕНТОВ» .....	6
Рисунок 3 ОБРАБОТКА «РАБОТА С СЕГМЕНТОМ КЛИЕНТОВ» .....	7
Рисунок 4 ОПЕРАЦИИ С КЛИЕНТАМИ В ОБРАБОТКЕ «РАБОТА С СЕГМЕНТОМ КЛИЕНТОВ».....	7
Рисунок 5 Элемент справочника «СТАТУСЫ РАБОЧЕГО ЛИСТА».....	8
Рисунок 6 Элемент справочника «ВОЗРАЖЕНИЯ И ПРИЧИНЫ ОТКАЗОВ» .....	8
Рисунок 7 Элемент справочника «КРЕДИТНЫЕ ПРОГРАММЫ» .....	9
Рисунок 8 Элемент справочника «ПРОГРАММЫ СТРАХОВАНИЯ».....	9
Рисунок 9 Элемент справочника «ТИПОВЫЕ АНКЕТЫ», ЗАКЛАДКА «СОСТАВ ВОПРОСОВ» .....	10
Рисунок 10 Окно настройки обязательности ответа на вопрос .....	11
Рисунок 11 Элемент справочника «ТИПОВЫЕ АНКЕТЫ», ЗАКЛАДКА «МАКЕТ ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ АНКЕТЫ»....	11
Рисунок 12 Элемент справочника «ВОПРОСЫ ДЛЯ АНКЕТИРОВАНИЯ» .....	12
Рисунок 13 Элемент справочника «ВОПРОСЫ ДЛЯ АНКЕТИРОВАНИЯ», ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ НА ВОПРОС .....	12
Рисунок 14 Справочник «РАЗДЕЛЫ АНКЕТ» .....	13
Рисунок 15 Элемент справочника «ПОДПИСИ» .....	13
Рисунок 16 Справочник «КАТЕГОРИИ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ» .....	13
Рисунок 17 Форма документа «РАБОЧИЙ ЛИСТ», ЗАКЛАДКА «РАБОЧИЙ ЛИСТ» .....	16
Рисунок 18 Форма документа «РАБОЧИЙ ЛИСТ», ЗАКЛАДКА «СДЕЛКА» .....	17
Рисунок 19 Форма документа «РАБОЧИЙ ЛИСТ», ЗАКЛАДКА «ДРУГИЕ ВАРИАНТЫ» .....	18
Рисунок 20 Форма документа «РАБОЧИЙ ЛИСТ», ЗАКЛАДКА «TRADE-IN».....	18
Рисунок 21 Форма документа «РАБОЧИЙ ЛИСТ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА» .....	19
Рисунок 22 Форма документа «РАБОЧИЙ ЛИСТ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ» .....	20
Рисунок 23 Форма документа «СТРАХОВОЙ ПОЛИС» .....	21
Рисунок 24 Форма документа «ОПРОС» .....	22
Рисунок 25 Форма документа «РАССЫЛКА», ХОЗ. ОПЕРАЦИЯ «ЭЛЕКТРОННАЯ РАССЫЛКА».....	23
Рисунок 26 Форма документа «РАССЫЛКА», ХОЗ. ОПЕРАЦИЯ «ТЕЛЕМАРКЕТИНГ» .....	23
Рисунок 27 Форма документа «ЖАЛОБА КЛИЕНТА» .....	24
Рисунок 28 АРМ «РЕСЕПШЕН» .....	25
Рисунок 29 АРМ «АВТОСАЛОН» .....	27
Рисунок 30 Форма документа «СОБЫТИЕ» .....	28
Рисунок 31 Форма регистра сведений «НАПОМИНАНИЯ».....	28
Рисунок 32 АРМ «АВТОСАЛОН», ЗАКЛАДКА «АВТОМОБИЛИ» .....	29
Рисунок 33 АРМ «АВТОСАЛОН», ЗАКЛАДКА «КАЛЕНДАРЬ» .....	30
Рисунок 34 Форма документа «СОБЫТИЕ», ВИД «ТЕСТ-ДРАЙВ» .....	31
Рисунок 35 АРМ «АВТОСАЛОН», ЗАКЛАДКА «КАЛЕНДАРЬ» .....	32
Рисунок 36 Форма документа «ЗАКАЗ КЛИЕНТА НА АВТОМОБИЛЬ».....	33
Рисунок 37 Отчет «ОСТАТКИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ С КОНТРАГЕНТАМИ» .....	33
Рисунок 38 АРМ «АВТОСАЛОН», ЗАКЛАДКА «АВТОМОБИЛИ» .....	34
Рисунок 39 АРМ «КРЕДИТНО-СТРАХОВОЙ ОТДЕЛ», ЗАКЛАДКА «РАБОЧИЕ ЛИСТЫ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА» .....	35
Рисунок 40 АРМ «КРЕДИТНО-СТРАХОВОЙ ОТДЕЛ», ЗАКЛАДКА «РАБОЧИЕ ЛИСТЫ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ» .....	36
Рисунок 41 АРМ «КРЕДИТНО-СТРАХОВОЙ ОТДЕЛ», ЗАКЛАДКА «СТРАХОВЫЕ ПОЛИСЫ».....	37
Рисунок 42 Отчет «АНАЛИЗ РАБОТЫ ПРОДАВЦОВ».....	38
Рисунок 43 Отчет «АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ» .....	38
Рисунок 44 Отчет «АНАЛИЗ СТАТУСОВ РАБОЧИХ ЛИСТОВ» .....	39
Рисунок 45 Отчет «АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ» .....	39
Рисунок 46 Отчет «АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ ОТДЕЛА СТРАХОВАНИЯ» .....	40
Рисунок 47 Отчет «АНАЛИЗ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА» .....	40
Рисунок 48 Отчет «АНАЛИЗ РАБОЧИХ ЛИСТОВ КРЕДИТНОГО ОТДЕЛА» .....	41
Рисунок 49 Отчет «ПРОДАЖИ АВТОМОБИЛЕЙ С КРЕДИТАМИ И СТРАХОВАНИЕМ» .....	41
Рисунок 50 Отчет «ГРАФИК ВЫДАЧИ АВТОМОБИЛЕЙ» .....	41
Рисунок 51 Отчет «ОТЧЕТ ПО ЗВОНКАМ И КОНТАКТАМ».....	42
Рисунок 52 Отчет «АНАЛИЗ РАССЫЛОК» .....	42
Рисунок 53 Отчет «АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ» .....	43
Рисунок 54 Отчет «АНАЛИЗ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ» .....	43

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

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

Основные возможности модуля:

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

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

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

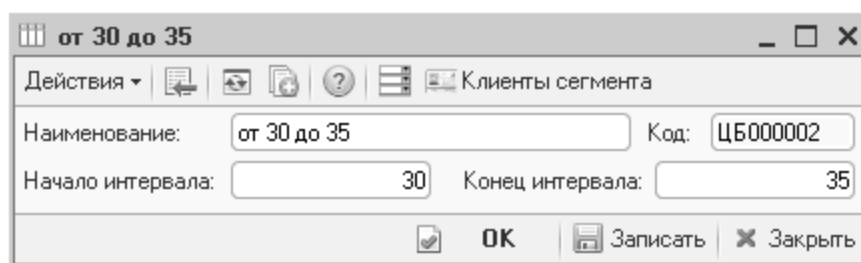
## 2. Начало работы

### 2.1. Заполнение справочников

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

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

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

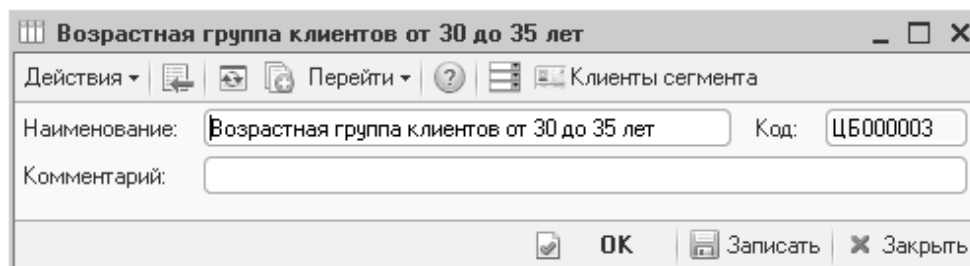


The screenshot shows a software window titled "от 30 до 35". It contains a toolbar with icons for actions like "Действия", "Клиенты сегмента", and others. Below the toolbar, there are input fields for "Наименование:" (containing "от 30 до 35"), "Код:" (containing "ЦБ000002"), "Начало интервала:" (containing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

Рисунок 1 Элемент справочника «Возрастные группы».

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

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



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

Рисунок 2 Элемент справочника «Сегменты клиентов»

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

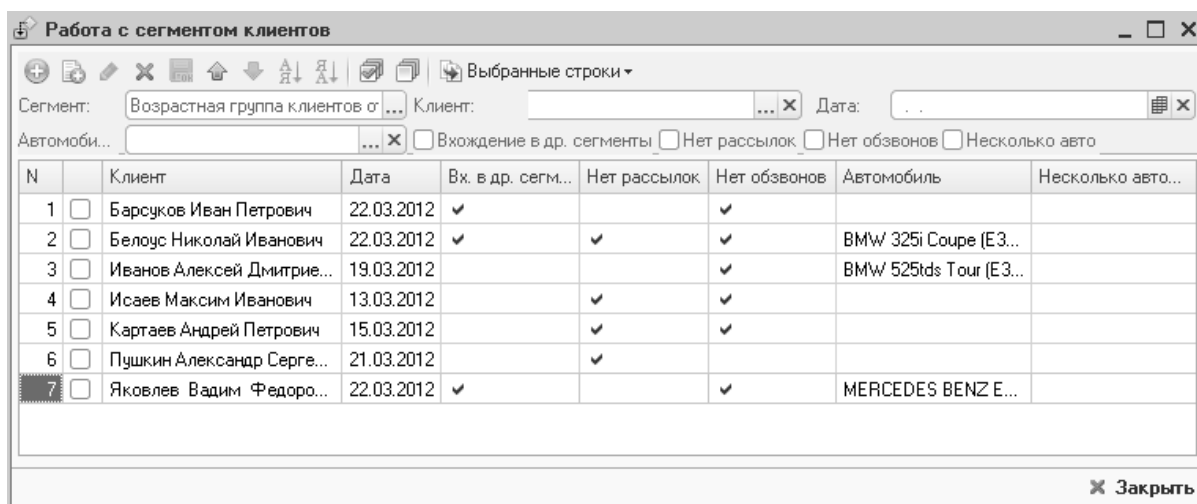


Рисунок 3 Обработка «Работа с сегментом клиентов»

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

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

Для выбранных клиентов сегмента возможны следующие операции:

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

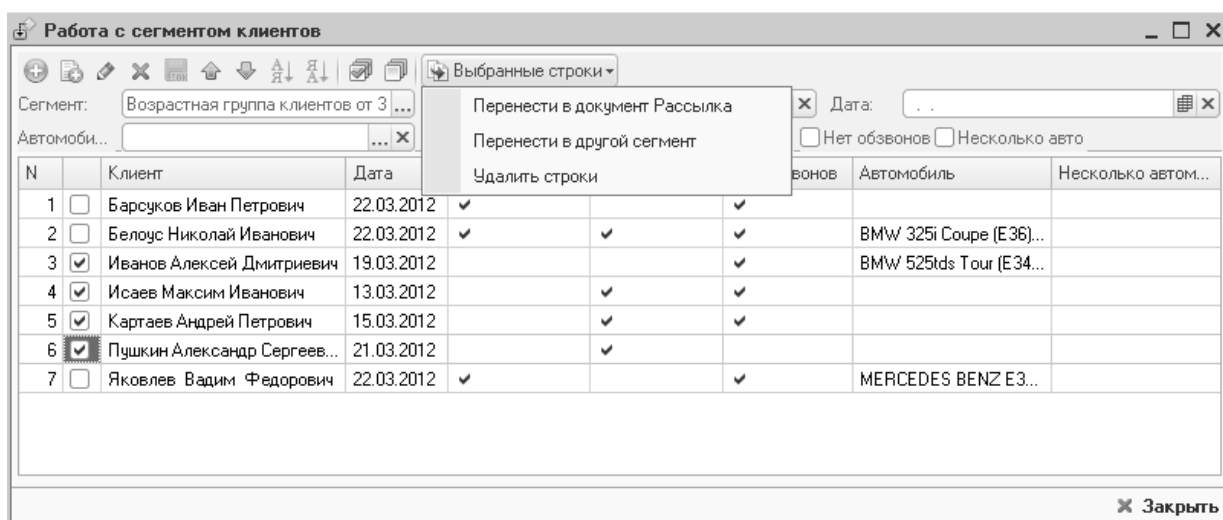


Рисунок 4 Операции с клиентами в обработке «Работа с сегментом клиентов»

