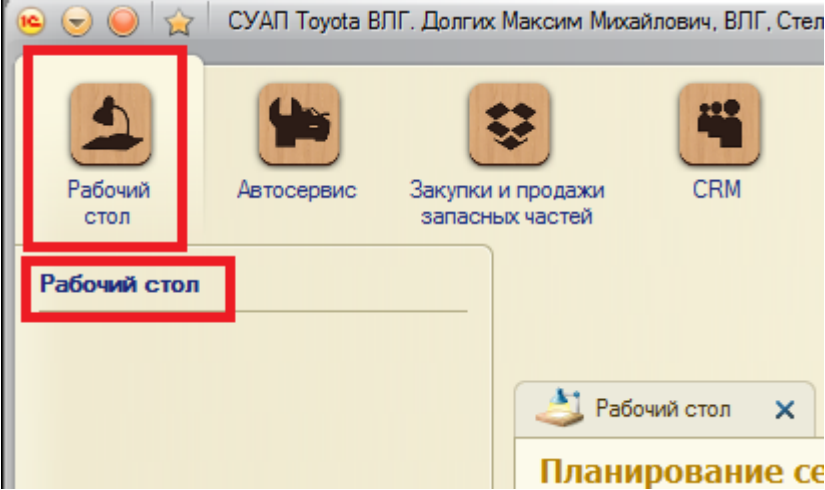
 TOYOTA	Процедура Подготовки к визиту клиента на ТО и ТР	№ от 06.06.2018 г.
Исполнители:	Сервисный консультант, технический лидер.	«Утверждаю» Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.
Оборудование и инструмент:	1С1	«Согласовано» Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.
Цель:	Организация процесса подготовки к визиту клиента, для обеспечения оперативного и качественного обслуживания.	

№	Действие и условия его совершения	Ответственный исполнитель
Процесс управления предварительной записью и коммуникации с клиентами.		
1.	<p>За 1 день и за 5 дней до даты записи клиента в 1С формируются напоминания о «звонке накануне записи». Располагаются данные напоминания на «рабочем столе» 1С в разделе «Другие задачи». Доступны для просмотра и отработке любым сервисным консультантом.</p> <p>Для того, чтобы открыть рабочий стол 1С, необходимо на панели разделов (крупные значки в верхней части окна) выбрать «Рабочий стол», из раздела навигации (выделенный раздел в левой части окна) выбрать «Рабочий стол».</p> 	Сервисный консультант

Рабочий стол сервисного консультанта

Статус: Свободен ... Тип дня: Рабочий

Важные задачи:

Настройки отображения ▾

8	00	
	30	
9	00	
	30	
10	00	
	30	
11	00	

Автомобили в работе:

Другие задачи (12)

Настройки отображения ▾

Время	Контрагент	Комментарий
00:00	Голубев Михаил Сергеевич	то-50, скрипы в передних дверях, стук спереди с...
08:00	Бугреев Виктор Иванович	диагностика подвески стуки спереди, 540р, авто...
08:30	Моисеев Юрий Валентинович	Замена приводов, ступичных подшипников, рези...
09:15	Малый Дмитрий Иванович	Масляный сервис 4000р + ревизия суппортов 10...
09:45	Алдонкина Ирина Геннадьевна	10500 р...
10:30	Сидоренко Владимир Викторович	ремонт по гарантии, стуки в подвески, заметили...
11:00	Гужова Людмила Григорьевна	ТО-20...
11:45	Фокин Андрей Васильевич	то-90, сск, 8000р, проверка р\с, возможно масл...
12:15	Мальцев Данил Сергеевич	Замена втулок переднего стабилизатора 450р
13:30	Шевченко Евгений Сергеевич	то-10, 10500р, проверка р\с

Раздел «Другие задачи».




Другие задачи (6)

Настройки отображения ▾

Время	Контрагент	Комментарий
00:00	Бондарев Сергей Анатольевич	ТО-1 месяц...
09:30	Чернова Елена Владимировна	сигнализация перезагружается не работает брелок
10:00	МОСТАВТОТРАНС МКУ ЛМР	ТО-60, 14тыс рубл
10:30	Кугультинова Ирина Александровна	ТО-1мес
11:45	Шарыпко Виталий николаевич ЛК200	диагностика перед покупкой 2500рубл,с050ом,201...
15:00	РСУ ТЗР ЗАО	замена лоб стекла

При двойном нажатии на строку с клиентом, открывается напоминание о записи.

Пример оформленного напоминания о записи.

Задача
[Записать и закрыть](#)   

Документ основание: Заявка на ремонт СТП0000209 от 16.01.2018 11:30:51

Событие:

Кому: Долгих Максим Михайлович ... [Q](#) Автор: Хазов Антон Сергеевич ... [Q](#)

Напомнить: 15.02.2018 с: 10:30 по: (+)

Контрагент: Кугультинова Ирина Александровна ... [Q](#) [Информация о клиенте](#) Телефон: +7 (905) 4003668

Автомобиль: Toyota Camry VII Темно-коричневый металлик Год выпуска 2017 VIN XW7BF4FK40S178840

Количество бонусных баллов Предпочитаемое время контакта: С 14:00:00 по 17:59:59

Тип контакта: 01 Звонок ... [Q](#) Предпочитаемый способ связи:

[Открыть карту сделки](#) Время события первоначальное: 15.02.2018 10:30:00 Дата окончания первоначальная:

Информирование: Напоминание о записи [Q](#)

[Комментарий](#) [История переноса](#) [История событий](#) [Запись на сервис](#) [Контактные лица \(1\)](#)

Комментарий:
Запись на сервис: 16.02.2018 10:30:00
Причина обращения: ТО-1мес
Сервисный консультант: Сырмолов Сергей Михайлович


☐ Сделано Оформленное событие:

[Открыть заявку на выдачу](#) [Новое событие](#) [Перенести](#) [Открыть запись на сервис](#)

В напоминании выводится информация о клиенте, автомобиле, времени записи, причине обращения, сервисный консультант, к которому записан автомобиль.

