



LSAvto

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ АВТОБИЗНЕСА





МОДУЛЬ CRM



учет клиентского трафика



управление маркетинговыми акциями



sms/email уведомления клиентов



работа с потенциальными клиентами



интеграция с IP-телефонией



сегментация клиентской базы



планирование задач и контроль их исполнения



воронка продаж



работа с обращениями от клиентов (претензии и отзывы)



Регистрация входящего трафика

ЗВОНОК

ВИЗИТ

ИНТЕРНЕТ

Очередь ожидания пуста

Регистрация входящего трафика

Контакт Звонок

СЕРВИС
 АВТОСАЛОН
 МАГАЗИН
 ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
 ПРОЧЕЕ

Ремонт автомобиля

Первый контакт
 Повторный контакт

Источник информации: Кардинал

 Техническая поддержка -.-

Регион:

 Добавить
 18.12.2017 17:31

Клиент

Введите наименование и нажмите Enter...
 Телефон
 VIN номер...
 Гос. номер...

Дополнительные опции >>

Итог контакта

Ответственный сотрудник
 Дополнительная информация

|savto_test | 55 | NCCRM001_01

Доступен



Цели контактов

Показать скрытые

ID	Наименование	Вкл.
СЕРВИС		
Входящие контакты		
2	Ремонт автомобиля	✓
Исходящие контакты		
11	Подтверждение записи на сервис	✓
7	Послесервисное анкетирование	✓
9	Предложение визита (сервис)	✓
15	Рабочий контакт (сервис)	✓
МАГАЗИН		
Входящие контакты		
21	Покупка запасных частей	✓
Исходящие контакты		
17	Рабочий контакт (магазин)	✓
САЛОН ПРОДАЖ		
Входящие контакты		
1	Покупка нового автомобиля	✓
22	Покупка автомобиля с пробегом	✓
24	Продажа автомобиля (выкуп)	✓
102	Кредитование/Страхование	✓
Исходящие контакты		
108	SCI	✓
107	Обзвон после проведенного тест-драйва	✓
106	Поздравление с Днем Рождения	✓
16	Послепродажный контакт	✓
105	Предложение визита (салон)	✓
14	Рабочий контакт (салон)	✓
8	Холодный обзвон (салон)	✓

8 из 21

Покупка нового автомобиля

Полное наименование: Покупка нового автомобиля
Краткое наименование: Новый а/м

Требовать информацию о марке\модели\классе автомобиля
 Требовать информацию о регионе

Дней до автоматического игнорирования, если не обработано: 7

Ответственные сотрудники Учитывать таблицу

ФИО сотрудника
Петухов В.П.
Бадовец А.В.
Матвеев А.А.
Аминова В.Р.

0 из 4

Isavto_test | 74 | NCCRM004_01

Доступен



Регистрация входящего трафика
— □ ×

☀ | 📝
🔑 ▾ | 🚚

Контакт 📞 Звонок

⚙️ СЕРВИС

🚗 АВТОСАЛОН

🛒 МАГАЗИН

↔️ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

🏷️ ПРОЧЕЕ

✔️ Ремонт автомобиля

Первый контакт
 Повторный контакт

Источник информации ▾ Кардинал ▾

Регион ▾

Добавить

Техническая поддержка -.- ▾
 18.12.2017 17:31 ▾

Клиент

Василий Али

Телефон

VIN номер...

Гос. номер...

Наименование	Группа	ИНН	Контактный тел.	🚗
Василий Алибабаевич	Основные контрагенты		2(323)232-32-32	1
Иванов Василий Алибабаевич	Основные контрагенты		8(925)111-22-33	2

✔️ Выбрать

⊕ Создать нового

🔍

Показать автомобили

Итог контакта

Ответственный сотрудник ▾

Дополнительная информация

Завершить

Перевести

✔️ Зарегистрировать ▾

isavto_test | 55 | NCCRM001_01

🔍 🔍

🟢 Доступен ▾



Регистрация входящего трафика
— □ ×

Контакт
📞 Звонок

СЕРВИС

АВТОСАЛОН

МАГАЗИН

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ПРОЧЕЕ

✓ Ремонт автомобиля

Первый контакт
 Повторный контакт

Источник информации ▼ Кардинал ▼
 Регион ▼

Техническая поддержка -.-. ▼
 18.12.2017 17:31 ▼

Наименование

Контакты 📞 +

Примечание

Зарегистрирован 28.08.2014 🚗 Не установлен 🔍

Последний вх.контакт -нет данных- ✂ 🟡 В работе САСА

Последний исх.контакт -нет данных- 📁 🟠 Упущенный СССС 📄

Автомобили клиента ×

Гос.номер	Год	Автомобиль
H433AP12	2010	Mercedes-Benz E 220 CDI
H542BY75	2008	Mercedes-Benz C 220 CDI

