 TOYOTA	Процедура Предварительная запись на ТО и ТР	№ ____ от 01.06.2018 г.
Исполнители:	Сервисный консультант.	«Утверждаю» Директор ООО «Алькор» Лукин Д.Д.
Оборудование и инструмент:	1С¹	«Согласовано» Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.
Цель:	Организация процесса предварительной записи клиентов на ТО и ТР.	

¹ 1С - база данных ДЦ Тойота Волгоград Восток.

Информационный модуль №1. Чек лист предварительной записи на ТО и ТР.
Поднял(а) трубку до 3-го гудка, в течении 10 секунд. (Исключительно для входящих событий)
Назвал(а) Компанию, ДЦ, Отдел/должность, Имя, поздоровался(сь) с Клиентом. Выявил(а) причину обращения Клиента.
Тон заинтересованный, уверенный. Речь грамотная. Если возникали паузы, благодарил(а) за ожидание. Обращался(сь) к Клиенту по имени не менее 2-х раз.
Выявил(а) обслуживался ли а/м в ДЦ ранее. Идентифицировал(а) а/м Клиента в СУАП (Марка, модель, ФИО собственника, год выпуска, гос. номер, пробег). Обязательно сверять год выпуска и пробег и актуальное ТО (пример: при пробеге 30000 на а/м 2014 гв. Актуальное по году, а не по пробегу будет ТО – 4!!!)
Проговорил(а) о наличии/отсутствии ССК. В случае отказа зафиксировал(а) в заявке на ремонт. (Проговариваем не только наличие, но и отсутствие)
Предложил(а) Клиенту на выбор два варианта по времени записи, сообщил о наличии ОСК, аргументировал(а) запись именно к нему.
Проверил(а) наличие/отсутствие рекомендаций по а/м, предложил(а) проведение работ, аргументировал(а). Обратил(а) внимание, не является ли ремонт повторным.
Предоставил(а) аргументы, объясняющие стоимость. При ТО, озвучил(а) перечень работ (начиная с диагностических и проверочных, заканчивая заменами)
Сориентировал(а) Клиента по стоимости всех согласованных работ, включая стоимость работ по рекомендациям. Уточнил, имеются ли доп. пожелания (работы). Если работы бесплатны для Клиента (ТО-0), так же озвучиваем. В случае возможных гарантийных работ так же озвучиваем стоимость, но подчёркиваем, что при подтверждении гарантийного случая, работы для клиента будут бесплатны.
Выявил(а) признаки и условия неисправности («что?», «когда?», «с какого времени?», «кем обнаружено?», «где?», «как?»).
Сориентировал(а) Клиента по времени проведения всех согласованных работ. Отдельно сообщил(а) о времени необходимом на приёмку, мойку, выдачу, а/м. Время выдачи а/м. При наличии жалобы клиента на неисправность, а/м, информирует его о необходимости располагать дополнительным временем для совместного подтверждения признаков неисправности
Проинформировал(а) Клиента о действующих акциях СТО. Сообщил(а) Клиенту о БК, количество баллов. Использовал(а) информационные поводы удержания.
Уточнил(а), кто привезет автомобиль на обслуживание: сам Клиент, либо доверенное лицо.
Обозначил(а) Клиенту перечень документов необходимых для проведения работ, проговорил(а) местоположение ДЦ.
Уточнил(а) контактный номер телефона клиента.
Проговорил(а) в конце разговора: Вид работ, дату, месяц, день недели, время записи, попросил(а) Клиента предупредить заранее об изменении планов.
Если у Клиента не осталось вопросов к СК, поблагодарил(а) за звонок, попросил(а) не опаздывать. Попрощался/Попрощалась.

Информационный модуль №2. Передача информации группе Fix-It-Right.

При повторном или сложном обращении вся подробная информация передается рабочей группе по Fix-it-right (FIR) посредством внутренней почты по установленному шаблону. В рассылку включаются все перечисленные выше сотрудники рабочей группы FIR плюс сервисный консультант, к которому записан данный автомобиль. В случае технически-сложного обращения – заполняется только заезд 1, если нет предыдущих заездов в течение 30 дней. Тема письма должна содержать слово «FIR».

ФИО клиента	контактная информация	а/м	заезд 1		заезд 2		комментарии и пояснения
			дата заезда 1/ заказ-наряд	причина обращения	дата повторного заезда/ заказ-наряд	причина повт. Обращения	

В состав группы FIR входит:

- специалист ОК (Попова Ксения, Арутюнян Евгения)
- старший сервисный консультант (Абаев Филипп)
- технический лидер (Долгих Максим)
- мастер ремонтной зоны (Паринцев Сергей, Беляев Александр)

Повторным обращением считается обращение клиента на сервис в течение 30 дней с момента предыдущего заезда.