Напоминание не формируется в случае если, клиент был записан в день обращения или на следующий день.

Сервисные консультанты, которые в данный день работают на входящих и исходящих звонках (см. график работы, находящийся по ссылке «\\agat34-tvfs\cf\$\Service_Stella\1 Организационные моменты\График, показатели и штрафы\График приемки Стелла.xlsx»), совершают звонки клиентам по данным напоминаниям. В звонке сервисный консультант уточняет готовность клиента приехать в назначенное время. В случае если до клиента не смогли дозвониться, совершается не менее трех попыток связи с клиентом.

Для совершения звонка клиенту из напоминания, возможно нажать на кнопку  (в верхней части окна напоминания). При этом номер телефона клиента автоматически набирается на выбранном устройстве (стационарный телефон, либо FMC).

При нажатии в планировании кнопки «Визуализировать обзвоненных клиентов»:

- в случае успешного контакта с клиентом, в планировании клиент автоматически отмечается ярко-голубой галкой;
- в случае если, контакт с клиентом не был установлен, в планировании автоматически отмечаются красным крестом.

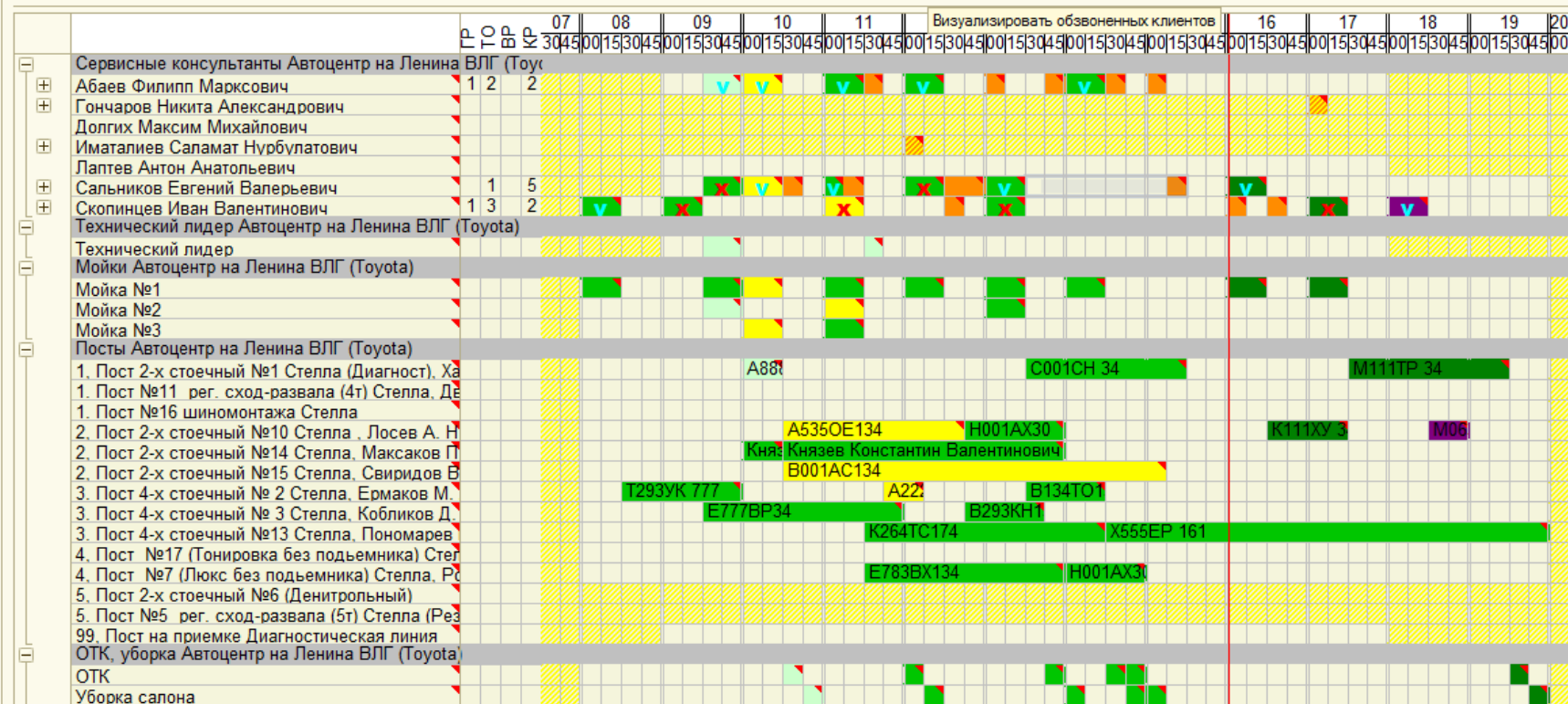
Планирование сервиса *

Отображение ▾ Обновить Документы ▾ Отборы ▾ Печать ✕ Закрыть

Все действия ▾ ☐ Печать по всем цехам Всего за часов: 0

Планирование Загрузка постов Статусы Монитор Pre-pull График загрузки ремзоны

Сортировка планировщика Открыть подсказку по цветам Отчет за день Визиты за день **Визуализировать обзвоненных клиентов**



Кнопку «Визуализировать обзвоненных клиентов» использует каждый из сервисных консультантов в начале рабочего дня, для того чтобы спрогнозировать возможные изменения в планировании в течение дня.

