



на платформе «1С:Предприятие 8.2»

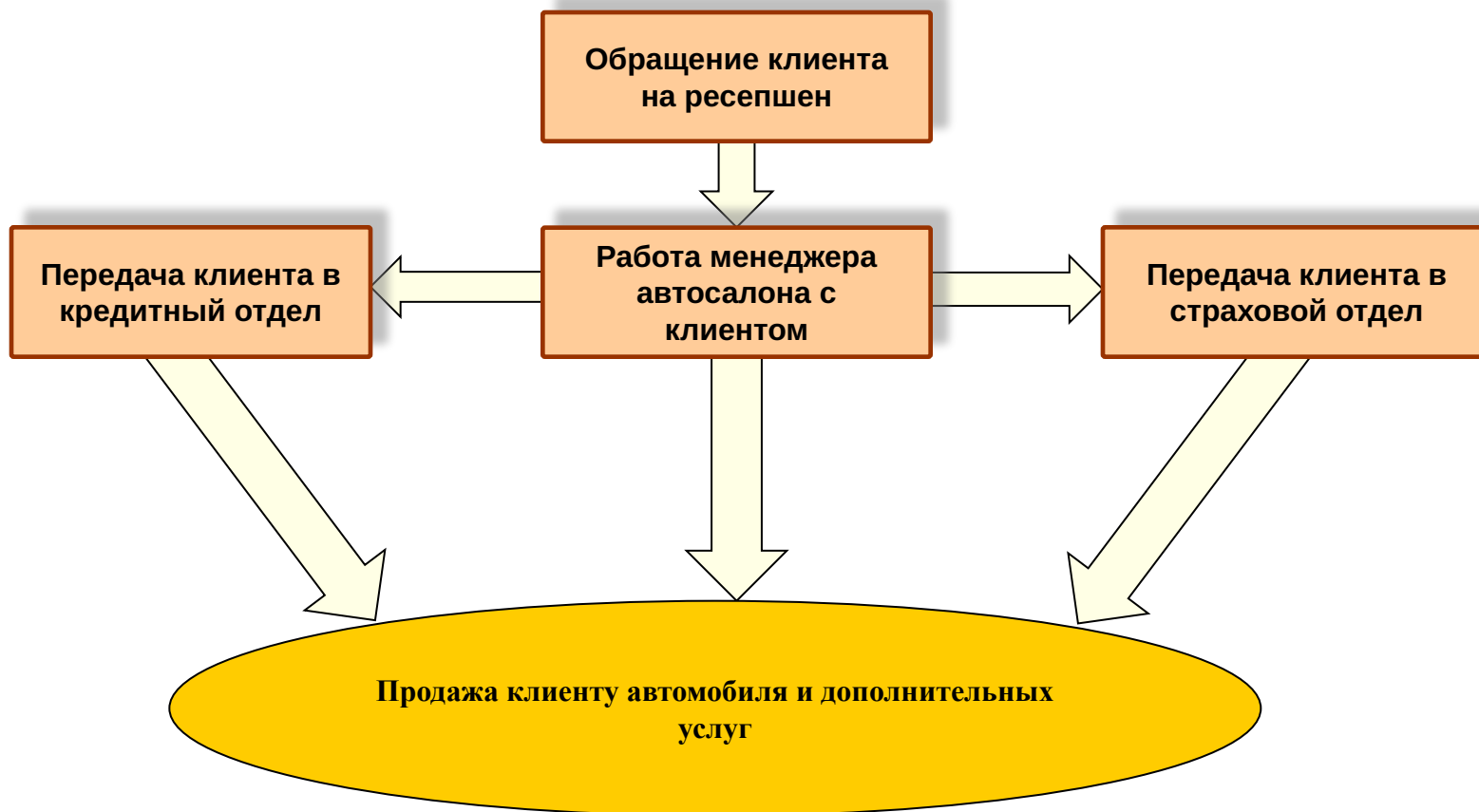
Дополнение
«Альфа-Авто»:
Управление
взаимоотношениями
с клиентами,
редакция 5

Для автосалонов

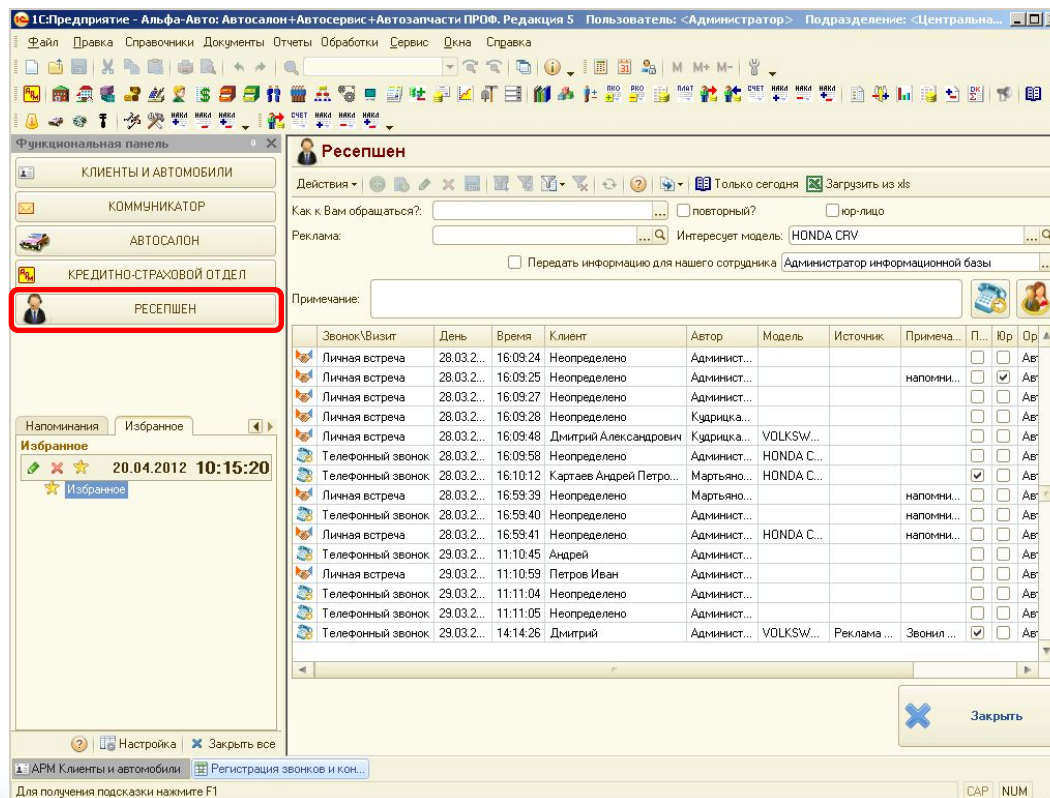
- Дополнение «Альфа-Авто»: Управление взаимоотношениями с клиентами, редакция 5 предназначено для ведения долгосрочных и прибыльных взаимоотношений с клиентами по продаже автомобилей и других транспортных средств.
- Выполняются все взаимодействия с клиентом до осуществления продажи, включающие подбор автомобиля, тест-драйв, планирование встреч с клиентом и напоминания о них, предложение дополнительных услуг, таких как кредит, страхование и др.
- Дополнение используется при совместной работе с решением «Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти ПРОФ, редакция 5».

- Ведение в единой информационной базе допродажных отношений с клиентом и непосредственных продаж.
- Выстраивание долговременных взаимоотношений с клиентами за счет хранения истории прошлых обращений и интересов клиента.
- Оптимизация деятельности компании за счет сокращения времени на поиск и анализ информации по клиентам.





- Обратившись в компанию, клиент попадает на ресепшен.
- В «Альфа-Авто» с помощью автоматизированного рабочего места «Ресепшен» секретарь фиксирует всех клиентов, посетивших или позвонивших в автосалон.



- Чтобы зафиксировать обращение клиента, достаточно нажать кнопку регистрации звонка или визита клиента.

Ресепшен

Действия Только сегодня Загрузить из xls

Как к Вам обращаться?: повторный? юр-лицо

Реклама: Интересует модель: HONDA CRV

Передать информацию для нашего сотрудника: Администратор информационной базы

Примечание:

| | Звонок\Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|--|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| | Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Картаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Мартьянов... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Заккрыть

Зарегистрированное обращение клиента

- Регистрация клиентов может быть анонимной, либо с указанием имени клиента. Если клиент есть в нашей базе, его можно выбрать из списка контрагентов. В противном случае – написать строкой.

Ресепшен

Действия: Только сегодня Загрузить из xls

Как к Вам обращаться?: **Дмитрий** повторный? юр-лицо

Реклама: Строка Контрагенты и контакты передать информацию для нашего сотрудника

Интересует модель: HONDA CRV

Администратор информационной базы

Примечание:

| Звонок/Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Картаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонок Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Закреть

- Если клиент обращается не первый раз, устанавливается флаг «Повторный». Это позволит в дальнейшем анализировать количество повторных обращений в автосалон, и соответственно эффективность менеджеров по работе с клиентами.

Ресепшен

Действия:

Как к Вам обращаться?: **Повторный?** юр-лицо

Реклама: Интересует модель:

Передать информацию для нашего сотрудника:

Примечание:

| Звонок\Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Картаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Заккрыть

- Источник рекламы позволяет узнать, откуда клиент узнал о компании и собрать информацию, какая реклама лучше работает.

Ресепшен

Действия

Только сегодня Загрузить из xls

Как к Вам обращаться?: повторный? юр-лицо

Реклама:

Передать информацию для нашего сотрудника:

Примечание:

| | Звонок\Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|--|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| | Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Картаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Мартьянов... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Закреть

- Выбор интересующей модели позволит определить интерес клиента и направить его к нужному менеджеру.

Ресепшен

Действия Только сегодня Загрузить из xls

Как к Вам обращаться?: повторный? юр-лицо

Реклама:

Передать информацию для нашего сотрудника

Примечание:

| | Звонок\Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|--|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| | Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Картаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Мартьянов... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| | Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Закрыть

- При необходимости информация о визите или звонке клиента может быть передана сотруднику, для этого нужно указать сотрудника и примечание с передаваемым сообщением.

Ресепшен

Действия ▾ Только сегодня Загрузить из xls

Как к Вам обращаться?: повторный? юр-лицо

Реклама:

Передать информацию для нашего сотрудника

Примечание:

| Звонок\Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Куртаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Мартьянов... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Закрыть

- После регистрации появится запись в журнале.
- Сотрудник получит напоминание об обращении клиента.

