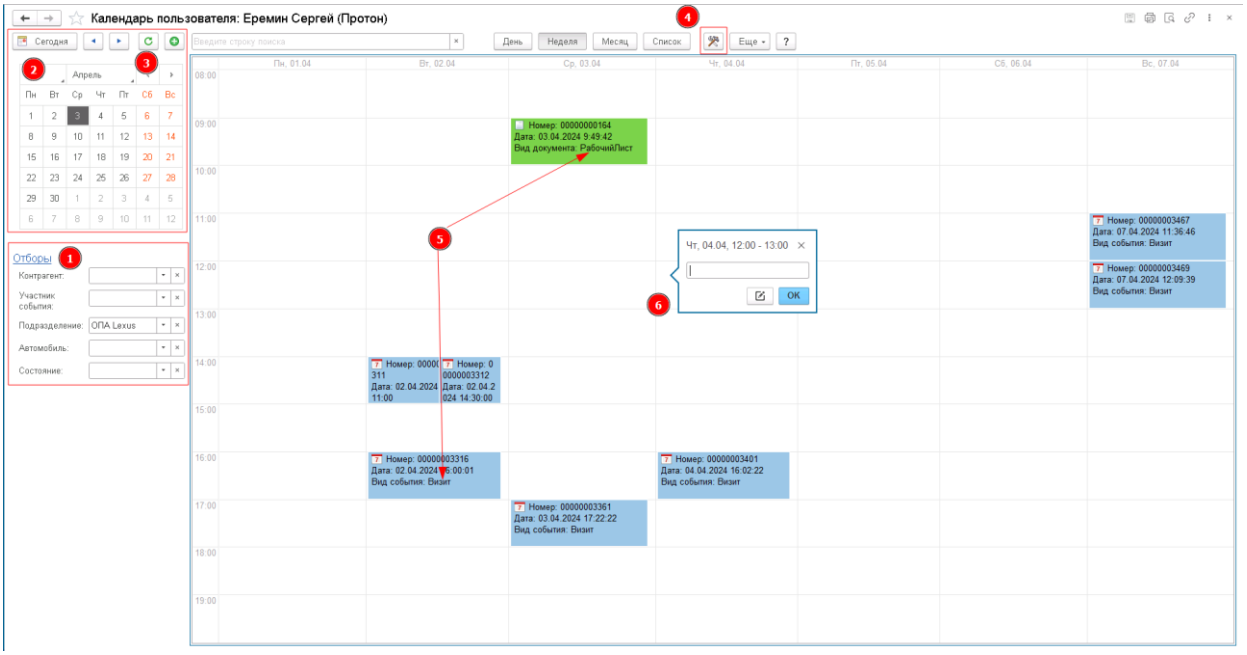
Процедура продажи автомобиля

1. Календарь пользователя.
2. Документ Событие.
3. Создание карточки контрагента.
4. Создание договора взаиморасчетов.
5. Создание карточки автомобиля.
6. Рабочий лист.
6.1 Рабочий лист — Клиент.
6.2 Рабочий лист — Взаимодействие.
6.3 Рабочий лист — История клиента.
6.4 Рабочий лист — Подбор автомобиля.
6.5 Резервирование автомобиля
6.6 Рабочий лист — Подбор автомобиля
6.7 Рабочий лист — Сделка
7. Тест-драйв.
7.1 Планировщик тест-драйва.
8. Рабочий лист кредитного отдела.
9. Рабочий лист отдела страхования.
10. Заказ клиента на автомобиль.
11. Заказ поставщику на автомобиль.
12. Поступление автомобиля.
13. Реализация автомобиля.
14. Счет на оплату за автомобиль.
15. Изменение цен на автомобили.
16. Скидки и маркетинговые программы.
17. Функционал Администратора салона,
фиксирование визита клиента.

1. Календарь пользователя

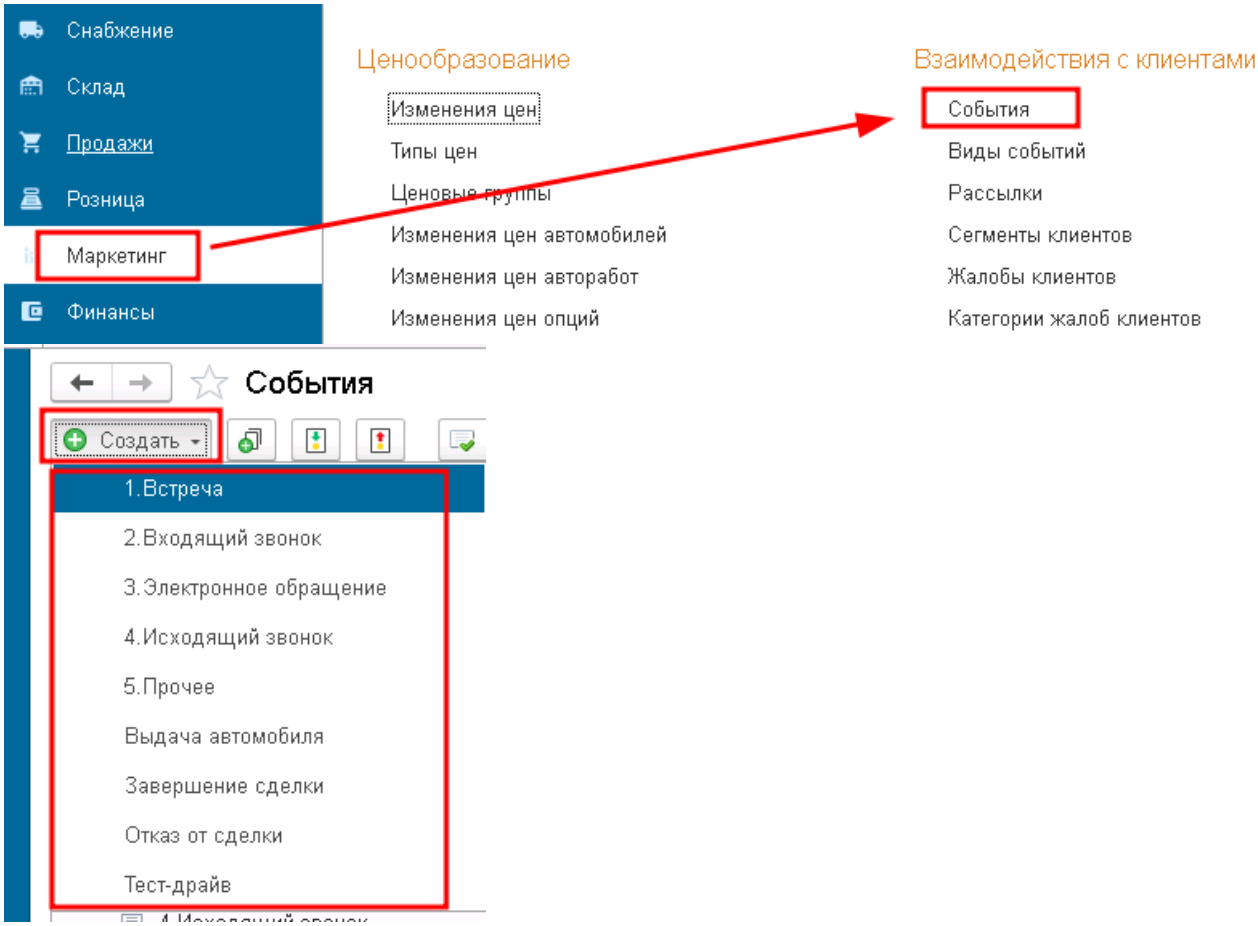
Календарь пользователя - один из основных инструментов для работы МОП, в нем отображаются все запланированные события, переданные лиды от коллег, созданные документы. Находится: Главное — Сервис — Календарь пользователя.
Функционал календаря в себя включает:
1 — блок настроек для отображения необходимых документов
2 — календарь для выбора даты
3 — кнопка обновить, в настройках можно настроить автообновление планировщика.
4 — кнопка настроек, позволяет настроить временные параметры календаря, отображаемые документы и настройки цветовой гаммы для выделения различных документов.
5 — окно планирования, в нем отображаются созданные документы. Пример: мы видим Рабочий лист и Визит. При двойном клике на визит мы переходим в выбранный документ.
6 — при нажатии на пустое поле появляется всплывающее окно, которое позволяет в моменте создать документ Событие и зафиксировать контакт с клиентом.

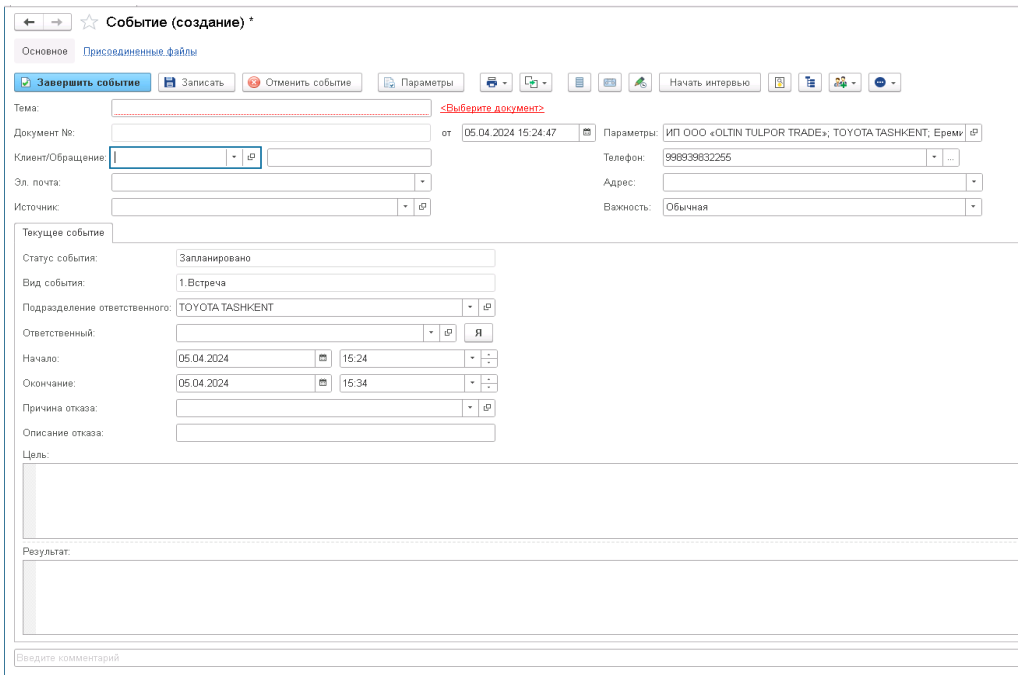


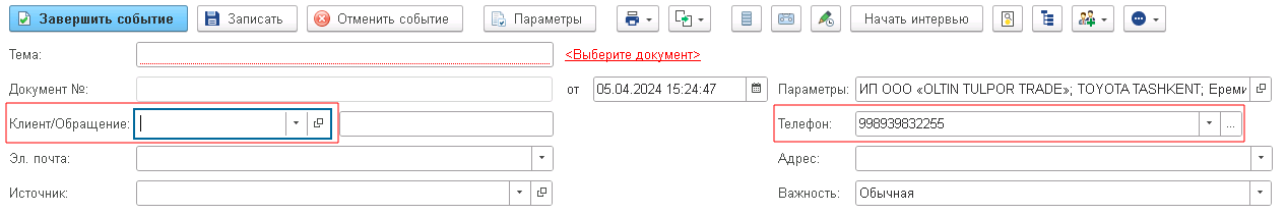
2. Документ Событие.

1) Взаимодействие с клиентом менеджер фиксирует в документе Событие. При входящем звонке документ Событие создается автоматически, при визите клиента в ДЦ - создаем вручную.

- Маркетинг — Событие — Создать (выбираем тип события из предложенного списка)





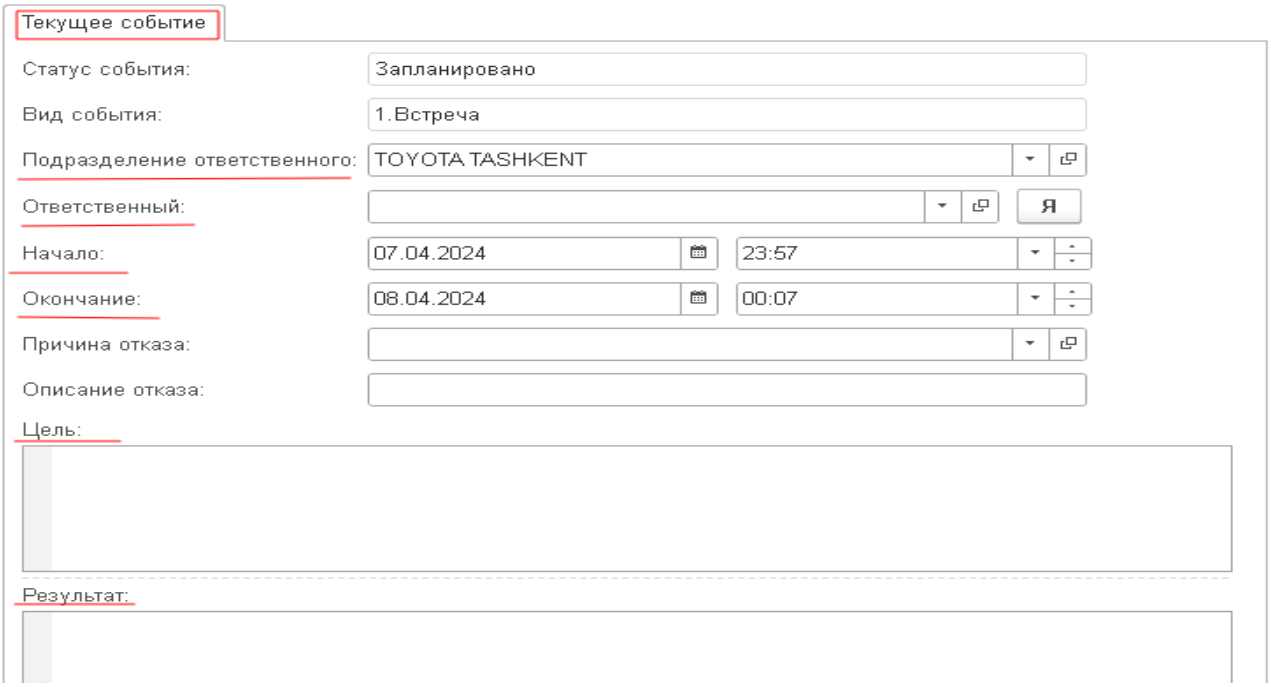


2) Заполняем информацию по контрагенту и событию.

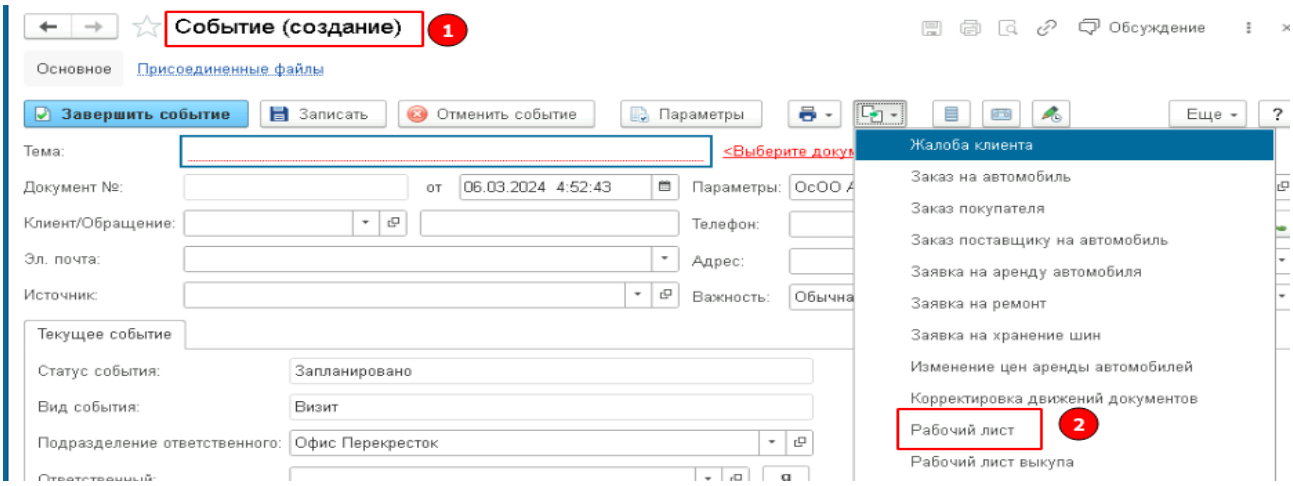
- При входящем звонке определяется номер телефона, если карточка контрагента уже была создана, информация подтягивается из карточки автоматически, заполняя необходимые поля по контрагенту.
- Если контрагент в базе отсутствует, то создаем новую карточку контрагента.
- Заполняем блок с информацией по событию, данные поля позволяют зафиксировать необходимую информацию и временные рамки после общения с клиентом.

!!!В поле начало можно установить более позднюю дату и запланировать контакт на любой день. Запланированное событие отобразиться в календаре пользователя.

- Документ Событие со всеми внесенными данными и информацией можно передать на другого сотрудника ДЦ, заполнив поле Ответственный ФИО сотрудника.
- Завершить событие.

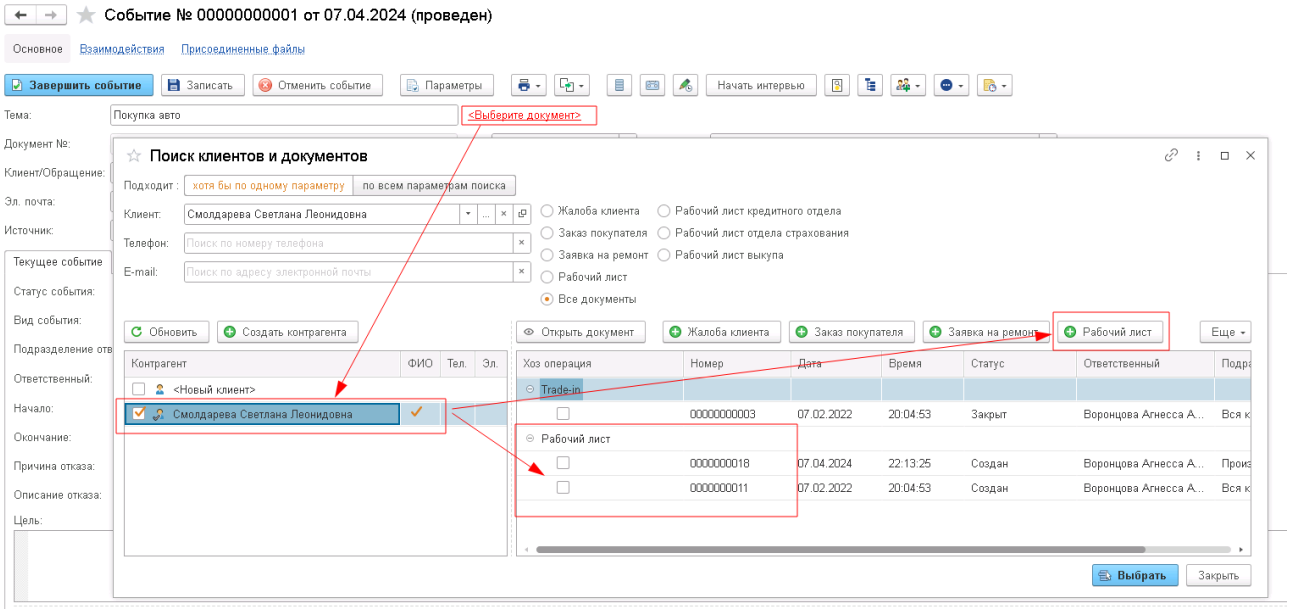


3) Сотрудник ОПА может создать Рабочий лист на основании документа Событие, либо из раздела Заказ автосалона — Взаимодействие — Рабочие листы — Создать.