2. В случае, если по каким-либо причинам клиент не сможет подъехать в назначенное время, сервисный консультант предлагает перенести запись клиента, уточняет у клиента возможное удобное время и переносит запись (см. процедуру «Предварительная запись на ТО и ТР»).
Если клиент не может определиться со временем заезда, либо вообще отказывается от заезда, сервисный консультант назначает контакт с клиентом в течение одной недели для повторного звонка с целью записи на сервис.

Сервисный консультант

Для этого в сформированном событии указывается соответствующий тип контакта – «Информирование» - «Напоминание о записи». В случае отказа от визита в оговоренное время, устанавливается пометка «Отказ», после этого из списка выбирается необходимая причина отказа, заполняется дата, время, тип контакта и указывается краткий комментарий.

Тип контакта: 06 Информирование ...Q

[Узнать количество накопленных баллов](#)

Информирование: Напоминание о записи ...Q

Запись на сервис | Запись | **Отказ** | Изменение

☐ Отправить смс-оповещение

Toyota Camry VII Черный «металлик» Год выпуска 2015 N ...Q

☐ Отказ от записи Пробег: ...

Причина:

а/м продан	а/м угнан	кампания выполнена
отказ от кампании	не доступен (перезвонить позже)	не доступен (тел.заклочирован)
Личные обстоятельства	Не доволен обслуживанием	Другой регион
Другая компания региона	Другой центр ГК	Не определился со временем
Прочее	Пробег недостаточный	Высокая цена
записан на кампанию	Не эксплуатирует (продал, продает, разбил, передал по ген. доверенности и прочее)	Неисправность ушла
Неудобно говорить	Приедет сразу на ТО-1	Далеко ехать
Обслуживает сам		

Карта сервиса: ...Q

Следующий контакт: 21.02.2018 с: 13:45:00 по: 14:00:00 (↔) 01 Звонок ...Q ☐ Отправить визитку

☐ Запрос на прекращение работы ☐ Личный звонок ...Q

Комментарий: Клиент не определился со временем, позвонить и записать на ТО-1

Процесс подготовки технического лидера к визиту клиента.

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | Технический лидер за один день до назначенной даты ремонта рассматривает все заявки на ремонт и диагностику, чтобы подтвердить работы, которые требуют его личного участия, и провести прием для всех клиентов без каких-либо задержек. При необходимости технический лидер проводит подготовку к визиту совместно с сервисным консультантом. | Технический лидер,
сервисный консультант |
| 2. | Подготовка технического лидера заключается в сборе и подготовке необходимой информации и материалов, для продуктивного и оперативного общения с клиентом, сервисным консультантом и ремонтной зоной, предположить возможные причины возникновения неисправности.
В процессе подготовки технический лидер изучает
1) историю обслуживания автомобиля, возможность просмотра истории доступа из заявки на ремонт, карточки автомобиля, карты сервиса и заказ-наряда.
Для того, чтобы просмотреть историю автомобиля из заявки на ремонт в планировании, необходимо | Технический лидер |

выбрать конкретную заявку на ремонт, затем перейти во вкладку «Автомобиль» и выбрать «История автомобиля».

Статус визита клиента: ...

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

2. Информация об автомобиле: Ввести по параметрам

Автомобиль: Toyota Camry VII Жемчужно-белый перламутр Год выпуск ...

Класс автомобиля: Toyota Camry VII XW7BKYFK, 3,5; 6 - AT / автомат; Седан

Пробег старый: 19 943 Пробег: 19 950 История автомобиля

История автомобилей

Сформировать

Автомобиль: Toyota Camry VII Жемчужно-белый перламутр Год выпуск ...

Все документы Сервисная история

Заказ-наряд (сторонний) №ЗСТЛ001125 от 18.08.2017 на 12 870,29 Руб

Организация: ВЛГ, Стелла, ООО
Автор: Сальников Евгений Валерьевич
Вид ремонта: Техническое обслуживание
Заказчик: Мищенко Андрей Викторович
Контрагент: Мищенко Андрей Викторович
Причина обращения: to-10000, отбалансировать колеса, Есть ли более новые прошивки навигации?

Работы

Артикул	Наименование	Кол-во	Сумма
0B3A63A	ТО-10000 ТЦ Восток	1,000	3 279,91
AGT00011	Ревизия направляющих тормозных суппортов (акция при ТО)	1,000	0,01
All Service_9	-АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ ПРОВЕРКА (с распечаткой)	1,000	431,99
All Service_8	-РАЗВАЛ-СХОЖДЕНИЕ проверка (Акция 2018)	1,000	0,01
53199	балансировка 4-х колес	1,000	1 439,96
All Service_33	-РАЗВАЛ-СХОЖДЕНИЕ(регулировка)	1,000	895,98

Товары

Артикул	Наименование	Кол-во	Сумма
04152YZZA1	ФИЛЬТР МАСЛЯНЫЙ	1,000	319,99
0888783010	СМАЗКА ГТЦ 100ГР.	0,200	199,73
9008043037	ПРОКЛАДКА	1,000	54,53
A9601	Очиститель деталей тормозов и деталей сцепления	1,000	280,00
202662	МАСЛО МОТОРНОЕ SAE 5W-40 208Л	6,100	2 564,27
1780131131.	ФИЛЬТР ВОЗДУШНЫЙ 3,5 бенз	1,000	1 459,02
0897400820.	ФИЛЬТР САЛОНА УГОЛЬНЫЙ CAMRY 06, LC200, RAV4, LC150, HIGHLAND	1,000	1 944,89

Рекомендации

Статус	Содержание	Срок
Актуально	Следующее ТО через 10000км либо через 1 год.	18.08.2017

История обслуживания отображает все заказ-наряды, включая установку дополнительного

оборудования, а также актуальные рекомендации, обозначенные по итогам заезда. Располагается история в обратном хронологическом порядке.