Регистрация звонков и контактов

Тема: Регистрация звонков и контактов

Автор: Администратор инфог

Дата начала: 29.03.2012 14:14:26

Описание: Регистрации звонка/встречи 29.03.2012 14:14:26
Звонил Дмитрий по приобретению VW Golf, моб. 8-923-159-12-34

Интересует модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat

Передать информацию для нашего сотрудника: Администратор информационной базы

| Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|-----------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| ремонт Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Мартьянов... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Напоминание можно завершить или отложить

- Регистрация обращений клиентов может оформляться в другой программе или файле Excel. В этом случае список может быть загружен в «Альфа-Авто» из файла Excel.

Ресепшен

Действия: Только сегодня: **Загрузить из xls**

Как к Вам обращаться?: повторный? юр-лицо

Реклама:

Примечание:

| Звонок\Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Картаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Мартьянов... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Закреть

- Для удобства в журнале можно отображать только обращения текущего дня.

Ресепшен

Действия: **Только сегодня** Загрузить из xls

Как к Вам обращаться?: повторный? юр-лицо

Реклама:

Передать информацию для нашего сотрудника

Примечание:

| Звонок/Визит | День | Время | Клиент | Автор | Модель | Источник | Примечание | П... | Юр | Организация | Подразделе... |
|-------------------|------------|----------|--------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| Личная встреча | 17.03.2012 | 15:02:41 | Лермонтов Михаил Юрьевич | Кудрицкая ... | MERCEDES... | Реклама в ... | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:24 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:25 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:27 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:28 | Неопределено | Кудрицкая ... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:09:48 | Дмитрий Александрович | Кудрицкая ... | VOLKSWAG... | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:09:58 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:10:12 | Картаев Андрей Петрович | Мартьянов... | HONDA CRV | | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:39 | Неопределено | Мартьянов... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 28.03.2012 | 16:59:40 | Неопределено | Администр... | | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 28.03.2012 | 16:59:41 | Неопределено | Администр... | HONDA CRV | | напомнить | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:10:45 | Андрей | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Личная встреча | 29.03.2012 | 11:10:59 | Петров Иван | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:04 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 11:11:05 | Неопределено | Администр... | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |
| Телефонный звонок | 29.03.2012 | 14:14:26 | Дмитрий | Администр... | VOLKSWAG... | Реклама в ... | Звонил Д... | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Автозапчасть | Центральная... |

Закреть

- Отчет по звонкам и контактам:
 - Позволяет собрать информацию о количестве клиентов, обратившихся в компанию
 - Количество первичных и вторичных обращений клиентов
 - Работу различных источников рекламы
 - Интерес клиентов к различным моделям автомобилей
 - Оценить эффективность работы сотрудников ресепшена

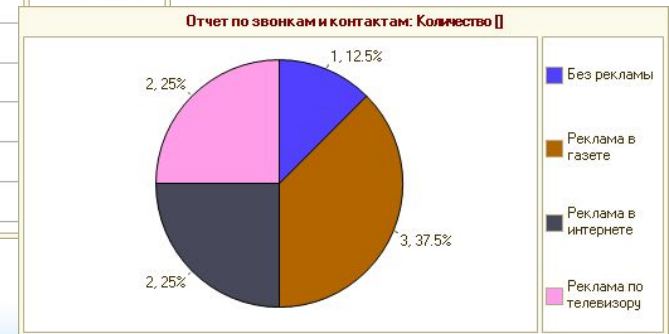
Отчет по звонкам и контактам

Отбор: Все

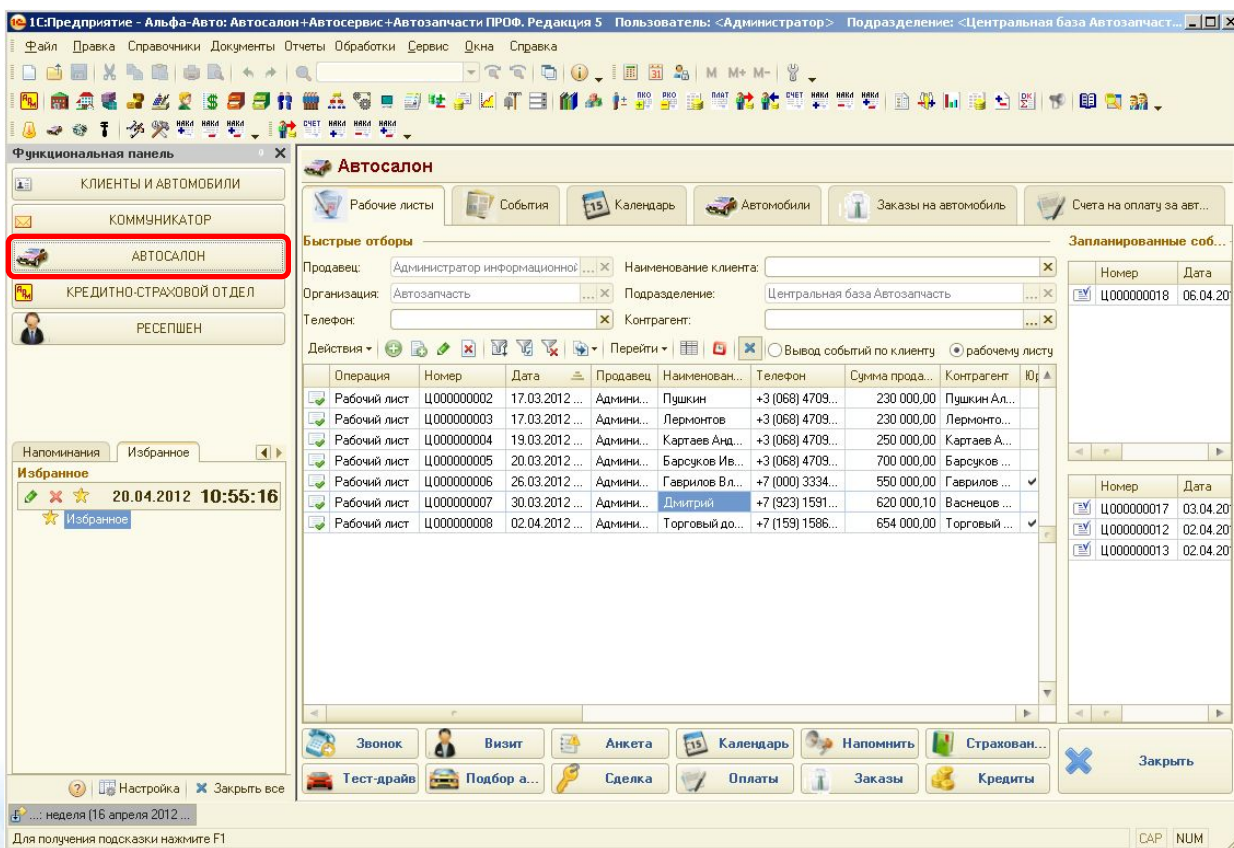
Показатели: Количество

Итого по: Сотрудник Элементы

| Сотрудник | Личная встреча | Т |
|-----------------------------------|----------------|---|
| | Количество | |
| Мартьянова Елена Анатольевна | 1 | |
| Кудрицкая Елена Владимировна | 4 | |
| Администратор информационной базы | 5 | |
| Итого | 10 | |



- С ресепшена клиент попадает к менеджеру автосалона, который работает с автоматизированным рабочим местом «Автосалон» в конфигурации «Альфа-Авто».



- Менеджер автосалона создает рабочий лист на нового клиента.

Автосалон

Рабочие листы | События | Календарь | Автомобили | Заказы на автомобиль | Счета на оплату за автомобили

Быстрые отборы | **Запланированные события**

Продавец: Администратор информационной... | Наименование клиента: | Номер: | Дата: | Дата:

Организация: Автозапчасть | Подразделение: Центральная база Автозапчасть

Телефон: | Контрагент:

Действия: **+** | Перейти | Вывод событий по к...

| Операция | Номер | Дата | Продавец | Наименован... | Телефон | Сумма пр... |
|--------------|------------|----------------|-----------|----------------|------------------|-------------|
| Рабочий лист | Ц000000002 | 17.03.2012 ... | Админи... | Пушкин | +3 (068) 4709... | 230 (|
| Рабочий лист | Ц000000003 | 17.03.2012 ... | Админи... | Лермонтов | +3 (068) 4709... | 230 (|
| Рабочий лист | Ц000000004 | 19.03.2012 ... | Админи... | Картаев Анд... | +3 (068) 4709... | 250 (|
| Рабочий лист | Ц000000005 | 20.03.2012 ... | Админи... | Барсуков Ив... | +3 (068) 4709... | 700 (|
| Рабочий лист | Ц000000006 | 26.03.2012 ... | Админи... | Гаврилов Вл... | +7 (000) 3334... | 550 (|
| Рабочий лист | Ц000000007 | 30.03.2012 ... | Админи... | Дмитрий | +7 (923) 1591... | 620 (|
| Рабочий лист | Ц000000008 | 02.04.2012 ... | Админи... | Торговый до... | +7 (159) 1586... | 654 (|

Рабочий лист № от 30.03.2012 (Администратор) Новый *

Цены и валюты | (10:58:52) | Действия | Перейти | ? | ...

Рабочий лист №: | от 30.03.2012 | Автозапчасть; Центральная база Автозапч...

Рабочий лист | Сделка

Клиент | **Маркетинг**

Наименование клиента: | Вид контакта: Личная ... | Возраст: | ...

Контрагент: | Покупает: Себе ... | Пришел: Один ...

Контактный телефон: | Предыдущее авто: | ...

Юридическое лицо | Альтернативы: | ...

Пол: | Реклама: | ...