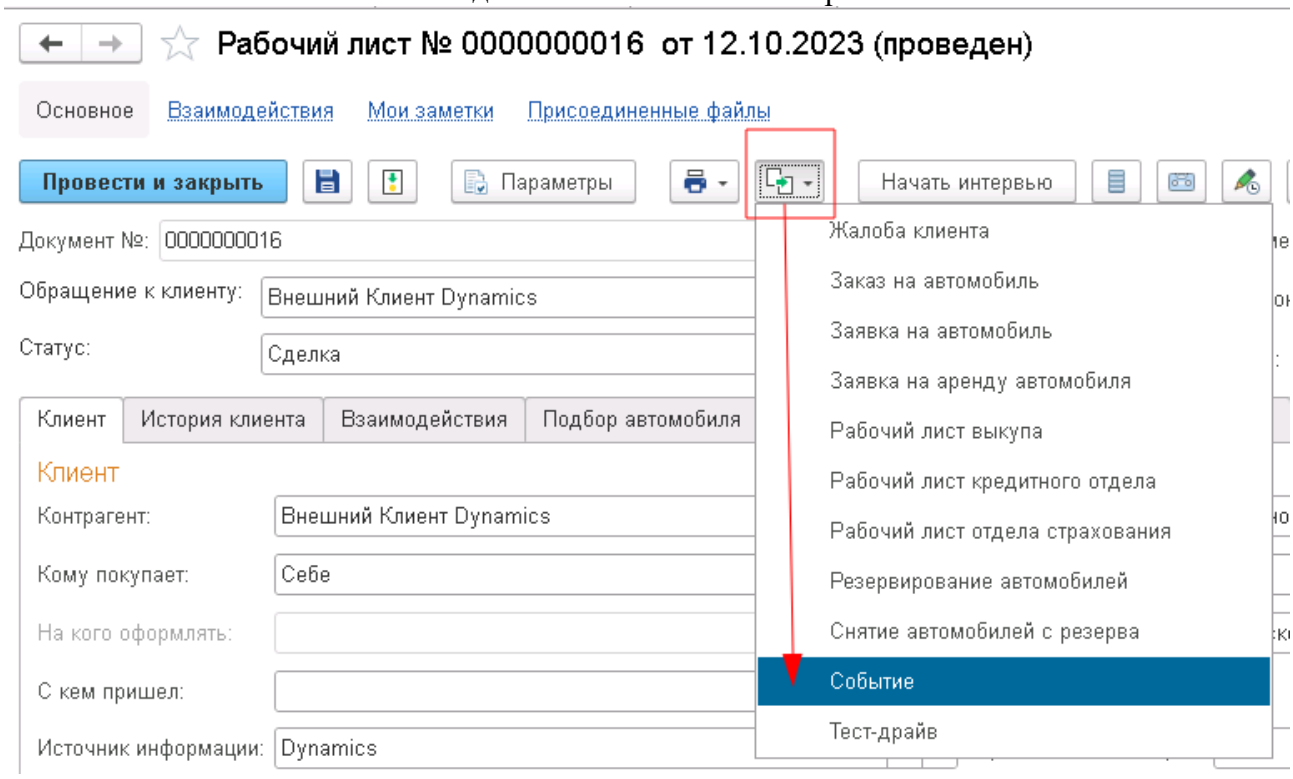


4) Документ события можно привязать к Рабочему листу, либо к другому ранее созданному документу, по которому работали с клиентом.

- В документе Событие нажать «Выберите документ»
- Выбрать контрагента
- Создаем новый документ Рабочий лист, либо для привязки выбираем уже из созданных, если таковые имеются.



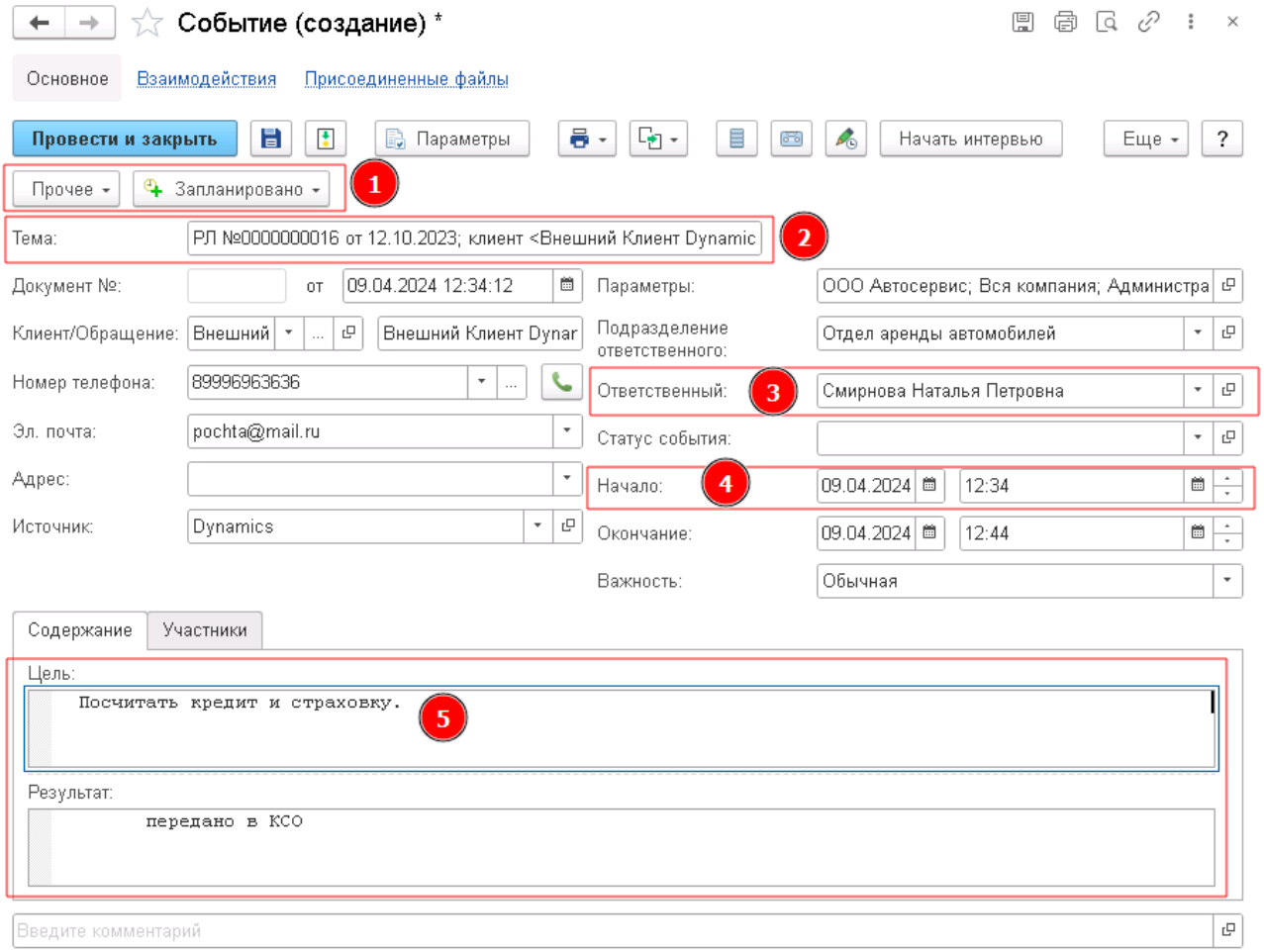
5) Документ Событие можно назначить на другого сотрудника, создав тем самым для него напоминание, которое отобразится в Календаре пользователя.
Передачу события (лида) можно сделать из любого документа.
Пример: создадим Событие на основании Рабочего листа и отправим в отдел КСО.
А - в Рабочем листе нажимаем создать на основании и выбираем Событие



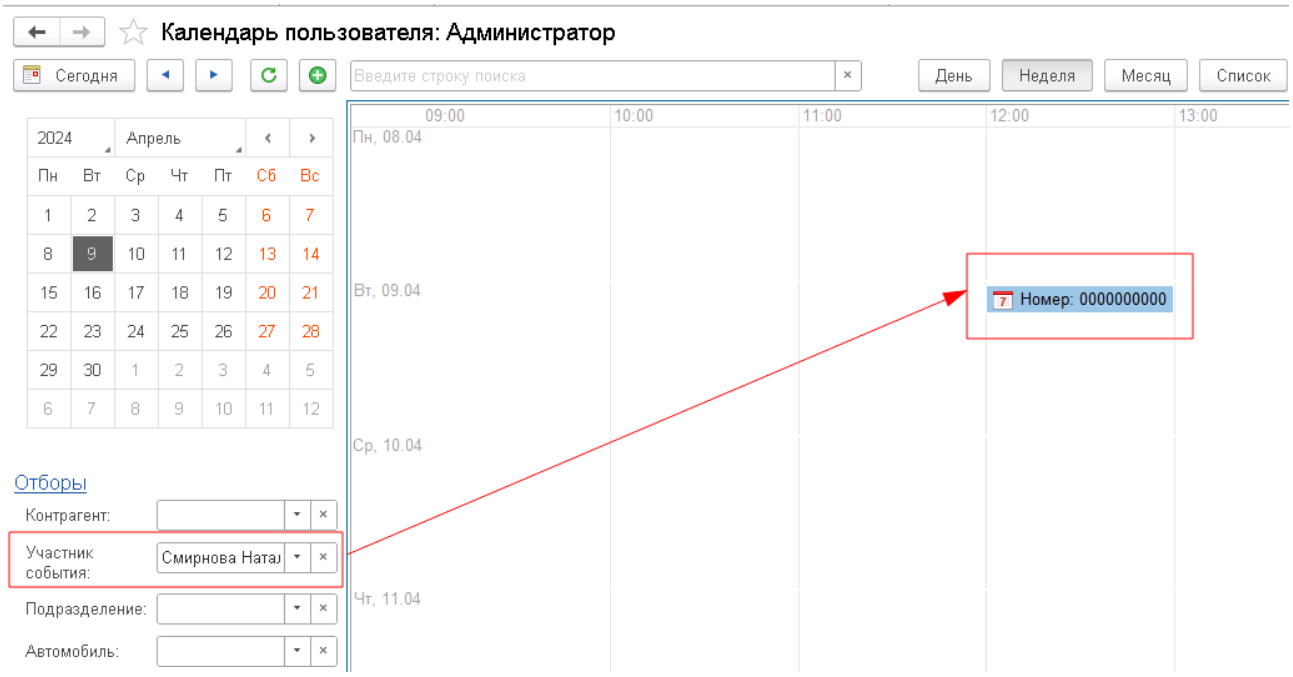
Б — в документе Событие заполняем все необходимые поля:

1 — Статус события Запланировано
2 — В теме будет отображаться документ основания, где можно посмотреть информацию по сделке
3 — выбираем в поле Ответственный сотрудника КСО
4 — в поле начало проставляем дату и время, на которое требуется запланировать Событие

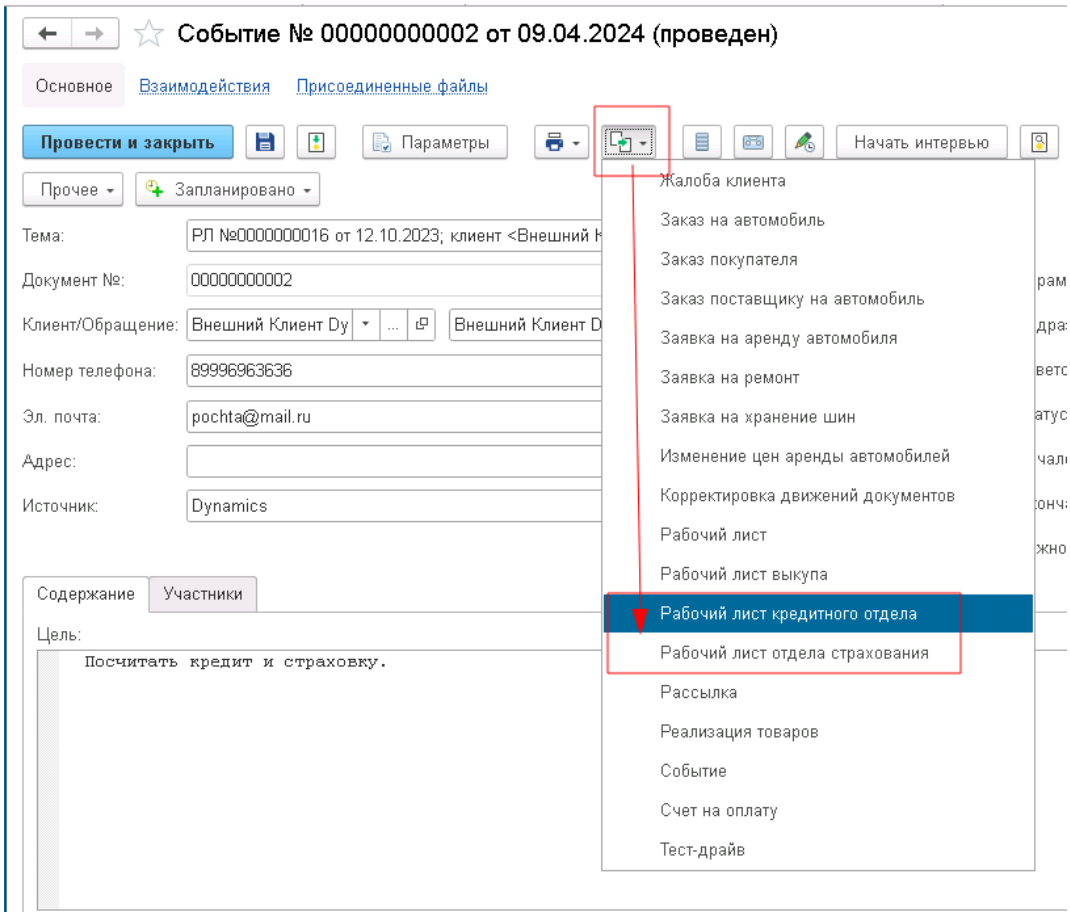
5 — в полях Цель и Результат прописываем информацию для КСО в свободной форме. Провести и закрыть.

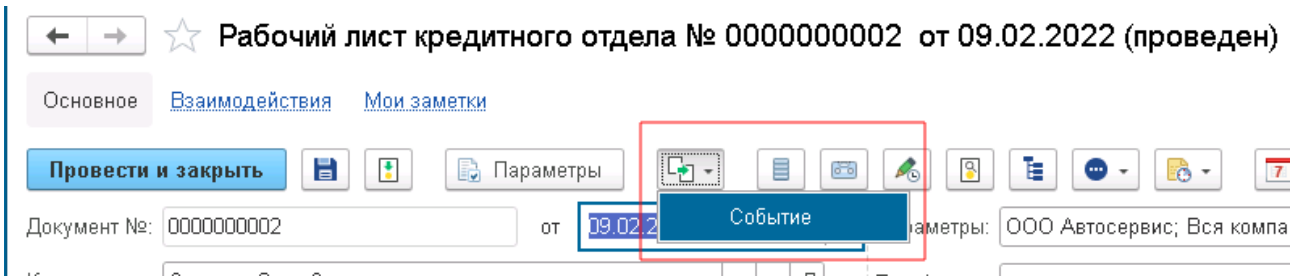


В — в календаре пользователя (сотрудника КСО) появилось переданное нами запланированное Событие.



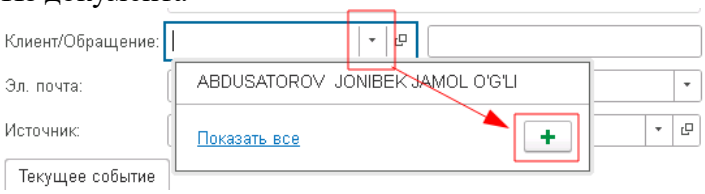
Г — сотрудник КСО переходит в событие, видит запрос от МОП, нажимает создать на основании и создает Рабочий лист кредитный/страховой. По завершению работы можно из Рабочего листа КСО создать на основании событие и передать его обратно ответственному по сделке МОП, событие отобразится в Календаре пользователя.





3. Создание карточки контрагента.

Создать карточку контрагента можно:
- Из документа



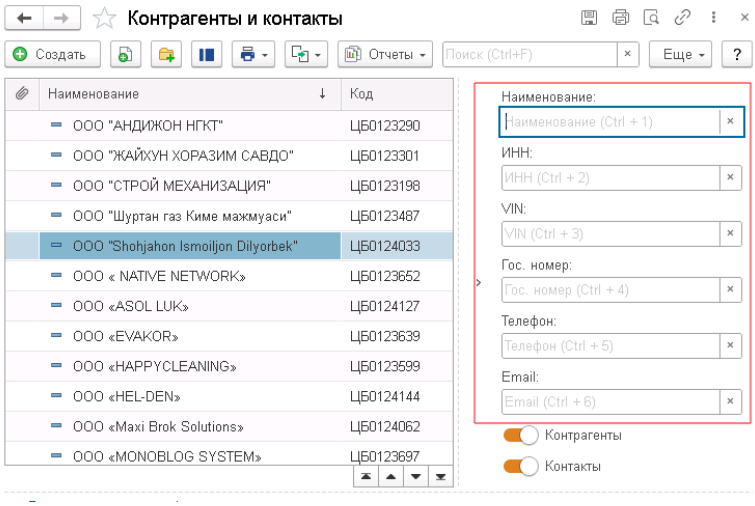
- Перейдя по пути Продажа автомобилей — Контрагенты и контакты — Создать.