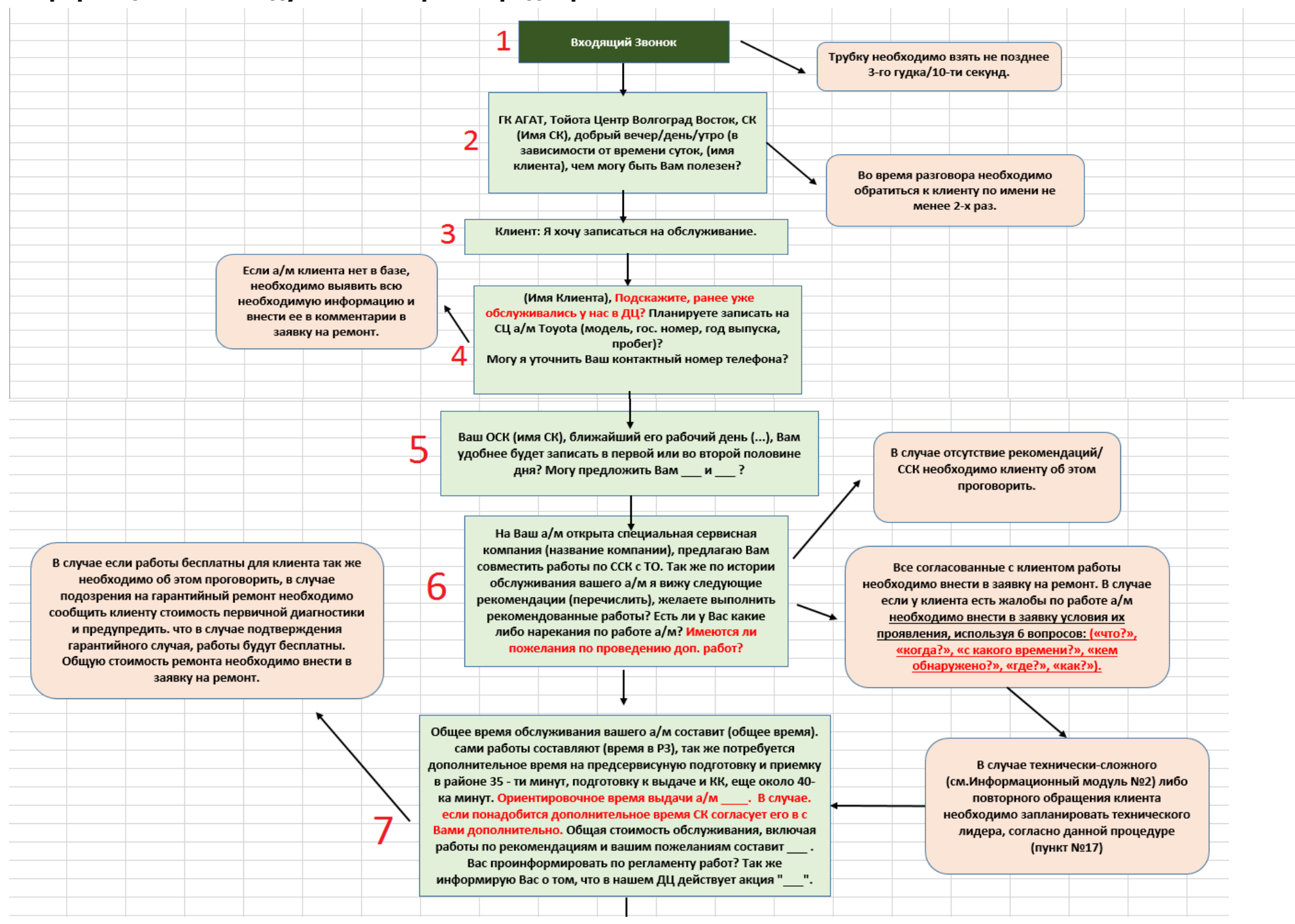
Технически-сложное обращение - список обращений, попадающих под данное определение, перечислен ниже.

Технически-сложное обращение (критерии включения Технического лидера в запись)	
Автомобиль в целом	Возгорание, задымление внутри или снаружи автомобиля (Я заметил посторонний дым из моторного отсека)
	Самопроизвольный старт или ускорение автомобиля (Машина едет сама, на газ не жму)
	Самопроизвольное замедление или остановка автомобиля (Машина сама тормозит, на педаль тормоза не жму)
	Поведение автомобиля способное спровоцировать ДТП (Машину бросает из стороны в сторону, управлять очень сложно)
	Деталь отсоединяется во время движения и попадает на дорогу (возможно возникновение ДТП) (Мне кажется у меня отвалилась выхлопная труба)
	Течь технической жидкости, при которой невозможна эксплуатация автомобиля (Под машиной большая лужа масла, масляный щуп сухой)
Двигатель	Двигатель заглох/заклинило в движении (У меня на ходу заглох двигатель сам по себе)
	Невозможно заглушить двигатель (Я поворачиваю и достаю ключ зажигания, а машина не глохнет)
	Обороты двигателя растут сами по себе (Я еду спокойно с одной скоростью, а обороты повышаются сами на ходу)
	Сильный стук в двигателе (Во время движения я слышу громкие посторонние звуки со стороны двигателя)
	Выгорание/оплавление деталей вокруг элементов системы выпуска (У меня оплавился и почернел бампер вокруг выхлопной трубы)

Трансмиссия (коробка передач)	Автомобиль движется в режиме "Р" (Паркинг) (Я ставлю машину в паркинг, а она все равно катится)
	Автомобиль движется в сторону отличную от включенной передачи (вперед/назад) (Я включаю «Драйв», а машина едет назад)
	Некорректная работа (удары, рывки, толчки, вибрация) в автоматической трансмиссии (АКПП/Вариатор/Гибрид) (При переключении передач с 3 на 4ую я ощущаю сильный толчок)
Рулевое управление (включая усилитель)	Не работает рулевое управление во время движения (На ходу в поворотах руль резко становится очень тяжелым)
	Рулевое колесо само вращается во время движения (непредсказуемо) (Руль сам на ходу вращается влево-вправо)
	Нестабильное рулевое управление (трудно или невозможно контролировать автомобиль) (Едешь спокойно, руль держишь ровно, а машину кидает из стороны в сторону)
	Повышенное усилие при рулении или разница между вращением влево и вправо (Руль вправо вращается легко, а влево очень тяжело)
	Неопределенный звук со стороны рулевого управления (Во время вращения руля издаются посторонние звуки)
Тормозная система	Не работает рабочая тормозная система в движении (Машина не тормозит при нажатии на педаль тормоза)
	Низкая эффективность тормозов (При нажатии на педаль тормоза машина тормозит, но очень слабо)
	Самопроизвольное торможение во время движения (Машина сама тормозит, на педаль тормоза не жму)
Подвеска	Нестабильное руление (автомобиль "кидает") во время движения (Едешь спокойно, руль держишь ровно, а машину кидает из стороны в сторону)
	Отсоединение/разрушение деталей подвески (Мне кажется на автомобиле оторвался передний рычаг)
	Неопределенный звук со стороны подвески (Клиент не может описать звук, исходящий из подвески)
Топливная система	Течь топлива (бензина, солярки) (Под машиной всегда лужа бензина)
Электрика кузова	Некорректное освещение дороги (исключая перегоревшие лампы) (Фары светят не пойми куда)
	Отсоединение, выпадение ламп (В фаре отвалилась лампочка и болтается там)
Электрика двигателя	Разрушение АКБ, течь электролита (АКБ треснул и электролит залил моторный отсек)
	Не отключается стартер (После запуска ДВС и возврате ключа в положение «Зажигание» стартер продолжает работать)
Кузов и рама	Трещина или поломка рамы, кузовных панелей (Не вызвано ДТП) (Клиент заметил трещину или разрушение рамы на автомобиле)
	Перекос кузова (Клиент заметил, что одна сторона автомобиля выше или ниже другой)
	Открытие капота или дверей в движении (На ходу открывается капот)

В салоне автомобиля	Самопроизвольное разрушение стекол (Стекло треснуло или рассыпалось само по себе)
	Заедание или ослабление педалей (При нажатии педали газ в пол, педаль несколько секунд остается в самом низком положении)
Подушки безопасности (система SRS)	Подушка безопасности (Air bag) не раскрылась (После ДТП подушки безопасности не раскрылись)
	Самопроизвольное раскрытие подушки безопасности (Air bag) (Подушка безопасности сработала сама по себе)
В движении	Колесо отсоединилось/открутилось во время движения (На ходу открутилось колесо)
	Колесо заблокировалось во время движения (Колесо само заблокировалось на ходу)
	Разрушение покрышки во время движения (На ходу разорвало баллон резины)
	Разрушение колёсного диска (От колесного диска откололась часть, либо пошла трещина)

Информационный модуль №3. Скрипт предварительной записи на ТО и ТР.