Открытые документы

Документ	Дата	Статус	Сотрудник
✂ ЗН 14029	13.01.2017	📄 Предв.РЗ	

Дополнительные опции >>

Итог контакта

| |

🟢 Доступен



Автомобили клиента

Гос.номер	Год	Автомобиль
H433AP12	2010	Mercedes-Benz E 220 CDI
H542BY75	2008	Mercedes-Benz C 220 CDI

Открыть карточку автомобиля

Дополнительные опции

Открытые документы

Документ	Дата	Статус	Сотрудник
ЗН 14029	13.01.2017	Предв.РЗ	

Открыть документ

Не установлен

В работе **САСА**

Упущенный **СССС**

Карточка клиента

Примечание

Последний исх.контакт -нет данных- Упущенный СССС

Автомобили клиента

Гос.номер	Год	Автомобиль
H433AP12	2010	Mercedes-Benz E 220 CDI
H542BY75	2008	Mercedes-Benz C 220 CDI

Выбранный автомобиль

Открытые документы

Документ	Дата	Статус	Сотрудник
ЗН 14029	13.01.2017	Предв.РЗ	

Дополнительные опции





Регистрация входящего трафика

Контакт Звонок

СЕРВИС	АВТОСАЛОН	МАГАЗИН	ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	ПРОЧЕЕ
--------	-----------	---------	----------------	--------

Ремонт автомобиля

<input checked="" type="checkbox"/> Первый контакт	Источник информации	Кардинал	Техническая поддержка -.-
<input type="checkbox"/> Повторный контакт	Регион	Добавить	18.12.2017 17:31

Клиент

Петров Петр Васильевич	_()_:_:_
Примечание	<input type="checkbox"/> ЮЛ <input checked="" type="checkbox"/> ФЛ

Дополнительные опции >>



Итог контакта

Ответственный сотрудник

? 1102	● Петухов В.П.	1/1
008	● Бадовец А.В.	4/0
?	Статус телефонной линии: Готов	1/0
? 1109	● Семенчук Г.К.	
○ 005	● Перязева Н.	
? ---	● Аминова В.Р.	5/0

Итог контакта

Ответственный сотрудник

1102	● Петухов И.В.	
1112	● Аверкин А.Г.	
1116	● Карницкий С.М.	1/0
1106	● Поляков И.С.	1/0
1123	● Валуйский В.М.	
1113	● Сардин Э.В.	1/1

1113	● Сардин Э.В.	1/1
------	---------------	-----

Количество необработанного трафика / переведенного за сегодня

● Доступен

● Доступен

● Занят

● Нет на месте

Доп. информация



 Перевести

 Зарегистрировать

Зарегистрировать контакт.
Ответственному сотруднику будет создано уведомление.

 Перевести

 Зарегистрировать

Перевести контакт на указанного ответственного сотрудника.
Сотруднику будет создано уведомление.
Для переводимого контакта отключается проверка необходимости указания клиента.
При интеграции с IP телефонией звонок переводится автоматически.



МОДУЛЬ CRM : УЧЕТ КЛИЕНТСКОГО ТРАФИКА

ОЧЕРЕДЬ ОЖИДАНИЯ

Перевести
Зарегистрировать
Доступен
Поместить в очередь ожидания

19:34:02

Клиент: Иванов Василий Алибабаевич
Ожидает: 0:03:22

19:34 18.12.2017

Регистрация входящего трафика
ЗВОНОК
ВИЗИТ
ИНТЕРНЕТ
Контактов в очереди ожидания : 1

ЗВОНОК
ВИЗИТ
ИНТЕРНЕТ
Контактов в очереди ожидания : 1

Время	Ожидает	Цель контакта	Клиент	Ответственный	Примечание
19:31	00:14:38	Покупка нового автом	Иванов Василий Алибабаевич	Аминова В.Р.	