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

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

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

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

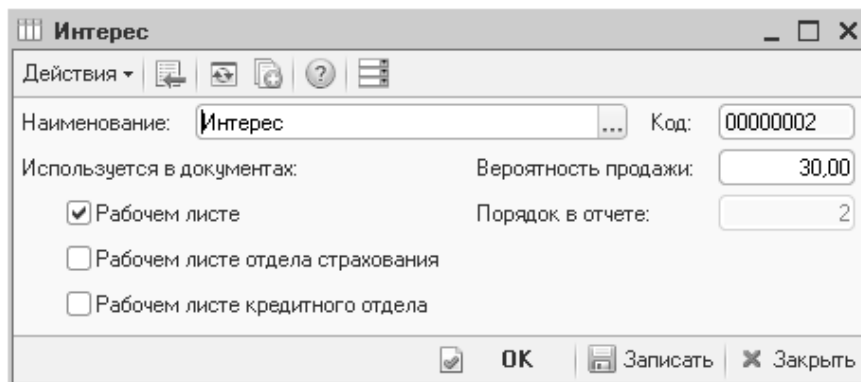


Рисунок 5 Элемент справочника «Статусы рабочего листа»

Поле «Вероятность продажи» в карточке каждого статуса позволяет задать вероятность успешной продажи автомобиля на каждом этапе взаимодействия с клиентом.

Поле «Порядок в отчете» показывает очередность показа данного статуса в отчетах дополнения «Управление взаимоотношениями с клиентами». Поле не изменяется.

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

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

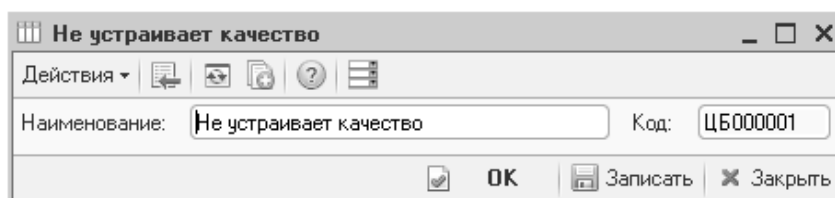


Рисунок 6 Элемент справочника «Возражения и причины отказов»

#### 2.1.5. Заполнение справочника «Кредитные программы»

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



Рисунок 7 Элемент справочника «Кредитные программы»

### 2.1.6. Заполнение справочника «Программы страхования»

Справочник заполняется возможными программами страхования.

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

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

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

Предусмотрены следующие виды страхования:

- Медицинское страхование
- КАСКО
- ОСАГО
- Страхование имущества

Рисунок 8 Элемент справочника «Программы страхования»

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

### 2.1.7. Заполнение справочника «Типовые анкеты»

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

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

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

Опрос через месяц после продажи автомобиля

Действия: [Иконки] Перейти ?

Наименование:  Код:

Заголовок:

Вступление:

Состав вопросов | Макет печатной формы анкеты

Разделы

Код	Раздел	Комментарий
00000001	Основной	

Вопросы

N	Вопрос	Раздел	Обязател...	Вопрос усло...	Ответ у...	Удалить у...	Усл...	Вес ...	Секунд...
1	Довольны ли Вы автомобилем?	Основной	0						
2	Какие есть замечания к автомобилю?	Основной	Условно ...	Довольны л...	Да		Равно		
3	Какие есть замечания по работе менеджера, с которым ...	Основной	0						
4	Требуются ли дополнительные услуги? Если да, то какие?	Основной						1,00...	10
5	Хотели бы Вы обслуживать свой автомобиль в нашем ав...	Основной	0					1,00...	5

Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 9 Элемент справочника «Типовые анкеты», закладка «Состав вопросов»

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

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

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

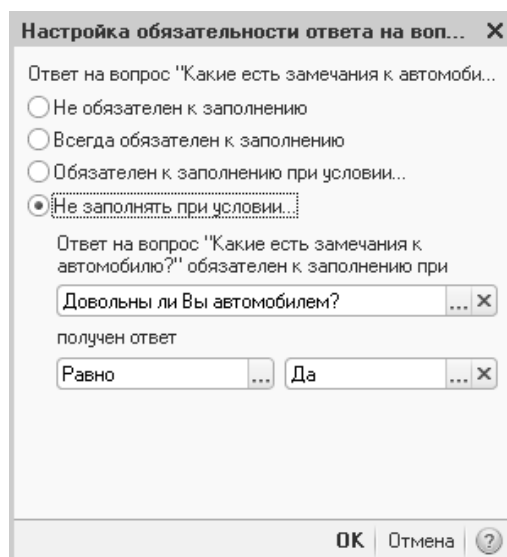


Рисунок 10 Окно настройки обязательности ответа на вопрос

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

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	<b>Опрос через месяц после продажи автомобиля</b>											
2	Добрый день. Месяц назад Вы купили в нашем автосалоне автомобиль. Мы хотели бы узнать довольны ли Вы купленным автомобилем, есть ли замечания. Просим ответить Вас на несколько вопросов.											
3												
4	1. ОСНОВНОЙ											
5	№1. Довольны ли Вы автомобилем?											
6	<ТиповойОтвет000000069>											
7	№2. Какие есть замечания к автомобилю?											
8	<ТиповойОтвет000000072>											
9	№3. Какие есть замечания по работе менеджера, с которым работали?											
10	<ТиповойОтвет000000073>											
11	№4. Требуется ли дополнительные услуги? Если да, то какие?											
12	<ТиповойОтвет000000070>											
13	№5. Хотели бы Вы обслуживать свой автомобиль в нашем автосервисе?											
14	<ТиповойОтвет000000071>											

Рисунок 11 Элемент справочника «Типовые анкеты», закладка «Макет печатной формы анкеты»

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

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

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

Рисунок 12 Элемент справочника «Вопросы для анкетирования»

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

Код	Наименование	Оценка ответа	Требуется развернутый ответ
ЦБ000001	Да	1,00000	✓
ЦБ000002	Нет		

Рисунок 13 Элемент справочника «Вопросы для анкетирования», варианты ответов на вопрос

### 2.1.9. Заполнение справочника «Разделы анкет»

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

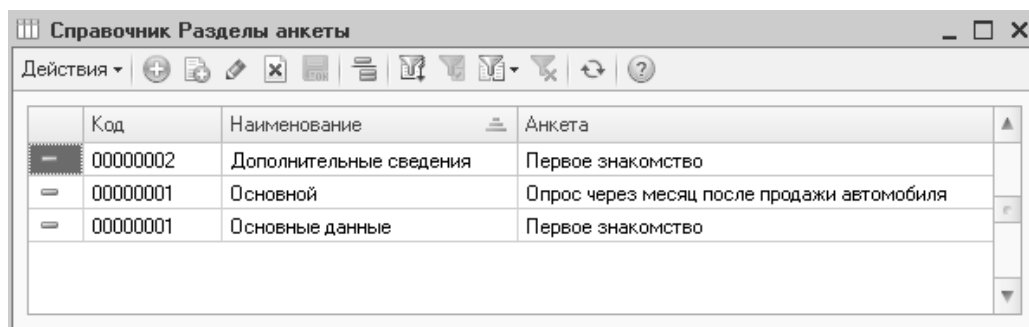


Рисунок 14 Справочник «Разделы анкет»

### 2.1.10. Заполнение справочника «Подписи»

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

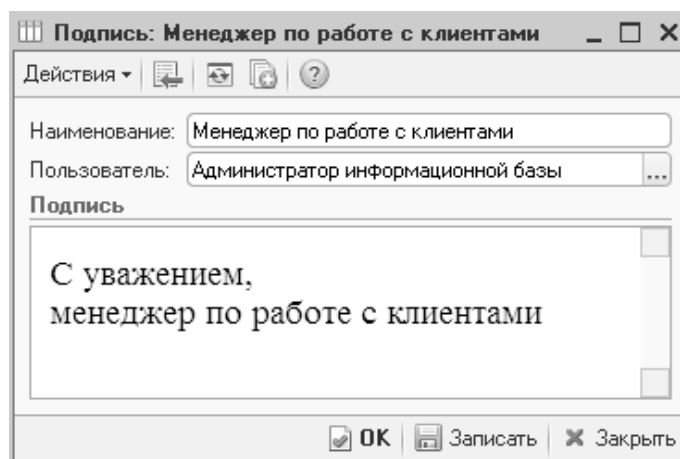


Рисунок 15 Элемент справочника «Подписи»

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

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

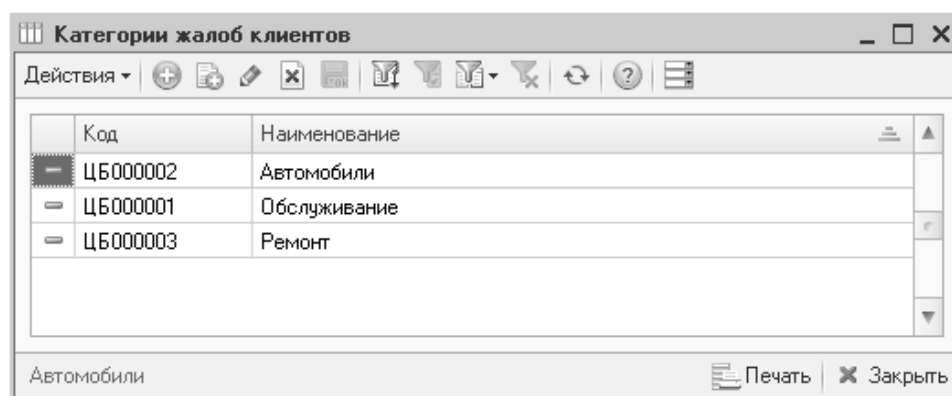


Рисунок 16 Справочник «Категории жалоб клиентов»

## **2.2. Права и настройки**

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

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

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

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

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

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

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

## 3. Документы

### 3.1. *Рабочий лист*

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

В документе «Рабочий лист» заполняется информация:

- О клиенте:
  - Наименование клиента и его контактный телефон. Это обязательные для заполнения данные, по ним далее происходит идентификация каждого клиента.
  - Контрагент – связь клиента с контрагентом в информационной базе для дальнейших взаиморасчетов. На первоначальном этапе общения с клиентом поле «Контрагент» может быть не заполнено, если клиент не предоставил свои реквизиты.
  - Флаг «Юридическое лицо», если рабочий лист открывается на юридическую компанию.
  - Пол клиента
  - Продавец, который открывает рабочий лист, и далее будет работать с клиентом. Для продавца должен быть указан руководитель. Руководитель задается в свойствах справочника «Подразделения компании».
- Маркетинговые данные:
  - Вид контакта с клиентом: личная встреча, телефонный звонок, прочее.
  - Возраст. Выбор производится из справочника «Возрастные группы».
  - Кому покупается автомобиль: себе, жене, детям, родственникам.
  - С кем пришел клиент в автосалон: один, с семьей, с женой, с другом, с родственником.
  - Предыдущий автомобиль клиента и рассматриваемые альтернативы.
  - Реклама, на основании которой клиент заинтересовался автосалоном.
  - Флаг «Trade-In» при продаже автомобиля по схеме trade-in.

Рабочий лист № Ц000000007 от 30.03.2012 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:05:48) Действия Перейти

Рабочий лист №: Ц000000007 от 30.03.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапч...; Администратор информации...