8

Скажите а/м на обслуживание привезет собственник или контактное лицо? Прошу при себе иметь паспорт, свидетельство и регистрации, доверенность (если а/м привезет контактное лицо). сервисную книгу, находимся мы на Пр-те Ленина 116 Г. Скажите, (имя клиента), у Вас остались еще какие-то вопросы?

9

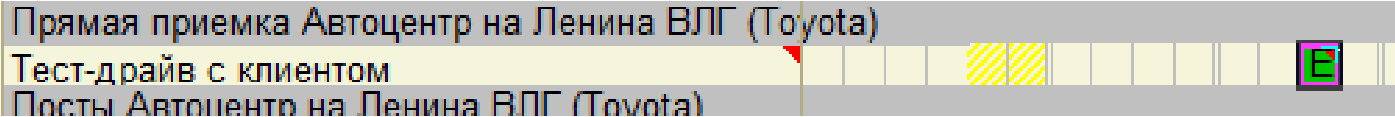
Итак, (имя клиента), давайте с Вами подведем итоги записи. Вы записаны на дата/день недели/месяц/вид работ/ на а/м марка/модель, все верно? Если Ваши планы изменяться и Вы захотите приехать пораньше или задержитесь, просим Вас сообщить нам об этом, что бы мы могли спланировать прием Вашего а/м.

10

Благодарим Вас за обращение в ТЦВВ, просьба не опаздывать на обслуживание. Всего доброго, (имя клиента), до свидания.

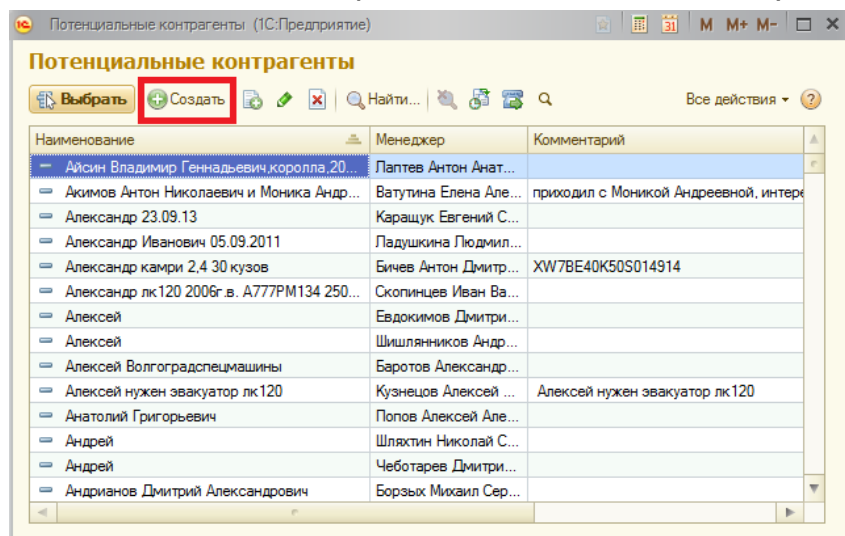
11

Конец разговора.

№	Действие и условия его исполнения	Ответственный исполнитель	Пункт скрипта
1.	Сервисный консультант принимает звонки для предварительной записи на ТО и ТР преимущественно находясь специально отведенных местах (два крайних правых рабочих места сервисных консультантов), согласно графику. (См. график работы: «\\agat34-tvfs\cf\$\Service_Stella\1 Организационные моменты\График, показатели и штрафы\График приемки Стелла.xlsx»)	Сервисный консультант	1
2.	Во время разговора с клиентом сервисный консультант использует заранее спланированный скрипт (чек-лист), указанный в «Информационном модуле №1».	Сервисный консультант	1
3.	<p>В случае повторного, либо технически-сложного обращения клиента сервисный консультант извещает группу Fix-It-Right, согласно «Информационному блоку №2». В случае, если обращение клиента попадает под критерии «Технически-сложного обращения» (в «Информационном модуле №2») планируется время технического лидера на время приема, подтверждения неисправности и выдачи автомобиля. Если для подтверждения неисправности требуется тестовая поездка, дополнительно планируется пост (механик либо диагност) и отмечается на линии «Тест-драйв с клиентом».</p> 	Сервисный консультант	2

контрагента.



Для создания нового потенциального контрагента необходимо выбрать список из потенциальных контрагентов и нажать кнопку «Создать».



В открывшемся окне необходимо занести «ФИО», форму собственности, пол, телефон и e-mail.

Заполнив всю необходимую информацию, необходимо нажать «Записать и закрыть».

(Потенциальный контрагент) Создание Автор: Долгих Максим Михайлович

Записать и закрыть    История событий | ► Создать контрагента

Наименование: Код: 31.03.2018

Форма собственности: ☐ Оптовый покупатель Менеджер

Планируемая дата приобретения: Пол: Не указан

Контактная информация Текущие автомобили Дополнительная информация

Телефон:

Телефон мобильный:

Email:

Фактический адрес:

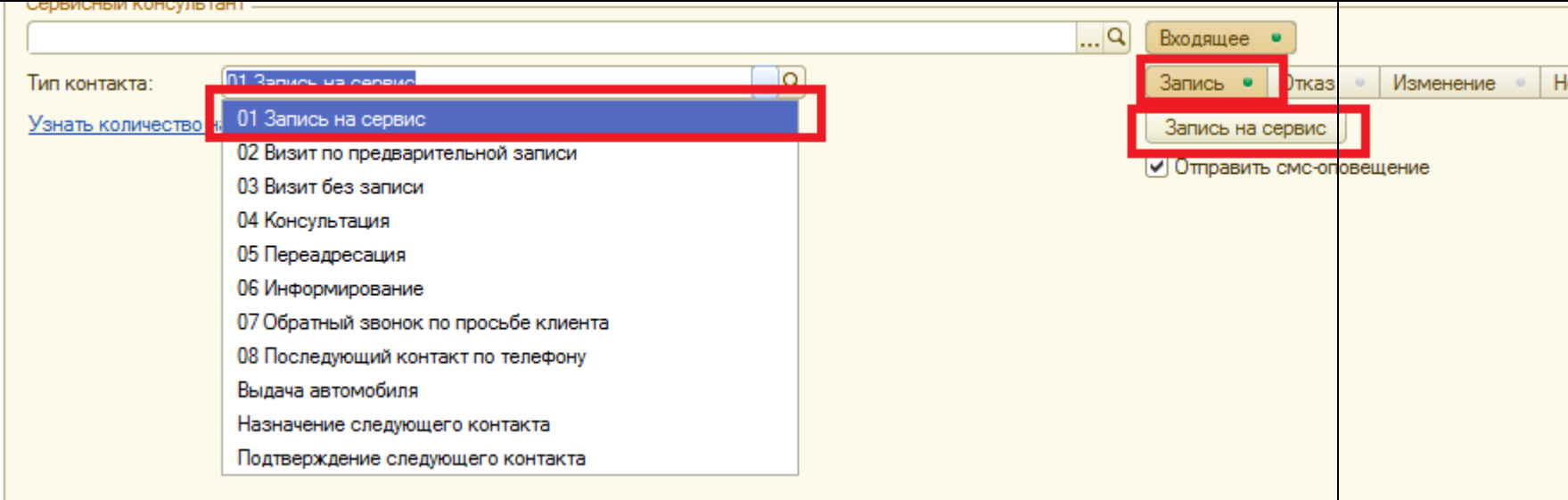
После этих действий, новый потенциальный контрагент становится доступным к выбору.

6

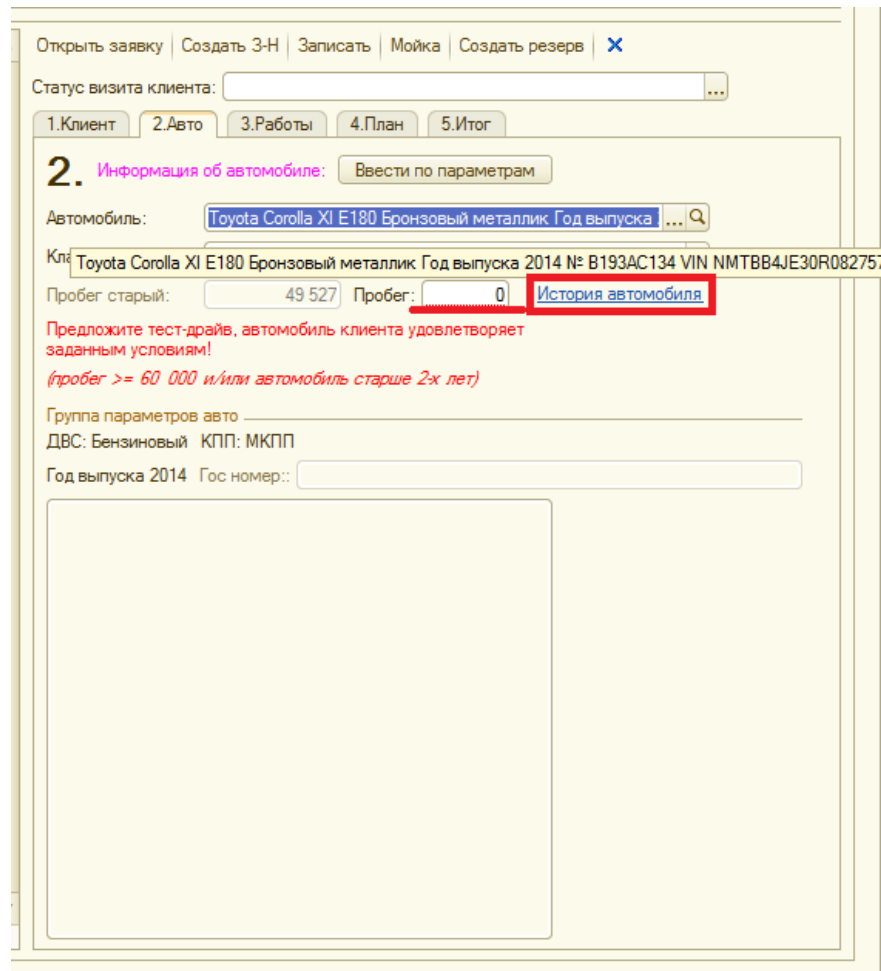
Для создания предварительной записи на сервис в открывшемся окне события необходимо выбрать тип контакта «01 Запись на сервис». Справа от типа контакта необходимо выбрать результат контакта «Запись». Кнопка «Запись на сервис», расположенная ниже результата контакта, откроет окно «Планирования на сервис».

Сервисный
консультант

3,4

			
7	<p>Открывшееся окно «Планирования на сервис», частично заполняется имеющимися в базе данными, во вкладках «1 Клиент» и «2 Авто»: Заказчик (клиент), телефоны, ответственный СК, автомобиль.</p>	Сервисный консультант	5

Также в данной вкладке отображается класс автомобиля, тип ДВС и КПП, год выпуска и последний зафиксированный пробег.



Открыть заявку | Создать 3-Н | Записать | Мойка | Создать резерв | X

Статус визита клиента: ...

1. Клиент | 2. Авто | 3. Работы | 4. План | 5. Итог

2. Информация об автомобиле: Ввести по параметрам

Автомобиль: Toyota Corolla XI E180 Бронзовый металлик Год выпуска ...

Кл Toyota Corolla XI E180 Бронзовый металлик Год выпуска 2014 № B193AC134 VIN NMTBB4JE30R082757

Пробег старый: 49 527 Пробег: 0 **История автомобиля**

Предложите тест-драйв, автомобиль клиента удовлетворяет заданным условиям!
(пробег >= 60 000 и/или автомобиль старше 2-х лет)

Группа параметров авто

ДВС: Бензиновый КПП: МКПП

Год выпуска 2014 Гос номер:

Активное поле «Пробег», подразумевает текущий пробег авто, необходимо заполнить со слов клиента вручную.

Для просмотра истории автомобиля необходимо кликнуть на клавишу «История автомобиля» (выделено красным квадратом).

10

В случае, если на автомобиле клиента есть невыполненная специальная сервисная кампания, автоматически откроется окно со список данных сервисных кампаний.