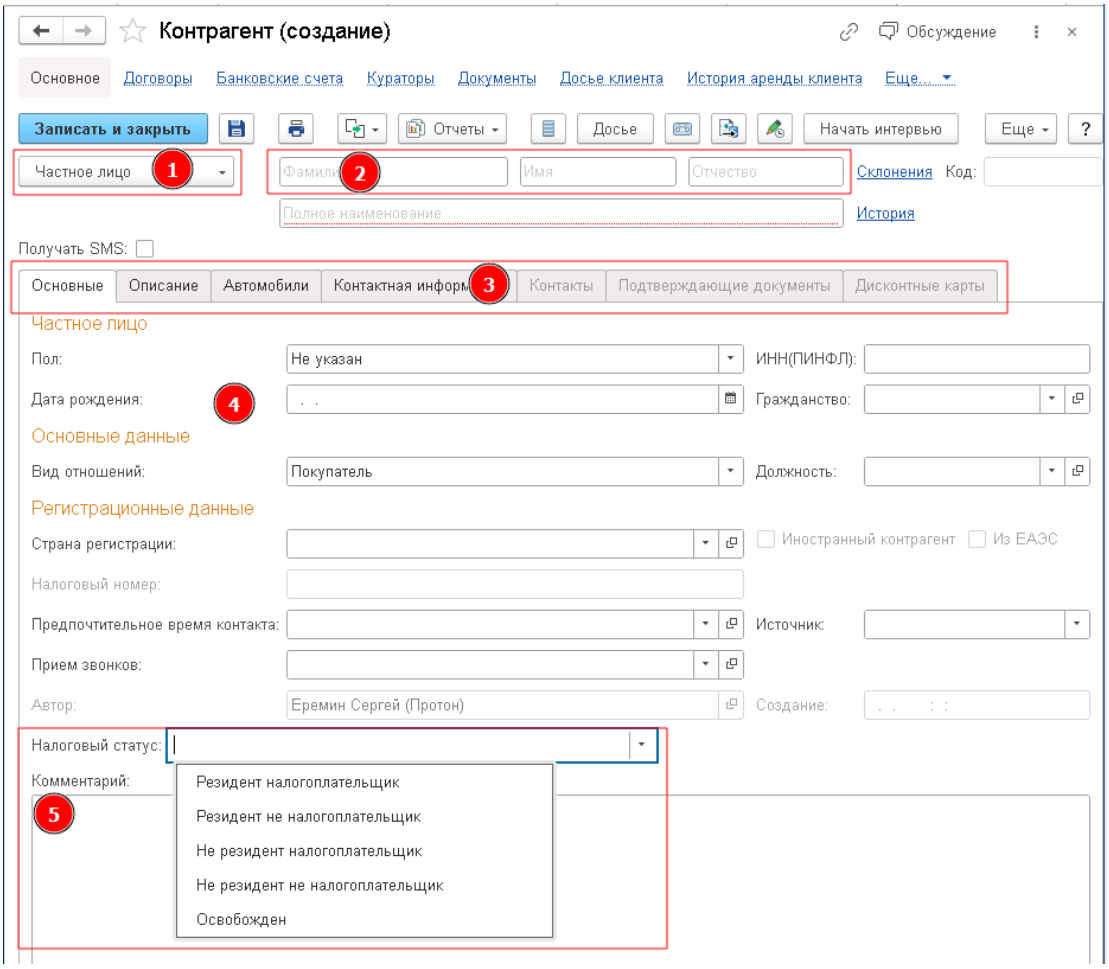
!!! Перед созданием новой карточки ОБЯЗАТЕЛЬНО проверяем есть ли информация по контрагенту в базе.

В справочнике Контрагенты и контакты проверяем наличие карточки по полям поиска, (т. к клиент мог поменять номер телефона, либо позвонить с другого номера, поменять фамилию, машину и т. д.)

Если найдена ранее созданная карточка, то актуализируем данные.

Если карточки нет, то создаем новую нажатием кнопки Создать.

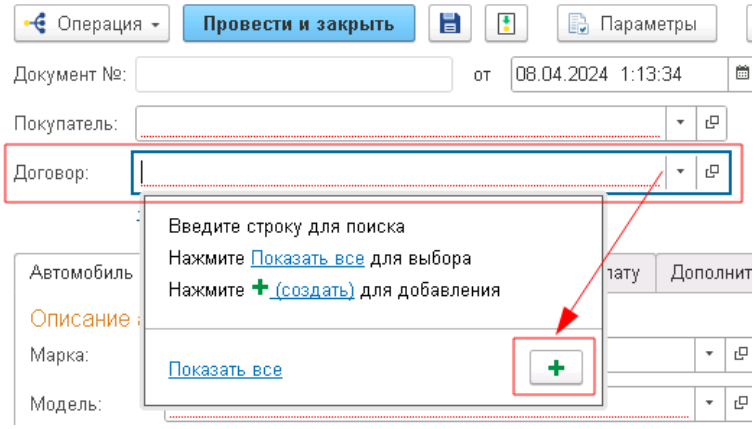




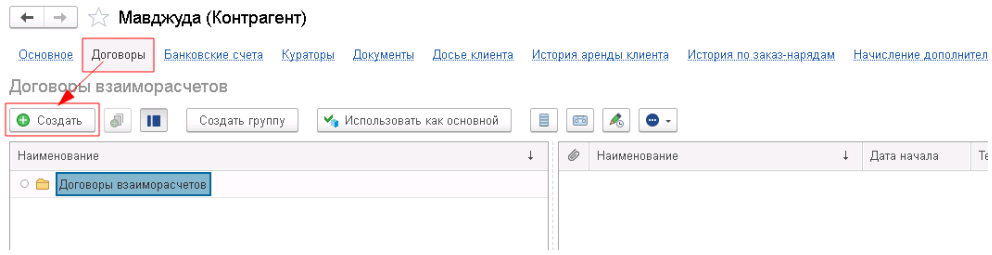
При создании карточки контрагента заполняем необходимые поля:
1 — Выбор формы собственности
2 — ФИО
3 — Вкладки с полями для заполнения.
- Основные — заполняем информацию по контрагенту (пол, дата рождения, ИНН)
- Автомобили - подтягиваем/создаем автомобиль контрагента
- Контактная информация - заполняем адреса, номера телефонов, почта и т. д.
- Подтверждающие документы — добавляем информацию по документам (паспорт, доверенность, водительское удостоверение и т.д.)
4 — Поля для заполнения
!!! 5 — Заполняем поле Налоговый статус, в дальнейшем по данному признаку проставляются ставки НДС и НСП
Завершаем создание карточки - Записать и закрыть.

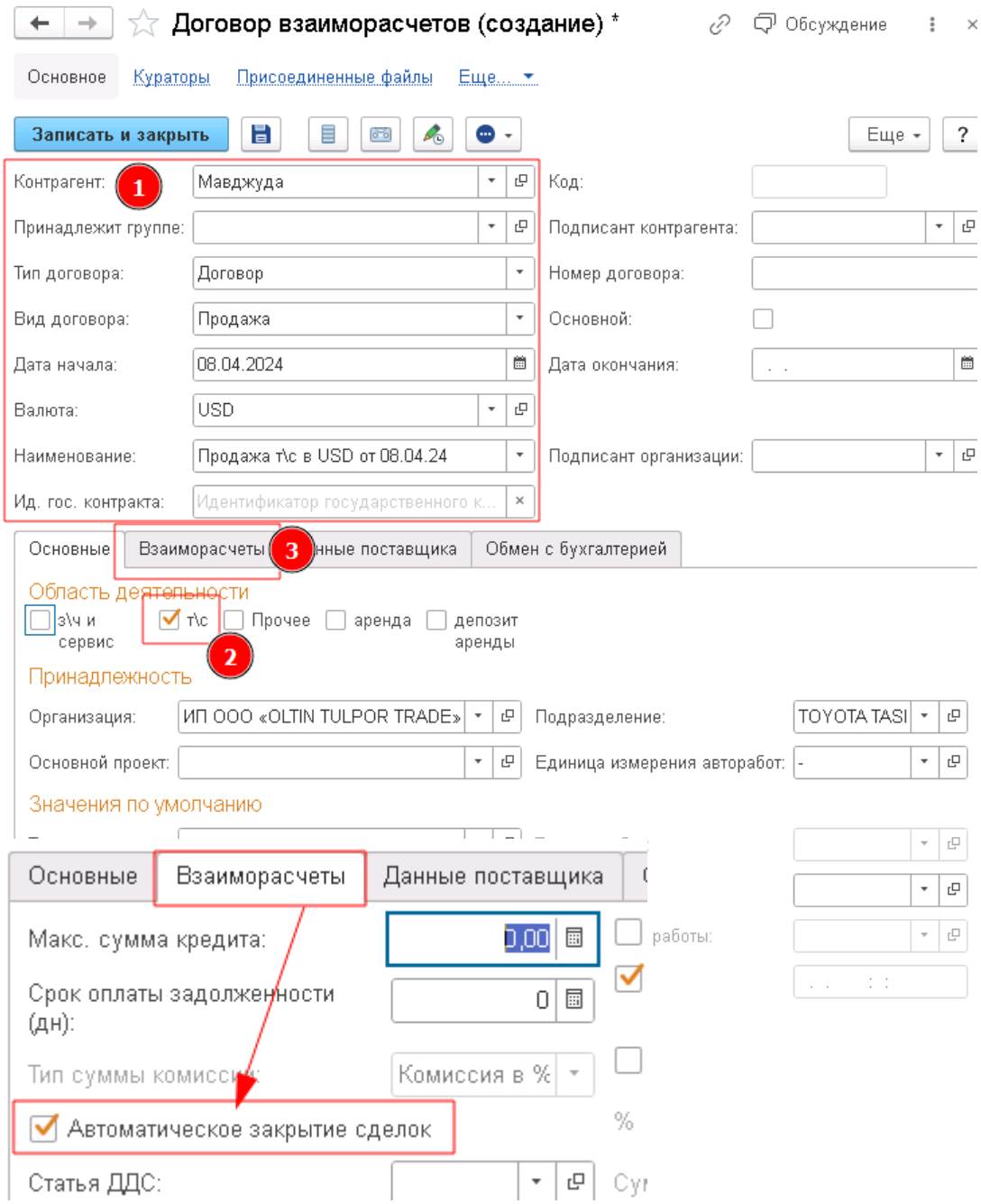
4. Создание договора взаиморасчетов

!!! Текущие договоры редактировать запрещается.
Договор взаиморасчетов можно создать:
1- из документа:
- нажать кнопку ✚, из строки для выбора договора
- нажать кнопку «Создать», из списка договор контрагента
- проверяем автоматически заполненные поля
- оставить галку «Т/С», остальные галки нужно снять
- на Вкладке «Взаиморасчеты» должна стоять галка «Автоматическое закрытие сделок»



2 - из карточки контрагента:
- ссылка Договоры - Создать

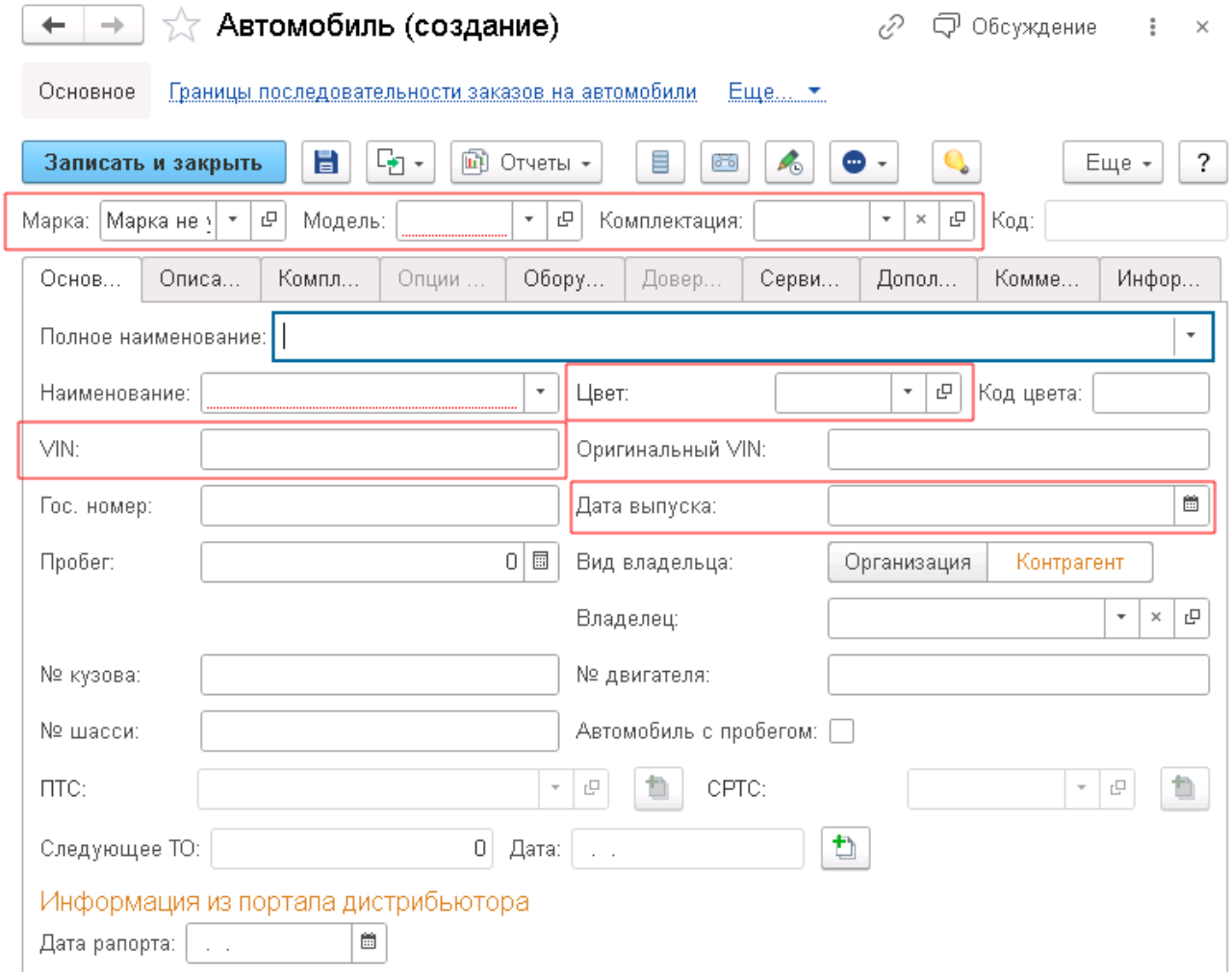


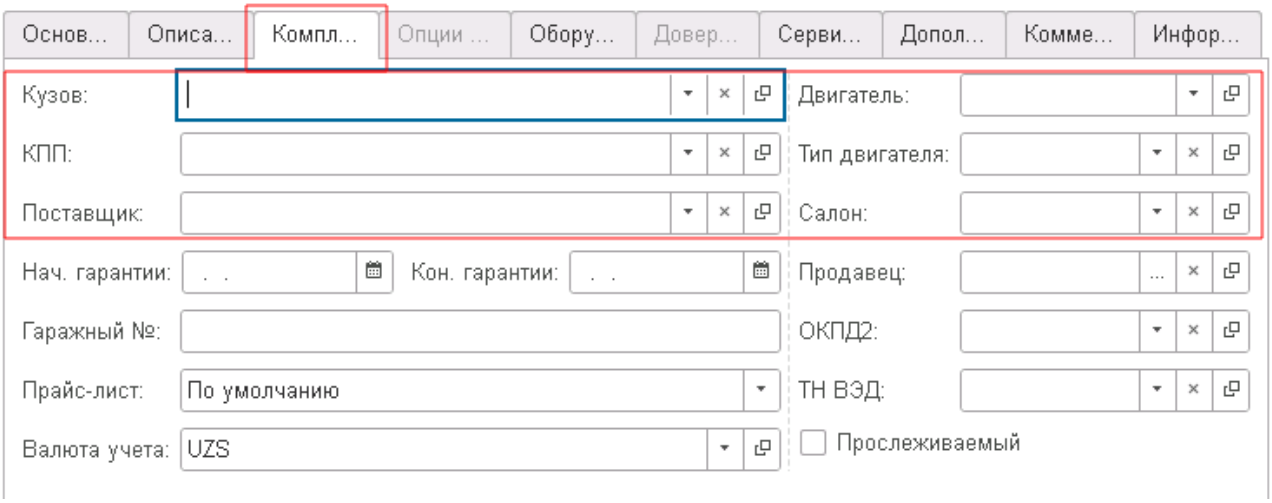


!!! При реализации автомобиля одному контрагенту в различной валюте, необходимо создать разные договоры, проставив нужную валюту.

5. Создание карточки автомобиля.

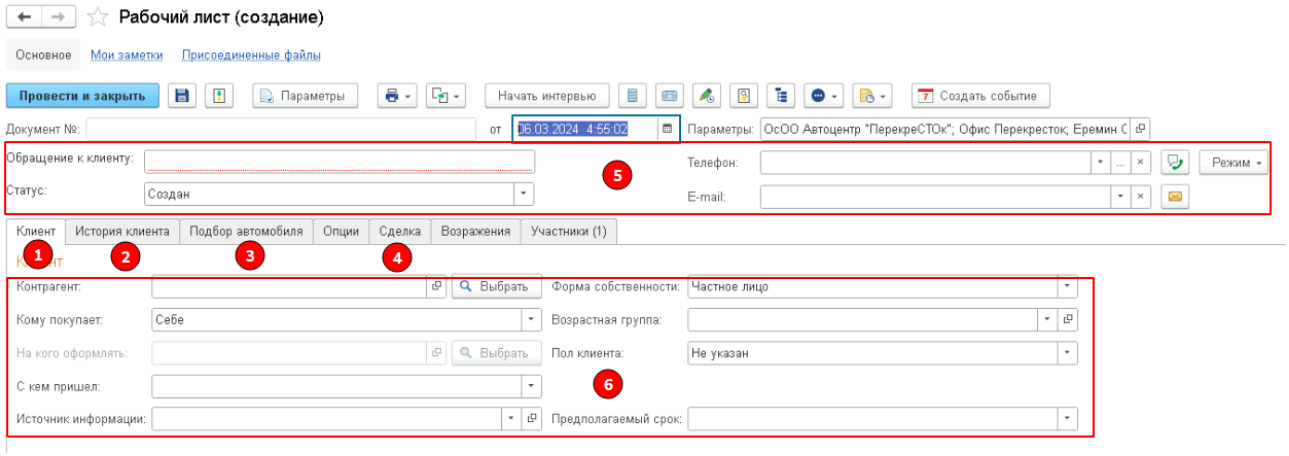
Для создания карточки автомобиля переходим в справочник автомобилей:
Продажа автомобилей — Справочники — Автомобили — Создать
- Перед созданием проверяем что VIN уникален. (Авто не принадлежит другому контрагенту)
- Заполняем поля Марка, Модель, Комплектация, VIN.
- Вкладка Комплектация и параметры, заполнить поля по комплектации автомобиля.
- Записать и закрыть.