Рабочий лист Сделка

**Клиент**

Наименование клиента: Дмитрий

Контрагент: Васнецов Дмитрий Александрович

Контактный телефон: +7 (923) 1591234

☐ Юридическое лицо

Пол: Мужской

Продавец: Администратор информационной ба

**Маркетинг**

Вид контакта: Телефонный зво... Возраст: от 20 до 30

Покупает: Себе Пришел: С семьей

Предыдущее авто: ВАЗ 2109

Альтернативы:

Реклама: Реклама в интернете

Статус: Создан ☐ Trade-in

Возражения Валюта: Руб (1,0000) ИТОГО: 632 000,00

Установить основное возражение

N	Возражение

Комментарий

Печать OK Записать Заккрыть

Рисунок 17 Форма документа «Рабочий лист», закладка «Рабочий лист»

На закладке «Сделка» указываются все требования к приобретаемому автомобилю:

- Модель и комплектация автомобиля.
- Предпочитаемая коробка передач, цвет, интерьер автомобиля.
- Если автомобиль есть в наличии в автосалоне, он указывается в поле «Автомобиль».
- Требуются ли дополнительные услуги: установка дополнительного оборудования, КАСКО, ОСАГО, прочие услуги.
- Дополнительные опции к автомобилю – закладка «Опции». Подбор опций осуществляется из доступных опций для выбранной в документе комплектации автомобиля.



Рабочий лист № Ц000000007 от 30.03.2012 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:05:48) Действия Перейти

Рабочий лист №: Ц000000007 от 30.03.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапч...; Администратор информации...

Рабочий лист Сделка

**Характеристики сделки**

Сумма закупки: 500 000,00 Маржа: 120 000,00 Автомобиль: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN WZWZZ...

Сумма продажи: 620 000,00 Кол-во: 1 Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat

Срок покупки: Статус: Создан Комплектация: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat

Причина отказа: Предпочитаемая КПП: Механика Интерьер: Цвет: Цвет:

Анализ отказа: Предпочитаемый цвет: Цвет: Прочие услуги:

☐ Доп. оборудование ☒ КАСКО ☒ ОСАГО

**Опции** Другие варианты Дополнительно Валюта: Руб (1,0000) ИТОГО: 632 000,00

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

Комментарий Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 18 Форма документа «Рабочий лист», закладка «Сделка»

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

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

Рабочий лист № Ц000000007 от 30.03.2012 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:05:48) Действия Перейти

Рабочий лист №: Ц000000007 от 30.03.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапч...; Администратор информации...

Рабочий лист Сделка

**Характеристики сделки**

Сумма закупки: Маржа: Автомобиль: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN WVVWZZZ...

Сумма продажи: 620 000,00 Кол-во: 1 Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat

Срок покупки: Статус: Создан Комплектация: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat

Причина отказа: Предпочитаемая КПП: Механика Интерьер:

Анализ отказа: Предпочитаемый цвет: Цвет:

☐ Доп. оборудование ☒ КАСКО ☒ ОСАГО Прочие услуги:

Опции Другие варианты Дополнительно Валюта: Руб (1,0000) ИТОГО: 632 000,00

N	Автомобиль	Заказ на ...	Модель	Вариант компл...	Цвет	Интерьер
1			VOLKSWAGEN Sharan VR6	Базовая		
2	HONDA CRV Черный металли...				Черный метал...	

Комментарий x Q Печать OK Записать Зкрыть

Рисунок 19 Форма документа «Рабочий лист», закладка «Другие варианты»

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

Рабочий лист № Ц000000007 от 30.03.2012 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:05:48) Действия Перейти

Рабочий лист №: Ц000000007 от 30.03.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапч...; Администратор информации...

Рабочий лист Сделка Trade-in

**Trade-in**

Модель: BAZ 2106

Оферта Trade-in: 50 000,00

Пробег: 89 000

Год выпуска: 01.01.2002

Валюта: Руб (1,0000) ИТОГО: 632 000,00

Комментарий x Q Печать OK Записать Зкрыть

Рисунок 20 Форма документа «Рабочий лист», закладка «Trade-In»

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

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

### 3.2. Рабочий лист кредитного отдела

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

В документе заполняется:

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

Рабочий лист кредитного отдела № Ц000000003 от 02.04.2012 (Администратор) Проведен

Валюта кредита (13:46:15) Действия Перейти ?

Рабочий лист кредитного отдела №: Ц000000003 от 02.04.2012 Автозапчасть: Центральная база ...

Клиент		Кредит	
Наименование клиента:	Васнецов Дмитрий	Кредитная программа:	Авто-кредит от Сбербанка ...
Клиент:	Васнецов Дмитрий Алексан ...	Банк:	ОАО "СБЕРБАНК РОССИИ" ...
Контактный телефон:	+7 (923) 1591234 ...	Процентная ставка:	12,50
		Срок:	12
Суммовые показатели		Состояние заявки на кредит	
Стоимость автомобиля:	620 000,00 руб	Статус:	Рассмотрение
Сумма кредита:	400 000,00 руб	Менеджер:	Администратор информационной ...
Первоначальный взнос:	220 000,00 руб	Причина отказа:	...
Вид оплаты:	Наличье ...	Дата:	
Заявленный доход:	60 000,00 валюта руб ...	Отправки анкеты:	02.04
Подтверждение дохода:	2 НДФЛ на официальную част	Получения анкеты:	02.04.2012
		Принятия решения:	..
		Сделки:	..

Комментарий: x Q Печать OK Записать X Закрыть

Рисунок 21 Форма документа «Рабочий лист кредитного отдела»

С помощью реквизита «Статус» можно отслеживать этап рабочего листа по подготовке и одобрению кредита. Изменения статуса фиксируется в регистре «Журнал состояний» с

указанием даты и времени записи. Выбор статуса производится из справочника «Статусы рабочего листа».

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

### 3.3. Рабочий лист отдела страхования

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

В документе заполняется:

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

В табличной части перечисляются услуги страхования.

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

Рабочий лист отдела страхования № Ц0000000004 от 02.04.2012 [Администратор] Проведен

Цены и валюты (15:08:16) Действия

Рабочий лист отдела страхования ... Ц0000000004 от 02.04.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапч...; Адми ...

**Клиент**

Наименование клиента: Васнецов Дмитрий Александрович Менеджер: Администратор информационной б...  
 Страхователь: Васнецов Дмитрий Александрович Статус: Подготовка  
 Контактный телефон: +7 (923) 1591234 Причина отказа: ...

Варианты страхования (2 поз.)

N	Объект	Програм...	Вид страхования	Страховщик	Тариф, %	Страховая сумма	Брутто	Нетто	% скидки	Скидка
1	VOLKS...	КАСКО	КАСКО	Альфа-страхо...		50 000,00	50 000,00	45 000,00	5,00	2 500,00
2	VOLKS...	ОСАГО	ОСАГО	Альфа-страхо...		45 000,00	45 000,00	40 500,00		

Комментарий: Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 22 Форма документа «Рабочий лист отдела страхования»

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

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

### 3.4. Страховой полис

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

В документе «Страховой полис» заполняется следующая информация:

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

Страховой полис № Ц000000003 от 02.04.2012 (Администратор) Записан

Номер страхового полиса №: Ц000000003 от 02.04.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапч...; Админ...

**Страховка**

Страхователь: Васнецов Дмитрий Александрович ...

Страховщик: Альфа-страхование ...

Программа: КАСКО ...

Вид страхования: КАСКО ... Срок страхования: 0

Сумма премии: 47 500,00 Дата выдачи: 04.04.20...

**Транспортное средство**

Собственник ТС: Васнецов Дмитрий Александрович ...

Автомобиль: ...

Транспортное средство: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat ...

Тех. паспорт: ...

**Полис**

Рабочий лист отдела страхования: Рабочий лист отдела стр ...

Серия полиса: ... Номер полиса: 1288

Серия квитанции: ... Номер квитанции: 1211

**Периоды**

Страхования с ... по ...

Использования ТС с ... по ...

Договор действует в отношении: ☒ допущенных лиц ☐ неограниченного кол-ва лиц

N	Допущенное лицо	Водительское удостоверение	Стаж с, год	Водительский стаж
1	Васнецов Дмитрий Александрович	Удостоверение 520X № 149632 выдан...		2

Комментарий: ...

Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 23 Форма документа «Страховой полис»

Предусмотрена печатная форма страхового полиса.

### 3.5. Опрос

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

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

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

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

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

Опрос № Ц000000003 от 02.04.2012 (Администратор) Записан

Действия: [Иконки] | Перейти [?] | (17:13:44) | [Иконки] | ☐ Отказ от анкетирования

Документ №: Ц000000003 от 02.04.2012 Автозапчасть: Центральная база Автозапч...; Администратор информациис ...

Анketируемый: Васнецов Дмитрий Александрович Типовая анкета: Опрос через месяц после продажи автомобиля

[Иконки] | Обновить состав вопросов | Быстрое заполнение

N	Вопрос	Типовой ответ	Раздел
1	Довольны ли Вы автомобилем?	Да	Основной
2	Какие есть замечания к автомобилю?	Нет, очень доволен	Основной
3	Какие есть замечания по работе менеджера, с которым работали?	Замечаний нет	Основной
4	Требуются ли дополнительные услуги? Если да, то какие?	Хотел бы установить магнитоу	Основной
5	Хотели бы Вы обслуживать свой автомобиль в нашем автосервисе?	Да	Основной

Составной ответ

Nº	Составной ответ	Развернутый ответ
1	Да	Хотел бы установить магнитоу

Комментарий: [Поле] [Иконки] Печать [Иконки] Опрос завершен [Иконки] ОК [Иконки] Записать [Иконки] Закрыть

Рисунок 24 Форма документа «Опрос»

### 3.6. Рассылка

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

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

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

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

- Сформировано
- В работе
- Отправлено

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

Электронная рассылка № Ц000000002 от 07.06.2012 (Администратор) Записан: Рассылка Ц0000...:36

Операция Действия

Документ №: Ц000000002 от 07.06.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапча...; Администратор инфо ...

Тема: Оповещение о проведении сезонной акции на шины Реклама: Реклама в интернет ...

Получатели (2 поз.) Электронное письмо Состояние: В работе ...

N	Отказ	Получатель	Адрес электронной почты	Электронное письмо	Событие
1	<input type="checkbox"/>	Авто мир	auto-mir@mail.ru	Электронное письмо Ц0000000001 о...	
2	<input type="checkbox"/>	Енисей	info@enisey.ru	Электронное письмо Ц0000000002 о...	

Комментарий: Печать Отправить OK Записать Закрыть

Рисунок 25 Форма документа «Рассылка», хоз. операция «Электронная рассылка»

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

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

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

Телемаркетинг № Ц000000001 от 02.04.2012 (Администратор) Записан: Рассылка Ц000000001 от 02.04.2012 17:32:43

Операция Действия

Документ №: Ц000000001 от 02.04.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапча...; Администратор информации...

Тема: Телемаркетинг Реклама: Без рекламы ...

Телемаркетинг Состояние: В работе ...

Анкета: Опрос через месяц после продажи автомобиля Ответственный:

N	Отказ	Получатель	Телефон	Обработан	Событие	Жалоба клиента
1	<input type="checkbox"/>	Васнецов Дмитрий...	+7 (923) 1591234	<input checked="" type="checkbox"/>	Событие Ц000000001...	
2	<input type="checkbox"/>	Иванов Алексей Д...		<input checked="" type="checkbox"/>	Событие Ц000000002...	Жалоба клиента Ц000000002 от ...
3	<input type="checkbox"/>	Яковлев Вадим Ф...	+7 (903) 1562652	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	<input type="checkbox"/>	Барсуков Иван Пет...		<input type="checkbox"/>		

Обработано 2 (50%), не дозвонились 1 (25%), всего 4

Тип Вид Значение

Контактные лица

Наименование Должность

Комментарий: Печать Отправить OK Записать Закрыть

Рисунок 26 Форма документа «Рассылка», хоз. операция «Телемаркетинг»

### 3.7. Жалоба клиента

Документ предназначен для оформления жалобы клиента.

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

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

Фиксируются дата и время разбора, проверки и закрытия жалобы.

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

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

Жалоба клиента № Ц000000002 от 02.04.2012 (Администратор) Записан

Действия: [Иконки] | Перейти: [Иконки] | (17:46:45) | [Иконки]

Документ №: Ц000000002 от 02.04.2012 | Автозапчасть: Центральная база Автозапч...; Администратор...