Сервисный
консультант

6

Выполнение сервисных кампаний: СКАУпр

|
 |
 |
 |
 |
 Открыть каталог с доп информацией

Автомобиль <Toyota Corolla X E140/E150 Черный Год
 выпуска 2007 № A080HX 134 VIN JTNBV56E20J011565>
 предписаны следующие сервисные кампании:

Сервисная кампания	Дата начала	Дата окончания	Дата выполнения	Документ вы
Замена топливозаборника в сборе на автомобилях Toyota Auris, Toyota Corolla, Toyota Prius и Lexus CT	04.10.2016	31.12.2030		
Замена подушки безопасности переднего пассажира на некоторых ам Auris и Corolla 15# серии 2006-2007	07.03.2018	31.12.2030		

А во вкладке «3 Работы» появится дополнительное информационное сообщение.
 Специальная сервисная кампания станет доступной к выбору из списка.

Открыть заявку | Создать 3-Н | Записать | Мойка | Создать резерв |

Статус визита клиента:

1. Клиент | 2. Авто | 3. Работы | 4. План | 5. Итог

3. Информация о работах: [Заполнить актуальными рекомендациями](#)

[Режим ввода причин обращений](#)

Введите причины обращений

|
 |
 |
 |

Все действия ▼

Номер строки	Причина обращения

Вид ремонта:

Редактировать работы |
 Добавить из заказ-наряда |
 1 незакрытых сервисных кампаний

Сервисная кампания:

Работа	Норматив	Количество

11

Также во вкладке «2 Авто» есть возможность выбора не конкретного автомобиля, а модели (в случае если клиент на данном автомобиле ни разу не приезжал).
 Для этого необходимо кликнуть на «...» и выбрать «Модель».

Сервисный консультант

6

Открыть заявку | Создать 3-Н | Записать | Мойка | Создать резерв | X

Статус визита клиента:

1. Клиент 2. Авто 3. Работы 4. План 5. Итог

2. Информация об автомобиле:

Автомобиль:

Класс автомобиля:

Пробег старый: Пробег: [История автомобиля](#)

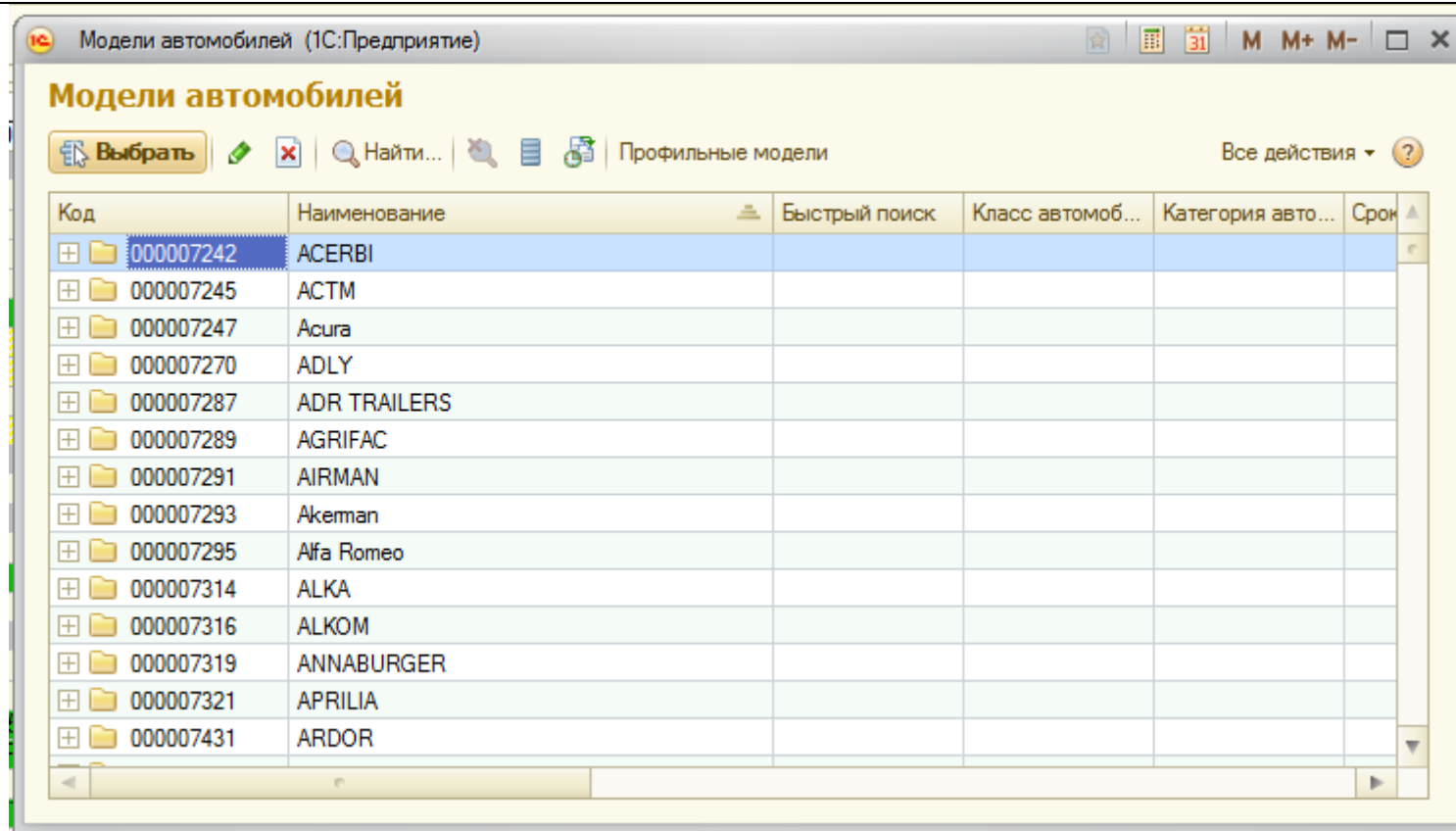
Предложите тест-драйв, автомобиль клиента удовлетворяет заданным условиям!
(пробег >= 60 000 и/или автомобиль старше 2-х лет)

Группа параметров авто

ДВС: КПП:

Год выпуска 2007 Гос номер:

В открывшемся окне необходимо выбрать нужную модель автомобиля.