2) технические отчеты и бюллетени (располагающиеся по ссылке «<https://sm.toyota-motor.ru/default.asp>»),

Темы FTR

Фильтр

Модель FTR: Код компонента: OFP: Название темы FTR: Код темы FTR:

Применить

Сброс

Список FTR-Reports

⏪ ⏩ ↺ ↻

Дата создания темы	Код темы FTR	Название темы FTR	Название компонента а/м	Status	OFP 1	OFP 2	OFP 3	OFP 4	OFP 5
15.02.2018	2018/0131	MMC: Неисправность блока ABS. DTC C146D	BRAKE	New	4405042890				
15.02.2018	2018/0130	TMR-SP: Неисправность электромотора регулировки поясничного подпора переднего сиденья	BODY ELECTRICAL	New	716400R170				
15.02.2018	2018/0132	TMR-SP: Распустился шов на тканевой обивке подушки заднего сиденья	INTERIOR PARTS	New	7107542730				
14.02.2018	2018/0127	Отклонение УУК переднего правого колеса	SUSPENSION	Monitor	480680K090				
14.02.2018	2018/0125	MMC: Сообщение "Скопление воды в топливном фильтре" из-за неисправности датчика отстойника	BODY ELECTRICAL	New	8446126092				
14.02.2018	2018/0124	Yandex Auto: Не подключается/плохо подключается моб. телефон по Bluetooth	AUDIO AND NAVIGATIC	New	RW6MS42010S1				
14.02.2018	2018/0129	Плохой внешний вид обивки сиденья - вытянулся стежок	INTERIOR PARTS	Monitor	710720KY30				
14.02.2018	2018/0126	Android: Нет передачи данных по bluetooth из-за неисправности ГУ	AUDIO AND NAVIGATIC	New	RW6MS42010S1				
14.02.2018	2018/0128	Щелчки от стеклоподъемников передних дверей.	BODY	New	6982002490				
13.02.2018	2018/0122	Продольные помехи на дисплее при включении любой камеры из-за нештатного оборудования	OTHER	Closed	*				
13.02.2018	2018/0123	Неисправность датчика скорости DTC C1408	BRAKE	Monitor	895460K130				
12.02.2018	2018/0119	Щелчки в районе лобового стекла при движении из-за касания упоров	UIN	New	6310260131				
12.02.2018	2018/0120	Неравномерный холостой ход/белый дым из выхл. трубы по причине трещины топливной форсунки	DIESEL	New	2367059045				
12.02.2018	2018/0121	Вздутие хромированного покрытия на ручке открытия двери	BODY	Monitor	692100K300				
09.02.2018	2018/0118	Искажения на дисплее комбинации приборов из-за внутренней неисправности	BODY ELECTRICAL	New	838006AU01				
09.02.2018	2018/0116	Повреждение задних боковых стекол с внутренней стороны в районе установочных клипс после КМ	BODY	New	627100k311	627200K211	627200K351	627100K461	
09.02.2018	2018/0117	Yandex Auto: Посторонний звук от CD привода ГУ	AUDIO AND NAVIGATIC	New	RW6MS42010S1				
08.02.2018	2018/0114	Android: Нет звука из переднего динамика из-за неисправности ГУ	AUDIO AND NAVIGATIC	New	RW6MS33010S1				
08.02.2018	2018/0113	RS. CVT K111F: Удар в CVT при начале движения и плавном нажатии на акселе30400-42050ратор	GEARBOX	New	3040042050				
08.02.2018	2018/0115	GD. Неисправность свечи накаливания, повреждения корпуса нет DTC P0673	ENGINE MECHANICAL	Monitor	1985011010				
08.02.2018	2018/0112	Android: Пропадает изображение на экране ГУ при движении по неровной дороге	AUDIO AND NAVIGATIC	New	RW6MS33010S1				
08.02.2018	2018/0111	Yandex Auto: ГУ всегда в режиме загрузки. Восстановление системы невозможно	AUDIO AND NAVIGATIC	New	RW6MS42010S1				
07.02.2018	2018/0110	Шум муфты вентилятора охлаждения ДВС при холодном запуске после КМ	ENGINE MECHANICAL	Monitor	162100020				
07.02.2018	2018/0109	TMR-SP: Расслоение лобового стекла после контрмеры	BODY	New	561010R230	561010R232			
06.02.2018	2018/0107	RS Не работает передний габаритный огонь из-за повреждения проводки фары (некорректно устан	BODY ELECTRICAL	Closed	n/a				

⏪ ⏩ ↺ ↻

Тема FTR - Код темы FTR: 2018/0111, Yandex Auto: ГУ всегда в режиме загрузки. Восстановление системы

Список тем

Тема FTR

Отчеты по теме

Прикрепленные файлы

Дата создания темы: 08.02.2018

Код темы FTR: 2018/0111

Название темы FTR: Yandex Auto: ГУ всегда в режиме загрузки. Восстановление системы невозможно

Код компонента: 18

Название компонента а/м: AUDIO AND NAVIGATIC

Status: New

Код модели FTR

CAMRY 50 TMMR

OFP

OFP 1: RW6MS42010S1

OFP 2:

OFP 3:

OFP 4:

OFP 5:

OFP 6:

OFP 7:

OFP 8:

OFP 9:

OFP 10:

Комментарии

Описание неисправности
При включении магнитолы появляется надпись на экране "Добро пожаловать на территорию комфорта", после этого магнитола зависает, при нажатии на кнопки появляется характерный звук, но ничего в этот момент не происходит.
Диагностика
Положительного результата после попытки восстановить систему, согласно темы 2018/0023, нет.
Способ ремонта
Комментарий
[08.02.18] Спасибо за FTR. При появлении новых подобных случаев информируйте посредством FTR.