Продавец: Администратор инф ... | Статус: Создан | Trade-in

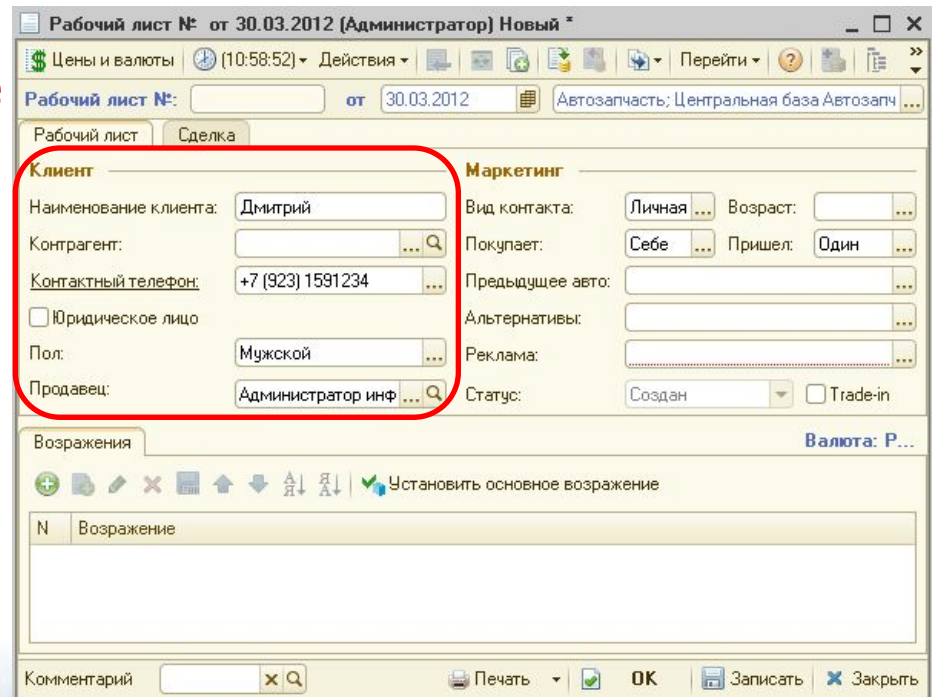
Возражения | Валюта: P...

Установить основное возражение

N | Возражение

Комментарий | Печать | OK | Записать | Закрыть

- В рабочем листе заполняются сведения о клиенте:
 - **Наименование** и **контактный телефон**. Эти сведения обязательны, чтобы в дальнейшем можно было правильно идентифицировать каждого клиента
 - Если клиент есть в информационной базе, выбирается **Контрагент**, соответствующий клиенту
 - Ставится флаг **Юридическое лицо**, если клиент будет оформлять сделку как юридическое лицо
 - **Пол клиента**



- Далее в рабочем листе заполняются маркетинговые данные:

- Вид контакта с клиентом
- Возрастная группа
- Для кого клиент покупает автомобиль
- С кем клиент пришел в автосалон
- Какой модели был автомобиль ранее
- Реклама – как клиент узнал об автосалоне

- На основе этих данных можно строить отчеты по покупателям.

- В рабочем листе фиксируются требования к новому автомобилю:
 - Модель и вариант комплектации
 - Предпочитаемая коробка передач, интерьер, цвет
 - Дополнительные опции
 - Если автомобиль имеется в наличии, он указывается в рабочем листе

Согласно настроенному ценообразованию рассчитывается цена продажи автомобиля

Дополнительные опции на автомобиль

- Клиенту могут быть предложены дополнительные услуги:
 - Дополнительное оборудование
 - КАСКО
 - ОСАГО
 - Прочие услуги

Рабочий лист № Ц000000007 от 30.03.2012 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:05:48) Действия

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

Рабочий лист | Сделка

Характеристики сделки | **Автомобиль**

Сумма закупки: Маржа: Автомобиль: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN W* ... Q

Сумма продажи: 620 000,10 Кол-во: 1 Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat ... Q

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

Причина отказа: Предпочитаемая КПП: Механика: ... Интерьер: ...

Анализ отказа: Предпочитаемый цвет: Цвет: ...

Доп. оборудование КАСКО ОСАГО Прочие услуги:

Опции | Другие варианты | Дополнительно Валюта: Руб (1,0000) ИТОГ...

| N | Опция | Количество | Цена | Сумма | Всего | % НДС | НДС |
|---|---------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-------|----------|
| 1 | ПОМОЩЬ ПРИ ПАРКОВКЕ | 1 | 12 000,00 | 12 000,00 | 12 000,00 | 18% | 1 830,00 |
| | | | Отговая | | | | |

Комментарий

Печать OK Записать Закрыть

- Клиент может выбирать автомобиль из нескольких вариантов. В рабочем листе указываются все альтернативы, которые рассматривает клиент.

Рабочий лист № Ц000000007 от 30.03.2012 (Администратор) Проведен

Цены и валюты (12:05:48) Действия

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

Рабочий лист | Сделка

Характеристики сделки | **Автомобиль**

Сумма закупки: Маржа: Автомобиль: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN W* ...

Сумма продажи: 620 000,10 Кол-во: 1 Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat ...

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

Причина отказа: Предпочитаемая КПП: Механика... Интерьер: ...

Анализ отказа: Предпочитаемый цвет: Цвет: ...

Доп. оборудование КАСКО ОСАГО Прочие услуги:

Опции **Другие варианты** Дополнительно Валюта: Руб (1,0000) ИТОГ...

| N | Автомобиль | Заказ на... | Модель | Вариант комп... | Цвет | Интерьер |
|---|---------------------------|-------------|-----------------------|-----------------|----------------|----------|
| 1 | | | VOLKSWAGEN Sharan VR6 | Базовая | | |
| 2 | HONDA CRV Черный метал... | | | | Черный мета... | |

Комментарий

Печать OK Записать Закрыть

Автомобиль
есть в наличии

Автомобилia нет
в наличии,
требуется
заказывать

- На подобранный автомобиль клиенту печатается коммерческое предложение с полной спецификацией.
- Можно распечатать рабочий лист, чтобы в него вносить записи при осмотре автомобилей с клиентом в салоне.

Организация: ООО "Автозапчасть", ИНН 7743580682, КПП 234626472

Коммерческое предложение

Клиент
 Ф.И.О. владельца: _____
 Телефон: _____
 Доверенность: _____
 Нот. контроль: _____

Контрагент
 Внешний №: _____
 Продавец: Администратор информационной базы
 Дата: 30 марта 2012 г.
 Предполагаемый Телефон: +7 (923) 1591234
 Клиент: Дмитрий

Автомобиль
 Марка, модель: _____
 Вариант комплектации: _____
 Цвет: _____
 Тест-драйв: _____
 Кредит: _____
 Trade-In: _____

Автомобиль
 Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat
 Вариант комплектации: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat
 Цвет: _____
 Интерьер: _____

| № | Опция | Стоимость | Рыночная стоимость автомобиля клиента |
|---|--------|-------------|---------------------------------------|
| 1 | ПОМОЩЬ | 620 000 Руб | |

Ожидаемое время покупки: _____
 Месяц: _____

ООО "Автозапчасть",
 ИНН 7743580682, КПП 234626472

Базовое оборудование: Спойлер(1), Магнитола mp

Всего наименований: _____

Продавец: _____

Подпись клиента: _____


- На основе рабочего листа планируются события для предстоящих звонков и встреч с клиентом.

The screenshot displays the 'Автосалон' software interface. On the left, a table lists work sheets (Рабочий лист) with columns for Operation, Number, Date, Salesperson, Client Name, Phone, and Sum. A red arrow points from the 'Звонки' (Calls) button in the bottom toolbar to a specific event window titled 'Событие № Ц000000012 от 02.04.2012 (Администратор) Проведен'.

| Операция | Номер | Дата | Продавец | Наименован... | Телефон | Сумма п |
|--------------|------------|----------------|-----------|----------------|------------------|---------|
| Рабочий лист | Ц000000002 | 17.03.2012 ... | Админи... | Пушкин | +3 (068) 4709... | 230 |
| Рабочий лист | Ц000000003 | 17.03.2012 ... | Админи... | Лермонтов | +3 (068) 4709... | 230 |
| Рабочий лист | Ц000000004 | 19.03.2012 ... | Админи... | Картаев Анд... | +3 (068) 4709... | 250 |
| Рабочий лист | Ц000000005 | 20.03.2012 ... | Админи... | Барсуков Ив... | +3 (068) 4709... | 700 |
| Рабочий лист | Ц000000006 | 26.03.2012 ... | Админи... | Гаврилов Вл... | +7 (000) 3334... | 550 |
| Рабочий лист | Ц000000007 | 30.03.2012 ... | Админи... | Дмитрий | +7 (923) 1591... | 620 |
| Рабочий лист | Ц000000008 | 02.04.2012 ... | Админи... | Торговый до... | +7 (159) 1586... | 654 |

The event window shows details for 'Событие № Ц000000012 от 02.04.2012 (Администратор) Проведен'. It includes fields for Document Number, Date, Topic, Counterparty, Event Type (Телефонный звонок), Status (Запланировано), Start/End Dates, Importance (Средняя), and Message Type (Исходящее). The content field contains the text: 'Позвонить, напомнить о запланированной встрече'. The bottom toolbar contains buttons for 'Звонок', 'Визит', 'Анкета', 'Календарь', 'Напомнить', 'Страхование', 'Тест-драйв', 'Подбор авто', 'Сделка', 'Оплаты', 'Заказы', 'Кредиты', and 'Закрыть'.

По событию может быть создано напоминание

- Все запланированные по рабочему листу события отображаются в журнале рабочих листов.
- Если по клиенту запланировано событие (например, звонок), то при повторном нажатии на кнопку  откроется ранее запланированное событие.

The screenshot shows the 'Автосалон' software interface. At the top, there are navigation tabs: Рабочие листы, События, Календарь, Автомобили, Заказы на автомобиль, and Счета на оплату за автомобиль. Below these are search filters for Продавец, Организация, Телефон, Наименование клиента, Подразделение, and Контрагент. A main table lists operations with columns for Номер, Дата, Продавец, Наименован..., Телефон, Сумма прода..., and Контрагент. A pop-up window titled 'Запланированные события' is open, showing a table with columns for Номер, Дата, and Дата. The first row in this table is highlighted with a red box, showing the number Ц000000012, the date 02.04.2012, and the time 06.04.

| Номер | Дата | Дата |
|------------|------------|-------|
| Ц000000012 | 02.04.2012 | 06.04 |

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

Автосалон

Рабочие листы | События | Календарь | Автомобили | Заказы на автомобиль | Счета на оплату за автомобили

Быстрые отборы

Продавец: Администратор информационной ... Наименование клиента: ...
 Организация: Автозапчасть ... Подразделение: Центральная база Автозапчасть ...
 Телефон: ... Контрагент: ...