Подробнее
Упущенный контакт
Назначить

19:49:03

Клиент: Иванов Василий Алибабаевич
Ожидает: 0:20:19

Открыть документ

19:51 18.12.2017



20:52:52 ✕

 **ВХОДЯЩИЙ КОНТАКТ**

Цель Ремонт автомобиля
Клиент Иванов Василий Алибабаевич
Автомобиль Mercedes-Benz C 220 CDI

★ 📶 📞 🖥️ 🔊 📄 🟢 РУС 20:52 18.12.2017 6

20:54:28 ✕



НЕОБРАБОТАННЫЙ ВХОДЯЩИЙ ТРАФИК : 2

★ 📶 📞 🖥️ 🔊 📄 🟢 РУС 20:54 18.12.2017 6

Доступен ▾

Доступен

Занят

Нет на месте

Доп. информация



nccrm001_10 (18460)
- □ ×

🌟 ↻ 📄
🔑 ⚙️ 🛑

Контакт 📞 Звонок

Цель контакта	✂️ Ремонт автомобиля	Источник	[]	Филиал	Кардинал
Регион	Архангельск и Архангельская область	<input checked="" type="checkbox"/> Первый контакт		Сотрудник	Техническая поддержка -..
Телефон	[]	<input type="checkbox"/> Повторный контакт		Дата/время	18.12.2017 20:52
Примечание	[]				

Дополнительная информация

Автомобиль	Mercedes-Benz C 220 CDI	Дата/время	[]	VIN номер	[]
Вид предв.записи	,	Консультант	Техническая поддержка -..	Гос. номер	[]

Клиент

Наименование	Иванов Василий Алибабаевич	Зарегистрирован	28.08.2014	🚗 Не установлен	
Примечание	[]	Последний вх.контакт	18.12.2017	✂️ В работе	САСА
		Последний исх.контакт	-нет данных-	🗑️ Упущенный	СССС

Автомобили клиента Mercedes-Benz C 220 CDI ×

ID	Гос.номер	Год	Пробег	ДНГ	VIN номер ⓘ	Автомобиль	Примечание по автомобилю
2036	H433AP12	2010	10 000			Mercedes-Benz E 220 CDI	
▶ 2049	H542BY75	2008	136 504	08.04.2009	W1 [] 3	Mercedes-Benz C 220 CDI	

Незакрытые документы

Документ ⓘ	Дата	Сумма	Статус	Сотрудник	Автомобиль	Примечание по документу
▶ ✂️ ЗН 14029	13.01.2017	270,89	📄 Предв.РЗ		Mercedes-Benz C 220 CDI H [] 75	95 [] 1.

Действия

👛 Взять себе

👤 Переназначить ▾

📞 Набрать

✅ Обработать ▾

🗑️ Игнорировать ▾

↻ Отменить обработку

lsavto_test | 66 | NCCRM001_10
🔍 [] 🔍 []
● Доступен ▾



Действия

Взять себе
 Переназначить
 Набрать
 Обработать
 Игнорировать
 Отменить обработку

Isavto_test | 66 | NCCRM001_10
 ● Доступен

Примечание

Техническая поддержка ...

Автомобили клиента

ID	Гос номер	Имя	Сумма
2036	H4	Петухов В.П.	0 000
2049	H5	Бадовец А.В.	6 504

Незакрытые документы

Документ	Дата
ЗН 14029	13.01.2

Действия

Взять себе
 Переназначить

Isavto_test | 66 | NCCRM001_10

Обработать
 Игнорировать
 Отменить обработку

1_10
 ● Доступен

- Создать предварительную запись
- Прикрепить к предварительной записи
- Создать машиноезд
- Прикрепить к машиноезду
- Поместить в очередь ожидания

Игнорировать
 Отменить обработку

Причина игнорирования
 ● Доступен

Комментарий

Игнорировать

Игнорировать
 Отменить обработку

Причина игнорирования
 ● Доступен

- Неудачный контакт
- Зашел/вышел
- Не обработан вовремя
- Прочее
- Ошибся адресом
- Зашел/вышел



Журнал входящего трафика

Фильтр

Контакт: Тип контакта, Цель контакта, Сотрудник, Статус, Дата контакта: 01.12.2017 - 18.12.2017, ID трафика, Филиал