Запросы на техподдержку REPAIR SUPPORT REQUEST (RSR)

Мои запросы RSR Общие запросы RSR Шаблоны CheckList

Показать: Статус: Модель: Код компонента:

Мои запросы Все Обновить Сброс фильтров ?

Создать Удалить черновики

№	Номер запроса	Компонент	Неисправности	Статус	Контактное лицо	VIN	Модель	Номер двигателя	Пробег (км)	Дата производства	Дата закрытия	Количество дней запроса
<input type="checkbox"/>	17/24350/R400	AUDIO AND NAVIGATION	PZ Головное устройство LC200 BMC	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTMCV05J104211202	LC 200	1VD 0354613	19879	03.10.2016	14.09.2017	36
<input type="checkbox"/>	17/24497/R400	AUDIO AND NAVIGATION	Неисправность системы навигации	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	XW7BF4FK60S152451	CAMRY	2AR H854887	16758	23.12.2016	03.10.2017	32
<input type="checkbox"/>	17/24514/R400	AUDIO AND NAVIGATION	Android системы MM	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	XW7BF4FK80S151897	CAMRY	2AR H851229	24993	19.12.2016	19.09.2017	14
<input type="checkbox"/>	17/24676/R400	BODY	Посторонний звук	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTEBH3FJ60K152335	LC 150	1KD 2468556	39497	11.11.2014	09.10.2017	0
<input type="checkbox"/>	17/24789/R400	AUDIO AND NAVIGATION	Android системы MM	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	XW7BF4FK80S151897	CAMRY	2AR H851229	24993	19.12.2016	15.11.2017	16
<input type="checkbox"/>	17/24978/R400	STEERING	Стук/скрип в рулевой колонке	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTMHV02J504188100	LC 200	1VD 0319151	37612	25.12.2015	12.12.2017	2
<input type="checkbox"/>	17/25024/R400	ENGINE MECHANICAL	Большой расход масла	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTEBR3FJ40K039593	LC 150	1GD 8119031	10298	23.09.2016	25.12.2017	6
<input type="checkbox"/>	17/25046/R400	AUDIO AND NAVIGATION	Android системы MM	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	XW7BF4FK50S162288	CAMRY	2AR H925732	4565	17.05.2017	25.12.2017	3
<input type="checkbox"/>	17/25049/R400	ACCESSORY	Неисправность аксессуаров	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	XW7R8REV90S001011	RAV4	2AD 5830259	1639	27.10.2017	25.12.2017	3
<input type="checkbox"/>	18/25114/R400	GEARBOX	Рывки или удары при переключении передач	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTEBR3FJ90S005082	LC 150	1GD 8039234	36299	24.11.2015	15.01.2018	4
<input type="checkbox"/>	18/25262/R400	AUDIO AND NAVIGATION	Bluetooth	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTEBR3FJ70K075326	LC 150	1GD 8222279	3297	10.10.2017	06.02.2018	3
<input type="checkbox"/>	18/25334/R400	GEARBOX	Вибрация при равномерном движении	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTEBR3FJ90S005082	LC 150	1GD 8039234	36299	24.11.2015	13.02.2018	0
<input type="checkbox"/>	18/25340/R400	ENGINE MECHANICAL	Большой расход масла	Закрыт	Мирошкин Евгений Викторович	JTEBR3FJ30K046275	LC 150	1GD 8138203	28047	06.12.2016	13.02.2018	0

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

3) руководство по гарантийному обслуживанию (одна книга для использования сотрудниками находится в инженера по гарантии, вторая книга в отделе качества),



TOYOTA

СТРЕМИТЬСЯ
К ЛУЧШЕМУ

Руководство
по гарантийному
обслуживанию
автомобиля Toyota



4) руководства по эксплуатации автомобиля (располагаются по ссылке «\\agat34-tvfs\cf\$\Service_Stella\4 Важные документы\Руководства по авто»).



Процесс подготовки сервисного консультанта к визиту клиента.

1. Сервисный консультант обязан заблаговременно проверять свою запись на день. По всем клиентам сервисный консультант проверяет информацию:
 - 1) правильность оформления заявки на ремонт: причина обращения, работы и товары, указанные в заявке на ремонт. Обращает внимание на:
 - необходимость тестовой поездки,
 - необходимость подключения технического лидера к приему автомобиля, будет ли являться ремонт технически-сложным,
 - не является ли обращение клиента повторным.