Действия: Перейти: Вывод событий по клиенту рабочему листу

| Операция | Номер | Дата | Продавец | Наименован... | Телефон | Сумма прода... | Контрагент | Юр |
|--------------|------------|----------------|-----------|----------------|------------------|----------------|--------------|----|
| Рабочий лист | Ц000000002 | 17.03.2012 ... | Админи... | Пушкин | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Пушкин Ал... | |
| Рабочий лист | Ц000000003 | 17.03.2012 ... | Админи... | Лермонтов | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Лермонто... | |
| Рабочий лист | Ц000000004 | 19.03.2012 ... | Админи... | Картаев Анд... | +3 (068) 4709... | 250 000,00 | Картаев А... | |
| Рабочий лист | Ц000000005 | 20.03.2012 ... | Админи... | Барсуков Ив... | +3 (068) 4709... | 700 000,00 | Барсуков ... | |
| Рабочий лист | Ц000000006 | 26.03.2012 ... | Админи... | Гаврилов Вл... | +7 (000) 3334... | 550 000,00 | Гаврилов ... | ✓ |
| Рабочий лист | Ц000000007 | 30.03.2012 ... | Админи... | Дмитрий | +7 (923) 1591... | 620 000,00 | Васнецов ... | ✓ |
| Рабочий лист | Ц000000008 | 02.04.2012 ... | Админи... | Торговый до... | +7 (159) 1586... | 654 000,00 | Торговый ... | ✓ |

Запланированные события

| Номер | Дата | Дата |
|------------|----------------|----------|
| Ц000000013 | 02.04.2012 ... | 02.04... |

Звонок | Визит | Анкета | Календарь | Напомнить | Страхование | Тест-драйв | Подбор авто | Сделка | Оплаты | Заказы | Кредиты | Закрыть

- По рабочему листу могут быть сделаны напоминания.

Напоминание _ □ ×

Действия Завершено

Кому: Дата начала:

Тема:

Объект:

Содержание:

Периодичность (следующее напоминание 02.04.2012 15:00:01)

Один раз
 Ежечасно
 Ежедневно
 Еженедельно
 Ежемесячно
 Ежегодно
 Регулярно

Напоминание не периодическое и будет показано один раз.

Режим напоминания

Напомнить за до события

Завершение

Нет срока
 Через
 До Удалить по истечении срока

Автор:

Календарь

Запланированные события

| Номер | Дата | Дата |
|-------------------------------------|----------------|----------|
| <input type="checkbox"/> Ц000000017 | 03.04.2012 ... | 03.04... |
| <input type="checkbox"/> Ц000000013 | 02.04.2012 ... | 02.04... |

Наименование клиента:
 Подразделение:
 Контрагент:

Перейти рабочему листу

| Продавец | Наименован... | Телефон | Сумма прода... | Контрагент | Юр |
|-----------|----------------|------------------|----------------|--------------|-------------------------------------|
| Админи... | Пушкин | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Пушкин Ал... | |
| Админи... | Лермонтов | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Лермонто... | |
| Админи... | Картаев Анд... | +3 (068) 4709... | 250 000,00 | Картаев А... | |
| Админи... | Барсуков Ив... | +3 (068) 4709... | 700 000,00 | Барсуков ... | |
| Админи... | Гаврилов Вл... | +7 (700) 3334... | 550 000,00 | Гаврилов ... | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Админи... | Дмитрий | +7 (923) 1591... | 620 000,00 | Васнецов ... | |
| Админи... | Торговый до... | +7 (159) 1586... | 654 000,00 | Торговый ... | <input checked="" type="checkbox"/> |

| Номер | Дата | Дата |
|-------------------------------------|----------------|----------|
| <input type="checkbox"/> Ц000000012 | 02.04.2012 ... | 02.04... |

- После выбора автомобиля, клиенту может быть предложен тест-драйв. Запись проводится с помощью календаря, в котором отображаются уже запланированные тест-драйвы по другим клиентам.

Автосалон

Рабочие листы | События | **Календарь** | Автомобили | Заказы на автомобиль | Счета на оплату за автомобили

Список событий | День | Неделя | Месяц

02 апреля 2012 г. - 08 апреля 2012 г.

| Время | Пн 02 апр. | Вт 03 апр. | Ср 04 апр. | Чт 05 апр. | Пт 06 апр. | Сб 07 апр. | Вс 08 апр. |
|-------|------------|------------|--|--|------------|------------|------------|
| 13:00 | | | | | | | |
| 14:00 | | | 14:00 Рабочий лист Ц000000002 от 17.03.2012 15:15:40 | 14:00 Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | | | |
| 15:00 | | | | 15:00 Рабочий лист Ц000000004 от 19.03.2012 16:35:22 | | | |
| 16:00 | | | | | | | |
| 17:00 | | | | 17:00 Рабочий лист Ц000000002 от 17.03.2012 15:15:40 | | | |
| 18:00 | | | | | | | |

Быстрые отборы

| Операция | Номер | Дата | Продавец | Наименован... | Телефо |
|--------------|------------|----------------|-----------|----------------|----------|
| Рабочий лист | Ц000000002 | 17.03.2012 ... | Админи... | Пушкин | +3 (068) |
| Рабочий лист | Ц000000003 | 17.03.2012 ... | Админи... | Лермонтов | +3 (068) |
| Рабочий лист | Ц000000004 | 19.03.2012 ... | Админи... | Картаев Анд... | +3 (068) |
| Рабочий лист | Ц000000005 | 20.03.2012 ... | Админи... | Барсуков Ив... | +3 (068) |
| Рабочий лист | Ц000000006 | 26.03.2012 ... | Админи... | Гаврилов Вл... | +7 (000) |
| Рабочий лист | Ц000000007 | 30.03.2012 ... | Админи... | Дмитрий | +7 (923) |
| Рабочий лист | Ц000000008 | 02.04.2012 ... | Админи... | Торговый до... | +7 (159) |

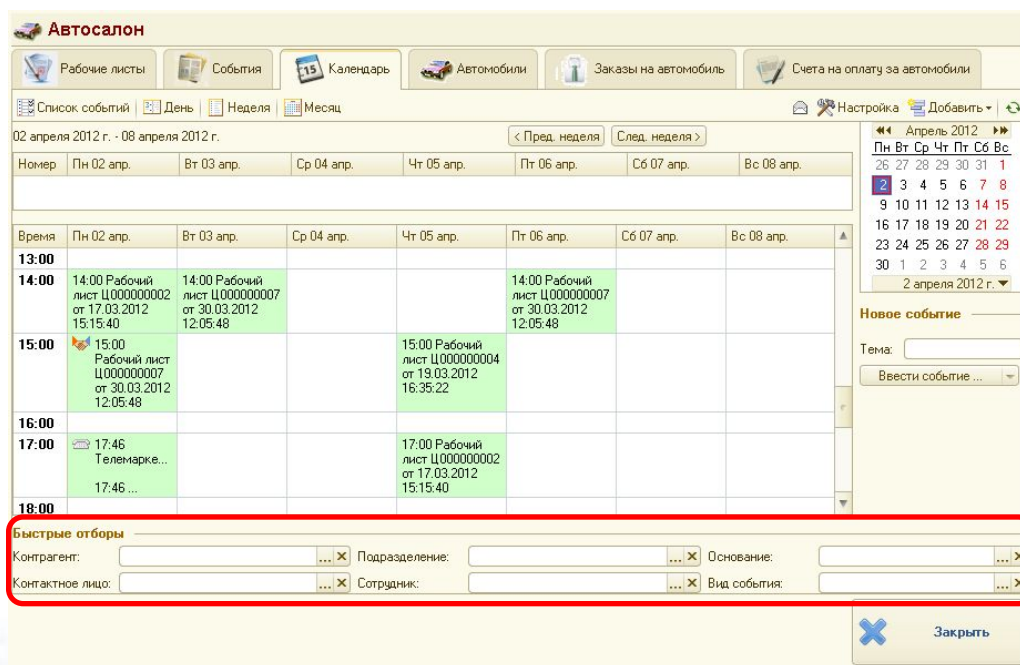
Контрагент: Подразделение: Основание:

Контактное лицо: Сотрудник: Вид события: Тест-драйв

Звонок | Визит | Анкета | Кален | **Тест-драйв** | Подбор авто | Сделка | Опл

Кнопка: **Закрыть**

- Все запланированные с клиентами события отображаются в календаре.
- В календаре можно установить отбор событий:
 - По контрагенту или контактному лицу
 - По сотруднику (например, чтобы увидеть свои события)
 - По рабочему листу
 - По виду события (личные встречи, выдачи автомобилей, анкетирование, тест-драйв и др.)



- Когда клиент определился с покупкой автомобиля, оформляется заказ клиента на автомобиль.

Автосалон

Рабочие листы | События | Календарь | Автомобили | Заказы на автомобиль | Счета на оплату за автомобили

Быстрые отборы

Продавец: Администратор информационной... Наименование клиента: ...
 Организация: Автозапчасть... Подразделение: Центральная база Автозапчасть
 Телефон: ... Контрагент: ...

| Операция | Номер | Дата | Продавец | Наименован... | Телефон | Сумма прода. | Контрагент |
|--------------|------------|---------------|-----------|----------------|------------------|--------------|--------------|
| Рабочий лист | Ц000000002 | 17.03.2012... | Админи... | Пушкин | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Пушкин Ал... |
| Рабочий лист | Ц000000003 | 17.03.2012... | Админи... | Лермонтов | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Лермонто... |
| Рабочий лист | Ц000000004 | 19.03.2012... | Админи... | Картаев Анд... | +3 (068) 4709... | 250 000,00 | Картаев А... |
| Рабочий лист | Ц000000005 | 20.03.2012... | Админи... | Барсуков Ив... | +3 (068) 4709... | 700 000,00 | Барсуков ... |
| Рабочий лист | Ц000000006 | 26.03.2012... | Админи... | Гаврилов Вл... | +7 (000) 3334... | 550 000,00 | Гаврилов ... |
| Рабочий лист | Ц000000007 | 30.03.2012... | Админи... | Дмитрий | +7 (923) 1591... | 620 000,00 | Васнецов ... |
| Рабочий лист | Ц000000008 | 02.04.2012... | Админи... | Торговый до... | +7 (159) 1595... | 654 000,00 | Торговый ... |

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

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

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

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

Заказчик: Васнецов Дмитрий Александрович ... По договору долг контрагента составляет: 0,00 Руб

Контрагент: Васнецов Дмитрий Александрович ... Статус: ... Trade-In

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

Банк: ... Рабочий лист: Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 1 ...