Контрагент: Иванов Алексей Дмитриевич | Контакт: +7 (495) 2231910

Конт-ное лицо: | Контакт:

Договор: | < Договор не выбран >

Основное | Разбор

**Сотрудники фирмы**

Кто работал: Нестерова Мария Павловна | Ответственный: Нестерова Мария Павловна

**Суть жалобы**

Срок поставки автомобиля необоснованно увеличился на 2 месяца. Не предупредили об этом.

**Состояния жалобы**

Тек. состояние: Закрыта | Зафиксирована: 02.04.2012 17:47:03 | Первый контакт: Разобрана: 07.06.2012 15:28:37 | Проверена: 07.06.2012 15:28:42 | Закрыта: 07.06.2012 15:28:51

**Категории жалобы**

Категория: Автомобили

**Аудит разбора жалобы**

Клиент удовлетворен: Да | Жалоба справедлива: Да

Комментарий: | Печать | OK | Записать | Закрыть

Рисунок 27 Форма документа «Жалоба клиента»



## 4. Обработки

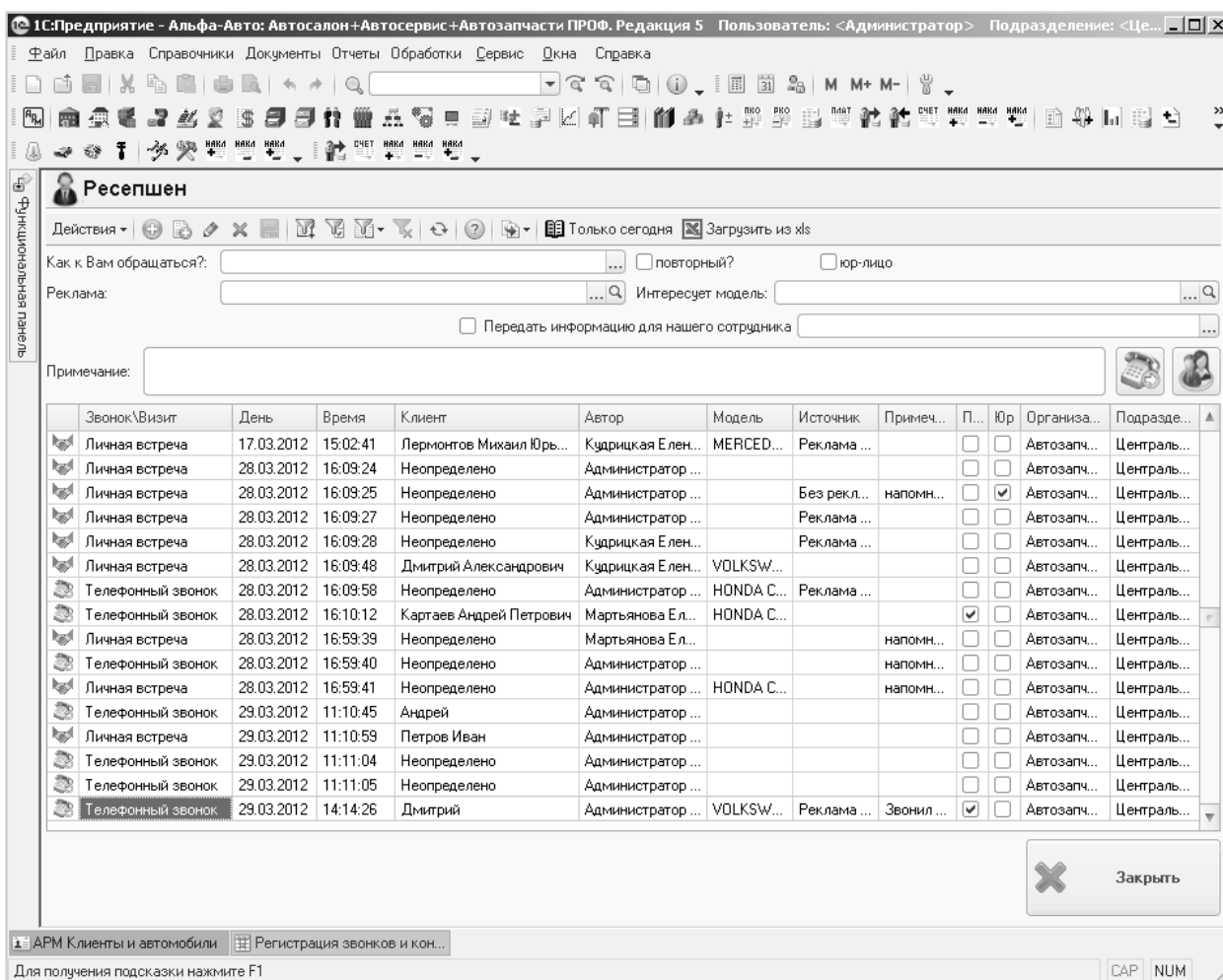
### 4.1. Автоматизированное рабочее место «Ресепшен»

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

Чтобы зафиксировать обращение клиента, используются кнопки «Зарегистрировать звонок» и «Зарегистрировать визит»  .

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

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



Интерфейс АРМ «Ресепшен» включает панель действий, поля для ввода данных о клиенте и таблицу истории обращений.

Панель действий:

- Действия:
- Как к Вам обращаться?:  ☐ повторный? ☐ юр-лицо
- Реклама:  ☐ Интересует модель:
- ☐ Передать информацию для нашего сотрудника
- Примечание:

Звонок\Визит	День	Время	Клиент	Автор	Модель	Источник	Примеч.	П...	Юр	Организа...	Подразде...
Личная встреча	17.03.2012	15:02:41	Лермонтов Михаил Юрь...	Кудрицкая Елен...	MERCED...	Реклама ...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	28.03.2012	16:09:24	Неопределено	Администратор ...				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	28.03.2012	16:09:25	Неопределено	Администратор ...		Без рекл...	напомн...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	28.03.2012	16:09:27	Неопределено	Администратор ...		Реклама ...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	28.03.2012	16:09:28	Неопределено	Кудрицкая Елен...		Реклама ...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	28.03.2012	16:09:48	Дмитрий Александрович	Кудрицкая Елен...	VOLKSW...			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Телефонный звонок	28.03.2012	16:09:58	Неопределено	Администратор ...	HONDA C...	Реклама ...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Телефонный звонок	28.03.2012	16:10:12	Картаев Андрей Петрович	Мартыанова Ел...	HONDA C...		напомн...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	28.03.2012	16:59:39	Неопределено	Мартыанова Ел...			напомн...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Телефонный звонок	28.03.2012	16:59:40	Неопределено	Администратор ...			напомн...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	28.03.2012	16:59:41	Неопределено	Администратор ...	HONDA C...		напомн...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Телефонный звонок	29.03.2012	11:10:45	Андрей	Администратор ...				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Личная встреча	29.03.2012	11:10:59	Петров Иван	Администратор ...				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Телефонный звонок	29.03.2012	11:11:04	Неопределено	Администратор ...				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Телефонный звонок	29.03.2012	11:11:05	Неопределено	Администратор ...				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...
Телефонный звонок	29.03.2012	14:14:26	Дмитрий	Администратор ...	VOLKSW...	Реклама ...	Звонил ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Автосапч...	Централь...

Кнопки: Закрыть

Панель быстрого запуска: АРМ Клиенты и автомобили Регистрация звонков и кон...

Для получения подсказки нажмите F1

Состояние: CAP NUM

Рисунок 28 АРМ «Ресепшен»

Регистрация обращений клиентов может оформляться в другой программе или файле Excel. В этом случае список загружается в «Альфа-Авто» из файла в Excel с помощью обработки «Загрузка данных из табличного документа», вызываемой по кнопке «Загрузить из xls».

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

## **4.2. Автоматизированное рабочее место «Автосалон»**

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

АРМ «Автосалон» состоит из нескольких закладок:

- Рабочие листы – список рабочих листов на клиентов с возможностью поиска по клиенту или его телефону.
- События – список всех событий, созданных по клиентам (звонки, встречи, тест-драйвы, выдачи автомобилей, опросы).
- Календарь – запланированные события с клиентами.
- Автомобили – подбор автомобиля по требованиям клиента.
- Заказы на автомобиль – список всех клиентских заказов на автомобили.
- Счета на оплату за автомобили – список выставленных клиентам счетов на оплату.

На нового клиента создается документ «Рабочий лист», в котором фиксируются все пожелания клиента (см. описание на стр. 15).