12

Вкладка «3 Работы» заполняется вручную.
 Есть возможность введения причины обращения построчно либо в свободной форме.
 Для смены режимов ввода причин обращения необходимо кликнуть на подсвеченным выше поля обращения текст «Многострочный режим».
 Причина обращения фиксируется со слов клиента, оговоренную стоимость, наличие согласия/отказа от проведения специальных сервисных кампаний, оговоренное время и время выдачи, а также необходимую информацию, которую невозможно внести в другие поля (дополнительный контактный номер телефона, гос. номер, год выпуска, VIN, в случае если автомобиля нет в базе и т д).

Сервисный
консультант

6

Открыть заявку | Создать 3-Н | Записать | Мойка | Создать резерв | X

Статус визита клиента:

1.Клиент 2.Авто 3.Работы 4.План 5.Итог

3. Информация о работах:

Заполнить актуальными рекомендациями

Многострочный режим: Выкл.

Введите причины обращений

Также есть возможность заполнить причину обращения актуальными рекомендациями. Для этого необходимо нажать клавишу «Заполнить актуальными рекомендациями» и выбрать необходимые.

13

Далее необходимо заполнить «Вид ремонта» выбрав соответствующий. Заполнить заявку работами и материалами. Заполнение возможно двумя способами: из открытого заказ-наряда (для этого необходимо нажать «Добавить из заказ-наряда», далее выбрать соответствующий) или вручную (клавиша «Редактировать работы»).

Открыть заявку | Создать 3-Н | Записать | Мойка | Создать резерв | X

Статус визита клиента:

1.Клиент 2.Авто 3.Работы 4.План 5.Итог

3. Информация о работах:

Заполнить актуальными рекомендациями

Многострочный режим: Выкл.

Течь рулевой рейки
Течь сальника хвостовика раздатки
Надрывы сайлентблоков передних рычагов 4 шт
Лиски тормозные - износ

Вид ремонта:

Редактировать работы Добавить из заказ-наряда Нет сервисных кампаний.

Сервисная кампания:

Работа	Норматив	Количество
--------	----------	------------

ВНИМАНИЕ!!!

Обязательно сверять год выпуска, пробег и актуальное ТО, т.к. может иметь место расхождение при определении ТО по пробегу и году (пример: при пробеге 30000 на а/м 2014 гв. **Актуальное ТО по году**, а не по пробегу будет ТО – 4!!!)

При заполнении работ и товаров в заявку вручную открывается соответствующее окно, где есть возможность занесения товаров и работ вручную (клавишей «Добавить») или из общего справочника (клавиша «Добавить из общего справочника»).

Планирование сервиса - СУАП Toyota ВПГ, Долгих Максим Михайлович, ВПГ, Стелла, ООО | 4.3.01.94 (1С:Предприятие)

Текущий класс: Toyota Camry VII JTNBFYFK, 2.5, 6 - AT / автомат, Седан

Добавить Удалить работу Добавить из единого классификатора Добавить из общего справочника Показать описание Все действия

Аворабота	Количество	Цена	Норма времени	Стоимость

Добавить

Номенклатура	Сумма	Количество	Остаток	В резерве

Аналоги:

Номенклатура	№ по кат.	Доступный остаток	Количество	Резерв	Цена

Общая продолжительность работ составит: 0ч. (0 мин.)
Ориентировочная стоимость: 0 р.

✓ Записать выбранные работы в заявку Записать вместе с материалами

При выборе работ из общего справочника есть возможно выбора из ТОП-20 наиболее часто используемых работ, либо из полного списка всех работ. Для добавления

Сервисный
консультант

работы в заявку необходимо дважды кликнуть по необходимой работе. Если работа имеет связанные материалы, они также автоматически добавятся в заявку.

Планирование сервиса - СУАП Toyota VII - Долгих Максим Михайлович, ВП II, Стелла, ООО

Планирование сервиса

Топ20 работ **Все работы**

Топ 20 работ по данному классу:

Найти...

Авторабота	Норма времени
ЗАЩИТА КАРТЕРА-СНЯТИЕ/УСТАНОВКА	
TO-10 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ Восток	
TO-10 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦВ	
TO-100 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ Восток	
TO-100 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦВ	
TO-20 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ Восток	
TO-30 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ Восток	
TO-30 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦВ	
TO-40 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ Восток	
TO-40 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦВ	

Планирование сервиса - СУАП Toyota VII - Долгих Максим Михайлович, ВП II, Стелла, ООО | 4.3.01.94 (ТЦ:1 предприятие)

Планирование сервиса

Текущий класс: Toyota Camry VII JTNBFYFK, 2.5; 6 - AT / автомат; Седан

Добавить Удалить работу Добавить из единого классификатора Добавить из общего справочника Показать описание Все действия ▾

Авторабота	Количество	Цена	Норма времени	Стоимость
TO-30 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ Восток	1	4 000,00	0,50	4 000,00

Добавить

Номенклатура	Сумма	Количество	Остаток	В резерве
Очиститель деталей тормозов и деталей сцепления	280,00	1,00	216,000	
ФИЛЬТР МАСЛЯНЫЙ	400,00	1,00	54,000	
ПРОКЛАДКА	68,16	1,00	183,000	1,00
ФИЛЬТР САЛОНА УГОЛЬНЫЙ CAMRY 06, LC200, RAV4, LC150, HIGHLANDER	2 422,92	1,00	82,000	
МАСЛО МОТОРНОЕ SAE 5W-40 208П	2 364,66	4,50	66,600	

Также имеется возможность нанести необходимые з/ч вручную по каталожному номеру. В случае отсутствия з/ч строка выделяется красным цветом.

15	<p>Снизу окна дублируется информация об общем времени всех выбранных работ и общей стоимости.</p> <p>При необходимости возможно записать в заявку только работы, либо работы и материалы, нажав на соответствующие клавиши.</p> <div><p>Общая продолжительность работ составит: 1ч. (60 мин.)</p><p>Ориентировочная стоимость: 9 735,16 р.</p><div><div>✓ Записать выбранные работы в заявку</div><div>Записать вместе с материалами</div></div></div>	Сервисный консультант	7
16	<p>Если при обслуживании будут задействоваться запасные части создается резерв запчастей. Для этого необходимо нажать клавишу «Создать резерв».</p>	Сервисный консультант	7