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

Модель: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat Цвет: ... Код ЛКП: ...

Комплектация: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat Салон: ...

Автомобиль: ... VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat (Новый автомобиль)

Авто из наличия

Опция

- Спойлер
- Магнитола mp-3 Sony
- Обвес Tune-up
- Дизель 1,8

Предоплата по заказу

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

% скидки: 0,00 Сумма скидки: 0,00

Сумма: 620 000,00

Комментарий: ... Печать OK Записать Закрыть

- Из журнала рабочих листов есть возможность отслеживать оплаты и задолженности клиентов.

Остатки взаиморасчетов с контрагентами
 на конец дня 02.04.2012
 Отбор: Контрагент В списке Васнецов Дмитрий Александр...
 Показатели: Итого в валюте договора
 Итого по: Контрагент Иерархия, Договор взаиморасчетов Элементы, Сделка Элементы

| Контрагент / Договор взаиморасчетов / Сделка | Остаток Итого в валюте договора |
|---|---------------------------------|
| ПОКУПАТЕЛИ | -316 000,00 |
| Васнецов Дмитрий Александрович | -316 000,00 |
| Продажа в Руб от 02.04.12 | -316 000,00 |
| Заказ на автомобиль Ц000000002 от 02.04.2012 12:10:55 | -316 000,00 |
| Итого | -316 000,00 |

Клиент внес предоплату по заказу на автомобиль

Настройка: Календарь, Автомобили, Заказы на автомобиль, Счета на оплату за автомобили

Запланированные события

| Номер | Дата | Дата |
|------------|----------------|--------|
| Ц000000017 | 03.04.2012 ... | 03.04. |
| Ц000000013 | 02.04.2012 ... | 02.04. |

| Дата | Продавец | Наименован... | Телефон | Сумма прода... | Контрагент | Юр |
|-------------------|-----------|----------------|------------------|----------------|--------------|----|
| 02 17.03.2012 ... | Админи... | Пушкин | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Пушкин Ал... | |
| 03 17.03.2012 ... | Админи... | Лермонтов | +3 (068) 4709... | 230 000,00 | Лермонто... | |
| 04 19.03.2012 ... | Админи... | Картаев Анд... | +3 (068) 4709... | 250 000,00 | Картаев А... | |
| 05 20.03.2012 ... | Админи... | Барсуков Ив... | +3 (068) 4709... | 700 000,00 | Барсуков ... | |
| 06 26.03.2012 ... | Админи... | Гаврилов Вл... | +7 (000) 3334... | 550 000,00 | Гаврилов ... | ✓ |
| 07 30.03.2012 ... | Админи... | Дмитрий | +7 (923) 1591... | 620 000,00 | Васнецов ... | |
| 08 02.04.2012 ... | Админи... | Торговый до... | +7 (159) 1586... | 654 000,00 | Торговый ... | ✓ |

Кнопки: Звонок, Визит, Анкета, Календарь, Напомнить, Страхование, Тест-драйв, Подбор авто, Сделка, **Оплаты**, Заказы, Кредиты, Закрыть

- После поступления автомобиля и его предпродажной подготовки, необходимо запланировать выдачу автомобиля клиенту:
 - В календаре находится свободное время
 - Создается «Событие» с видом «**Выдача автомобиля**»
 - Заполняется информация о заказе, планируемой дате выдачи и месте выдачи

The screenshot displays the 'Автосалон' software interface. On the left, a calendar view shows a grid for the week of April 2nd to 8th, 2012. A specific event is highlighted on April 6th at 14:00. The main window shows the details for this event, titled 'Событие № Ц000000018 от 06.04.2012 (Администратор) Проведен'. The event type is 'Выдача автомобиля' (highlighted with a red box). The state is 'Запланировано' and the date is '06.04.2012 14:00:00'. The contact person is 'Васнецов Дмитрий...'. The event content includes a car order for 'VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat' and a delivery location of 'Салон'. The planned delivery date is '06.04.2012 14:00'. The 'Выдача' (Delivery) tab is also highlighted with a red box.

- События по всем клиентам отображаются в отдельном журнале рабочего места «Автосалон».

| Номер | Дата | Вид события | Тема | Дата начала | Состояние | Решен... |
|------------|------------|------------------|---|---------------------|---------------|----------|
| Ц000000001 | 17.03.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000002 от 17.03.2012 15:15:40 | 16.03.2012 0:00:00 | Выполняется | |
| Ц000000002 | 17.03.2012 | Телефонный зв... | Рабочий лист Ц000000002 от 17.03.2012 15:15:40 | 19.03.2012 0:00:00 | Запланировано | |
| Ц000000003 | 17.03.2012 | Личная встреча | Рабочий лист Ц000000003 от 17.03.2012 15:19:38 | 17.03.2012 15:28:53 | Завершено | |
| Ц000000004 | 17.03.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000003 от 17.03.2012 15:19:38 | 17.03.2012 15:39:29 | Завершено | |
| Ц000000005 | 20.03.2012 | Выдача автомо... | Рабочий лист Ц000000005 от 20.03.2012 17:33:38 | 20.03.2012 17:43:16 | Запланировано | |
| Ц000000006 | 20.03.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000005 от 20.03.2012 17:33:38 | 20.03.2012 17:44:53 | Завершено | |
| Ц000000007 | 20.03.2012 | Личная встреча | Рабочий лист Ц000000004 от 19.03.2012 16:35:22 | 20.03.2012 17:54:18 | Выполняется | |
| Ц000000008 | 21.03.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000005 от 20.03.2012 17:33:38 | 21.03.2012 19:00:00 | Отменено | |
| Ц000000010 | 24.03.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000004 от 19.03.2012 16:35:22 | 24.03.2012 8:00:00 | Завершено | |
| Ц000000009 | 26.03.2012 | Тест-драйв | Событие Рабочий лист Ц000000004 от 19.03.2012 16... | 26.03.2012 0:00:00 | Запланировано | |
| Ц000000011 | 27.03.2012 | Личная встреча | Рабочий лист Ц000000006 от 26.03.2012 9:45:14 | 27.03.2012 10:00:00 | Выполняется | |
| Ц000000012 | 02.04.2012 | Телефонный зв... | Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | 02.04.2012 12:30:00 | Завершено | |
| Ц000000013 | 02.04.2012 | Личная встреча | Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | 02.04.2012 15:00:00 | Завершено | |
| Ц000000014 | 02.04.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000002 от 17.03.2012 15:15:40 | 02.04.2012 14:00:00 | Запланировано | |
| Ц000000019 | 02.04.2012 | Телефонный зв... | Телемаркетинг | 02.04.2012 17:46:14 | Завершено | |
| Ц000000020 | 02.04.2012 | Телефонный зв... | Телемаркетинг | 02.04.2012 17:46:37 | Завершено | |
| Ц000000017 | 03.04.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | 03.04.2012 14:00:00 | Завершено | |
| Ц000000016 | 05.04.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000004 от 19.03.2012 16:35:22 | 05.04.2012 15:00:00 | Запланировано | |
| Ц000000015 | 05.04.2012 | Тест-драйв | Рабочий лист Ц000000002 от 17.03.2012 15:15:40 | 05.04.2012 17:00:00 | Запланировано | |
| Ц000000018 | 06.04.2012 | Выдача автомо... | Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | 06.04.2012 14:00:00 | Запланировано | |

- Клиент может принять участие в анкетировании.

The screenshot displays the 'Автосалон' application interface. A window titled 'Опрос № Ц000000002 от 02.04.2012 (Администратор) Новый *' is open, showing a survey form. The form includes fields for 'Документ №', 'от', 'Анкетиремый', and 'Типовая анкета'. Below these fields is a table with 5 rows of questions. A red arrow points from the 'Анкета' button in the bottom toolbar to the survey window.

| N | Вопрос | Типовой ответ | Раздел |
|---|------------------------------|---------------|-------------------------|
| 1 | ИНН головного контрагента | | Основные данные |
| 2 | Наименование контрагента | | Основные данные |
| 3 | Тип контрагента | | Основные данные |
| 4 | Возраст | | Основные данные |
| 5 | Вид деятельности контрагента | | Дополнительные сведения |

Below the table is a 'Составной ответ' field and a 'Комментарий' field. The bottom toolbar contains buttons for 'Звонок', 'Визит', 'Анкета', 'Календарь', 'Напомнить', 'Страхование', 'Тест-драйв', 'Подбор авто', 'Сделка', 'Оплаты', 'Заказы', 'Кредиты', and 'Закрыть'.

- По рабочим листам формируется отчет, с помощью которого можно оценить количество листов в разрезе статусов и суммовой потенциал предстоящих сделок с клиентами.
- С помощью анализа статусов рабочих листов можно отслеживать время, которое затрачивается на каждый этап общения с клиентом, в том числе и каждым менеджером.