Сервисный
консультант

Открыть заявку | Открыть ЗН | Создать ЗН | 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.](#)

ТО-20 14700+баллы=11760р

Вид ремонта:

Редактировать работы | [Добавить из заказ-наряда](#) | [Нет сервисных кампаний.](#)

Сервисная кампания:

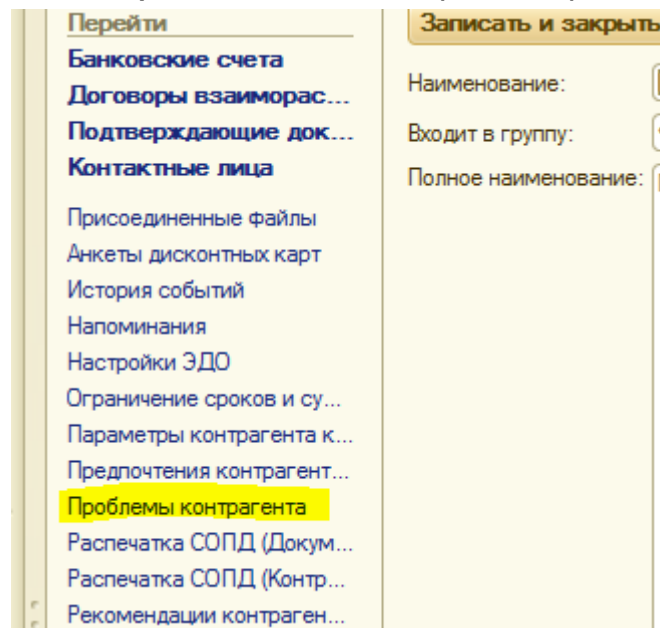
Работа	Норматив	Количество
ТО-20 000 (Camry-50 GSV50L 2GR 3.5) ТЦ Вос...	1,300	1,000
Ревизия направляющих тормозных суппорто...	0,500	1,000

2) историю обслуживания автомобиля, проведенные рекомендованные работы, установленное дополнительное оборудование, актуальные рекомендации, данные в предыдущих заказ-нарядах (процесс использования истории описан в разделе «Процесс подготовки технического лидера к визиту клиента» пункт 2),

3) предыдущие обращения клиента, возможен просмотр из карточки контрагента, а также из журнала обращений.

Для просмотра предыдущих обращений в карточке контрагента в разделе навигации (левая часть

окна) необходимо выбрать «Проблемы клиента»,



Журнал обращений.

Обращения

Создать [иконки] Найти... [иконки] Реестр [иконки] Дополнительно Заполнить классификацию Все действия

Организация: [выбор] Подразделение: [выбор]

Категория обра...	Номер	Дата регистрации обращения	Дата	Дата решения	Повторный ремонт	Заявка MS Gandiva	Первопричина	Категория	Область	Предмет обра...	Контрагент	Автомобиль	Источник обра...
Событие	АС00006885	22.05.2013	24.05.2013 19:24:44	25.05.2013				N-Негативные ...	A-Сервисное о ...	NA02-Отказ в р...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон
Благодарность	ОС00000492	15.07.2013	15.07.2013 12:42:32	16.07.2013				P-Положительно...	A-Сервисное о ...	PA01-Уровень ...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон
Благодарность	АС00010034	09.09.2013	12.09.2013 19:30:45	12.09.2013				P-Положительно...	A-Сервисное о ...	PA01-Уровень ...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон
Благодарность	АС00011750	11.11.2013	11.11.2013 18:39:47	11.11.2013				P-Положительно...	A-Сервисное о ...	PA01-Уровень ...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон
Благодарность	АС00014067	11.02.2014	11.02.2014 18:28:05	11.02.2014				P-Положительно...	A-Сервисное о ...	PA01-Уровень ...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон
Запрос	АС00016180	12.05.2014	12.05.2014 15:08:13	29.05.2014				E-Запросы-Пре...	A-Сервисное о ...	EA04-Вопросы ...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон
Событие	АС00016179	12.05.2014	12.05.2014 15:10:03	29.05.2014				N-Негативные ...	A-Сервисное о ...	NA05-Качество ...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон
Благодарность	АС00018421	11.10.2014	11.10.2014 16:15:38	11.10.2014				P-Положительно...	A-Сервисное о ...	PA01-Уровень ...	Ветохин Юрий ...	Toyota Land Cru...	Обзвон

4) наличие запасных частей на складе, необходимых для выполнения технического обслуживания или ремонта,

Проверку необходимых запасных частей возможно осуществить из заявки на ремонт в планировании. Для этого необходимо перейти во вкладку «Работы» и нажать на «Редактировать

работы».

Открыть заявку | Открыть ЗН | Создать З-Н | Записать | Мойка | Создать резерв | X

Статус визита клиента:

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

3. Информация о работах:

[Многострочный режим: Выкл.](#)

ТО-20 14700+баллы=11760р

Вид ремонта:

Редактировать работы | [Добавить из заказ-наряда](#) | [Нет сервисных кампаний](#)

Сервисная кампания:

Работа	Норматив	Количество
ТО-20 000 (Camry-50 GSV50L 2GR 3.5) ТЦ Вос...	1,300	1,000
Ревизия направляющих тормозных суппорто...	0,500	1,000

В открывшемся окне, есть возможность просмотра всех запланированных работ и материалов, с отображением текущего остатка на складе.