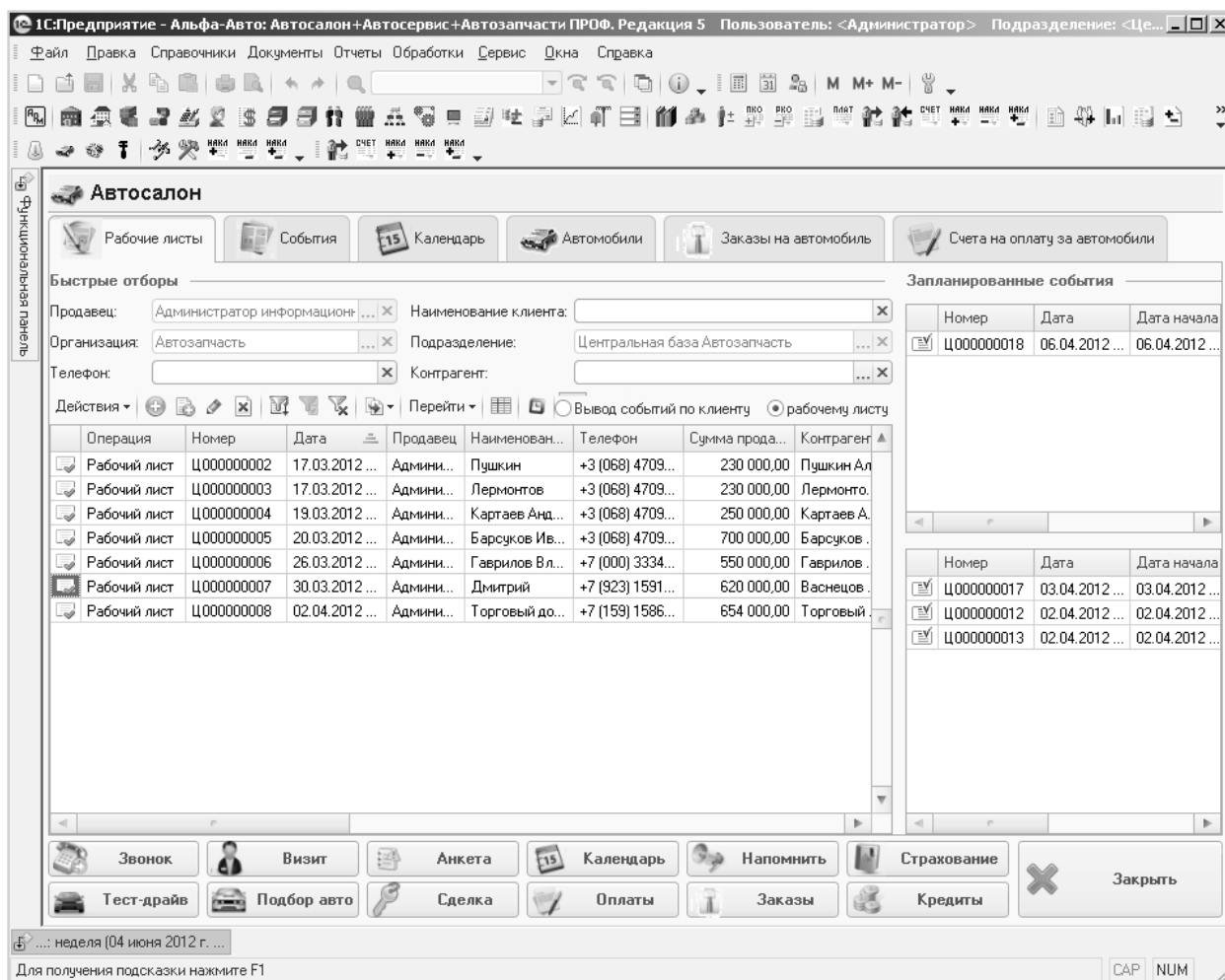




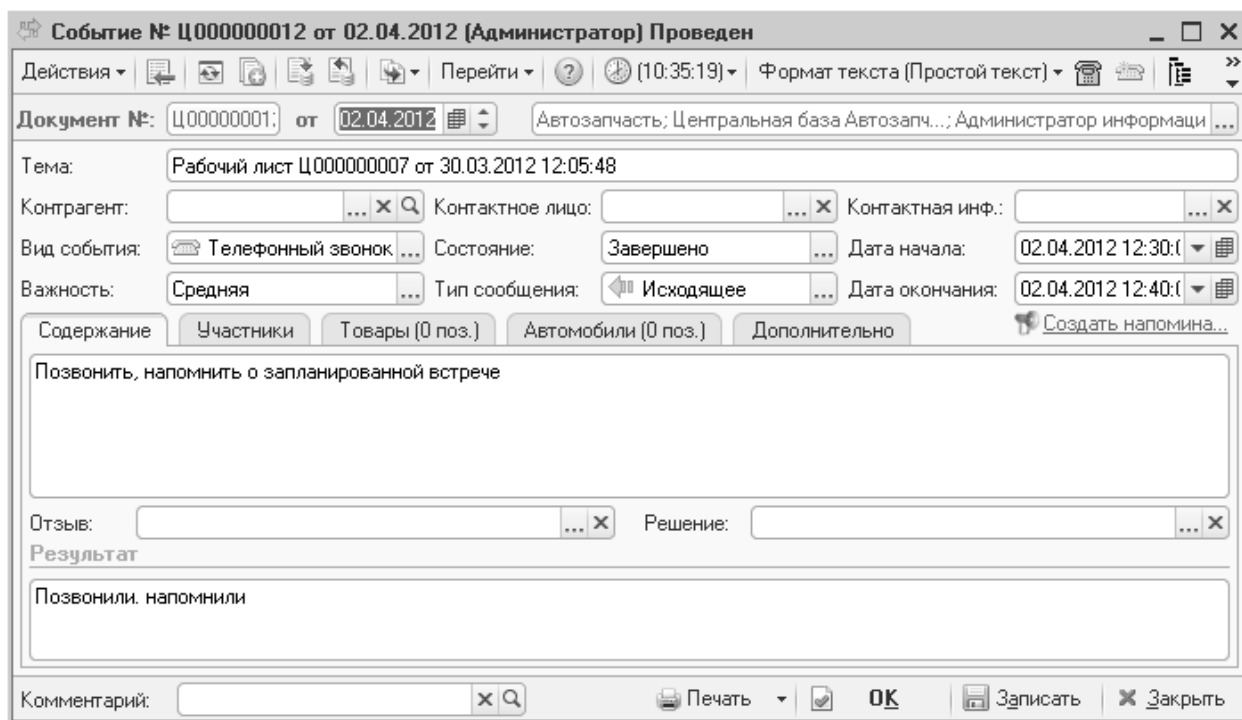
Рисунок 29 АРМ «Автосалон»

### Звонок или визит

На основе рабочего листа планируются события для предстоящих звонков и встреч с клиентом (кнопки  **Звонок**  **Визит**). Все запланированные по рабочему листу события отображаются в журнале рабочих листов.

Если по клиенту запланировано событие, например, звонок, то при повторном нажатии на кнопку «Звонок» откроется ранее запланированное событие.

Выполненные события также отображаются в журнале рабочих листов для возможности быстро посмотреть всю историю общения с клиентом.



Событие № Ц000000012 от 02.04.2012 (Администратор) Проведен

Действия ▾ | Перейти ▾ | (10:35:19) | Формат текста (Простой текст) ▾

Документ №: Ц00000001; от 02.04.2012 | Автозапчасть: Центральная база Автозапч...; Администратор информации ...

Тема: Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48

Контрагент: ... | Контактное лицо: ... | Контактная инф.: ...

Вид события: Телефонный звонок ... | Состояние: Завершено ... | Дата начала: 02.04.2012 12:30:00

Важность: Средняя ... | Тип сообщения: Иходящее ... | Дата окончания: 02.04.2012 12:40:00

Содержание | Участники | Товары (0 поз.) | Автомобили (0 поз.) | Дополнительно | Создать напомина...

Позвонить, напомнить о запланированной встрече

Отзыв: ... | Решение: ...


Результат

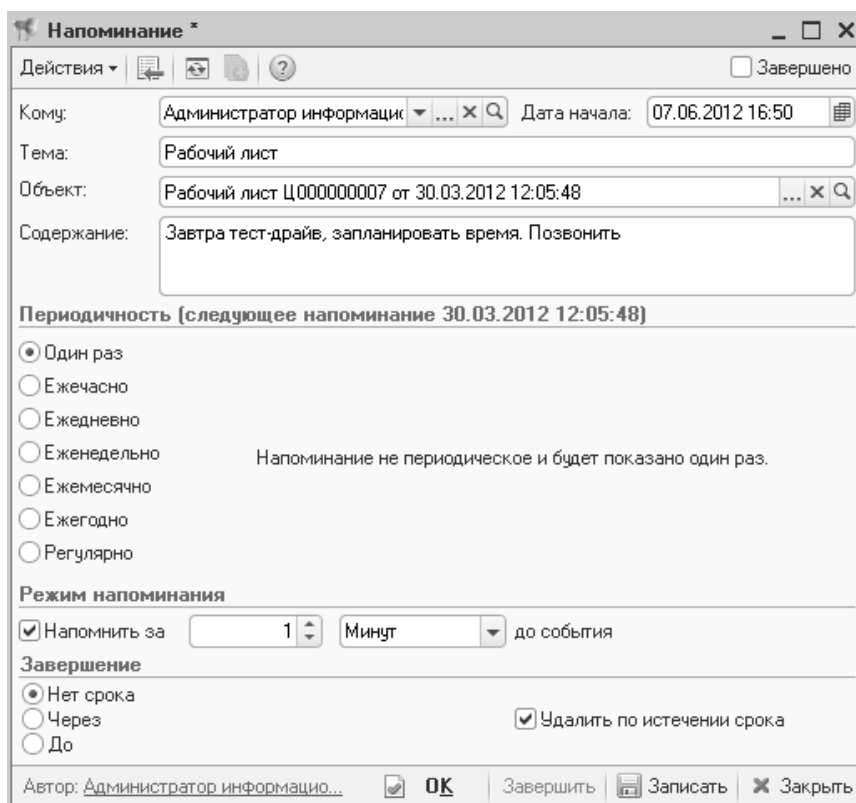
Позвонили, напомнили

Комментарий: ... | Печать ▾ | ОК | Записать | Закрыть

Рисунок 30 Форма документа «Событие»

## Напоминание

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



Напоминание \*

Действия ▾ | Завершено ☐

Кому: Администратор информации ▾ | Дата начала: 07.06.2012 16:50

Тема: Рабочий лист

Объект: Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48

Содержание: Завтра тест-драйв, запланировать время. Позвонить

Периодичность (следующее напоминание 30.03.2012 12:05:48)

☒ Один раз  
☐ Ежечасно  
☐ Ежедневно  
☐ Еженедельно  
☐ Ежемесячно  
☐ Ежегодно  
☐ Регулярно

Напоминание не периодическое и будет показано один раз.

Режим напоминания

☒ Напомнить за 1 Минут до события

Завершение


☒ Нет срока  
☐ Через  
☐ До

☒ Удалить по истечении срока

Автор: Администратор информации... | ОК | Завершить | Записать | Закрыть

Рисунок 31 Форма регистра сведений «Напоминания»

## Подбор автомобиля

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

Далее возможны следующие действия:

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

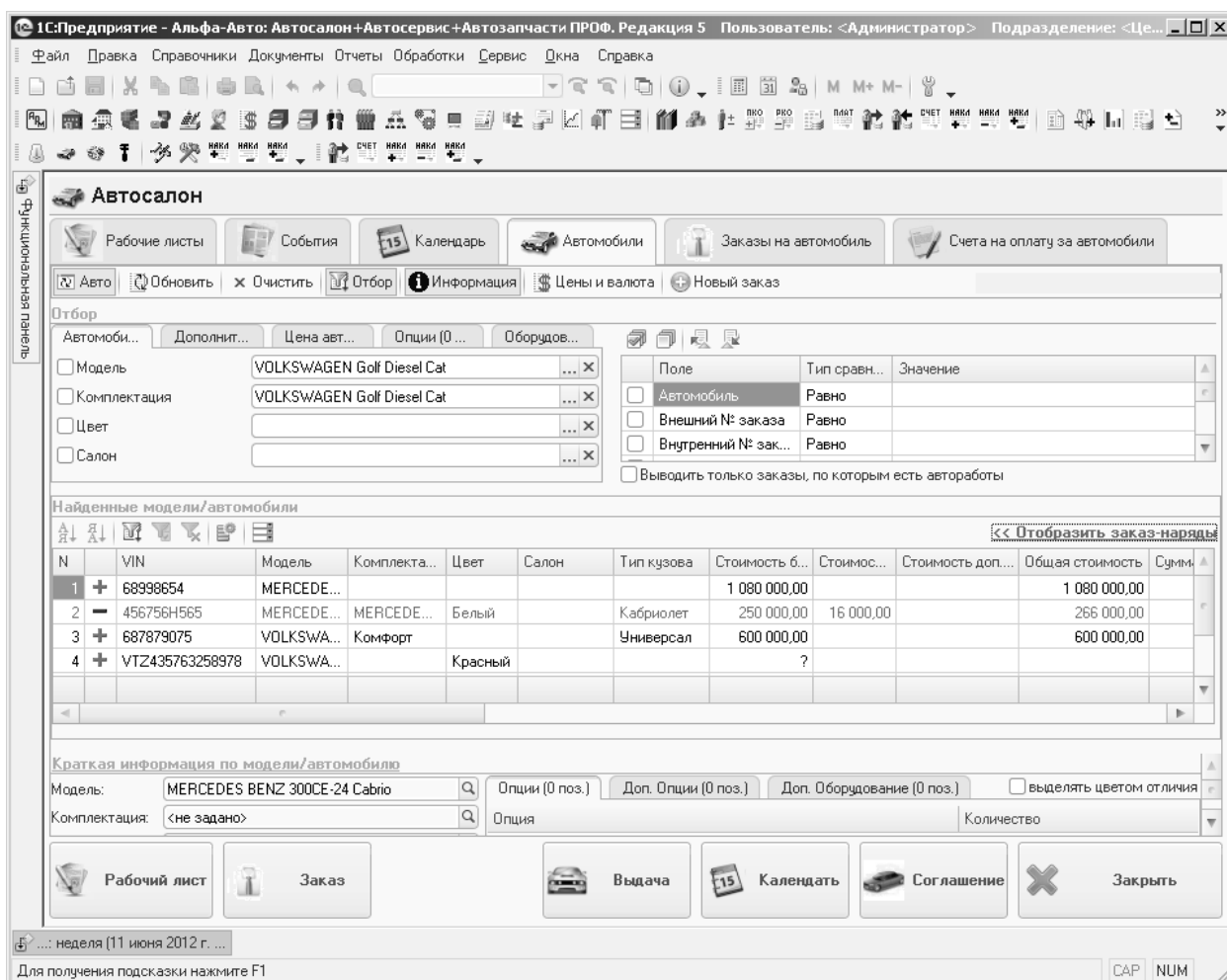



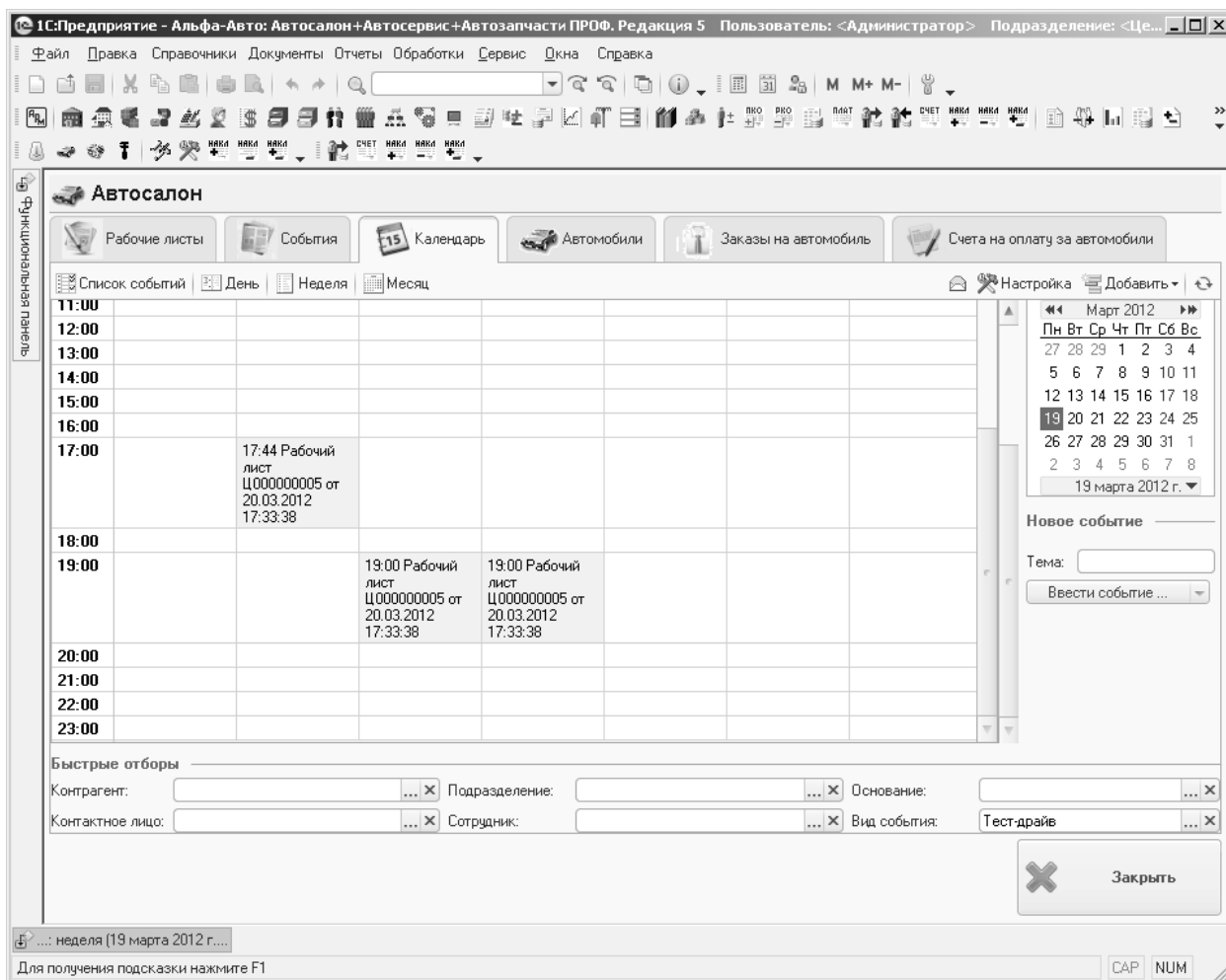
Рисунок 32 АРМ «Автосалон», закладка «Автомобили»

## Тест-драйв

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



 Тест-драйв происходит переход на закладку «Календарь» АРМ «Автосалон». В календаре по умолчанию стоит отбор по виду событий «Тест-драйв» и отображаются уже запланированные тест-драйвы по другим клиентам.



**Рисунок 33 АРМ «Автосалон», закладка «Календарь»**

В ячейке календаря двойным щелчком мыши открывается документ «Событие» с видом «Тест-драйв». По событию при необходимости может быть сделано напоминание (гиперссылка «Создать напоминание»).

**Событие № Ц000000010 от 24.03.2012 (Администратор) Проведен**

Действия: [Иконки] | Перейти: [Иконки] | (8:00:00) | Формат текста (Простой текст) | [Иконки]

Документ №: Ц000000010 от 24.03.2012 | Автозапчасть: Центральная база Автозапча...; Администратор информации...

Тема: Рабочий лист Ц000000004 от 19.03.2012 16:35:22

Контрагент: Картаев Андрей Пет... | Контактное лицо: ... | Контактная инф.: ...

Вид события: Тест-драйв | Состояние: Завершено | Дата начала: 24.03.2012 8:00:00

Важность: Средняя | Тип сообщения: Исходящее | Дата окончания: ...

Содержание | Участники | Товары (0 поз.) | Автомобили (1 поз.) | Тест-драйв | Дополнительно | Создать напоминание

Продавец: Администратор информации... | Дата начала: 24.03.2012 8:00:00

Автомобиль: BMW 325i Coupe (E36) Сереб... | Дата окончания: ...

Контрагент: Картаев Андрей Петрович | Состояние: Завершено

Контактный телефон: ... | Отзыв: ...

Фактический адрес: ... | Описание отзыва: ...


Подтверждающий документ: ... | Решение о покупке: ...

Описание решения: ...

Комментарий: [Поле] | [Иконки] | Печать | ОК | Записать | Закрыть

Рисунок 34 Форма документа «Событие», вид «Тест-драйв»

### Календарь

Все запланированные с клиентами события отображаются в календаре. Открыть календарь можно по кнопке  Календарь, или перейдя на одноименную закладку АРМ «Автосалон».

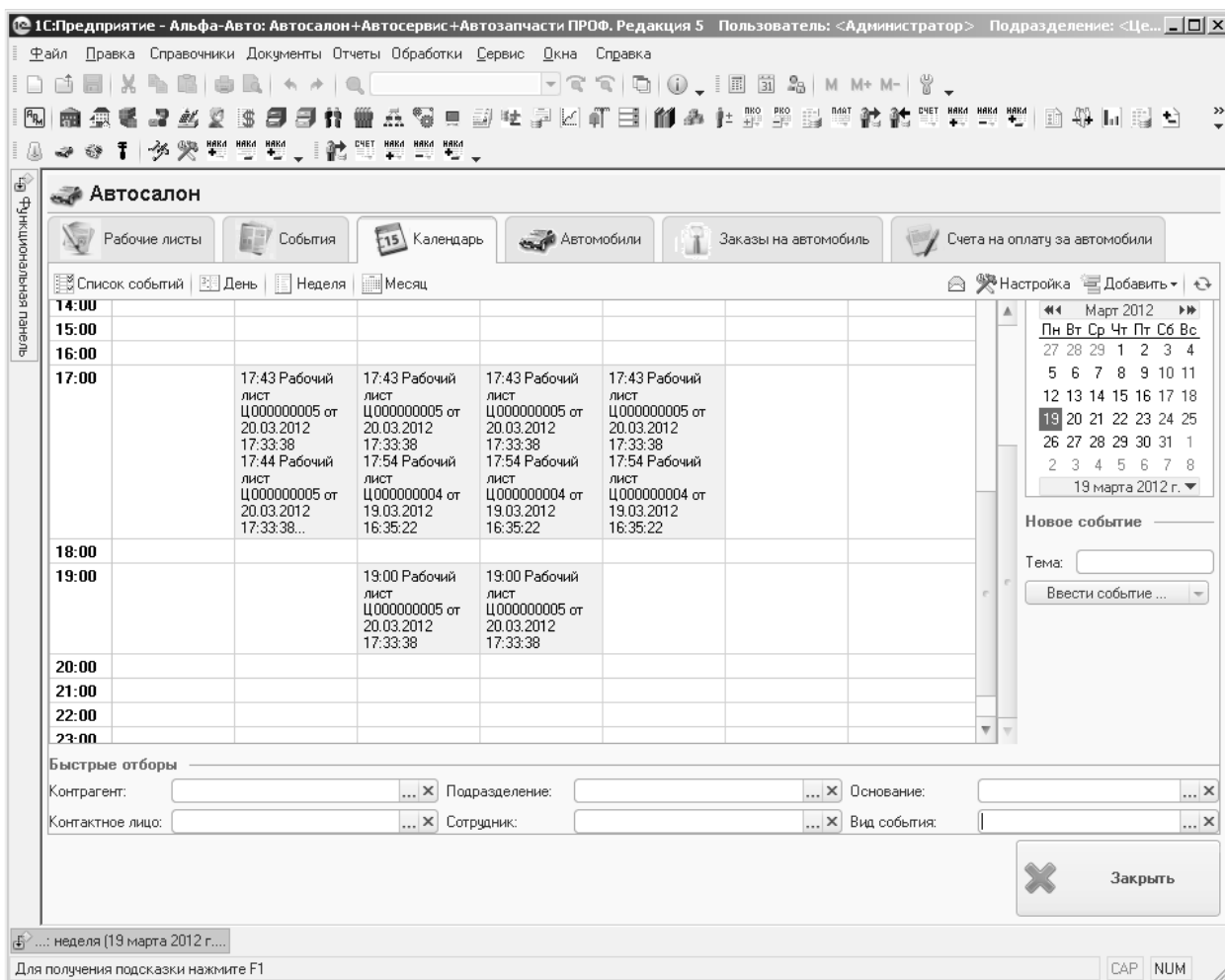


Рисунок 35 АРМ «Автосалон», закладка «Календарь»

В календаре можно установить отбор событий:

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

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

Запланировать новое событие в календаре можно одним из следующих способов:

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

## Сделка

Когда клиент определился с покупкой автомобиля, оформляется заказ клиента на автомобиль по кнопке  **Сделка**



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

**Заказ клиента на автомобиль № Ц000000002 от 02.04.2012 (Администратор) Проведен**

Цены и валюта | Действия | Перейти | (12:10:55) | Оплата

Документ №: Ц000000002 от 02.04.2012 Автозапчасть: Центральная база Автозапч...; Администратор инфор...

№ заказа внутр.: Договор: Продажа в Руб от 02.04.12

Заказчик: Васнецов Дмитрий Александрович По договору долг контрагента составляет: 408 500,00 Руб

Контрагент: Васнецов Дмитрий Александрович Статус: Trade-In

Предоплата %: 50,00 Руб: 316 000,00 Срок поставки: 09.04.2012

Банк: Рабочий лист: Рабочий лист Ц0000000007 от 30.03.2012 12:05:41

Автомобиль: Опции (1 поз.) Оборудование (0 поз.) Заказ-наряды Валюта: Руб (1,0000) ИТОГО: 632 000,00

Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat Цвет: Код ЛКП:

Комплектация: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat Салон:

Автомобиль: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN wVw VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN wVwZZZ36834556567

Авто из наличия

Опция

Спойлер

Магнитола mp-3 Sony

Обвес Tune-up

Дизель 1,8

Механика

Цена автомобиля

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

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

Маркетинговая программа: Сумма: 620 000,00

Комментарий: Печать OK Записать Закрыть

Рисунок 36 Форма документа «Заказ клиента на автомобиль»

### Оплаты

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

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

#### Остатки взаиморасчетов с контрагентами

Контрагент / Договор взаиморасчетов / Сделка	Остаток Итого в валюте договора
<b>ПОКУПАТЕЛИ</b>	<b>316 000,00</b>
Васнецов Дмитрий Александрович	316 000,00
Продажа в Руб от 02.04.12	316 000,00
Реализация автомобилей А0000000001 от 02.04.2012 14:53:11	316 000,00
<b>Итого</b>	<b>316 000,00</b>

Рисунок 37 Отчет «Остатки взаиморасчетов с контрагентами»

### Заказы

По кнопке **Заказы** происходит переход на закладку «Автомобиль» АРМ «Автосалон».