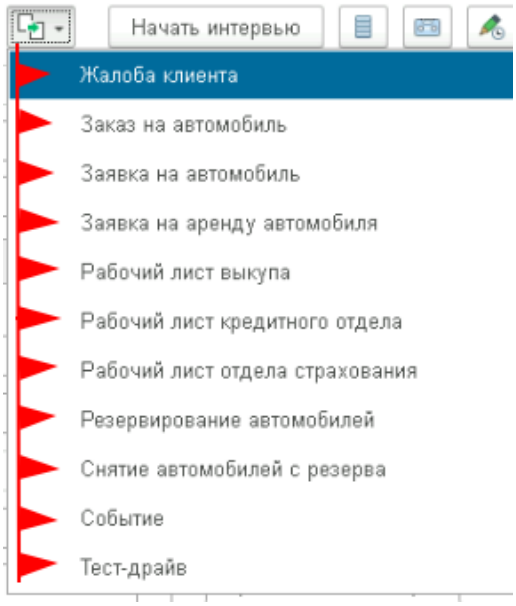
6. Рабочий лист

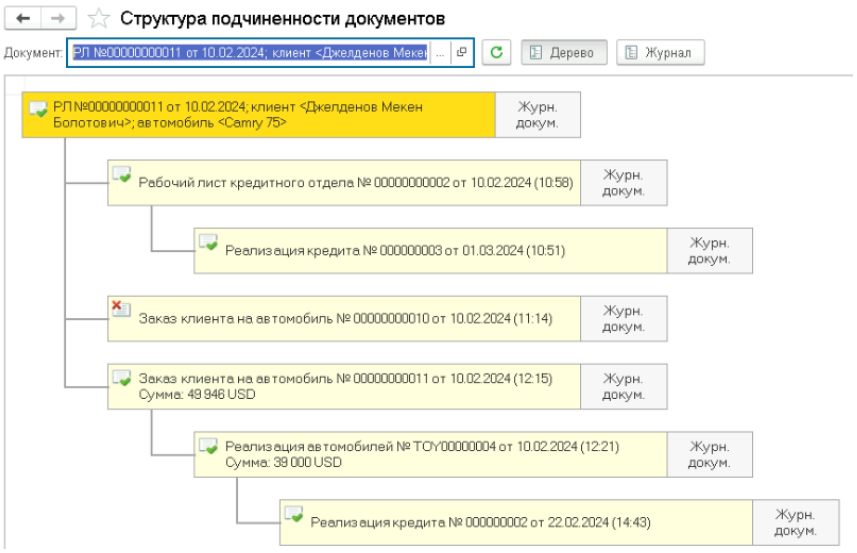
Рабочий лист (РЛ) основной документ сотрудника ОПА для работы с контрагентом при продаже автомобиля. Создать РЛ можно на основании документа Событие, либо перейдя по по пути Заказы автосалона — Взаимодействие — Рабочие листы — Создать.
В данном документе собирается вся информация по клиенту (звонки, события и т.д.)
Вкладка 1 — информация по клиенту, который участвует в сделке, блок (5,6).
Вкладка 2 — информация по всем взаимодействиям с клиентом. В данный раздел подтягиваются документы, связанные с РЛ, либо созданные на основании (например Событие, Тест-драйв и т. д.). Двойным кликом можно перейти в любой документ из списка.
Вкладка 3 — вкладка для подбора и резервирования автомобиля.
Вкладка 4 — в данной вкладке фиксируется информация, связанная с ценами и скидками.



На основании РЛ менеджер может создать почти все необходимые для работы документы. Использование данного функционала позволяет быстро создать любой документ. Важный плюс данной схемы создания документов в том, что создается группа связанных между собой документов, которые можно увидеть в разделе Структура подчиненности

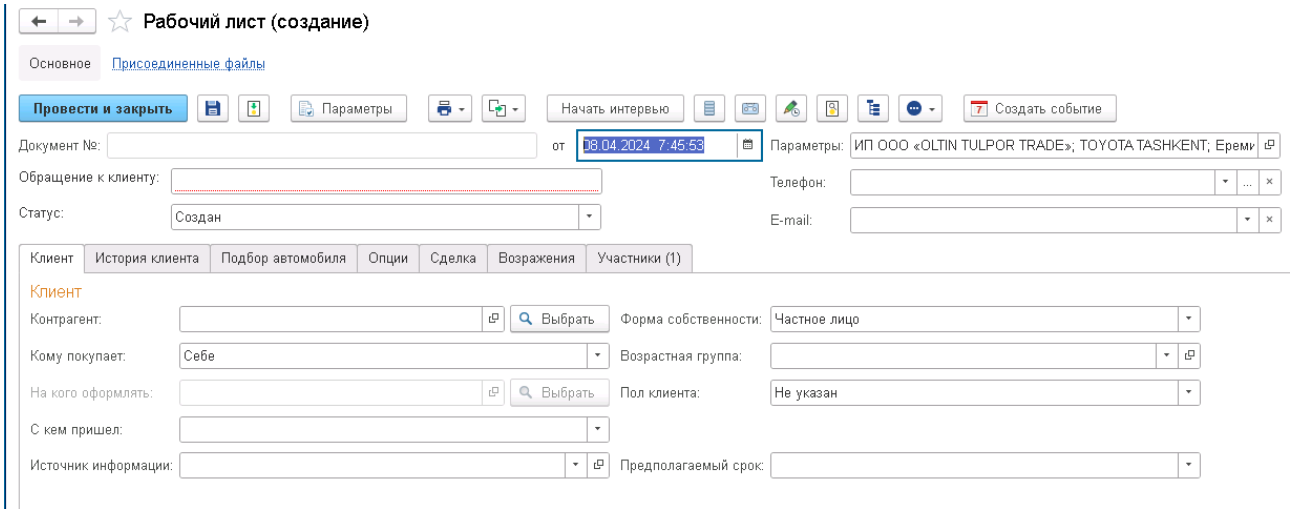
документов . Мы видим все этапы работы с клиентом в виде созданных документов. В каждый документ из списка можно перейти.





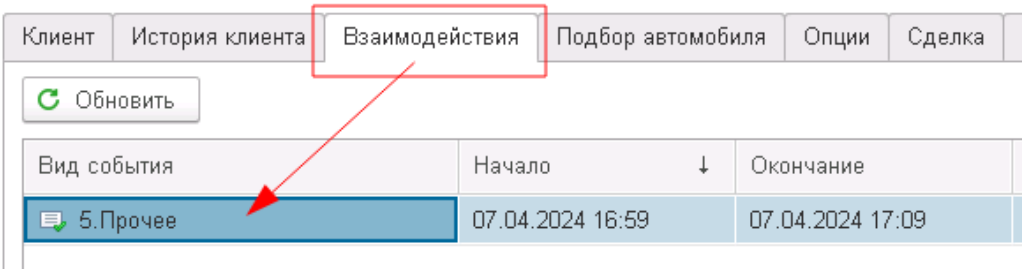
6.1 Рабочий лист — Клиент.

Заполняем поля с информацией по контрагенту (при создании РЛ на основании другого документа, инф по контрагенту заполняется автоматически):
- Обращение к клиенту в свободной форме.
- Поле Контрагент, ищем контрагента нажав кнопку Выбрать, открывается справочник контрагентов, либо создаем новую карточку контрагента.
- Заполняем поля телефон и E-mail.
- Заполняем оставшиеся поля во вкладке Клиент



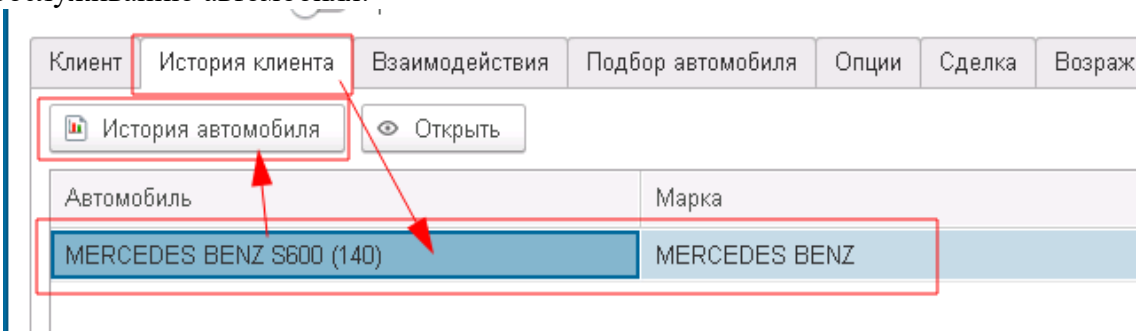
6.2 Рабочий лист — Взаимодействие.

Данная вкладка появляется после записи РЛ, в ней отображаются все зафиксированные контакты с контрагентом через документ Событие.



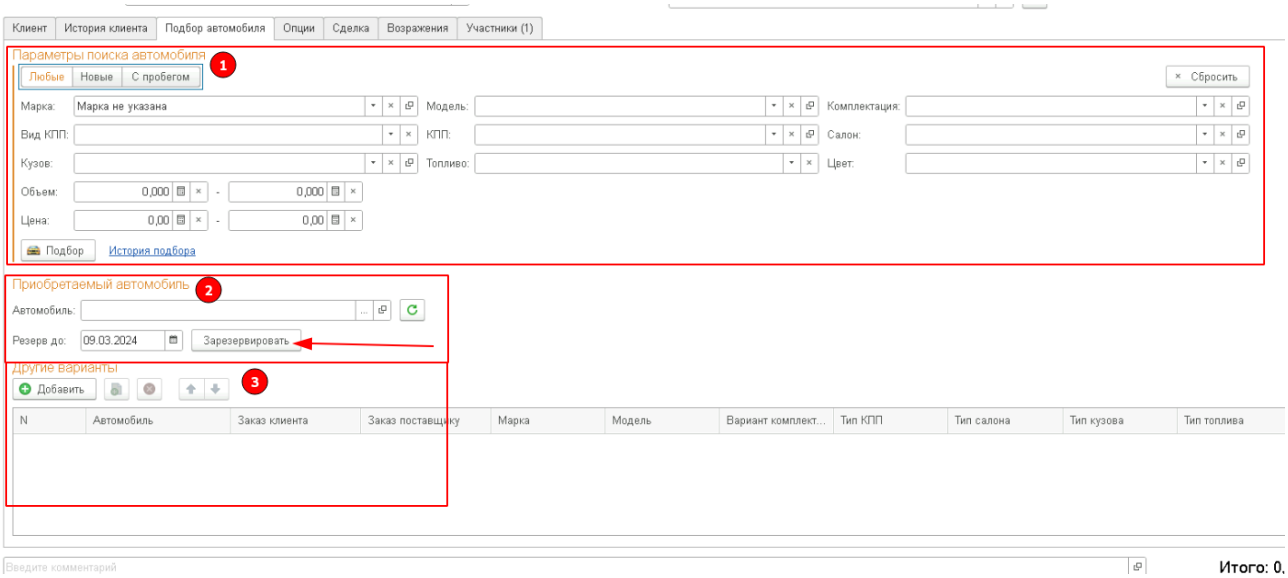
6.3 Рабочий лист — История клиента

В данной вкладке отображаются существующие автомобили контрагента. Выделив строку с автомобилем и нажав кнопку История автомобиля, появится вся информация по обслуживанию автомобиля.



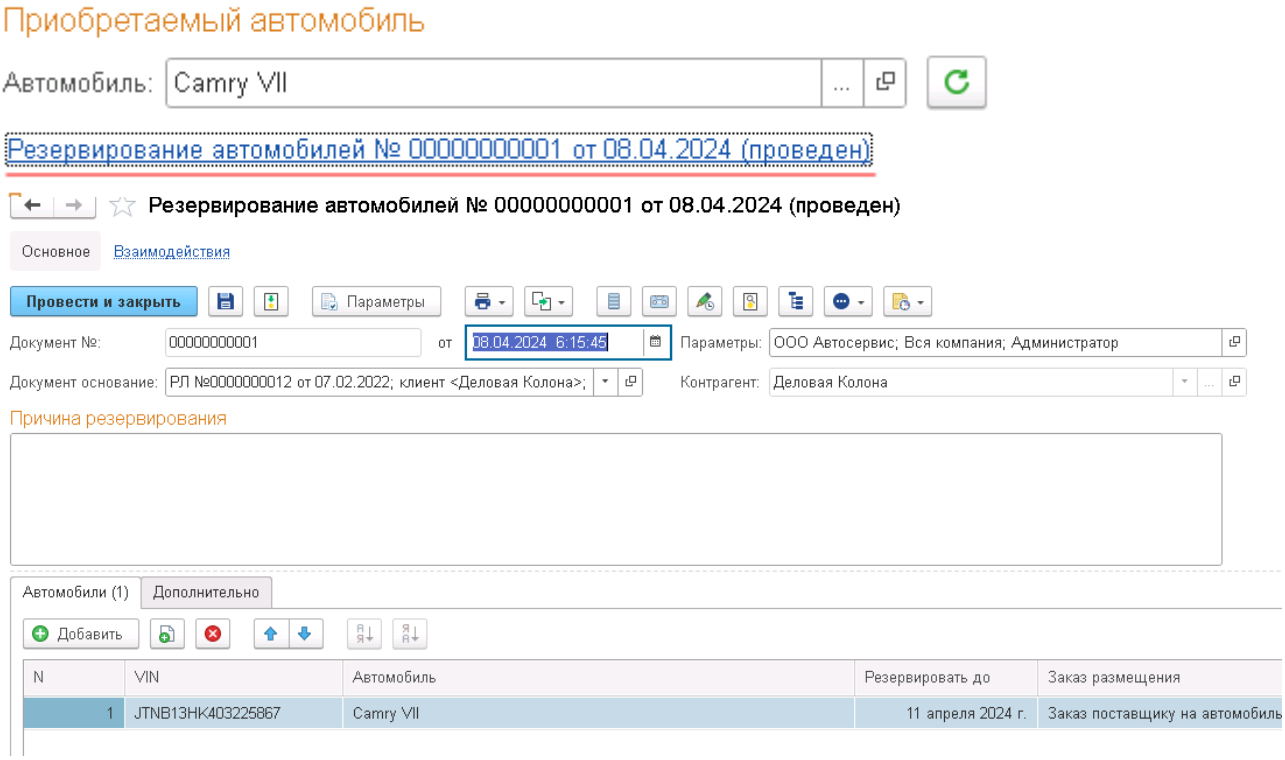
6.4 Рабочий лист — Подбор автомобиля

Вкладку Подбор автомобиля можно разделить на 3 блока.
1 — блок Параметры поиска автомобиля.
Здесь можно задать параметры для поиска автомобиля по заданным критериям и нажать кнопку Подбор, либо сразу нажать кнопку Подбор, без заполнения доп. полей, после чего откроется новое окно Подбор автомобиля (см. пункт 6.6)
2 — блок Приобретаемый автомобиль.
Сюда автомобиль переносится после завершения поиска, по нему будет проходить дальнейшая сделка.
Заполнив окно Резерв до и нажав кнопку Зарезервировать, создается документ резервирования автомобиля. При попытке продажи этого авто другим менеджером, будет выходить ошибка «автомобиль находится в резерве». Резерв снимется автоматически по истечении даты, указанной в окне Резерв до. Можно создать документ Снятие автомобиля с резерва и скорректировать статус принудительно.
3 - блок Другие варианты.
В данный блок попадают автомобили, которые были выбраны в блоке 2. Если клиента интересует несколько вариантов, можно добавить автомобиль самостоятельно.

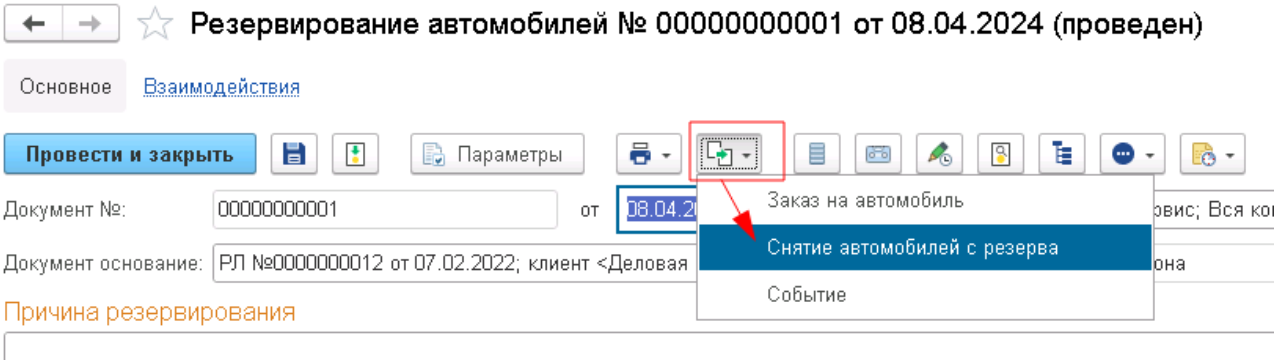


6.5 Резервирование автомобиля

При нажатии кнопки Зарезервировать, автоматически создается документ Резервирование автомобиля, перейдя по гиперссылке, открывается документ резервирования.



Для того, чтобы снять автомобиль с резерва раньше назначенной даты, в документе резервирования нажимаем Создать на основании — Снятие автомобилей с резерва.



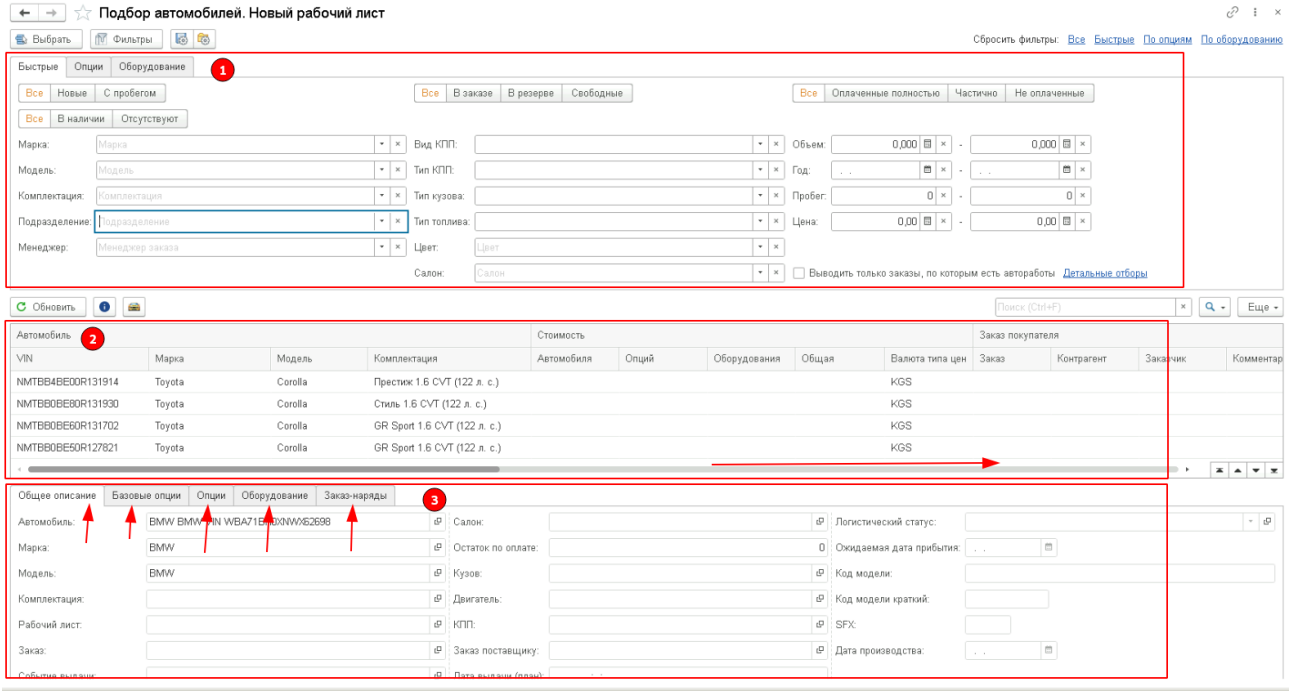
6.6 Рабочий лист — Подбор автомобиля

В окне Подбор автомобиля также присутствуют все необходимые поля для поиска автомобиля, блок (1). Например, поиск среди Всех\Новых\С пробегом или Все\В наличии\Отсутствуют и т. д., можно максимально отфильтровать список автомобилей.