Планирование сервиса

Текущий класс: Toyota Camry VII XW7BKYFK, 3,5; 6 - AT / автомат; Седан ...Q

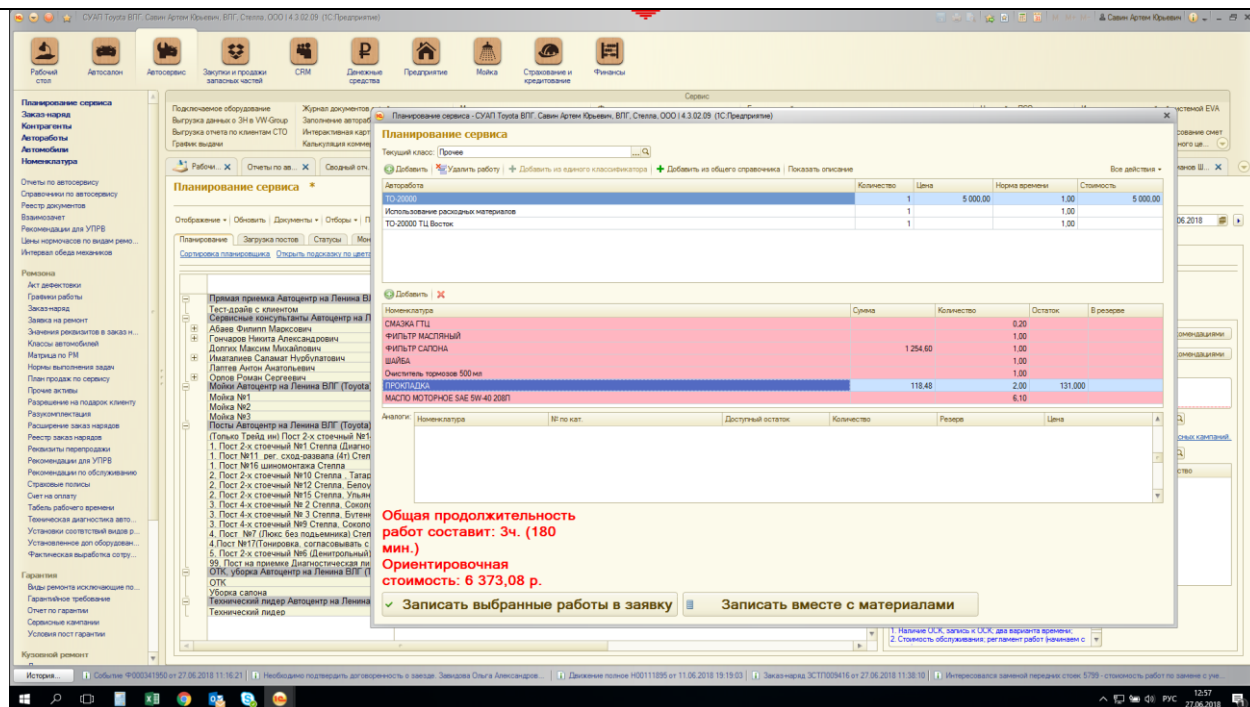
+ Добавить Удалить работу + Добавить из единого классификатора + Добавить из общего справочника Показать описание

Авторабота	Количество	Цена	Норма времени	Стои
ТО-20 000 (Camry-50 GSV50L 2GR 3.5) ТЛС Восток	1	7 380,00	1,30	

+ Добавить

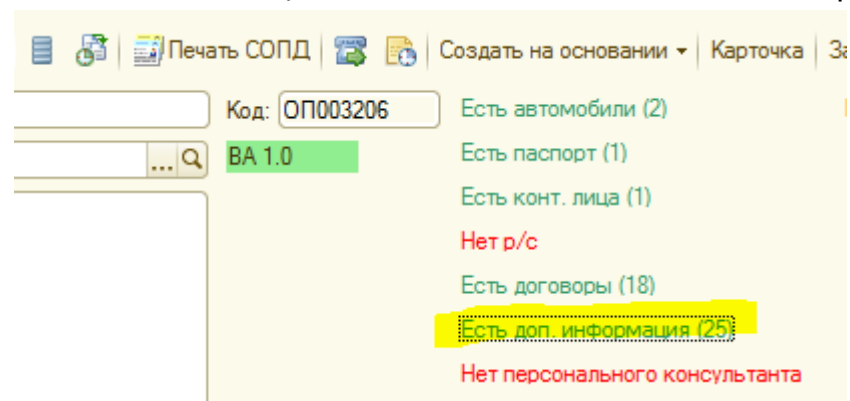
Номенклатура	Сумма	Количество	Остаток	E
Очиститель деталей тормозов и деталей сцепления	280,00	1,00	288,000	
ФИЛЬТР МАСЛЯНЫЙ	400,00	1,00	90,000	
ПРОКЛАДКА	68,16	1,00	176,000	
ФИЛЬТР САЛОНА УГОЛЬНЫЙ CAMRY 06, LC200, RAV4, LC150, HIGHLANDER	2 422,92	1,00	96,000	
МАСЛО МОТОРНОЕ SAE 5W-40 208Л	3 205,43	6,10	276,000	

В случае отсутствия необходимой з/ч строка выделяется красным цветом.



5) характеристикой и дополнительной информацией о клиенте. Возможность просмотра есть из карточки контрагента и в карте сервиса.

Для просмотра характеристики и дополнительной информации из карточки контрагента, необходимо выбрать поле «Есть доп. информация» (поля является активным и выделенным зеленым цветом, только если есть внесенная информация по контрагенту).



Пример заполненной информации о клиенте в карточке контрагента.