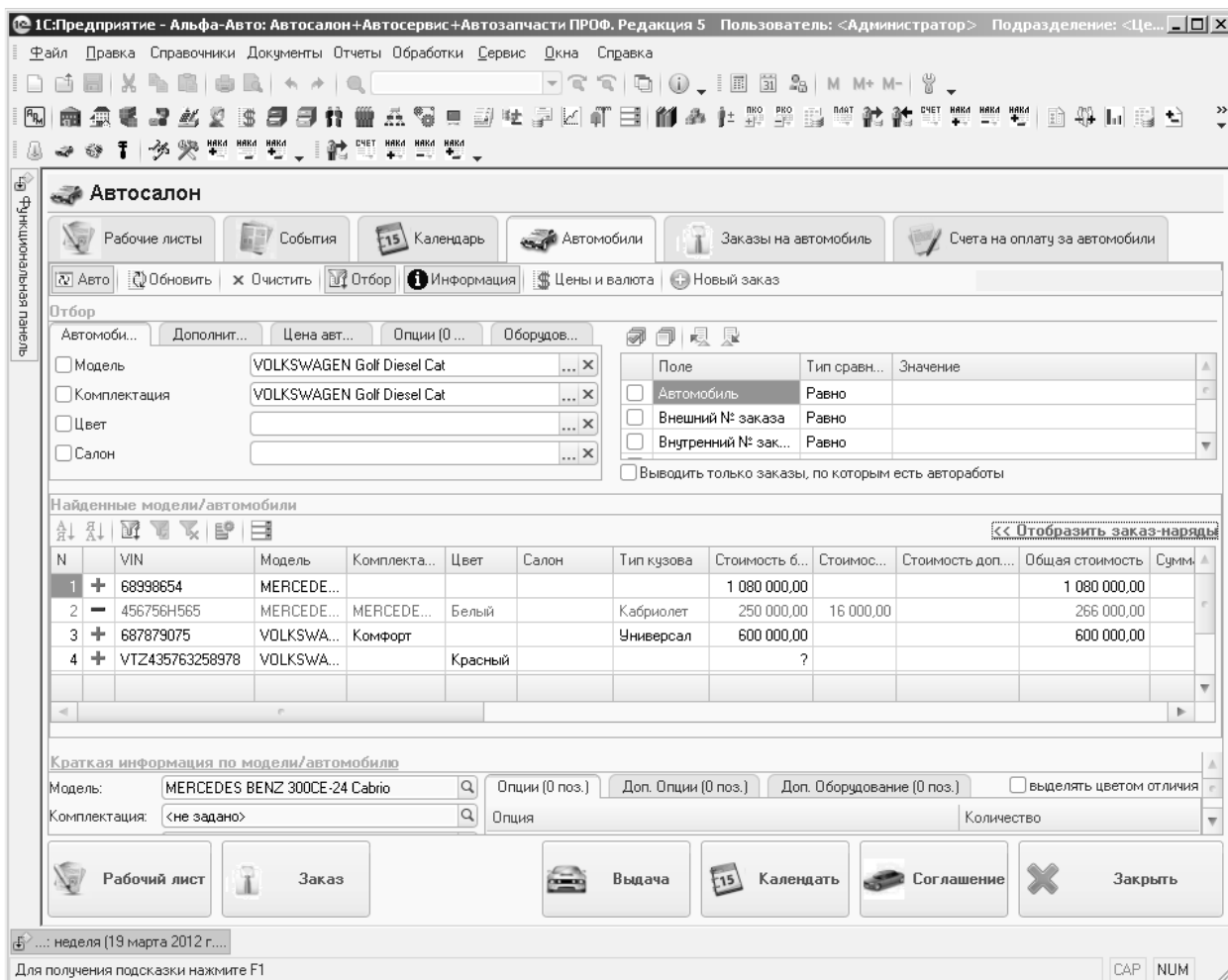




Рисунок 38 АРМ «Автосалон», закладка «Автомобили»


## Анкета

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

## Страхование

По кнопке  **Страхование** создается новый документ «Рабочий лист отдела страхования» (см. описание на стр. 20).

## Кредиты

По кнопке  **Кредиты** создается новый документ «Рабочий лист кредитного отдела» (см. описание на стр. 19).

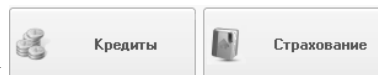
### 4.3. Автоматизированное рабочее место «Кредитно-страховой отдел»

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

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

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

### Рабочие листы



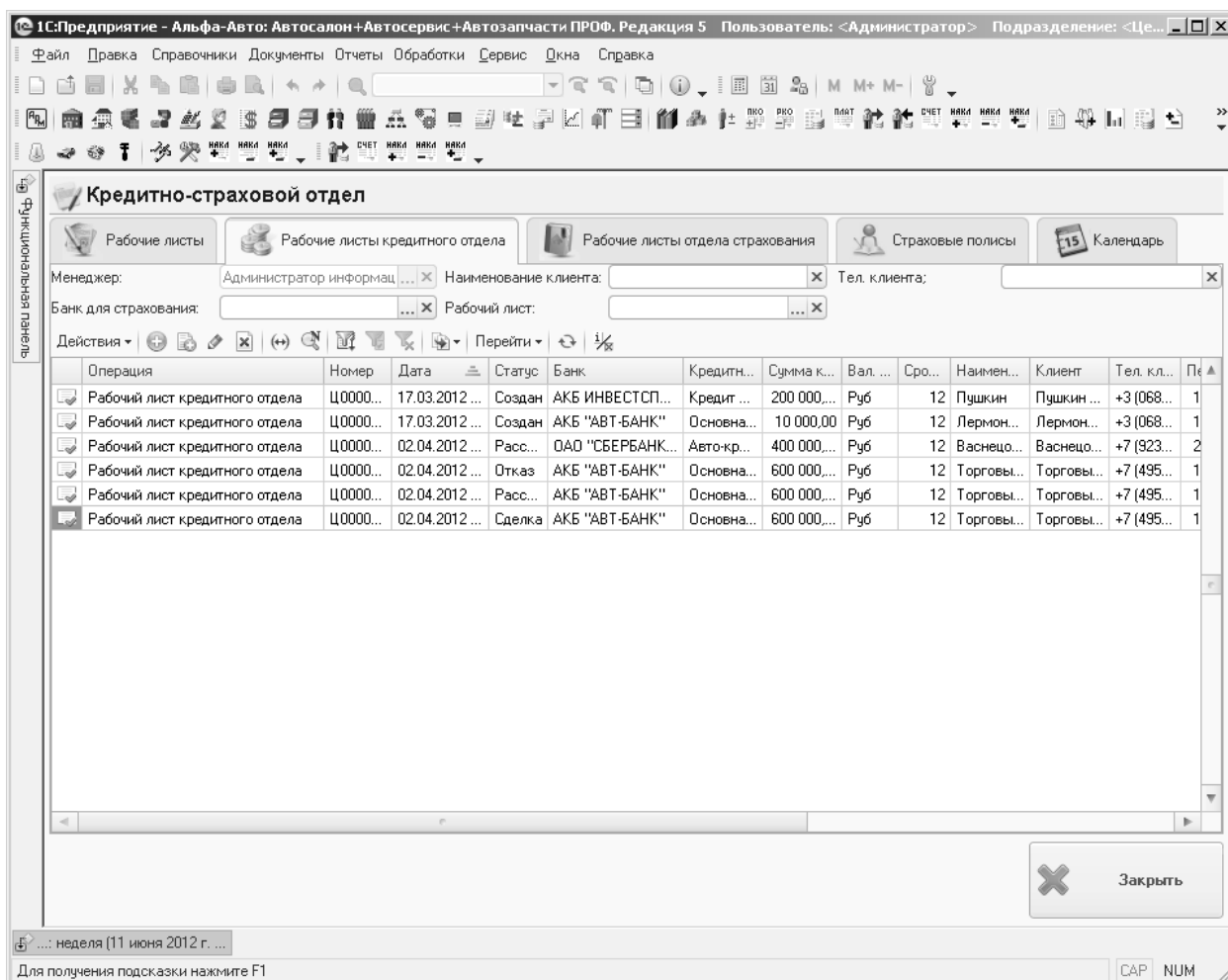
На закладке «Рабочие листы» по кнопкам «Кредиты» и «Страхование» могут быть созданы новые документы «Рабочий лист кредитного отдела» и «Рабочий лист отдела страхования» соответственно.

Предусмотрен поиск рабочего листа по названию клиента или его телефону.

### Рабочие листы кредитного отдела

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

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



**Рисунок 39 АРМ «Кредитно-страховой отдел», закладка «Рабочие листы кредитного отдела»**

### Рабочие листы отдела страхования

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

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

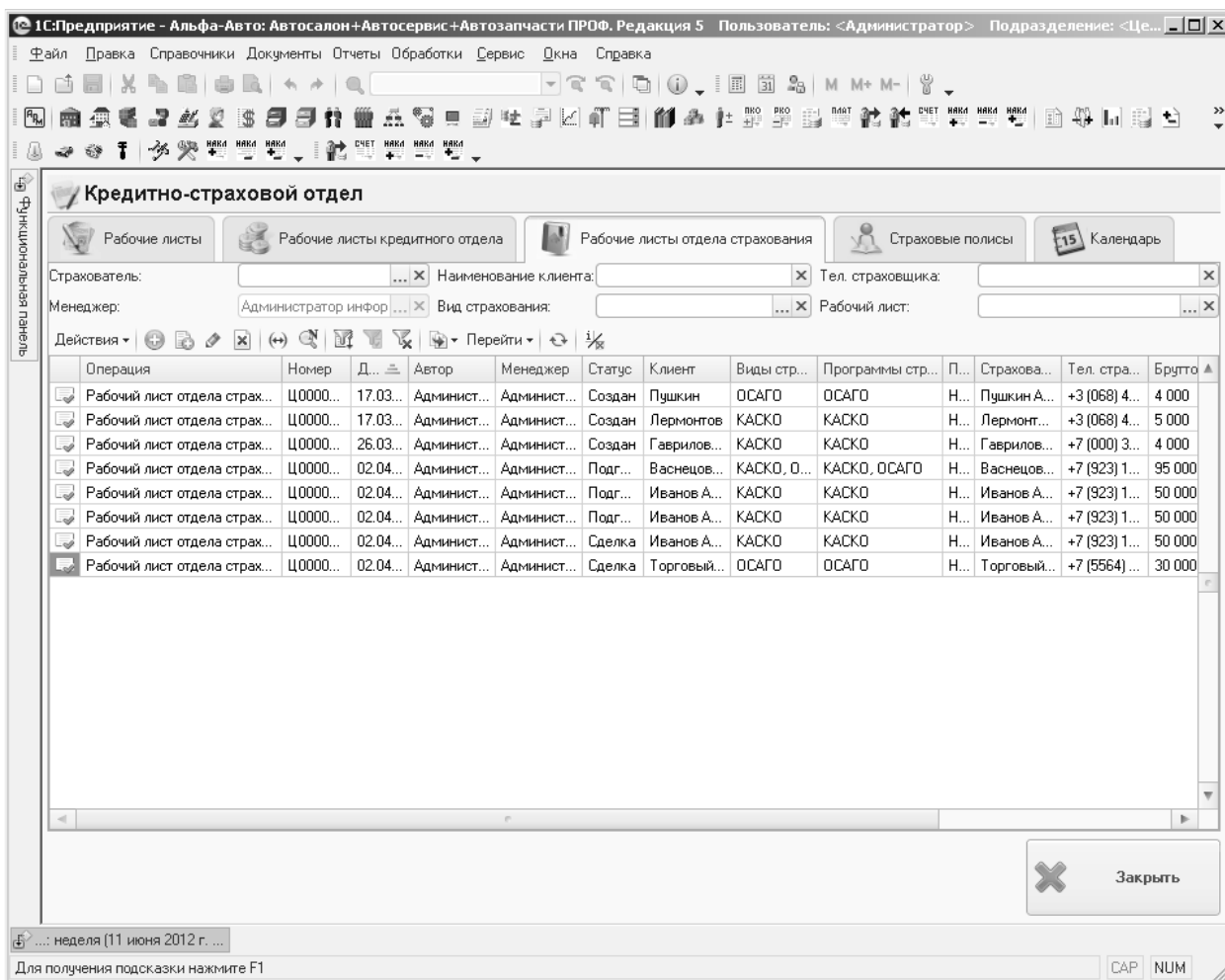


Рисунок 40 АРМ «Кредитно-страховой отдел», закладка «Рабочие листы отдела страхования»

### Страховые полисы

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

Предусмотрен поиск по страхователю, программе страхования, виду страхования.