Анализ рабочих листов

| Статус на дату отчета / Рабочий лист | Показатели | | |
|--|------------|---------------------|-------------------------|
| | Кол-во | Суммовой потенциал | Вероятностный потенциал |
| Интерес | 2 | 240 000,00 | 100,00 |
| Рабочий лист Ц000000003 от 17.03.2012 15:19:38 | 1 | 115 000,00 | 50,00 |
| Рабочий лист Ц000000004 от 19.03.2012 16:35:22 | 1 | 125 000,00 | 50,00 |
| Продажа | 1 | 350 000,00 | 50,00 |
| Рабочий лист Ц000000005 от 20.03.2012 17:33:38 | 1 | 350 000,00 | 50,00 |
| Создан | 3 | 710 000,00 | |
| Рабочий лист Ц000000001 от 17.03.2012 15:07:12 | 1 | 125 000,00 | |
| Рабочий лист Ц000000006 от 26.03.2012 9:45:14 | 1 | 275 000,00 | |
| Рабочий лист Ц000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | 1 | 310 000,00 | |
| Итого | 6 | 1 300 000,00 | |

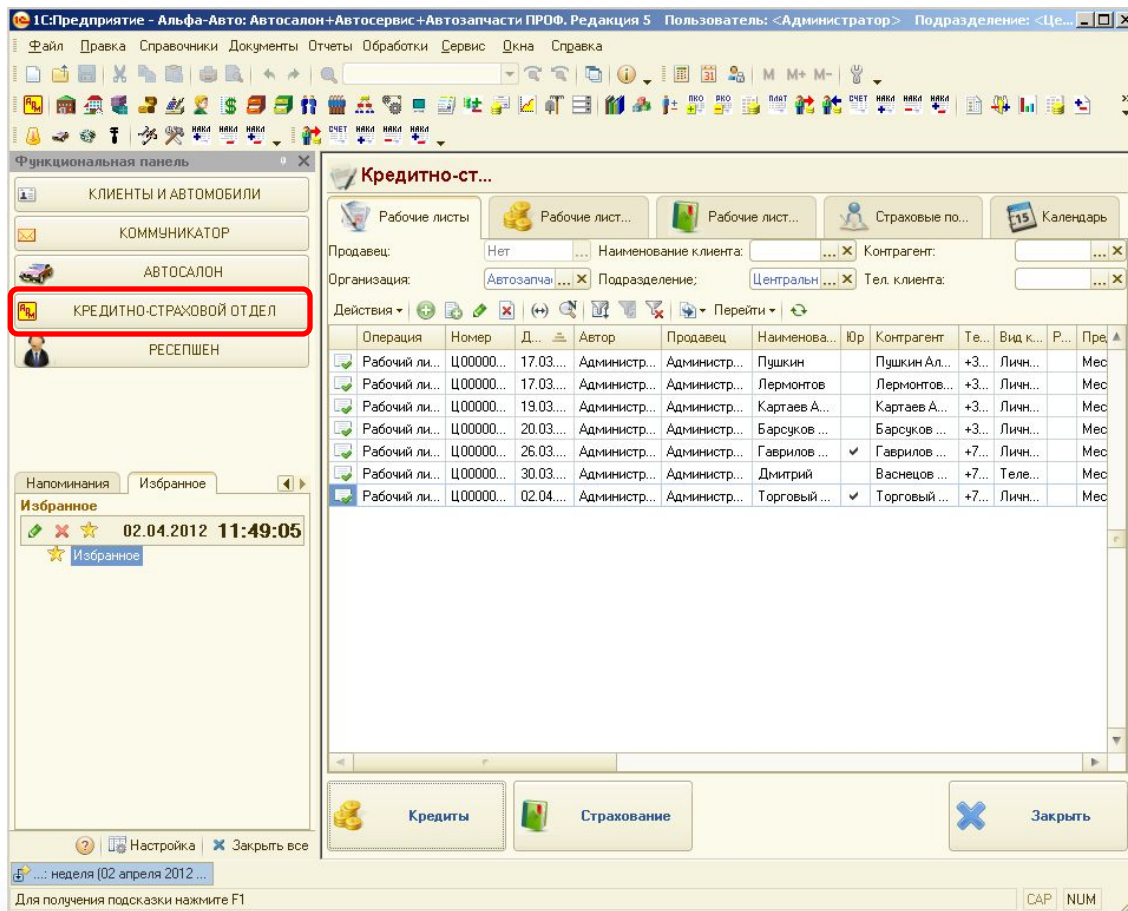
Анализ статусов рабочих листов

| Продавец / Статус | Длительность, ч | Средняя длительность, ч | Доля, % |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| Администратор информационной базы | 1 707,92 | 284,65 | 81,30 |
| Интерес | 638,73 | 319,37 | 30,41 |
| Продажа | 318,28 | 318,28 | 15,15 |
| Создан | 750,90 | 125,15 | 35,75 |
| Кудрицкая Елена Владимировна | 392,75 | 392,75 | 18,70 |
| Создан | 392,75 | 392,75 | 18,70 |
| Итого | 2 100,67 | 300,10 | 100,00 |

- Клиенту могут быть предложены дополнительные услуги:

- Кредит
- Страхование

- В «Альфа-Авто» предусмотрено рабочее место «Кредитно-страховой отдел».



- Менеджер кредитного отдела создает рабочий лист на клиента.

The screenshot displays the 'Кредитно-страховой отдел' (Credit and Insurance Department) software interface. The main window shows a list of credit applications with columns for 'Операция', 'Номер', 'Дата', 'Статус', and 'Банк'. A red circle highlights a green plus icon in the 'Действия' (Actions) menu, with a red arrow pointing to the 'Новый *' (New) button in the 'Рабочий лист кредитного отдела' window.

The 'Рабочий лист кредитного отдела' window shows the following details for a new application:

- Client Information:**
 - Наименование клиента: [Field]
 - Клиент: [Field]
 - Контактный телефон: [Field]
- Credit Information:**
 - Кредитная программа: [Field]
 - Банк: [Field]
 - Процентная ставка: 0,00
 - Срок: 0
- Summative Indicators (Суммовые показатели):**
 - Стоимость автомобиля: 0,00 Руб
 - Сумма кредита: 0,00 Руб
 - Первоначальный взнос: 0,00 Руб
 - Вид оплаты: [Field]
 - Заявленный доход: 0,00 валюта [Field]
 - Подтверждение дохода: [Field]
- Application Status (Состояние заявки на кредит):**
 - Статус: Создан
 - Менеджер: [Field]
 - Причина отказа: [Field]
 - Дата: [Field]
 - Отправки анкеты: [Field]
 - Получения анкеты: [Field]
 - Принятия решения: [Field]
 - Сделки: [Field]

At the bottom of the window, there is a 'Комментарий:' field, a 'Печать' (Print) button, and 'OK', 'Записать' (Save), and 'Закреть' (Close) buttons.

- В рабочем листе заполняется:
 - Информация о клиенте
 - Сумма кредита
 - Доход клиент и подтверждение дохода
 - Кредитная программа и банк кредитования

Сумма кредита

Доход клиента

Банк и программа кредитования

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

Валюта кредита (13:46:15) Действия Перейти

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

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

Комментарий: Печать OK Записать Закрыть

- Открыв кредитный рабочий лист на клиента мы можем посмотреть, когда анкета была отправлена в банк, когда была получена банком, одобрена ли банком.
- Статус позволяет отслеживать этап работы по одобрению кредита.

Даты отправки, получения анкеты, одобрения кредита

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

Валюта кредита (13:46:15) Действия ...

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

| Клиент | | Кредит | |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Наименование клиента: | Васнецов Дмитрий | Кредитная программа: | Авто-кредит от Сбербанка |
| Клиент: | Васнецов Дмитрий Алекс... | Банк: | ОАО "СБЕРБАНК РОССИИ" |
| Контактный телефон: | +7 (923) 1591234 | Процентная ставка: | 12,50 |
| | | Срок: | 12 |
| Суммовые показатели | | Состояние заявки на кредит | |
| Стоимость автомобиля: | 520 000,00 Руб | Статус: | Рассмотрение |
| Сумма кредита: | 400 000,00 Руб | Менеджер: | Администратор информационной базы... |
| Первоначальный взнос: | 220 000,00 Руб | Причина отказа: | |
| Вид оплаты: | Наличн ... | Дата: | |
| Заявленный доход: | 60 000,00 валюта Руб ... | Отправки анкеты: | 02.04.2012 |
| Подтверждение дохода: | 2 НДФЛ на официальную час | Получения анкеты: | 02.04.2012 |
| | | Принятия решения: | .. |
| | | Сделки: | .. |

Комментарий: [Поиск]

Печать OK Записать Закрыть

Статус заявки на кредит

- Отчеты кредитного отдела позволяют:

- Оценить работу сотрудников кредитного отдела
- Проанализировать количество кредитных рабочих листов в разрезе их состояний
- Оценить работу программ кредитования с выводом суммы продаж автомобилей, проданных в кредит



Продажа автомобилей с кредитами и страхованием

| Программа кредитования / Банк / Автомобиль | Количество (в базовых ед.) | Сумма продаж (Регл.) Руб |
|---|----------------------------|--------------------------|
| Авто-кредит от Сбербанка | 1 | 632 000,00 |
| ОАО "СБЕРБАНК РОССИИ" | 1 | 632 000,00 |
| VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN WVVW2ZZ36834556567 | 1 | 632 000,00 |
| Основная кредитная программа | 1 | 980 000,00 |
| АКБ "АВТ-БАНК" | 1 | 980 000,00 |
| BMW 325i Coupe (E36) Синий VIN 890567890 | 1 | 980 000,00 |
| Итого | 2 | 1 612 000,00 |













- Менеджер страхового отдела создает рабочий лист для предоставления услуг страхования автомобиля.









Кредитно-страховой отдел

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









Страхователь: Наименование клиента: Тел. страховщика:

Менеджер: Вид страхования: Рабочий лист:

Действия            

| Операция | Номер | Д... | Автор | Менеджер | Статус |
|--|----------|----------|-------------|-------------|---------|
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 17.03... | Админист... | Админист... | Создан |
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 17.03... | Админист... | Админист... | Создан |
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 26.03... | Админист... | Админист... | Создан |
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 02.04... | Админист... | Админист... | Подг... |
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 02.04... | Админист... | Админист... | Подг... |
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 02.04... | Админист... | Админист... | Подг... |
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 02.04... | Админист... | Админист... | Сделка |
|  Рабочий лист отдела страх... | Ц0000... | 02.04... | Админист... | Админист... | Сделка |

Рабочий лист отдела страхования № Ц000000004 от 02.04.2012 (Администратор) Новый *

Цены и валюты (15:08:16) Действия        

Рабочий лист отдела страхования ... Ц000000004 от 02.04.2012 Автозапчасть: Центральная база Авто: ...












Клиент

Наименование клиента: Менеджер:

Страхователь: Статус: Создан




Контактный телефон: Причина отказа:

Варианты страхования (0 поз.)