Клиент: ФИО клиента, Телефон

Показать мой трафик
 Показать чужой трафик
 Показать неназначенный трафик

ID	Дата и время	Назначено	Обработал	Цель	Клиент	Длительность	Телефон	Примечание	Документ
59452	18.12.2017 20:05	Бектус Е.В.		Прочее		11:14			
59451	18.12.2017 19:49	Денщикова А.А.		Прочее		00:33			
59450	18.12.2017 19:47	Денщикова А.А.		Прочее		00:07			
59449	18.12.2017 19:11	Карамов Р.Н.		Ремонт автомобиля		34:07			
59448	18.12.2017 18:50	Денщикова А.А.		Прочее		37:07			
59447	18.12.2017 18:47	Грушкевич М.С.		Покупка нового автомобиля		00:12			
59446	18.12.2017 18:45	Димитров А.С.		Ремонт автомобиля		02:38			
59445	18.12.2017 18:42	Денщикова А.А.	Арутюнян А.Ф.	Покупка нового автомобиля		01:12	Vito		РЛ 1580
59444	18.12.2017 18:36	Бектус Е.В.		Прочее		02:00			
59443	18.12.2017 18:33	Бектус Е.В.		Прочее		17:00			
59442	18.12.2017 18:30	Бектус Е.В.		Прочее		02:12			
59441	18.12.2017 18:19	Денщикова А.А.		Прочее		02:04			
59440	18.12.2017 18:18	Мелентьев А.Н.		Ремонт автомобиля		00:43			
59439	18.12.2017 18:17	Шлыков А.Н.		Покупка нового автомобиля		00:18	GLS-класс		
59438	18.12.2017 18:09	Шлыков А.Н.		Покупка нового автомобиля		01:41			
59437	18.12.2017 17:50	Грушкевич М.С.		Покупка нового автомобиля		00:42			
59436	18.12.2017 17:48	Денщикова А.А.		Прочее		32:39			
59435	18.12.2017 17:29	Швельните Н.С.		Покупка нового автомобиля		01:26			
59434	18.12.2017 17:15	Мелентьев А.Н.		Ремонт автомобиля		00:15			
59433	18.12.2017 17:10	Юшков С.А.		Покупка запасных частей		03:28			
59432	18.12.2017 16:56	Денщикова А.А.		Прочее		39:42			
59431	18.12.2017 16:52	Бектус Е.В.		Прочее		15:20			
59430	18.12.2017 16:43	Радостева А.В.		Страхование		02:18			
59429	18.12.2017 16:39	Неверов С.И.		Покупка автомобиля с пробегом		02:15			
59428	18.12.2017 16:38					00:00			
59427	18.12.2017 16:36	Димитров А.С.		Ремонт автомобиля		03:04			
59426	18.12.2017 16:33					00:00			
59425	18.12.2017 16:19	Бектус Е.В.		Прочее		16:15			
59424	18.12.2017 16:17	Юшков С.А.		Покупка запасных частей		17:14			
59423	18.12.2017 16:10					00:00			
59422	18.12.2017 16:06	Карамов Р.Н.		Ремонт автомобиля		28:25			
59421	18.12.2017 15:57	Юшков С.А.		Покупка запасных частей		03:15			
59420	18.12.2017 15:46	Карамов Р.Н.		Ремонт автомобиля		13:54			

18 из 1000

Карточка | Воспроизвести | Отменить обработку трафика | Взять (1) | Назначить (1) | Игнорировать (1)

Isavto_work | 60 | NRREP001_01 | Сообщений нет | Доступен



Журнал входящего трафика

Фильтр

Контакт: Тип контакта, Цель контакта, Дата контакта: 01.12.2017, 18

Клиент: ФИО клиента, Те

ID	Дата и время	Дата создания	Назначено
18460	18.12.2017 20:52	18.12.2017	Техническая поддер
18459	18.12.2017 20:37	18.12.2017	Техническая поддер
18458	18.12.2017 19:31	18.12.2017	Техническая поддер
18454			Техническая поддер
18445			Техническая поддер

Трафик проигнорирован: Ошибся адресом
Обработал: Техническая поддержка --, 18.12.2017

Журнал входящего трафика

Фильтр

Контакт: Тип контакта, Цель контакта, Сотрудник, Статус, Дата контакта: 01.12.2017, 18.12.2017, ID трафика, Филиал