Блок (2) показывает список автомобилей для продажи.

Здесь можно увидеть весь склад автомобилей, в данном блоке отображаются все автомобили со всеми статусами от В производстве до В наличии на складе. Сдвигая ползунок вправо, мы видим всю информацию по автомобилю, например VIN, Модель, Комплектация, Цена, есть ли резерв и т. д.

Блок (3) показывает комплексно основную информацию по выделенному автомобилю в блоке 2, переходя по вкладкам можно увидеть параметры автомобиля, опции автомобиля, созданные Заказ-наряды (допы, обслуживание, предпродажная подготовка).



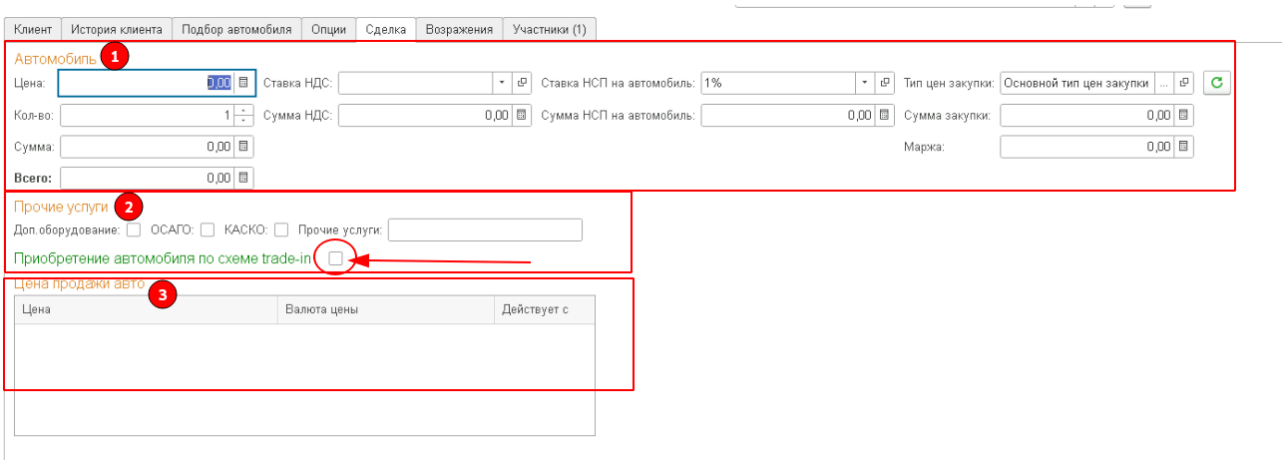
6.7 Рабочий лист – Сделка

Вкладка Сделка содержит в себе всю информацию по цене и проданным\оформленным доп. Продуктам. Цена по автомобилю заполняется автоматически, если на автомобиль установлены цены закупочная и розничная. Процесс установки цен см. в разделе 15. Изменение цен на автомобили. (функционал оформителя либо РОП).

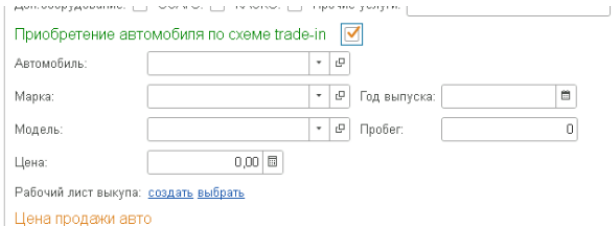
Блок (1) Автомобиль, заполняется ценой автомобиля и налоговыми ставками НДС, НСП.

Блок (2) Прочие услуги, можно проставить в чек боксах какие доп. услуги были оформлены у клиента.

Блок (3) Цена продажи авто, в данном окне подтягиваются установленные цены на автомобиль, может быть несколько вариантов если установили стоимость в различной валюте.

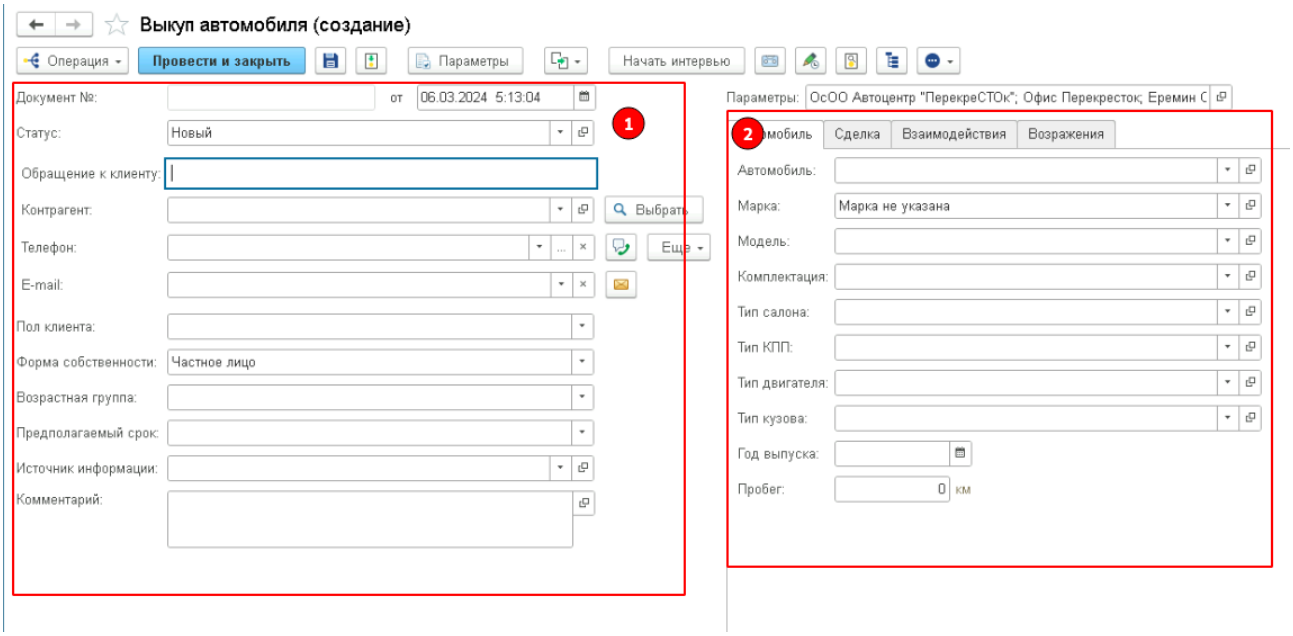


В блоке 2, при заполнении чек бокса Приобретение автомобиля по схеме trade-in, открывается доп. окно для заполнения и создания РЛ выкупа. Нажимаем создать и открывается окно Выкуп автомобиля.



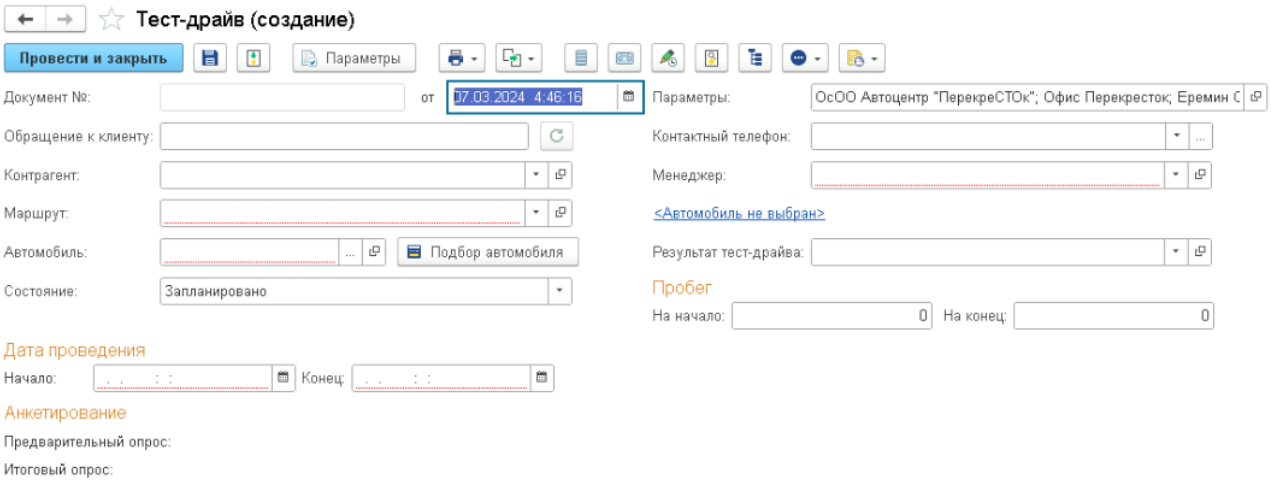
При создании данного документа, основная информация по контрагенту в блоке (1) подтягивается из РЛ, информацию по старому автомобилю можно заполнить в блоке (2). Далее записываем документ и передаем информацию менеджеру АСП через событие или другим способом.

С документом Выкуп автомобиля работает менеджер АСП.



7. Тест-драйв.

На основании РЛ, менеджер ОПА при работе с клиентом может создать:
Документ Тест-драйв. Данные по контрагенту подтянутся из РЛ или можно заполнить вручную. Тест-драйв можно запланировать на определенную дату, при выборе автомобиля в планировщике выбираем дату резерва автомобиля, состояние Запланировано, в поле Начало проставляется нужная дата.
Так же заполняются все необходимые поля:
- Маршрут, выбираем из созданных вариантов, либо нажатием кнопки Создать добавляем новый маршрут. Рис 2.
- Создание Маршрута тест-драйва Рис 3.
1 — Название маршрута
2 — Выбираем актуален маршрут или нет.
3 — Данные по маршруту Продолжительность, Протяженность, Карта маршрута.
- Автомобиль, подбор автомобиля для Тест-Драйва выполняем через Планировщик тест-драйва. Процесс работы с Планировщиком Тест-драйва смотри в разделе 16.
- Состояние, выбираем статус из предложенного статуса. Рис 4
- Дата проведения
- По окончанию поездки заполняется Результат тест-драйва.



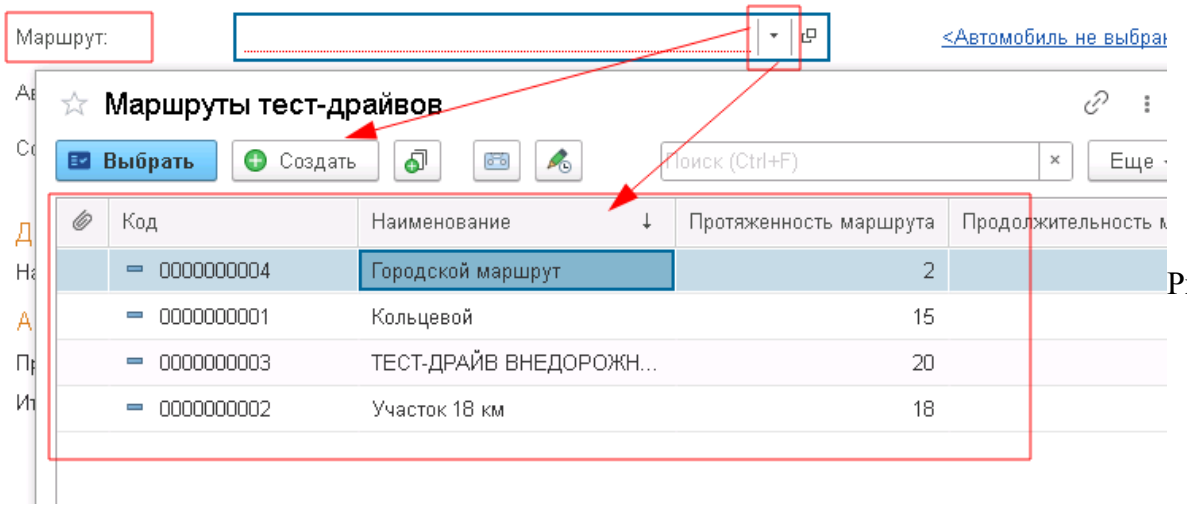


Рис 2

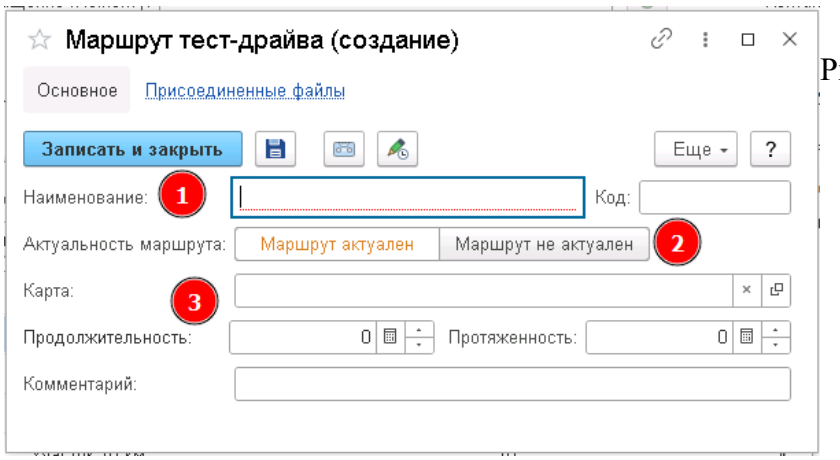


Рис 3

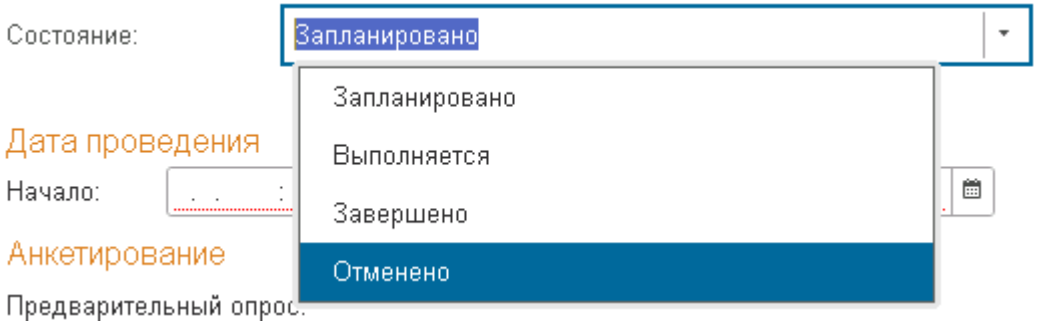
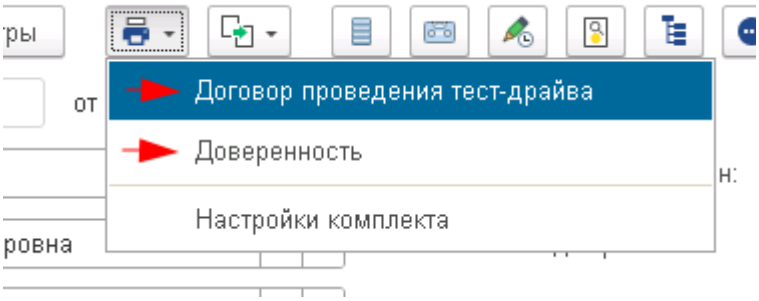


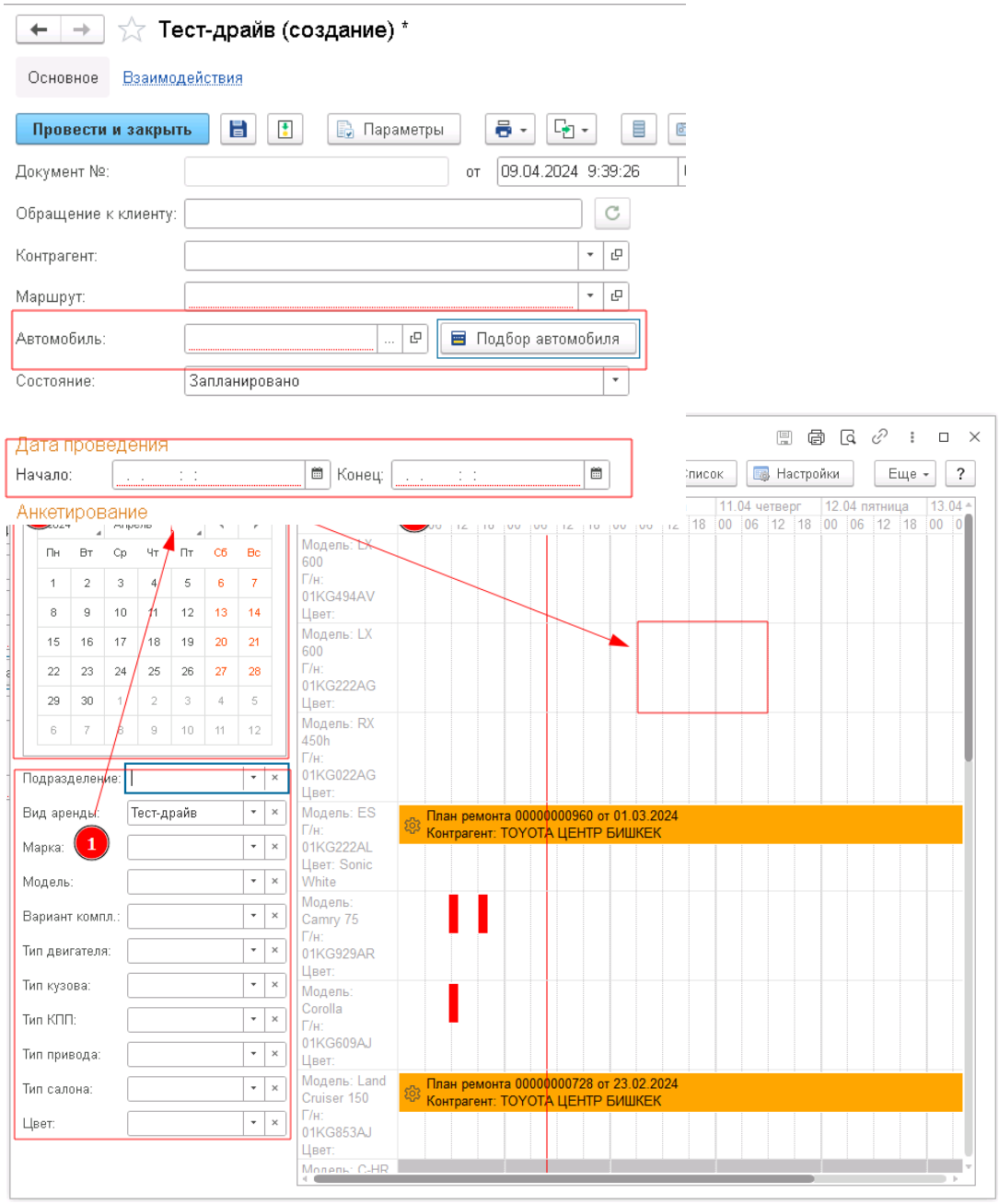
Рис 4

В документ загружены печатные формы: Договор проведения тест драйва и Доверенность