          Заполнение  Ввод страхового полиса

| N | Объект | Программа страхо... | Вид страх... | Страховщик | Тариф... | Страховая су... | Брутто | Нетто | % с... | Ски |
|---|--------|---------------------|--------------|------------|----------|-----------------|--------|-------|--------|-----|
| | | | | | | | | | | |

Комментарий:

Печать  ОК  Записать  Закрыть

- В рабочем листе заполняется:
 - Информация о клиенте
 - Объект страхования
 - Страховая компания и программа страхования
 - Сумма страхования и сумма нашего вознаграждения

Рабочий лист отдела страхования № Ц000000004 от 02.04.2012 (Администратор) Проведен

Цены и валюты | (15:08:16) | Действия | Перейти

Рабочий лист отдела страхования ... Ц000000004 от 02.04.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапчасть; Администратор информации

Клиент

Наименование клиента: Васнецов Дмитрий Александрович Менеджер: Администратор информационной базы

Страхователь: Васнецов Дмитрий Александрович Статус: Подготовка

Контактный телефон: +7 (923) 1591234 Причина отказа:

Варианты страхования (2 поз.)

| N | Объект | Програм... | Вид страхования | Страховщик | Тариф... | Страховая сумма | Брутто | Нето | % скидки | Скидка | % комис... | Сумма к... | Сумма |
|---|----------|------------|-----------------|-----------------|----------|-----------------|-----------|-----------|----------|----------|------------|------------|-------|
| 1 | VOLKS... | КАСКО | КАСКО | Альфа-страхо... | | 50 000,00 | 50 000,00 | 45 000,00 | 5,00 | 2 500,00 | 10,00 | 2 500,00 | 47 |
| 2 | VOLKS... | ОСАГО | ОСАГО | Альфа-страхо... | | 45 000,00 | 45 000,00 | 40 500,00 | | | 10,00 | 4 500,00 | 45 |

Комментарий:

Печать | ОК | Записать | Закрыть

Статус рабочего листа

Скидка клиенту за счет уменьшения собственного вознаграждения

- На основании рабочего листа отдела страхования выполняется:
 - Реализация услуг клиенту
 - Выписка страхового полиса

Реализация агентских услуг № A000000001 от 02.04.2012 (Администратор) Проведен

Документ №: A000000001 от 02.04.2012

Комитент: Альфа-страхование
 Контрагент: Васнецов Дмитрий Александрович
 Договор: Продажа в Руб от 02.04.12

| N | Код | Номенклатура | Количе... | К. | Цена | Сумма |
|---|---------|--------------|-----------|-------|------------|-----------|
| 1 | ЦБ00... | КАСКО | 1,000 | 1,... | 50 000,... | 50 000,00 |
| 2 | ЦБ00... | ОСАГО | 1,000 | 1,... | 45 000,... | 45 000,00 |

Карты: < нет >... 2,000 Оптовая 95 000,00

Страховой полис № Ц000000003 от 02.04.2012 (Администратор) Записан

Номер страхового полиса №: Ц000000003 от 02.04.2012

Страховка

Страхователь: Васнецов Дмитрий Александрович
 Страховщик: Альфа-страхование
 Программа: КАСКО
 Вид страхования: КАСКО Срок страхования: 0
 Сумма премии: 47 500,00 Дата выдачи: 04.04.20

Полис

Рабочий лист отдела страхования: Рабочий лист отдела стр: ...
 Серия полиса: ... Номер полиса: 1288
 Серия квитанции: ... Номер квитанции: 1211

Периоды

Страхования с ... по ...
 Использование ТС с ... по ...
 ... по ...
 Договор действует в отношении: допущенных лиц
 неограниченного кол-ва лиц

Транспортное средство

Собственник ТС: Васнецов Дмитрий Александрович
 Автомобиль: ...
 Транспортное средство: VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat
 Тех. паспорт: ...

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

Комментарий: ...

Печать OK Записать Закрыть

- Менеджерам кредитно-страхового отдела доступен календарь с запланированными событиями по клиентам.

Кредитно-страховой отдел

Рабочие листы | Рабочие листы кредитного отдела | Рабочие листы отдела страхования | Страховые полисы | **15 Календарь**

Список событий | День | Неделя | Месяц | Настройка | Добавить

| Время | Пн 02 апр. | Вт 03 апр. | Ср 04 апр. | Чт 05 апр. | Пт 06 апр. | Сб 07 апр. | Вс 08 апр. |
|-------|---|---|------------|---|---|------------|------------|
| 14:00 | 14:00 Рабочий лист Ц0000000002 от 17.03.2012 15:15:40 | 14:00 Рабочий лист Ц0000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | | | 14:00 Рабочий лист Ц0000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | | |
| 15:00 | 15:00 Рабочий лист Ц0000000007 от 30.03.2012 12:05:48 | | | 15:00 Рабочий лист Ц0000000004 от 19.03.2012 16:35:22 | | | |
| 16:00 | | | | | | | |

Апрель 2012

| Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | | 1 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| | | | | | | 30 |

2 апреля 2012 г.

Новое событие

Тема:

Ввести событие ...

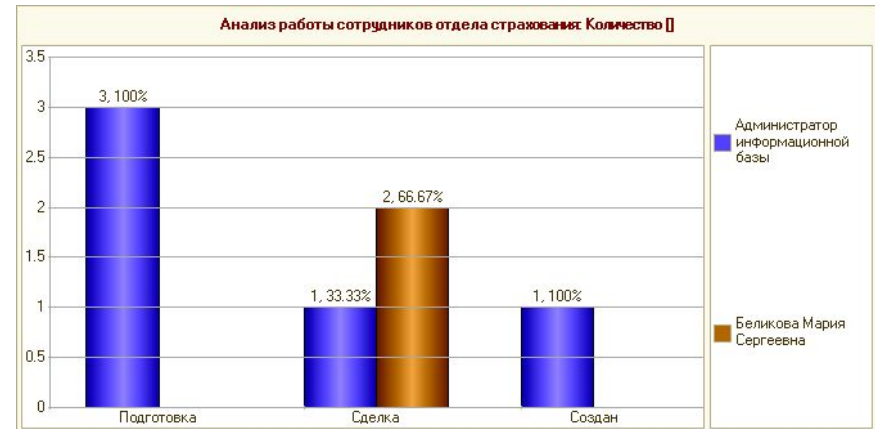
Быстрые отборы

Контрагент: ... X Подразделение: ... X Рабочий лист: ... X

Контактное лицо: ... X Сотрудник: ... X Вид события: ... X

- С помощью отчетов по работе страхового отдела можно:

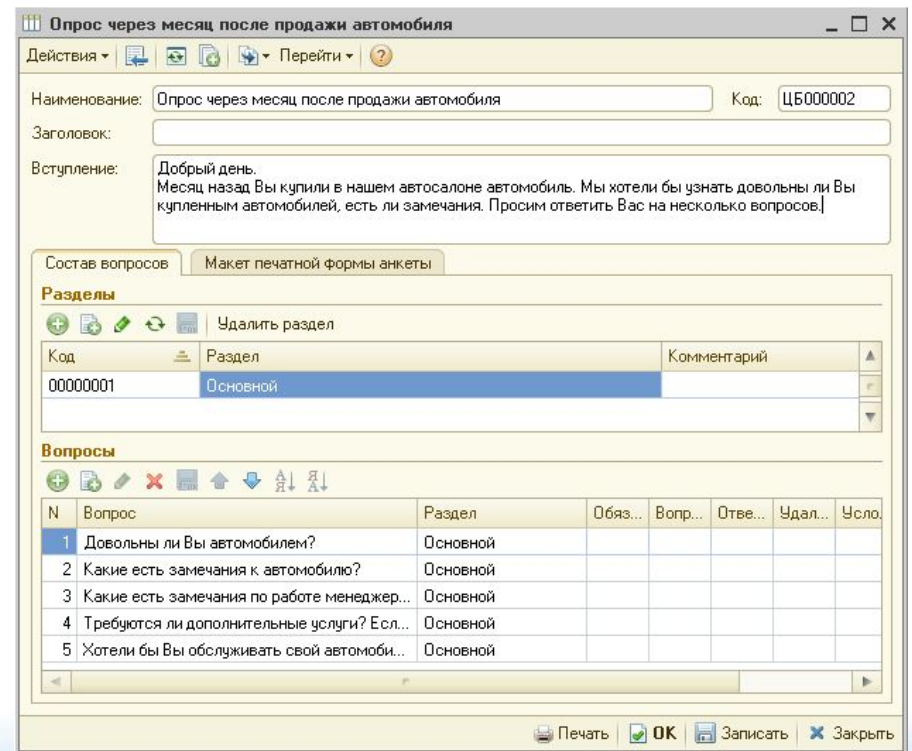
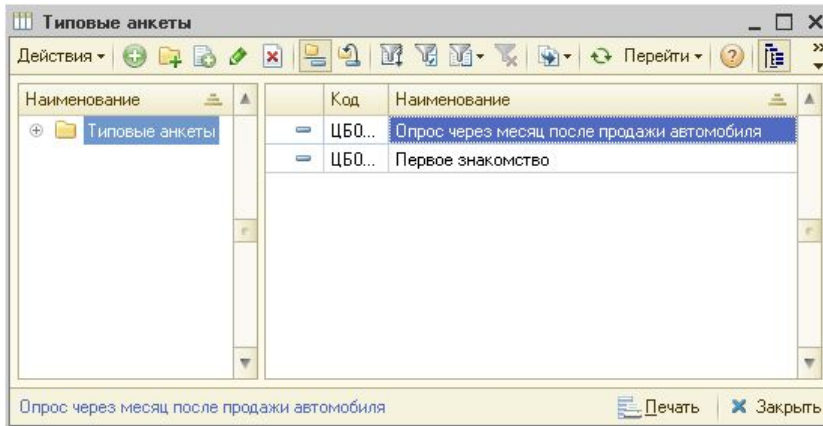
- Оценить работу сотрудников страхового отдела
- Проанализировать количество страховых рабочих листов в разрезе их состояний
- Оценить работу страховых программ с выводом суммы продаж автомобилей



Продажа автомобилей с кредитами и страхованием

| Программа страхования / Страховая компания / Автомобиль | Количество (в базовых ед.) | Сумма продаж (Регл.) Руб |
|---|----------------------------|--------------------------|
| ОСАГО | 1 | 980 000,00 |
| Альфа-страхование | 1 | 980 000,00 |
| BMW 325i Coupe (E36) Синий VIN 890567890 | 1 | 980 000,00 |
| КАСКО | 1 | 632 000,00 |
| Альфа-страхование | 1 | 632 000,00 |
| VOLKSWAGEN Golf Diesel Cat VIN WVVW2ZZ36834556567 | 1 | 632 000,00 |
| Итого | 2 | 1 612 000,00 |

- В «Альфа-Авто» предусмотрена возможность проводить анкетирование клиентов, чтобы узнать их потребности, уровень удовлетворенности от работы с менеджерами и другую информацию.
- Может быть создано несколько типовых анкет, на основе которых проводятся опросы.