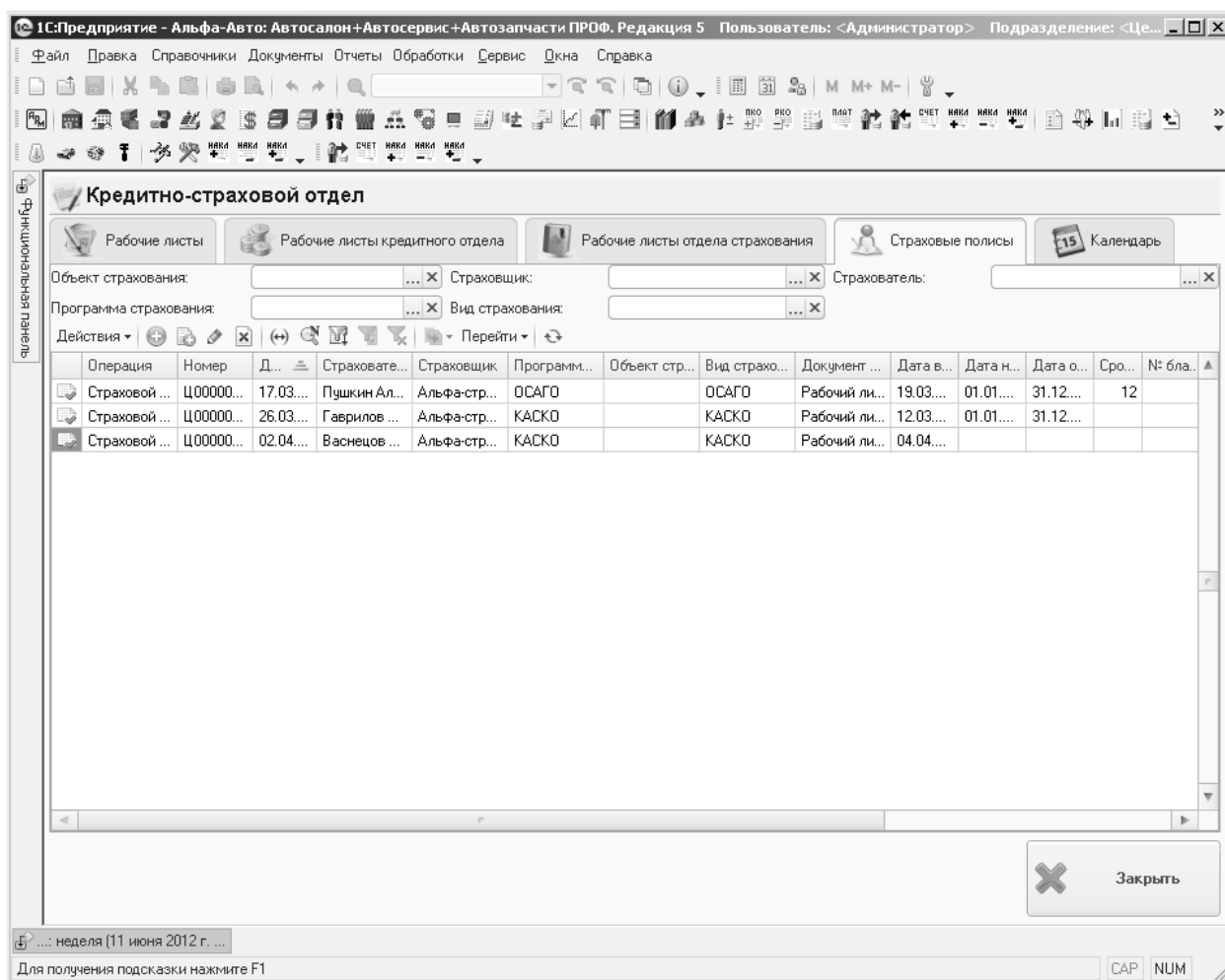


Рисунок 41 АРМ «Кредитно-страховой отдел», закладка «Страховые полисы»

### Календарь

На закладке «Календарь» можно посмотреть все запланированные с клиентами события (звонки, встречи, тест-драйвы и т.д.).

## 5. Отчеты

### 5.1. Анализ работы продавцов

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

Анализ работы продавцов

Продавец / Вид события	Запланировано	Выполняется	Отменено	Завершено
	Количество	Количество	Количество	Количество
Администратор информационной базы	18	4	1	7
Выдача автомобиля	2			
Личная встреча	4	2		2
Телефонный звонок	2			1
Тест-драйв	10	2	1	4
Рабочий лист				
Кудрицкая Елена Владимировна				
Рабочий лист				
<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

Рисунок 42 Отчет «Анализ работы продавцов»

### 5.2. Анализ рабочих листов

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

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

Анализ рабочих листов

Статус на дату отчета / Рабочий лист	Показатели		
	Кол-во	Суммовой потенциал	Вероятностный потенциал
Интерес	2	144 000,00	60,00
Рабочий лист ЦР000000003 от 17.03.2012 15:19:38	1	69 000,00	30,00
Рабочий лист ЦР000000004 от 19.03.2012 16:35:22	1	75 000,00	30,00
Продажа	1	700 000,00	100,00
Рабочий лист ЦР000000005 от 20.03.2012 17:33:38	1	700 000,00	100,00
Создан	4	414 800,00	80,00
Рабочий лист ЦР000000001 от 17.03.2012 15:07:12	1	50 000,00	20,00
Рабочий лист ЦР000000006 от 26.03.2012 9:45:14	1	110 000,00	20,00
Рабочий лист ЦР000000007 от 30.03.2012 12:05:48	1	124 000,00	20,00
Рабочий лист ЦР000000008 от 02.04.2012 14:54:21	1	130 800,00	20,00
<b>Итого</b>	<b>7</b>	<b>1 258 800,00</b>	<b>240,00</b>

Рисунок 43 Отчет «Анализ рабочих листов»

### 5.3. Анализ статусов рабочих листов

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

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

Показатели отчета:

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

#### Анализ статусов рабочих листов

Статус	Длительность, ч	Средняя длительность, ч	Доля, %
Интерес	4 112,30	1 370,77	25,81
Продажа	2 046,28	2 046,28	12,84
Создан	9 775,12	1 221,89	61,35
<b>Итого</b>	<b>15 933,70</b>	<b>1 991,71</b>	<b>100,00</b>

Рисунок 44 Отчет «Анализ статусов рабочих листов»

### 5.4. Анализ работы сотрудников отдела страхования

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

#### Анализ работы сотрудников отдела страхования

Продавец / Рабочий лист отдела страхования	Подготовка	Сделка	Создан	Итого
	Количество	Количество	Количество	Количество
Администратор информационной базы	3	2	5	10
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000001 от 17.03.2012 15:21:28			1	1
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000002 от 17.03.2012 15:26:03			1	1
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000003 от 26.03.2012 10:12:12			1	1
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000004 от 02.04.2012 15:08:16	1		1	2
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000005 от 02.04.2012 15:51:23	1			1
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000007 от 02.04.2012 15:52:21	1			1
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000008 от 02.04.2012 15:53:13		1		1
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000010 от 02.04.2012 15:56:05		1	1	2
Беликова Мария Сергеевна		2		2
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000006 от 02.04.2012 15:51:52		1		1
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000009 от 02.04.2012 15:53:46		1		1
<b>Итого</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

Рисунок 45 Отчет «Анализ работы сотрудников отдела страхования»

### 5.5. Анализ рабочих листов отдела страхования

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

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

Анализ рабочих листов отдела страхования	
Статус / Рабочий лист отдела страхования	Показатели Кол-во рабочих листов
Подготовка	3
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000004 от 02.04.2012 15:08:16	
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000005 от 02.04.2012 15:51:23	
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000007 от 02.04.2012 15:52:21	
Сделка	4
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000006 от 02.04.2012 15:51:52	
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000008 от 02.04.2012 15:53:13	
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000009 от 02.04.2012 15:53:46	
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000010 от 02.04.2012 15:56:05	
Создан	3
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000001 от 17.03.2012 15:21:28	
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000002 от 17.03.2012 15:26:03	
Рабочий лист отдела страхования ЦР000000003 от 26.03.2012 10:12:12	
<b>Итого</b>	<b>10</b>

Рисунок 46 Отчет «Анализ рабочих листов отдела страхования»

## 5.6. Анализ работы сотрудников кредитного отдела

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

Анализ работы сотрудников кредитного отдела

Продавец / Рабочий лист кредитного отдела	Отказ	Рассмотрение	Сделка	Создан	Итого
	Количество	Количество	Количество	Количество	Количество
Администратор информационной базы	1	2	1	3	7
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000001 от 17.03.2012 15:20:18				1	1
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000002 от 17.03.2012 15:25:05				1	1
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000003 от 02.04.2012 13:46:15		1		1	2
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000005 от 02.04.2012 14:43:43	1				1
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000006 от 02.04.2012 14:44:27		1			1
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000007 от 02.04.2012 14:44:37			1		1
Беликова Мария Сергеевна		1		1	2
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000004 от 02.04.2012 14:42:22				1	1
Рабочий лист кредитного отдела ЦР000000008 от 02.04.2012 14:45:18		1			1
<b>Итого</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

Рисунок 47 Отчет «Анализ работы сотрудников кредитного отдела»

## 5.7. Анализ рабочих листов кредитного отдела

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

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



Анализ рабочих листов кредитного отдела	
Статус / Рабочий лист кредитного отдела	Показатели
	Кол-во
Рассмотрение	3
Рабочий лист кредитного отдела Ц0000000003 от 02.04.2012 13:46:15	1
Рабочий лист кредитного отдела Ц0000000006 от 02.04.2012 14:44:27	1
Рабочий лист кредитного отдела Ц0000000008 от 02.04.2012 14:45:18	1
Создан	3
Рабочий лист кредитного отдела Ц0000000001 от 17.03.2012 15:20:18	1
Рабочий лист кредитного отдела Ц0000000002 от 17.03.2012 15:25:05	1
Рабочий лист кредитного отдела Ц0000000004 от 02.04.2012 14:42:22	1
<b>Итого</b>	<b>6</b>

Рисунок 48 Отчет «Анализ рабочих листов кредитного отдела»

### 5.8. Продажи автомобилей с кредитами и страхованием

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

#### Продажа автомобилей с кредитами и страхованием

Автомобиль / Купленные/Trade-In / Проданные/Trade-In / Программа страхования / Программа кредитования / Банк / Страховая компания	Количество (в базовых ед.)	Сумма продаж (Регл.) Руб
VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN WVVW2ZZ36834556567	1	632 000,00
Купленные	1	632 000,00
Проданные	1	632 000,00
КАСКО	1	632 000,00
Авто-кредит от Сбербанка	1	632 000,00
ОАО "СБЕРБАНК РОССИИ"	1	632 000,00
Альфа-страхование	1	632 000,00
<b>Итого</b>	<b>1</b>	<b>632 000,00</b>

Рисунок 49 Отчет «Продажи автомобилей с кредитами и страхованием»

### 5.9. График выдачи автомобилей

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

#### График выдачи автомобилей

План. дата выдачи / План. время выдачи / Контрагент / Событие	Дата проверки документов (Событие)	Дата проверки авто (Событие)	Место выдачи автомобиля (Событие)	Состояние (Событие)	Количество
23.03.2012					1
Барсуков Иван Петрович					1
Событие Ц0000000005 от 20.03.2012 17:43:16	20.03.2012 0:00:00	20.03.2012 0:00:00	Салон	Запланировано	1
<b>Итого</b>					<b>1</b>

Рисунок 50 Отчет «График выдачи автомобилей»

### 5.10. Отчет по звонкам и контактам

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

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

Отчет по звонкам и контактам			
Сотрудник	Личная встреча	Телефонный звонок	Итог
	Количество	Количество	Количество
Мартьянова Елена Анатольевна	1	1	2
Кудрицкая Елена Владимировна	4	1	5
Администратор информационной базы	5	6	11
<b>Итог</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>

Рисунок 51 Отчет «Отчет по звонкам и контактам»

### 5.11. Анализ рассылок

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

#### Анализ рассылок

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

Рисунок 52 Отчет «Анализ рассылок»

### 5.12. Анализ результатов анкетирования

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

**Анализ результатов анкетирования**

Действия ▾ ▶ **Сформировать**

☒ Анкета **Равно** **Опрос через месяц после продажи автомобиля**

☐ Раздел **Равно**

☐ Опрос **Равно**

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

Рисунок 53 Отчет «Анализ результатов анкетирования»

### 5.13. Анализ жалоб клиентов

Отчет предназначен для получения информации о жалобах клиентов.

#### Анализ жалоб клиентов

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

Рисунок 54 Отчет «Анализ жалоб клиентов»

## **6. Описание конфигурации**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Периодичность: Непериодический

Режим записи: Независимый

Измерения:

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

Способ вызова:

Работа с регистром производится через обработку «Ресепшен».

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

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

Периодичность: День

Режим записи: Независимый

Измерения:

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

Способ вызова:

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