Форма ввода информации о клиенте

Контрагент: Мищенко Андрей Викторович

Связи между контрагентами (0) Проблемы контрагента (0)

Предпочитаемый способ связи:

Предпочитаемое время звонка: Весь день

Добавить |

Все действия

Тип информации	По справочнику	Содержание	Дата заполнения	Автор
Другой а/м в семье	авенсис	есть авенсис, теперь пользуется сын	23.01.2017	Бугаёв Дмитрий Михайлович
Место обслуживания а/м	ТЦ Волгоград	агат	23.01.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Состав семьи, возраст	Женат, один ребенок	есть сын 18-20 лет	23.01.2017	Бугаёв Дмитрий Михайлович
Шинный отель	Пользуется ШО	планирует воспользоваться ШО после того как заберет авто	23.01.2017	Бугаёв Дмитрий Михайлович
Дата след. тех.осмотра		нет информации	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Срок действия ОСАГО		нет информации	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Возраст членов семьи		20 лет сын	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
План покупок а/м семьей		Сын ездит на авенсисе. Будет менять после института в 2019	24.01.2017	Бугаёв Дмитрий Михайлович
Планируемый срок эксплн		5 лет	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Где проводит кузовной р-т		агат	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Помощь на дороге		нет	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
ТРЕБОВАНИЯ К ТО		Качество	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Предпочитаемый напиток		кофе	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Приоритеты /Горячие точки		надежность комфорт	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Где проводит время обслуж		не в ДЦ	19.08.2017	Сальников Евгений Валерьевич
Отношение к а/м		бережное	09.11.2017	Хазов Антон Сергеевич
Иные о проблемах в СЦ/ОП		нет	09.11.2017	Хазов Антон Сергеевич

В карте сервиса данная информация дублируется из карточки контрагента и наоборот.

Пример заполненной информации по клиенту в карте сервиса.

Записать и закрыть

Актуальные маркетинговые акции

Дополнительно

Все действия

Статус: Открыта

ВЛГ, Стелла, ООО: Сервис продажи на Ленина: Гончаров Никита Александрович

Связанные карты сервиса

Сделки CRM (0)

Ответственный СК: Гончаров Никита Александрович

Назначить СК

по клиенту (1)

Количество бонусных баллов

Последний контакт:

по автомобилю (1)

Страховые полисы

Ближайшее напоминание:

с:

по:

Статус клиента: Лояльный

Клиент

История обслуживания

Рекомендации

Аксессуары

События

Удовлетворенность

Контрагент: Мищенко Андрей Викторович

BA 1.0

Автомобиль: Toyota Camry VII Жемчужно-белый перламутр Год выпуска 2

Телефон: (902) 3610803

Дата реализации: 23.01.2017

Возраст: 1 г. 0 м.

E-mail: amischenko@lukoilvmu.ru

Пробег: 19 943

Распечатка СОПД: 03.12.2015

Регион: 400121, Волгоградская обл. Волгоград г, им Кропоткина ул, дом № 13, квартира 27

Проверить сервисные кампании

Основной контакт:

Все действия

Добавить

Иконки

Иконки

Иконки

Иконки

Иконки

Тип информации	Содержание	Дата заполнения	По классификатору	Автор	Подсказка
Другой а/м в семье	есть авенсис, теперь пользуется с...	23.01.2017	авенсис	Бугаёв Дмитрий Михайлович	
Место обслуживания а/м	агат	23.01.2017	ТЦ Волгоград	Сальников Евгений Валерьевич	Где обслуживаются а/м клиента, а/м принадлежащие членам его семьи
Состав семьи, возраст	есть сын 18-20 лет	23.01.2017	Женат, один ребенок	Бугаёв Дмитрий Михайлович	
Шинный отель	планирует воспользоваться ШО по...	23.01.2017	Пользуется ШО	Бугаёв Дмитрий Михайлович	Есть ли у клиента доп. комплект резины и где он ее хранит
Дата след. тех.осмотра	нет информации	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	Дата и место прохождения техосмотра для а/м старше 3 лет
Срок действия ОСАГО	нет информации	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	
Возраст членов семьи	20 лет сын	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	
План покупок а/м семей	Сын ездит на авенсисе. Будет мен...	24.01.2017		Бугаёв Дмитрий Михайлович	План покупок/замен а/м членами семьи клиента и знакомыми
Планируемый срок экспл-ии	5 лет	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	
Где проводит кузовной р-т	агат	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	
Помощь на дороге	нет	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	Подключение к программе "Попомощь на дороге"
ТРЕБОВАНИЯ К ТО	Качество	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	Требования клиента при проведении ТО
Предпочитаемый напиток	кофе	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	
Приоритеты /Горячие точки	надежность комфорт	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	
Где проводит время обслуж	не в ДЦ	19.08.2017		Сальников Евгений Валерьевич	

2. Сервисный консультант открывает заказ-наряды, на основании заявок на ремонт на всех клиентов, которые есть в базе и автомобили которых, также зарегистрированы в базе. Для создания заказ-наряда на основании заявки на ремонт, в планировании сервиса необходимо выбрать конкретную заявку на ремонт (запись), в открывшемся диалоговом окне нажать на кнопку «Создать з-н».

Сервисный консультант

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

Статус визита клиента: Создать заказ наряд

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

1. Информация о клиенте:

Заказчик: Мищенко Андрей Викторович Q BA 1.0

[Предыдущие обращения клиента](#) [Не брал подменные автомобили](#)

Телефоны:

Представитель заказчика: Q Доверенность не нужна

[Нет открытых заказов.](#)

[За контрагентом долг не числится](#)

Ответственный СК: Гончаров Никита Александрович

Карта сервиса:

Платательщик: Q

Договор взаиморасчетов: Q

В случае, когда клиент, либо автомобиль у нас ни разу не были, заказ-наряд создается после занесения клиента и автомобиля в базу в момент заезда.

Заказ-наряд заполняется работами и товарами из заявки на ремонт, статус заказ-наряда по умолчанию устанавливается на «Предварительная запись». При необходимости сервисный консультант выбирает данный статус вручную.

Заказ-наряд хранится в электронном виде в 1С до момента заезда клиента на сервис.

Лист ознакомления с Процедурой подготовки к визиту на ТО и ТР

[illegible]