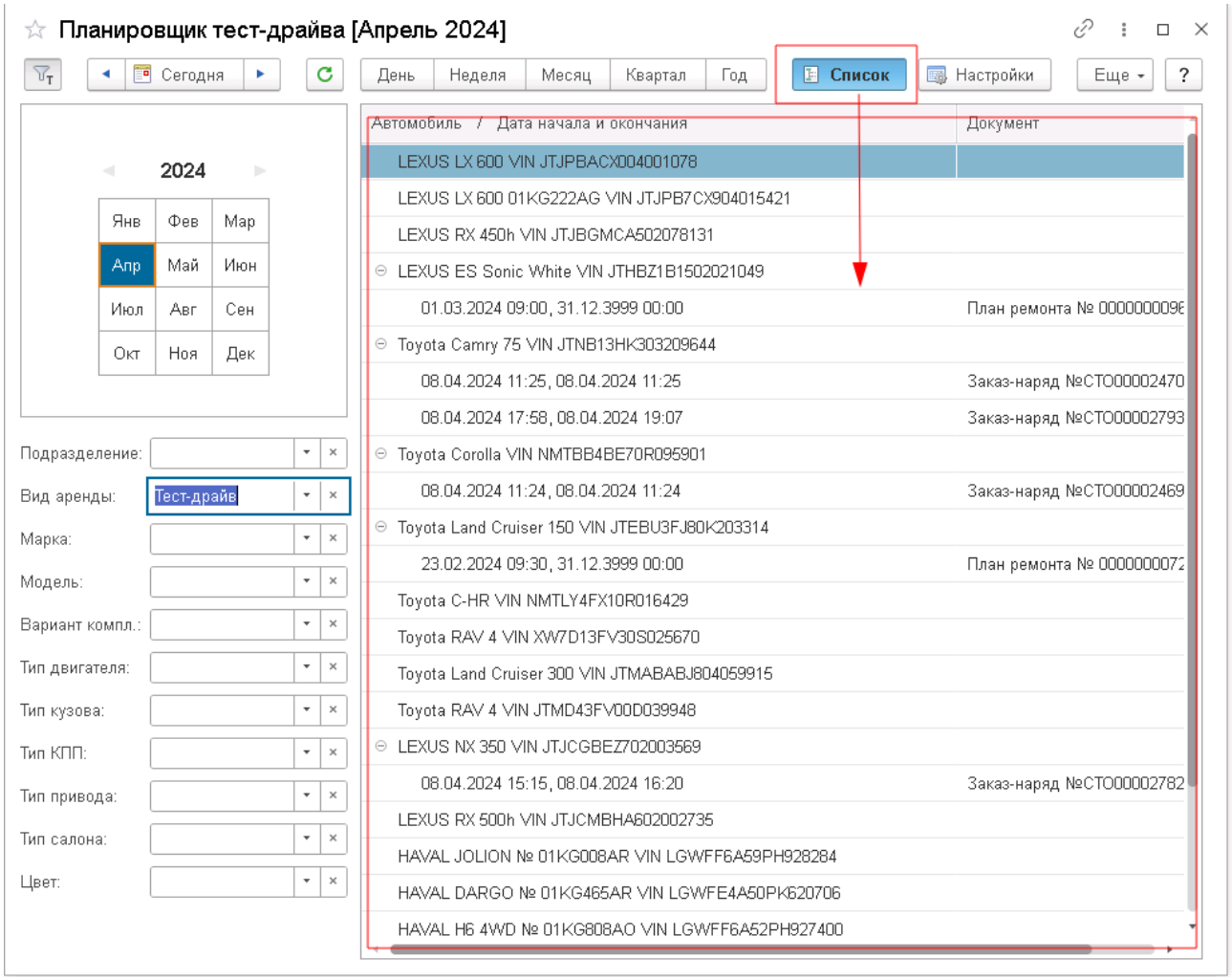


7.1 Планировщик тест-драйва.

В документе Тест-драйв при нажатии кнопки Подбор автомобиля, открывается окно Планировщик Тест-драйва.
Процесс работы с планировщиком:
1 — делаем отбор по тестовым автомобилям
2 — в календаре выбираем интересующие даты
3 — в окне планирования, в левой колонке, прописаны все тестовые автомобили. В строке нужного автомобиля выделяем временной промежуток, на который планируется проведение Тест-драйва.
Далее программа закрывает планировщик и возвращает в окно оформления тест-драйва, в нем уже заполнены окна Автомобиль и Дата проведения. Данные поля можно заполнить вручную, не переходя в планировщик.

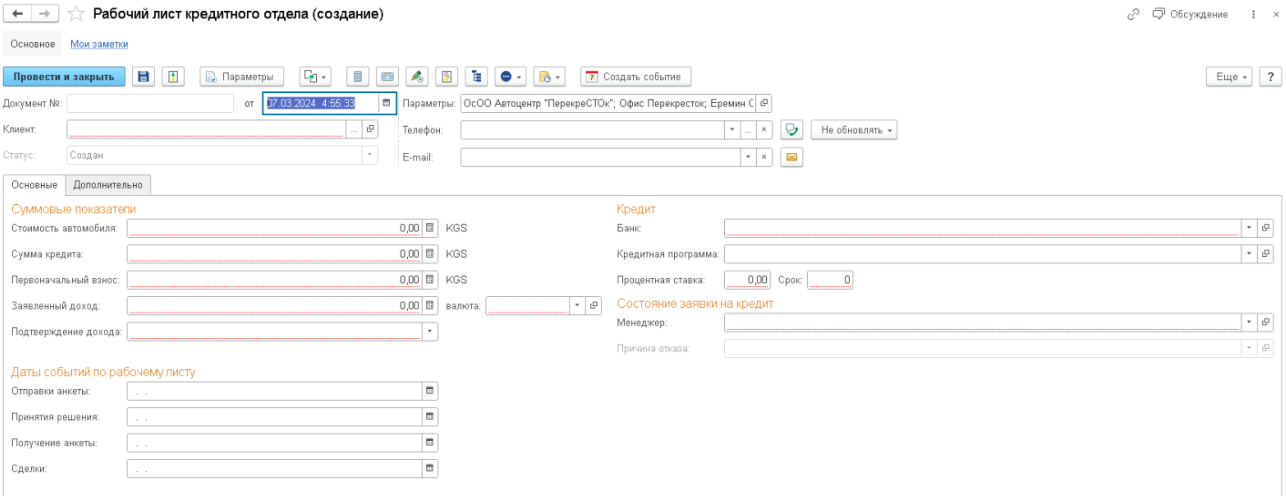


В планировщике мы видим забронированные и свободные автомобили.
При нажатии на кнопку Список, календарь планирования выводит информацию в виде списка.


Планировщик тест-драйва [Апрель 2024]
Сегодня
День
Неделя
Месяц
Квартал
Год
Список
Настройки
Еще
?
2024
Янв
Фев
Мар
Апр
Май
Июн
Июл
Авг
Сен
Окт
Ноя
Дек
Подразделение:
Вид аренды:
Тест-драйв
Марка:
Модель:
Вариант компл.:
Тип двигателя:
Тип кузова:
Тип КПП:
Тип привода:
Тип салона:
Цвет:
Автомобиль / Дата начала и окончания
Документ
LEXUS LX 600 VIN JTJPBACX004001078
LEXUS LX 600 01KG222AG VIN JTJPB7CX904015421
LEXUS RX 450h VIN JTJBGMCA502078131
LEXUS ES Sonic White VIN JTHBZ1B1502021049
01.03.2024 09:00, 31.12.3999 00:00
План ремонта № 000000009
Toyota Camry 75 VIN JTNB13HK303209644
08.04.2024 11:25, 08.04.2024 11:25
Заказ-наряд №СТО00002470
08.04.2024 17:58, 08.04.2024 19:07
Заказ-наряд №СТО00002793
Toyota Corolla VIN NMTBB4BE70R095901
08.04.2024 11:24, 08.04.2024 11:24
Заказ-наряд №СТО00002469
Toyota Land Cruiser 150 VIN JTEBU3FJ80K203314
23.02.2024 09:30, 31.12.3999 00:00
План ремонта № 000000007
Toyota C-HR VIN NMTLY4FX10R016429
Toyota RAV 4 VIN XW7D13FV30S025670
Toyota Land Cruiser 300 VIN JTMABABJ804059915
Toyota RAV 4 VIN JTMD43FV00D039948
LEXUS NX 350 VIN JTJCGBEZ702003569
08.04.2024 15:15, 08.04.2024 16:20
Заказ-наряд №СТО00002782
LEXUS RX 500h VIN JTJCMBHA602002735
HAVAL JOLION № 01KG008AR VIN LGWFF6A59PH928284
HAVAL DARGO № 01KG465AR VIN LGWFE4A50PK620706
HAVAL H6 4WD № 01KG808AO VIN LGWFF6A52PH927400

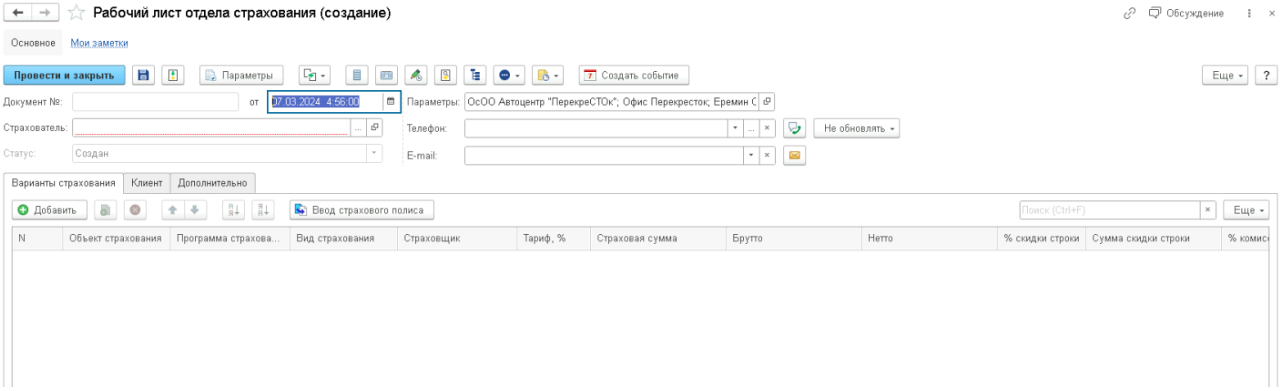
8. Рабочий лист кредитного отдела.

Документ заполняется базовой информацией по контрагенту из РЛ, далее менеджер ОПА записывает РЛ кр. отдела и передает информацию специалисту КСО, через событие или другим способом.
С документом РЛ кредитного отдела работает менеджер КСО.



9. Рабочий лист отдела страхования.

Документ заполняется базовой информацией по контрагенту из РЛ, далее менеджер ОПА записывает РЛ кр.отдела и передает информацию специалисту КСО, через событие или другим способом.
С документом РЛ отдела страхования работает менеджер КСО.

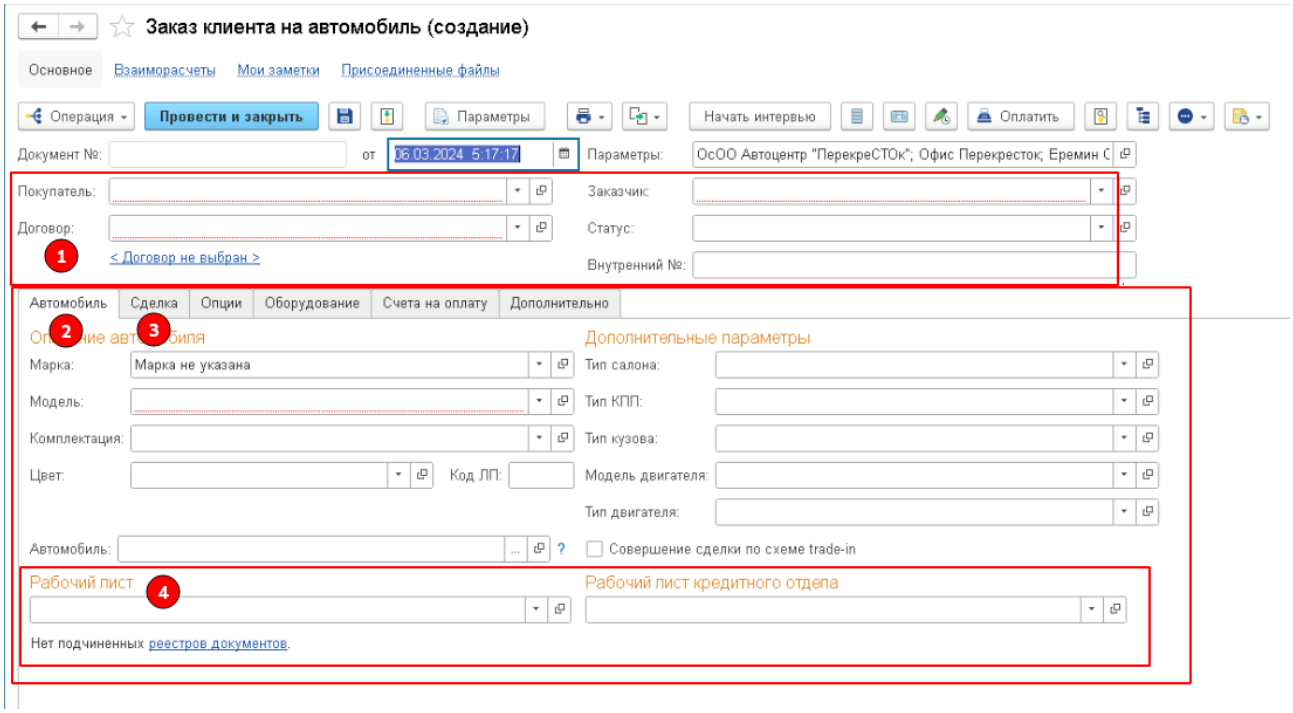


10. Заказ клиента на автомобиль

После РЛ, создаем на основании документ Заказ клиента на автомобиль, в данном документе фиксируются все договоренности с контрагентом по сделке.
Блок (1) информация по клиенту, берется из РЛ, либо заполняется вручную.
Блок (2) информация по автомобилю и сделке находится в одноименных вкладках.
Блок (4) окна заполняются связными документами РЛ и РЛ КСО.

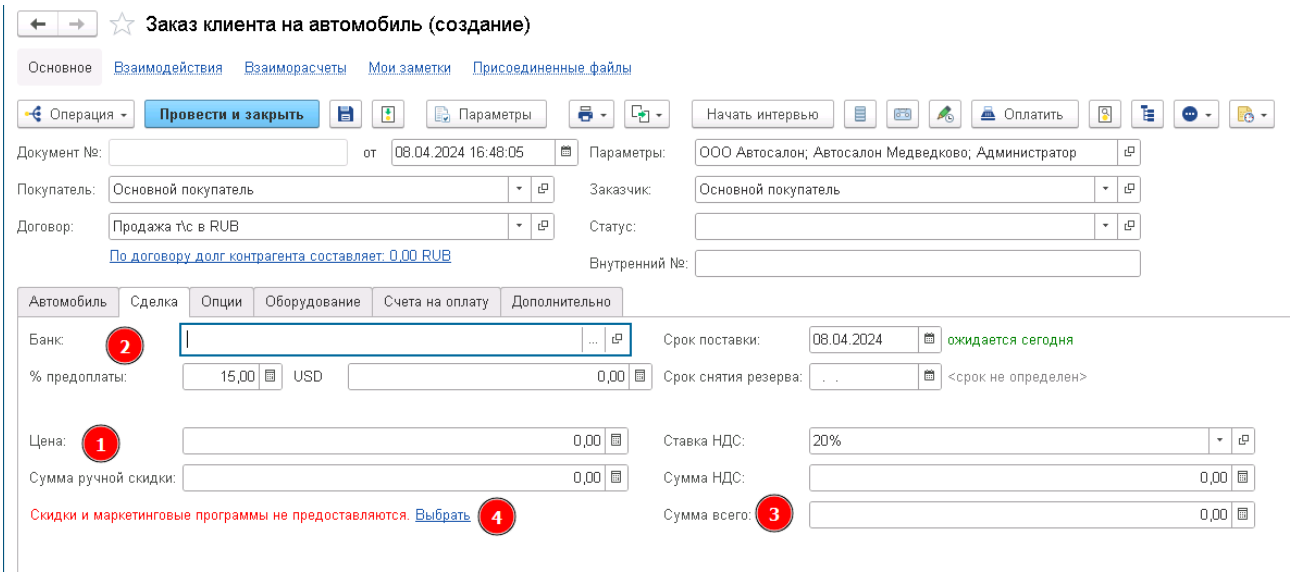
При создании данного документа, на основании РЛ, большая часть полей будет заполнена автоматически.

Из Заказа на автомобиль можно распечатать предварительный ДКП, Счет на оплату для внесения предоплаты.
Записать и провести, или записываем документ и передаем информацию оформителю, оформитель создает заказ на автомобиль или Реализацию автомобиля.



Вкладка Сделка заполняется информацией из РЛ, можно изменить информацию вручную.
Менеджер проверяет поля на корректность заполнения, Цена (1), %предоплаты (2), Банк (2), НДС и Сумма всего (3).
Если от ДЦ либо дистрибьютора есть скидки или Маркетинговые программы, проверяем информацию нажав Выбрать в поле (4).

!!! Информацию по созданию Маркетинговых программ и скидок см в разделе 16.