	<div><div>Открыть заявку Создать 3-Н Записать Мойка Создать резерв X</div><div>Статус визита клиента: <input type="text"/></div><div><div>1.Клиент</div><div>2.Авто</div><div>3.Работы</div><div>4.План</div><div>5.Итог</div></div><div><div>3. Информация о работах:</div><div>Заполнить актуальными рекомендациями</div><div>Многострочный режим: Выкл.</div><div><div>Течь рулевой рейки</div><div>Течь сальника хвостовика раздатки</div><div>Надрывы сайлентблоков передних рычагов 4 шт</div><div>Диски тормозные - износ</div></div><div>Вид ремонта: <div>Техническое обслуживание</div></div><div>Редактировать работы Добавить из заказ-наряда Нет сервисных кампаний.</div><div>Сервисная кампания: <input type="text"/></div><table><thead><tr><th>Работа</th><th>Норматив</th><th>Количество</th></tr></thead><tbody><tr><td>ТО-30 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ ...</td><td>0,500</td><td>1,000</td></tr><tr><td>Ревизия направляющих тормозных суппо...</td><td>0,500</td><td>1,000</td></tr></tbody></table></div></div>	Работа	Норматив	Количество	ТО-30 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ ...	0,500	1,000	Ревизия направляющих тормозных суппо...	0,500	1,000		
Работа	Норматив	Количество										
ТО-30 000 (Camry-50 ASV50L 2AR 2.5) ТЦ ...	0,500	1,000										
Ревизия направляющих тормозных суппо...	0,500	1,000										
17	<p>Заполнив вкладки «1 Клиент», «2 Авто», «3 Работы», появляется возможность заполнения вкладки «4 План».</p> <p>Для внесения резерва времени требуется нажать клавишу «+».</p>	Сервисный консультант	7									

Открыть заявку | Создать 3-Н | Записать | Мойка | Создать резерв | X




Статус визита клиента:

1.Клиент 2.Авто 3.Работы 4.План 5.Итог

4. Планирование визита:

Продолжительность работ

[Среднее время приемки](#) [Среднее время работ](#)

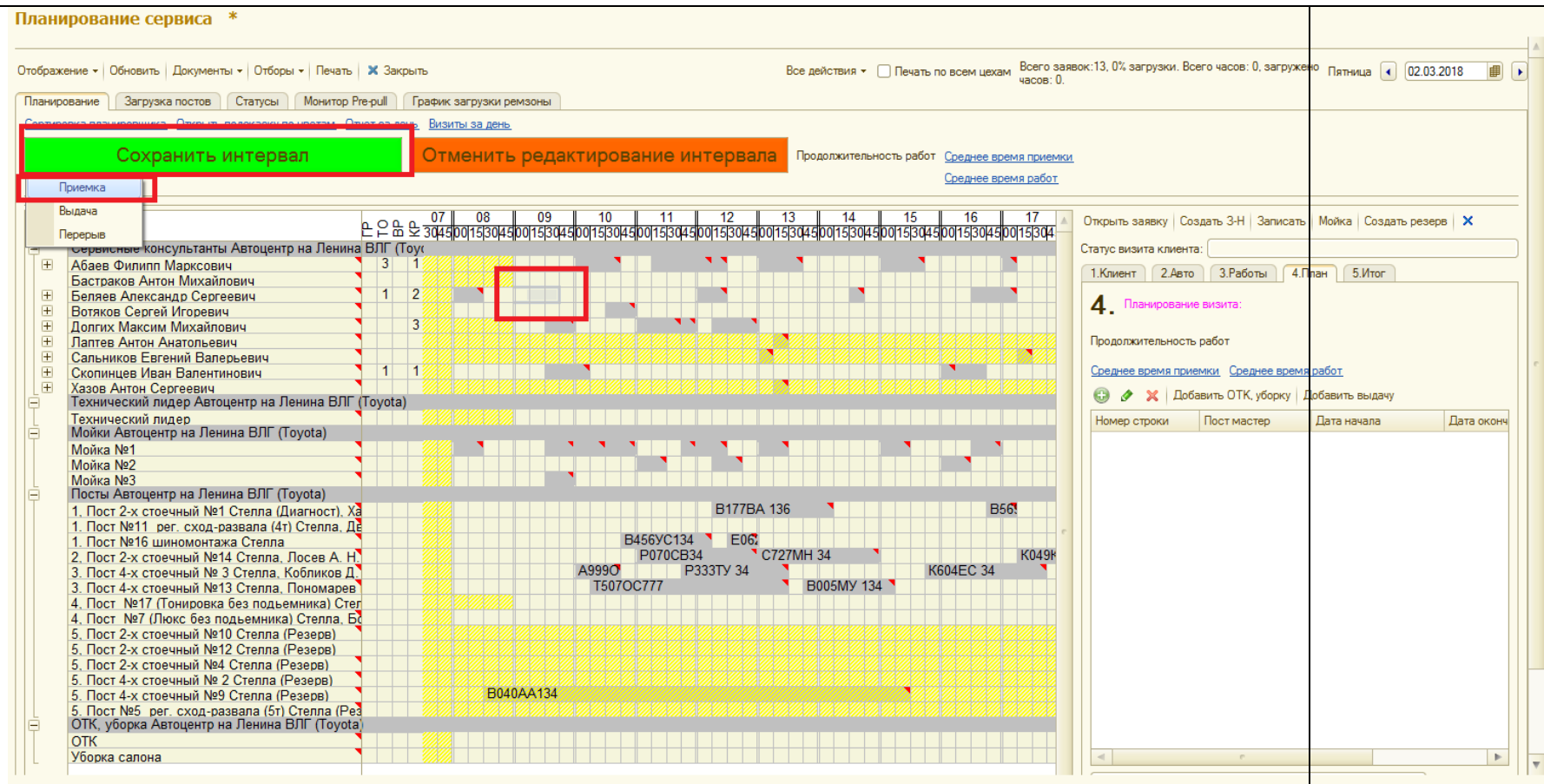
   Добавить ОТК, уборку | Добавить выдачу

Номер строки	Пост мастер	Дата начала	Дата окончания
--------------	-------------	-------------	----------------

Выбрать необходимое количество времени (дискретность загрузки равна 15 минутам).

Нажать клавишу «Сохранить интервал».

В случае резерва времени в окне сервисных консультантов появляется дополнительное меню, в котором необходимо выбрать «Приемка», «Выдача» или «Перерыв», в зависимости от необходимого действия. В случае планирования времени мойки, поста механика и т д, дополнительное меню не появляется, нажатия клавиши «Сохранить интервал» достаточно для записи.