Клиент: ФИО клиента, Телефон

ID	Дата и время	Назначено	Обработал	Цель	Клиент	Длительность
59452	18.12.2017 20:05	Бектус Е.В.		Прочее		1
59451	18.12.2017 19:49	Денщикова А.А.		Прочее		0
59450	18.12.2017 19:47	Денщикова А.А.		Прочее		0
59449	18.12.2017 19:11	Карамов Р.Н.		Ремонт автомобиля		3
59448	18.12.2017 18:50	Денщикова А.А.		Прочее		3
59447	18.12.2017 18:47	Грушкевич М.С.		Покупка нового автомобиля		0
59446	18.12.2017 18:45	Димитров А.С.		Ремонт автомобиля		0
59445						0
59444						0
59443						1
59442						0
59441	18.12.2017 18:19	Денщикова А.А.		Прочее		0
59440	18.12.2017 18:18	Мелентьев А.Н.		Ремонт автомобиля		0
59439	18.12.2017 18:17	Шлыков А.Н.		Покупка нового автомобиля		0

№ п/п | Начало | Сотрудники | Длительность | Примечание

1 | 18:46 | Карамов Р.Н. - КЛИЕНТ | 00:00 |

Формы печатных документов

- Ежедневный отчет для SAP (трафик)
- Данные за период
- Трафик по направлениям
- Трафик по источникам информации
- Трафик по секретарям
- Трафик по ответственному сотруднику
- Трафик по маркам/моделям
- Трафик по дням / моделям
- Постоянные и потенциальные клиенты
- Внутренние коммутации
- Данные за период (копия)
- Трафик по дням / моделям (копия)
- Трафик по направлениям (копия)
- Трафик по источникам информации (копия)

Печать

Доступен



АВТОМОБИЛЬ			ИТОГ КОНТАКТА		ВРЕМЯ ОБРАБОТКИ			ДАЛЬНЕЙШАЯ ОБРАБОТКА					
Марка	Модель	Новый / С пробегом	Назначено на	Подразделение	Регистрация	Тел.разговор	Внутр. коммутации	Статус	№ документа	Дата изменения статуса	Причина игнорирования	Причина потери	Комментарии пользователя
Mercedes Benz			Лагутина А.А.	АВТ	00:01:19			Создан документ	7778	06.06.2017 14:11			
Mercedes Benz	S		Хангариус К.А.	АВТ	00:25:45			Создан документ	7771	05.06.2017 13:50			
Mercedes Benz	GL 350		Плотников В.В.	АВТ	00:02:00			Создан документ	7772	05.06.2017 13:58			
Mercedes Benz	-----		Лагутина А.А.	АВТ	00:02:18			Создан документ	7773	05.06.2017 15:09			
Mercedes Benz	-----		Хангариус К.А.	АВТ	00:03:15			Создан документ	7775	05.06.2017 16:30			
Mercedes Benz			Лагутина А.А.	АВТ	00:00:41			Создан документ	7779	06.06.2017 14:55			
Mercedes Benz	GLC		Плотников В.В.	АВТ	00:00:30			Прикреплен к документу	7772				
Mercedes Benz	-----		Лагутина А.А.	АВТ	00:00:51			Создан документ	7776	06.06.2017 12:48			
Mercedes Benz	smart		Плотников В.В.	АВТ	00:01:15			Прикреплен к документу	6913				
Mercedes Benz	GLC		Соболев В.А.	АВТ	00:02:28			Прикреплен к документу	7762				
Mercedes Benz	GLC	Новый	Соболев В.А.	АВТ	00:00:42			Прикреплен к документу	7762				
Mercedes Benz	SPRINTER CLASSIC		Колесниченко Е.	АВТ	00:00:46			Прикреплен к документу	7879				
Mercedes Benz	SPRINTER CLASSIC		Колесниченко Е.	АВТ	00:00:50			Прикреплен к документу	7875				
Mercedes Benz	-----		Лагутина А.А.	АВТ	00:01:09			Создан документ	7780	07.06.2017 11:36			
Mercedes Benz	-----		Колесниченко Е.	АВТ	00:01:51			Проигнорирован		07.06.2017 16:13	Зашел/вышел		зашел, спросил ровно два вопроса и вышел
Mercedes Benz	GLC		Колесниченко Е.	АВТ	00:00:49			Проигнорирован		23.06.2017 14:33	Неудачный контакт		1
Mercedes Benz	GLA		Колесниченко Е.	АВТ	00:00:23			Проигнорирован		23.06.2017 14:33	Ошибся адресом		1
Mercedes Benz	-----		Назарова А.А.	АВТ	00:00:25			Создан документ	7781	07.06.2017 19:36			
Mercedes Benz	-----		Колесниченко Е.	АВТ	00:00:24			Проигнорирован		08.06.2017 12:08	Неудачный контакт		Молочные заводы, приобретали у нас GLC дизельный, не мог заправиться
Mercedes Benz	GLA		Пушкареву И.А.	АВТ	00:00:32			Прикреплен к документу	7610				
Mercedes Benz	E		Колесниченко Е.	АВТ	00:00:18			Проигнорирован		08.06.2017 12:13	Клиент сервиса (нет ответственного сотрудника)		привез годовалый GLE на обслуживание
Mercedes Benz	GLC		Пушкареву И.А.	АВТ	00:01:18			Прикреплен к документу	7784				
Mercedes Benz	GLE		Пушкареву И.А.	АВТ	00:01:03			Прикреплен к документу	4596				
Mercedes Benz	E		Соболев В.А.	АВТ	00:02:44			Прикреплен к документу	2792				
Mercedes Benz	E		Лагутина А.А.	АВТ	00:01:16			Создан документ	7782	08.06.2017 12:12			
Mercedes Benz	-----		Лагутина А.А.	АВТ	00:01:29			Создан документ	7789	09.06.2017 17:31			
Mercedes Benz	-----		Соболев В.А.	АВТ	00:00:41			Прикреплен к документу	4353				
Mercedes Benz	GLC		Назарова А.А.	АВТ	00:00:29			Создан документ	7783	08.06.2017 13:34			
Mercedes Benz	E		Пушкареву И.А.	АВТ	00:00:45			Прикреплен к документу	7706				
Mercedes Benz	SPRINTER CLASSIC		Назарова А.А.	АВТ	00:00:22			Создан документ	7879	23.06.2017 14:32			