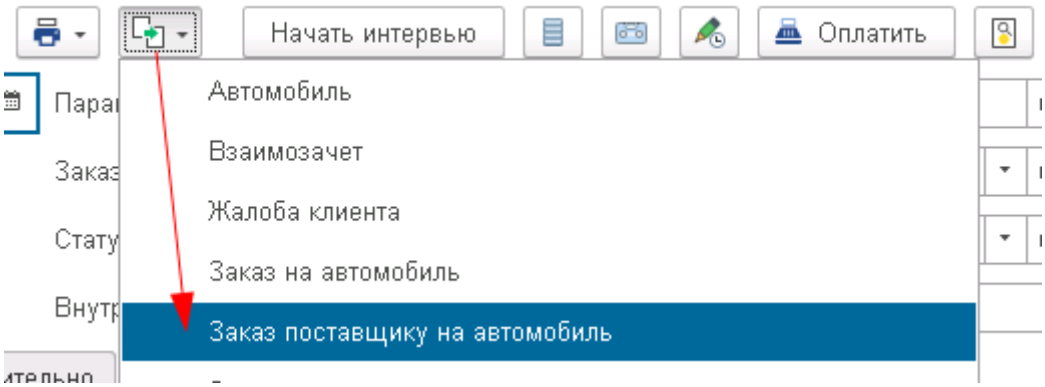
Далее 2 варианта: автомобиль есть на складе ДЦ или автомобиль требуется заказать у дистрибьютора. Оформлением Заказа автомобиля, Поступление автомобилей занимается оформитель.

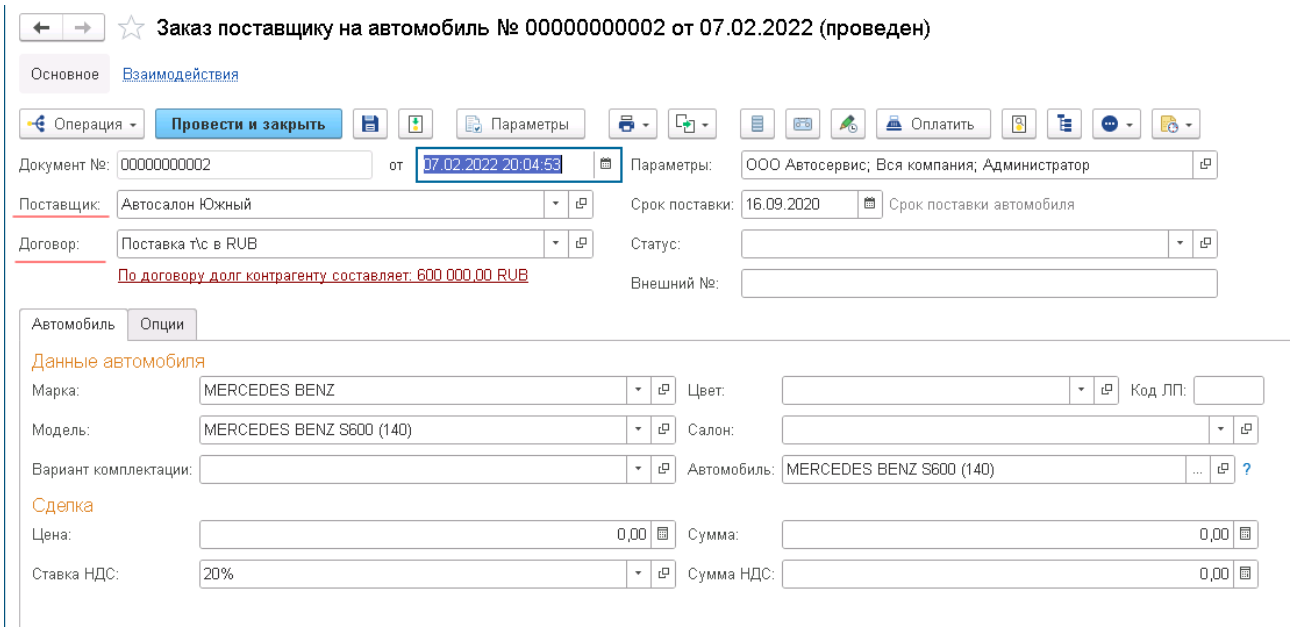
11. Заказ поставщику на автомобиль.

(функционал оформителя)

Создаем на основании Заказа клиента на автомобиль документ Заказ поставщику на автомобиль.
Заполняем поля:
- Поставщик
- Договор (проверяем договор)

Проверяем инф по автомобилю (заполняется автоматически из документа основания)





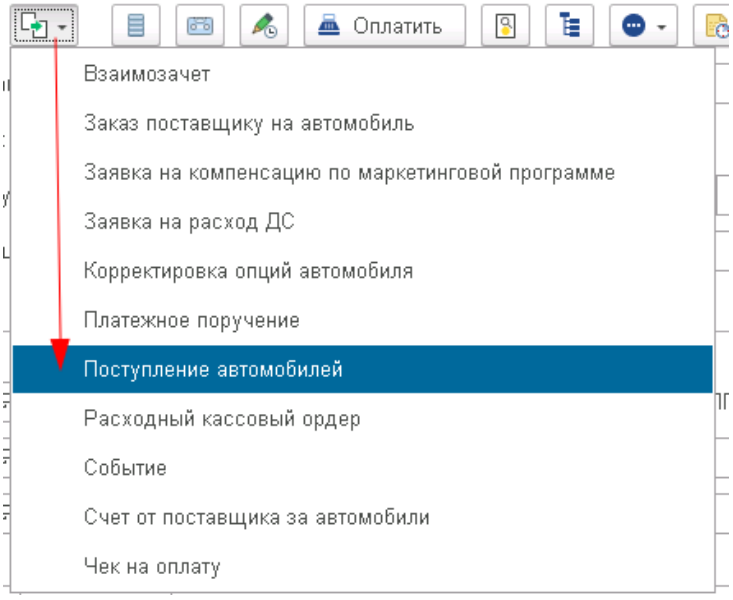
12. Поступление автомобиля.

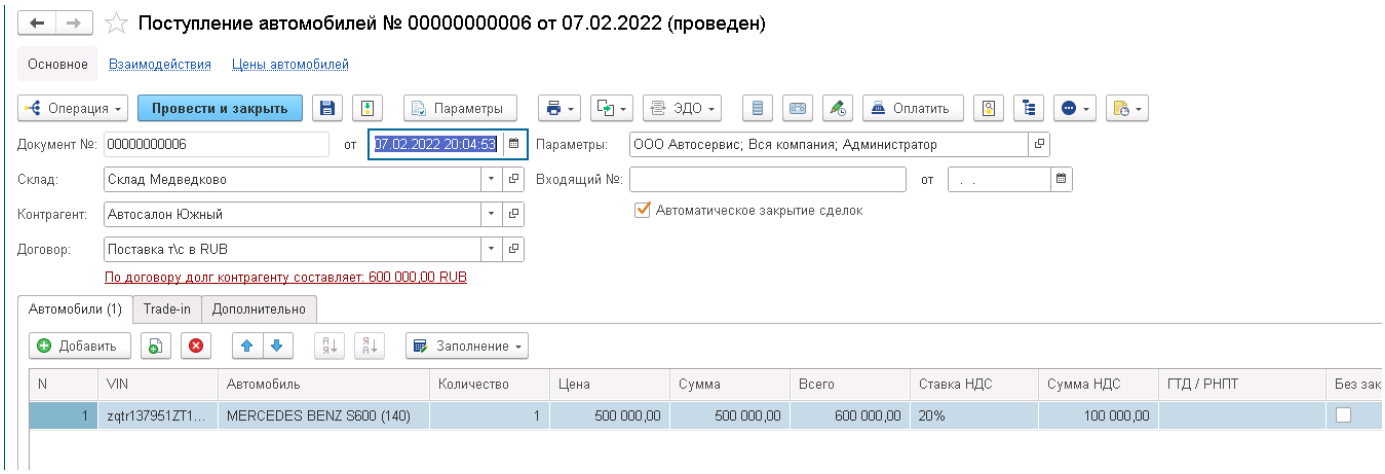
(функционал оформителя)

Создаем на основании Заказа поставщику на автомобиль документ Поступление автомобилей.

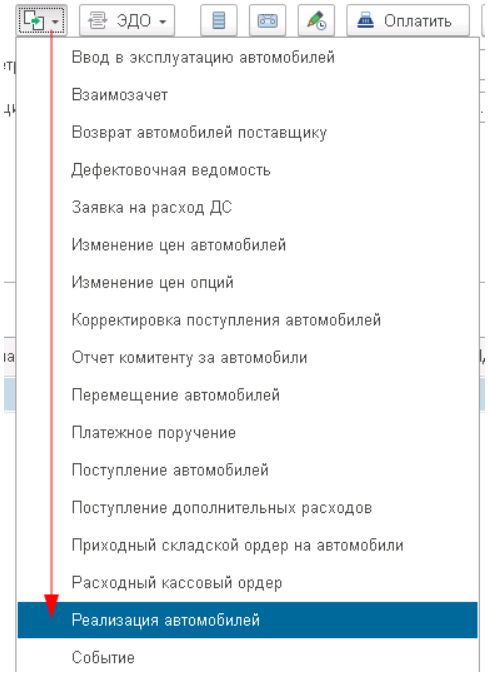
Заполняем поля:

- Склад, выбираем склад, на который будет приходоваться поступление.
- Проверяем поля Контрагент и Договор.
- Заполняем информацию по автомобилю (в документ Поступление автомобилей можно занести сразу несколько автомобилей, поступивших от поставщика)





Из документа Поступление автомобиля можно создать документ Изменение цен автомобилей (см. раздел 15. Изменение цен на автомобили).
На основании Поступления создаем документ Реализация автомобилей.



13. Реализация автомобиля.

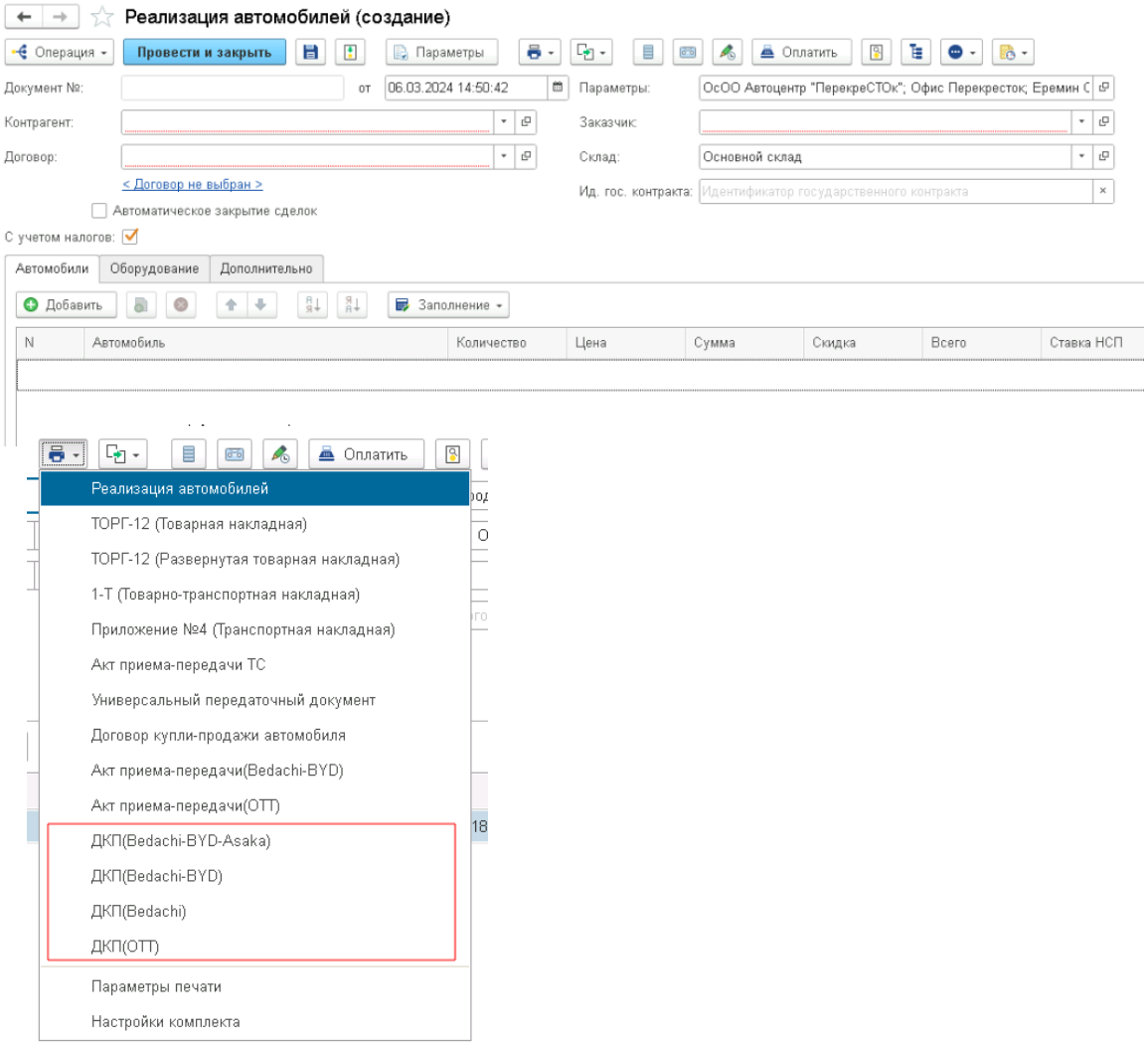
(функционал оформителя)

Если автомобиль есть на складе ДЦ, то на основании Заказа клиента на автомобиль создаем документ Реализация автомобиля. Вся информация в реализацию подтягивается из Заказ клиента на автомобиль, менеджер перепроверяет информацию в заполненных полях, все что связано с Контрагентом, информацию во вкладке Автомобиль при необходимости можно изменить\поправить, например стоимость автомобиля, либо НДС.

!!! При проведении реализации все открытые Заказ-наряды на автомобиль должны быть закрыты, либо помечены на удаление.

Если производится продажа автомобиля без документа основания, тогда:

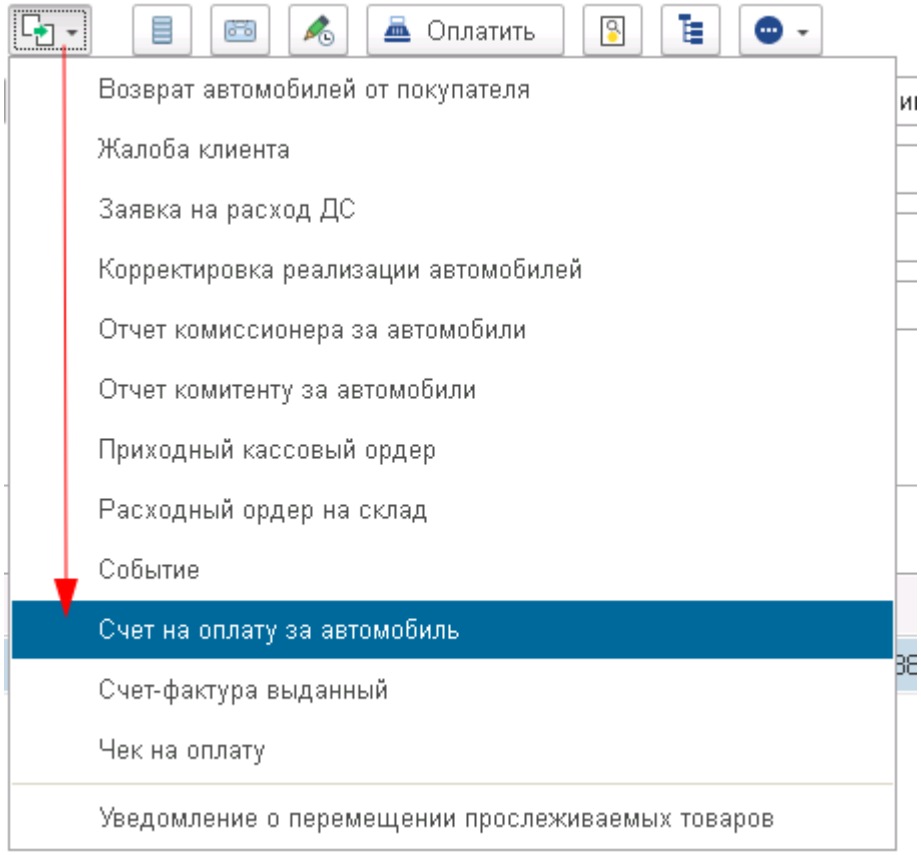
- Заполняем поле Контрагент, находим карточку в справочнике контрагентов, либо в данное поле можно ввести номер телефона и контрагент подгрузится самостоятельно.
- Проверяем договор взаиморасчетов с контрагентом в поле Договор, при необходимости создаем новый.
- Выбираем склад, с которого реализуется автомобиль в поле Склад.
- Во вкладку Автомобили добавляем автомобиль при помощи кнопки Добавить.
-Проверяем цены и налоговые ставки.
-Печатаем ДКП (выбираем из списка нужный)
-Нажимаем провести и закрыть.



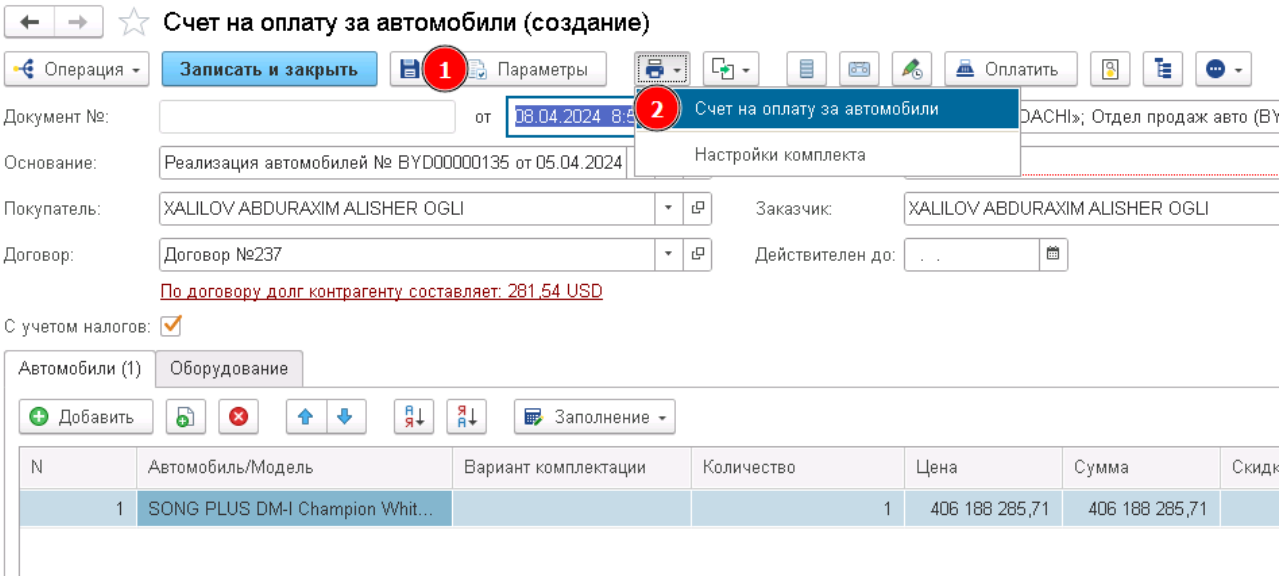
14. Счет на оплату за автомобиль.