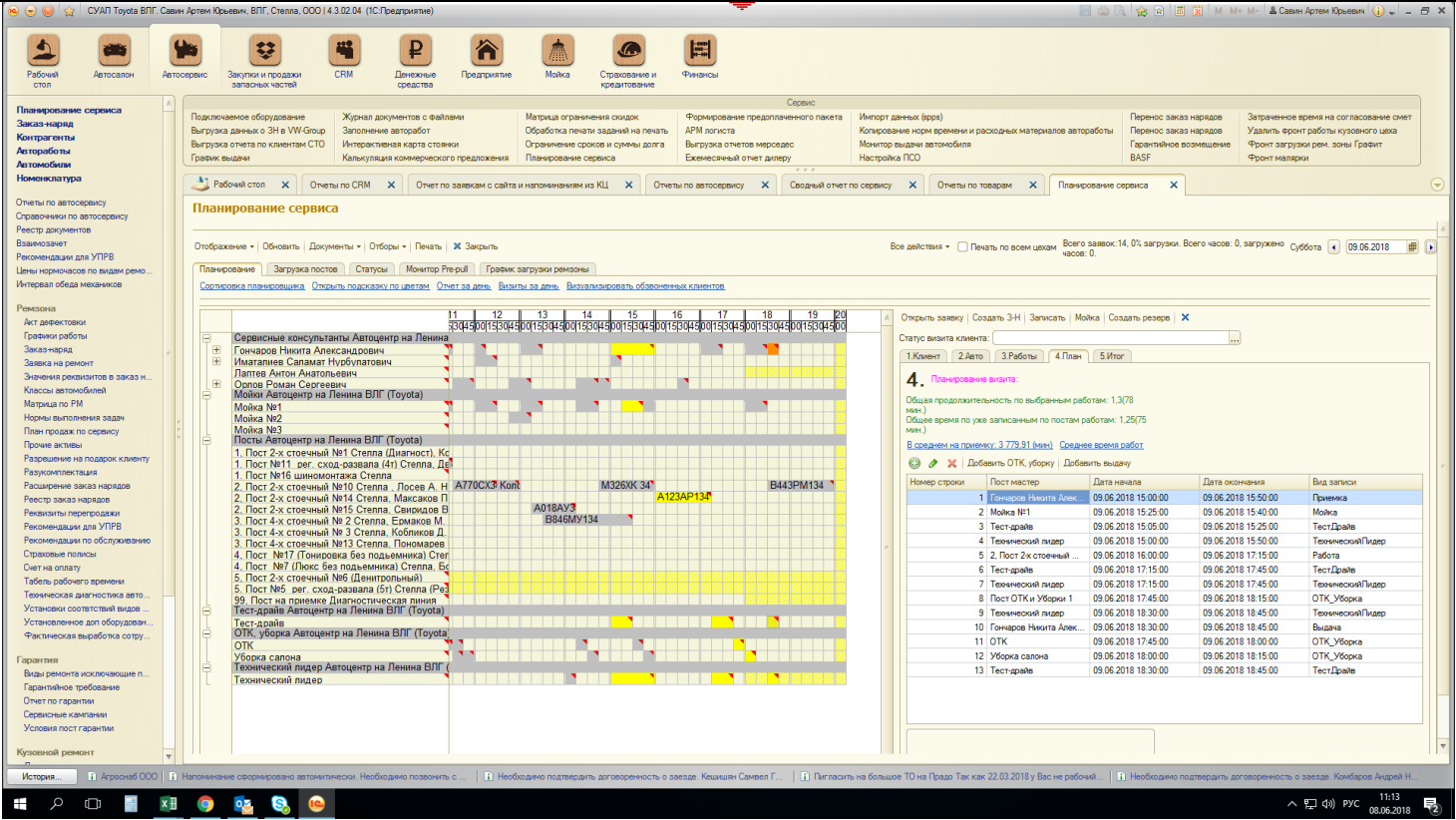



Далее таким же образом планируются все остальные временные отрезки обслуживания автомобиля.

Особенности планирования:

- Планирование визита клиента при возможности начинается от поста механика, для исключения простоев в течение дня.
- Прием автомобиля сервисным консультантом 30 минут.
- В случае, если клиента, либо автомобиля нет в базе – на оформление в базу планируется дополнительно 15 минут.
- Выдача автомобиля – 10 минут.
- При необходимости тестовой поездки за пределами ДЦ – дополнительно 20 минут.

	<ul style="list-style-type: none"> - При необходимости подтверждения неисправности в ДЦ – дополнительно 15 минут. - При проведении прямой приемки – дополнительно 15 минут. - Мойка автомобиля – 15 минут. - Время на первичную диагностику автомобиля (предварительная диагностика для оценки объема и сложности работ по заявленным клиентом жалобам) – 1 час. - Выходной контроль качества – 15 минут. - Уборка салона – 15 минут. - В случае технически-сложного ремонта дополнительно планируется время технического лидера на прием, время на подтверждение неисправности и выдачу автомобиля - В случае планирование времени на тестовую поездку при приеме автомобиля, также обязательно планируется тест-драйв и на выдаче автомобиля. На время тестовой поездки планируется дополнительно пост механика (диагноста). 		
--	--	--	--

	 <p>Вкладка «5 Итог» является резюмирующей. В неё выводится итоговая информация по предстоящему заезду. Также есть возможность оставить дополнительные пометки о заезде при необходимости. Заявка сохраняется в итоговом варианте после нажатия клавиши «Записать и закрыть».</p>	Сервисный консультант	8,9,10, 11
--	--	-----------------------	------------

Открыть заявку | Создать 3-Н | Записать | Мойка | Создать резерв | 

Статус визита клиента:

1.Клиент 2.Авто 3.Работы 4.План 5.Итог

5. Итоги:

Заказчик: Долгих Максим Михайлович ED 1.0

[Информация о клиенте](#) [Предыдущие обращения клиента](#)

Автомобиль: Toyota Camry VIII

Ответственный СК:

Дата начала: 02.03.2018 9:00:00

Общая продолжительность работ
составит: 1ч. (60 мин.)

Ориентировочная стоимость: 9 535,75 р.

Общая продолжительность нахождения
автомобиля

в ДЦ составит: 2,15ч. (129 мин.)

[За контрагентом долг не числится](#)

Не напоминать о записи: ☐ Клиент останется ждать: ☐
Вторая выдача: ☐ Желает посетить ремзону: ☐
Доп напоминание в день визита: ☐ Необходимо такси: ☐

[Статистика](#) Отказ от ССК: ☐

Опоздал: ☐ Изменил время: ☐ Совместно с:

[Не брал подменные автомобили](#)



Записать и закрыть



Создать заявку на
аренду автомобиля

Лист ознакомления с Процедурой предварительной записи на ТО и ТР

[illegible]