

Резервирование и закрытие действий  
сервиса в календаре сервиса.  
Конфликты действий сервиса.

# Основные понятия

## Действие сервиса

Плановая встреча для оказания услуги клиенту. Действие сервиса использует один или несколько ресурсов для выполнения сервиса в определенное время в определенном месте.

## Группа ресурсов

Несколько (два и более) взаимозаменяемых при планировании ресурсов пользователей, помещений или единиц оборудования.

## Сервис

Тип работы, выполняемой для клиента с использованием одного или нескольких ресурсов. Сервисы — это действия, которые можно планировать.

## Контракт

Соглашение о предоставлении обслуживания в указанные ограничивающие даты, для указанного числа обращений или в течение указанного периода. Уровень обслуживания, получаемого клиентом, определяется контрактом.

## Обращение

Проблема, с которой клиент обратился в службу по работе с клиентами, и действия, предпринятые сотрудниками службы для ее устранения.

## Ресурс

Пользователь, выполняющий действие, либо оборудование или помещение, необходимое для оказания услуги.

## Помещение

Физическое местоположение, например конференц-зал или бокс для технического обслуживания, в котором выполняется действие сервиса.

# Настройка планирования ресурсов включает следующие задачи:

- ✓ Планирование пользователей
- ✓ Планирование ресурсов
- ✓ Определение сервисов
- ✓ Планирование сервисов для клиентов

# Планирование сервисов для клиентов

Microsoft Dynamics CRM CRM Admin Leasing Выход

Создать действие Новая запись Переход к Сервис Заказать CRM в аренду ... Расширенный поиск Справка

### Сервис

- Календарь сервиса
- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты
- Сервисы

### Календарь сервиса

Поиск записей Тип: Автомобиль Представление: Локальные автомобили

Создать Расписание Изменить расписание Показать конфликты Изменить статус

и 30.03.2009

Гос. номер авто.	Вт, мар 31	Ср, апр 1	Чт, апр 2	Пт, апр 3	Сб, апр 4	Вс, апр 5	Неде
AA 3545 AI							
BA 4845 OH			запрос				
BB 1512 XI							
NN 8745 OO							
KK 8547 OO							
AK 4521 OP			прокат				
BB 5641 NA							
BK 1542 IH							
IA 5437 BB			запрос				
NN 5874 II							
OO 5482 AA							
PP 7451 BA				командировка			

Календарь

мар 2009

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
23	24	25	26	27	28	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	31					

Сегодня: 30.03.2009

Месяц  
Неделя  
День

Выбрано 1 и Стр. 1

От 30.03.2009

Кому 30.04.2009

Масштаб

# Планирование действий сервиса

Планирование: Действие сервиса -- Диалоговое окно веб-страницы

**Планирование: Действие сервиса**  
Выберите клиентов, сервис и ресурсы для действия. Выберите дату, время и длительность, а затем нажмите кнопку "Найти доступное время". Выберите доступное время в списке и нажмите кнопку "Расписание".

Клиенты:

Затребовано Действие сервиса

Сервис\*:

Сервис-агент/Автомобиль:

Место:

Требуемое время

Дата начала:

Время начала:

Длительность\*:   Использовать длительность по умолчанию

Помощник по созданию форм

Время:

Предпочтительный клиент:

Советы:

Чтобы увидеть, предпочитает ли клиент определенное время, выберите "Время" в списке помощника по созданию форм. Предпочтения сохраняются на вкладке "Администрирование" в записях организаций и контактов.

Доступное время

Сервис	Ресурсы	Узел	Плановое начало	Плановое окончание
Шиномонтаж	ВВ 1512 XI		30.03.2009 11:45	30.03.2009 14:45
Шиномонтаж	ВВ 1512 XI		30.03.2009 12:00	30.03.2009 15:00
Шиномонтаж	ВВ 1512 XI		30.03.2009 12:15	30.03.2009 15:15
Шиномонтаж	ВВ 1512 XI		30.03.2009 12:30	30.03.2009 15:30
Шиномонтаж	ВВ 1512 XI		30.03.2009 12:45	30.03.2009 15:45
Шиномонтаж	ВВ 1512 XI		30.03.2009 13:00	30.03.2009 16:00
Шиномонтаж	ВВ 1512 XI		30.03.2009 13:15	30.03.2009 16:15

Выбрано 1 из 49. Стр. 1

<https://leasing.getman.ua/sm/activitiescheduling/schedulingdialog.aspx?ActivityId=&ActivityTypeCode=4214> Надежные узлы

# Конфликты действий сервиса

Microsoft Dynamics CRM CRM Admin Leasing Выход

Создать действие Новая запись Переход к Сервис Заказать CRM в аренду ... Расширенный поиск Справка

### Сервис

- Календарь сервиса
- Обращения
- Организации
- Контакты
- База знаний
- Контракты
- Продукты
- Сервисы

### Календарь сервиса

Поиск записей Тип: Автомобиль Представление: Локальные автомобили

Создать Расписание Изменить расписание Скрыть конфликты Изменить статус

Гос. номер автомо	30.03.2009	Вт, мар 31	Ср, апр 1	Чт, апр 2	Пт, апр 3	Сб, апр 4	Во, апр 5	Нед
AA 3545 AI								
BA 4845 OH				запрос				
BB 1512 XI								
NN 8745 OO								
KK 8547 OO				Встречи (2) сервис	шиномонтаж			
AK 4521 OP				прокат				
BB 5641 NA								
BK 1542 IH								
IA 5437 VB				запрос				
NN 5874 II								
OO 5482 AA								
PP 7451 BA					командировка			

30.03.2009

Выбрано 1 из 1 Стр. 1

От 30.03.2009 Кому 30.04.2009

Масштаб

### Календарь

мар 2009

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
23	24	25	26	27	28	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	31					

Сегодня: 30.03.2009

- Месяц
- Неделя
- День

# Некоторые из преимуществ планирования сервиса:

- ✓ Планирование встреч в сжатые сроки с улучшением качества обслуживания.
- ✓ Предотвращение ошибок планирования с прогнозируемой рабочей нагрузкой сотрудников.
- ✓ Обеспечение правильной оценки времени для клиентов Организации.