(функционал оформителя)

На основании Реализации автомобилей создаем Счет на оплату за автомобиль.



В открывшемся окне проверяем информацию, нажимаем Печать и печатаем Счет на оплату. Отдаем клиенту и отправляем в кассу.

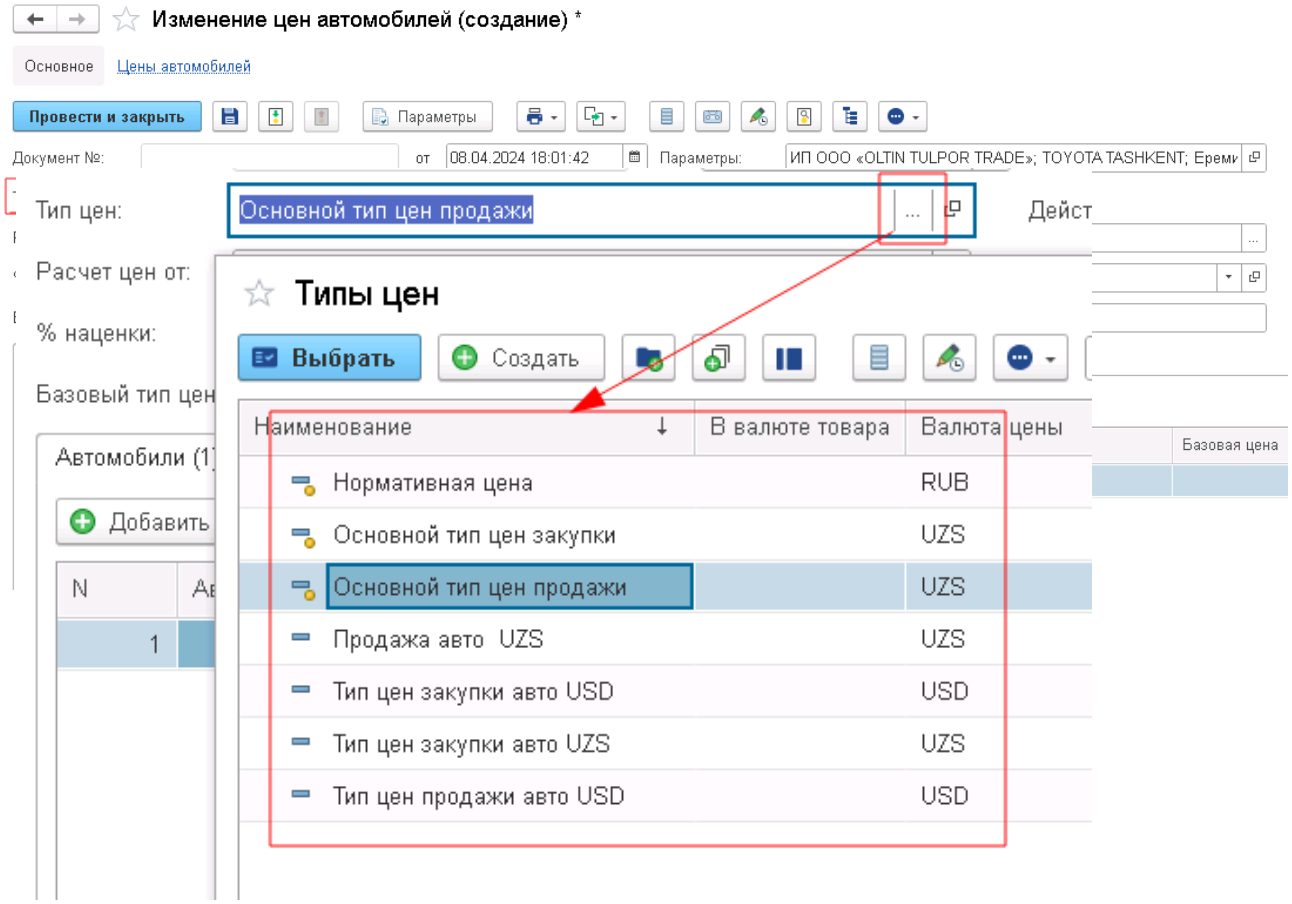


Автомобиль продан.

15. Изменение цен на автомобили.

(функционал оформителя либо РОП)

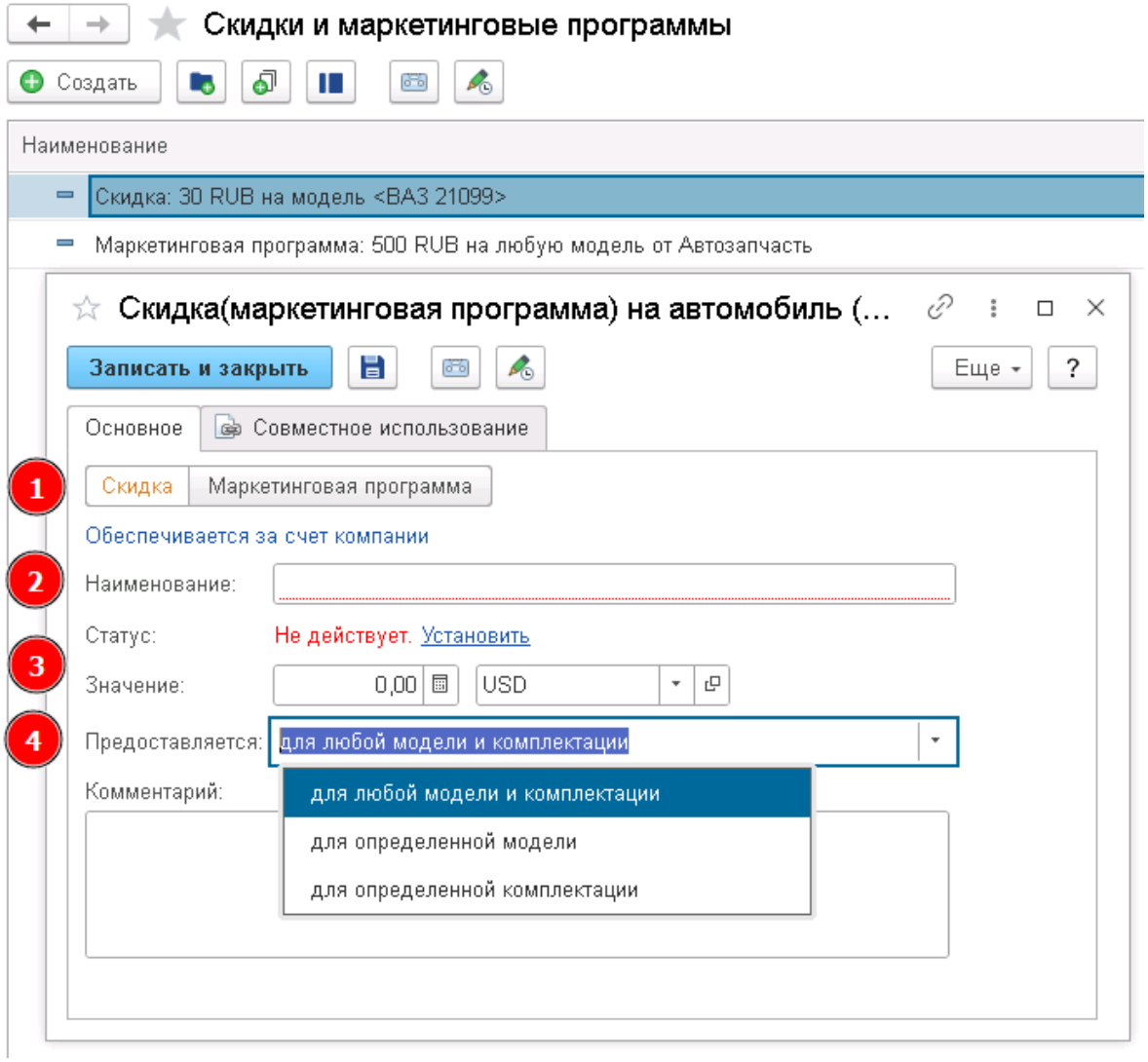
Для создания документа Изменения цен на автомобили переходим по пути:
Продажа автомобилей — Ценообразование - Изменения цен на автомобили — Создать.
Либо документ изменения цен можно создать из документа Поступления автомобилей, нажав кнопку создать на основании.
- Проверяем поле Тип цен Рис 2. В зависимости от того какую стоимость устанавливаем на автомобиль входную или розничную и в какой валюте, выбираем нужную.
Также, при необходимости можно создать новый тип цен с новыми вводными.
- Поле Действует с заполняется датой создания документа, но можно при необходимости установить другую дату и данное изменение цен будет действовать уже с указанной даты.
- Заполняем табличную часть Автомобили
При заполнении поля Автомобиль программа предлагает 2 варианта установки цен
- На определенный автомобиль, выбранный из справочника автомобилей.
- На определенную модель и комплектацию (на все автомобили с аналогичными параметрами установится единая цена).
- Провести и закрыть.



16. Скидки и маркетинговые программы

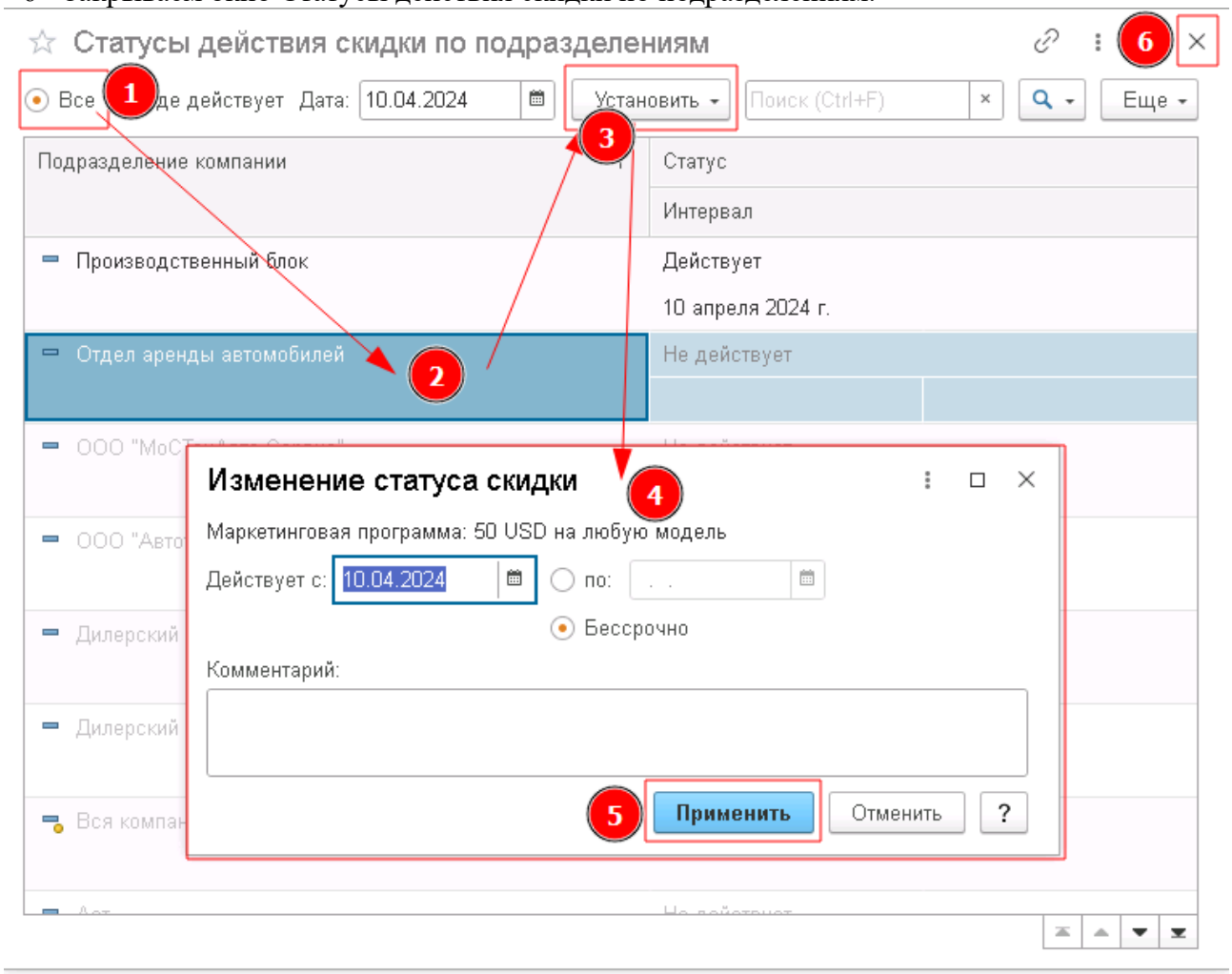
(функционал оформителя либо РОП)

Маркетинговые программы создает РОП либо оформитель. :
Продажа автомобилей — Маркетинг — Скидки и маркетинговые программы — Создать.



Если варианты программ уже созданы, то можно выбрать из списка, либо нажать Создать для оформления новой скидки.
1 — выбираем Скидка или Маркетинговая программа
- Скидка оплачивается за счет компании
- Маркетинговая программа обеспечивается за счет дистрибьютора, открывается поле для выбора организации.
2 — Прописываем название скидочной программы.
3 — Устанавливаем Статус действует или нет, нажимаем Установить, открывается окно настроек Статусы действия скидки по подразделениям.
- 1 — Выбираем все, открывается список всех подразделений компании
- 2 - Выделяем подразделение, которое нас интересует.
- 3 — Нажимаем кнопку Установить и выбираем Действует. Открывается окно Изменение статуса скидки.
- 4 — Вводим временные рамки акции, можно добавить комментарий.
- 5 - Нажимаем применить

- 6 - Закрываем окно Статусы действия скидки по подразделениям.



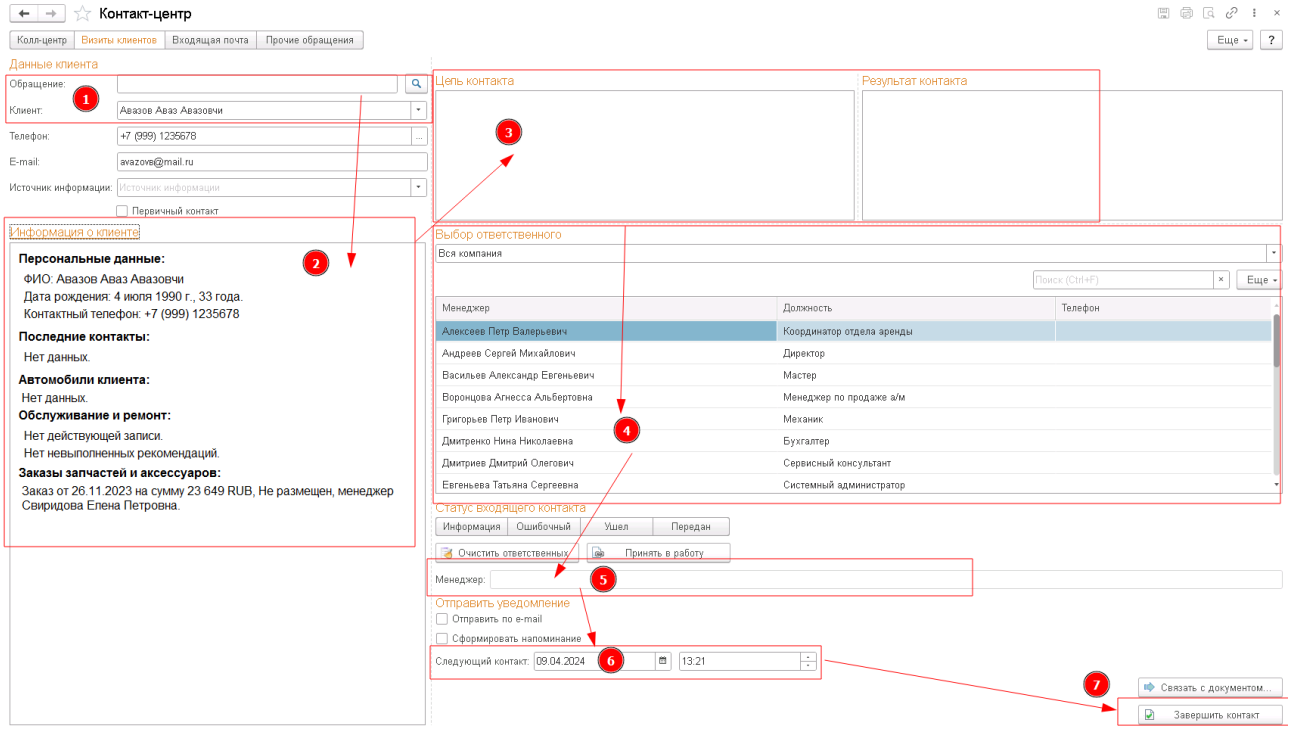
В окне Маркетинговая программа Статус меняется на действует и

Статус: Действует в 1 подразделении. Изменить

Значение — размер скидки и валюту.
4 — Выбираем из предложенных вариантов условия скидочной программы.
Также во вкладке Совместное использование можно прописать с какой скидкой суммируется данная скидочная программа.
Записать и закрыть.

17. Функционал Администратора салона, фиксирование визита клиента.

Администратор фиксирует визиты клиентов с помощью документа Событие. Информация заносится в рабочем столе Колл-центр. Данный раздел находится: Маркетинг — Сервис — Контакт-центр.



1 — Спрашиваем у клиента номер телефона и вводим в поле клиент. Если клиент есть в базе, то по нему программа выдаст информацию. Если номер не определился, тогда вводим номер в поле телефон и заполняем в свободной форме поле Обращение.
2- Если у клиента возникнут вопросы по предыдущим посещениям, можно посмотреть информацию в разделе Информация о клиенте.
3- Окна Цель контакта и Результат контакта — поля обязательные для заполнения, текст вводится в свободной форме.
4 — Поле выбора на кого передаем Событие (лид), кликаем 2 раза на сотрудника, и он переходит в поле Менеджер.
5 — Менеджер, ответственный на кого будет создано Событие
6 — Следующий контакт, поле автоматически заполняется актуальной датой и временем, но если клиент попросит позвонить ему на следующий день, то выставляем нужную дату и время, в этом случае МОП увидит в календаре событие и отработает его в корректный промежуток времени.
7 — Завершить событие, нажимая данную кнопку мы завершаем оформление. Рабочий стол очищается, а менеджеру отправляется созданное напоминание.