- В анкетировании могут принимать участие как клиенты автосалона, так и потенциальные покупатели.

Опрос № Ц000000003 от 02.04.2012 (Администратор) Записан

Действия Отказ от анкетирования

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

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

Обновить состав вопросов Быстрое заполнение

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

Основной ответ

Комментарий: Печать Опрос завершен OK Записать Закрыть

После завершения опроса данные изменить нельзя

Клиент может отказаться от опроса

- На основе проведенных опросов можно сформировать отчет для анализа полученных при анкетировании данных.

Анализ результатов анкетирования

Действия: **Сформировать** На принтер Новый отчет

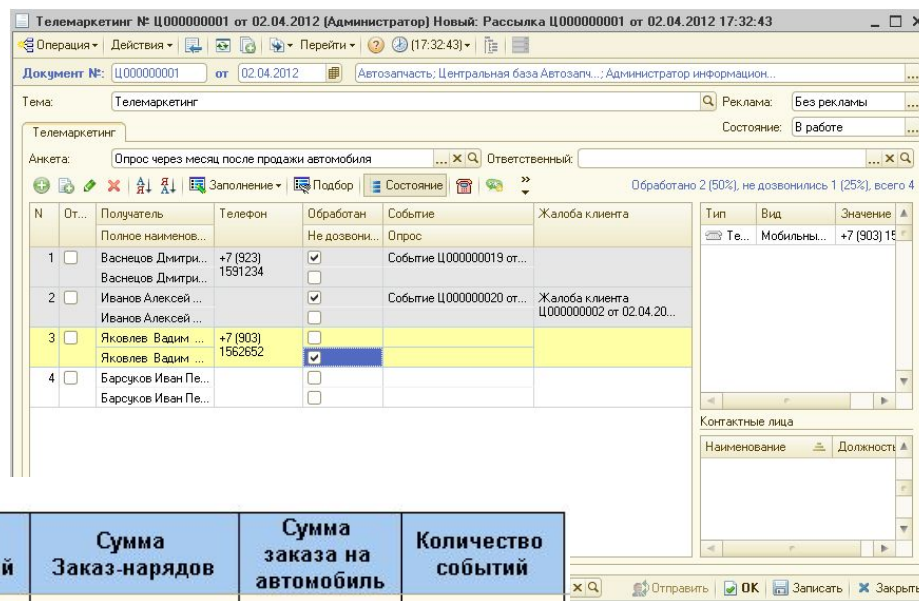
Анкета: Равно Опрос через месяц после продажи автомобиля

Раздел: Равно

Опрос: Равно

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

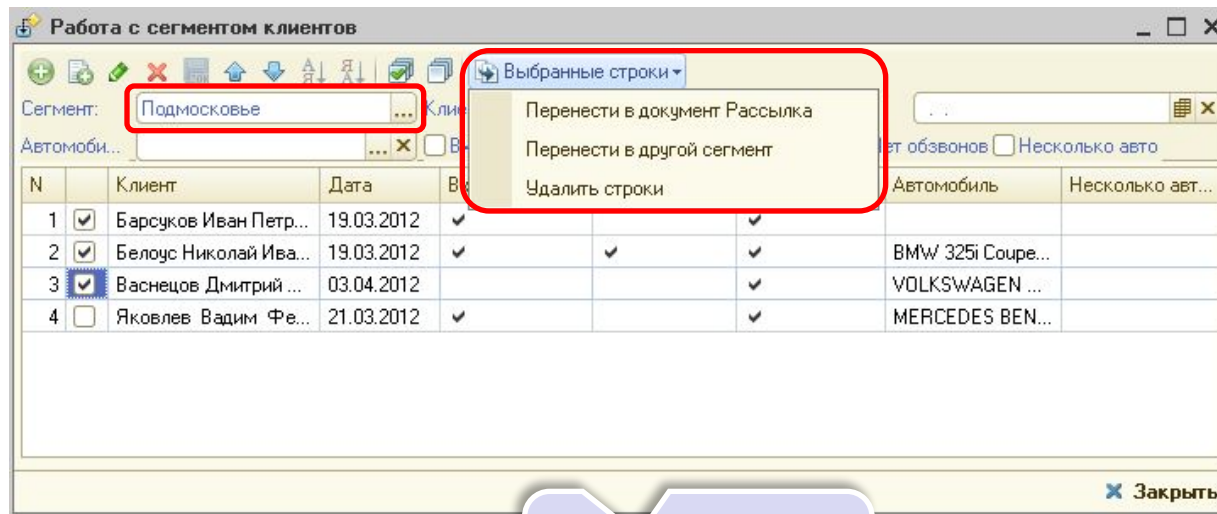
- Документ «**Рассылка**» позволяет отправить информацию группе клиентов.
- Предусмотрены следующие виды рассылок:
 - Электронная рассылка
 - Почтовая рассылка
 - Рассылка SMS
 - Телемаркетинг
- Отчет позволяет оценить воздействие на клиента с помощью рассылок.



Анализ рассылок

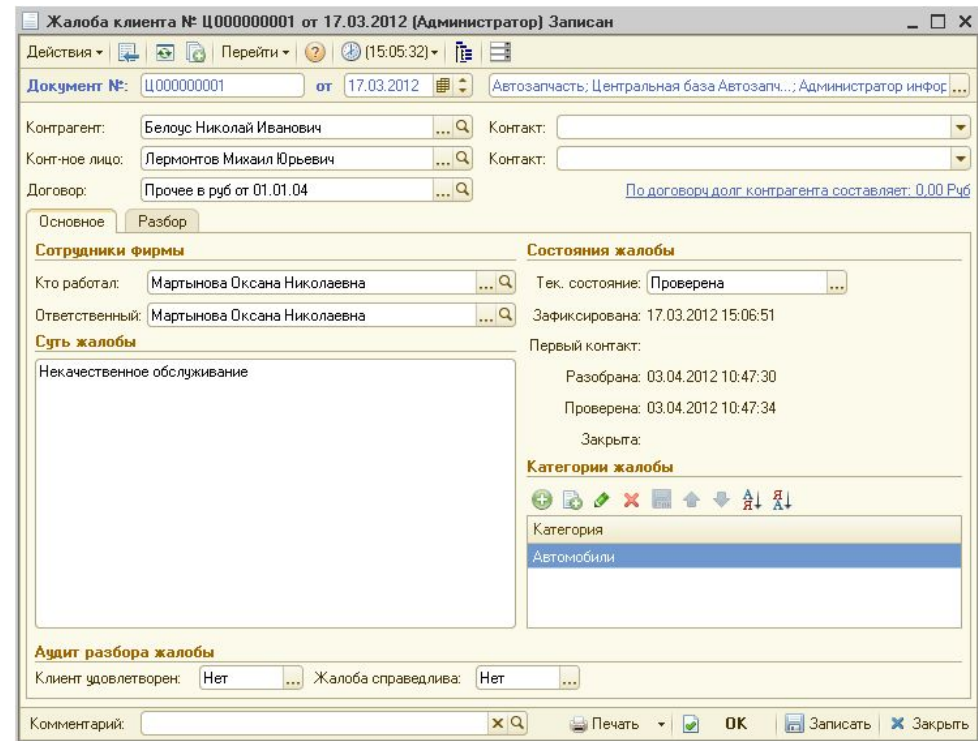
| Источник информации / Клиент | Количество рассылок | Сумма реализаций | Сумма Заказ-нарядов | Сумма заказа на автомобиль | Количество событий |
|--------------------------------|---------------------|------------------|---------------------|----------------------------|--------------------|
| Без рекламы | 1 | | | | |
| Барсуков Иван Петрович | 1 | 1 500,00 | | | 1 |
| Васнецов Дмитрий Александрович | 1 | 92 500,00 | | 632 000,00 | 5 |
| Иванов Алексей Дмитриевич | 1 | | 19 560,00 | | 2 |
| Яковлев Вадим Федорович | 1 | | | 980 000,00 | 1 |

- Клиенты могут быть разделены на сегменты. Это можно использовать, например, для рассылок.



Клиенты, которые
входят в сегмент

- Если клиент не доволен работой компании или менеджера, он может оформить жалобу.
- В документе фиксируется:
 - Контрагент, оформляющий жалобу
 - Сотрудник, ответственный за разбор жалобы
 - Суть жалобы
 - Состояние жалобы
 - Справедлива ли жалоба
 - Разбор жалобы (мнения клиента, сотрудника и ответственного за разбор)



Жалоба клиента № Ц000000001 от 17.03.2012 (Администратор) Записан

Документ №: Ц000000001 от 17.03.2012 Автозапчасть; Центральная база Автозапча...: Администратор инфор...

Контрагент: Белоус Николай Иванович Контакт: ...

Конт-ное лицо: Лермонтов Михаил Юрьевич Контакт: ...

Договор: Прочее в руб от 01.01.04 По договору долг контрагента составляет: 0,00 Руб

Оснoвнoе Разбор

Сотрудники фирмы

Кто работал: Мартынова Оксана Николаевна

Ответственный: Мартынова Оксана Николаевна

Суть жалобы

Некачественное обслуживание

Состояния жалобы

Тек. состояние: Проверена

Закфиксирована: 17.03.2012 15:06:51

Первый контакт:

Разобрана: 03.04.2012 10:47:30

Проверена: 03.04.2012 10:47:34

Закрета:

Категории жалобы

Категория: Автомобили

Аудит разбора жалобы

Клиент удовлетворен: Нет Жалоба справедлива: Нет

Комментарий: Печать OK Записать Закрыть

| Название дополнения | Стоимость, рублей |
|---|-------------------|
| Дополнение «Альфа-Авто»: Управление взаимоотношениями с клиентами, редакция 5 | 22 000 |

- **Важно!**

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

- Количество пользователей дополнения «Альфа-Авто»: Управление взаимоотношениями с клиентами, редакция 5 определяется количеством лицензий для «Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти ПРОФ, редакция 5», которые пользователь приобрел.

- Адрес: г. Москва, ул. Чайнова, д.15, корп.5
- Тел./факс: +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 231-20-02
- E-mail: alfa@rarus.ru
- Web: www.rarus.ru