Страница 6



Способы уведомлений

✱ | 📄 ↻ | 🔑 ▼ | 🛑

Тип	Наименование	Вкл.
✉ Email	Сообщение по электронной почте	<input checked="" type="checkbox"/>
☎ SMS	SMS сообщение	<input checked="" type="checkbox"/>
🌐 LAN	Внутреннее сообщение по сети	<input checked="" type="checkbox"/>
📁 FTP	Передача данных по FTP/SFTP	<input checked="" type="checkbox"/>
📁 File	Сохранение в указанную папку	<input checked="" type="checkbox"/>
☎ Phone	Информирование по телефону	<input checked="" type="checkbox"/>

Тип: Включено

Наименование:

SMTP сервер:

SMTP порт: Использовать SSL

Отправитель:

Логин:

Пароль:

Интервал опроса очереди сообщений указывается в конфигурации AppServer

>>

isavto_test | 80 | NTMES010_01 | ● Доступен ▼



Шаблоны сообщений

Типы оповещений

Категория	Наименование
Сервис	
	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"
	Приближение срока окончания ремонта
	Оповещение на базе журнала предварительной записи
Салон продаж	
	Уведомления об отгрузках (по событию)
	Изменение статуса документа продажи автомобиля
	Уведомления об отгрузках (по расписанию)
	Приближение срока выдачи автомобиля
	Выгрузка свободного стока дистрибьютора
Склад	
	Резервирование деталей при поступлении на склад
	Оповещения на базе отчета "Текущие резервы"
	Оповещение на базе отчета "Текущая потребность"
	Оповещения на базе отчета "Текущие остатки запасов на складах"
	Оповещения на базе отчета "Текущие остатки на указанную дату"
	Оповещения на базе отчета "Расход со склада"
CRM	
	Напоминание о записи на сервис накануне визита
	Напоминание о записи на сервис в момент записи
	Уведомление о состоянии ремонта
	Поздравление с днем рождения
	Напоминание о записи на сервис непосредственно перед визитом
Общее	
	Информация о необработанных заявках на права и сеансы пользователей
	Оповещения на базе отчета по контрагентам

Напоминание о записи на сервис накануне визита

При использовании данного шаблона основным адресатом сообщения является клиент, записанный на сервис. Раз в сутки определяются клиенты, которые имеют запись НА СЛЕДУЮЩИЙ день относительно дня запуска обработки. В каждой предварительной записи устанавливается отметка о созданном сообщении для исключения создания нескольких сообщений для одной записи. Сообщения формируются только для физических лиц и при условии, что у клиента установлено разрешение на отправку ему SMS сообщений. В качестве параметров шаблона указывается время расчета, после которого система будет выполнять формирование сообщений и актуальность сообщения (в часах), чтобы исключить запоздалую отправку уже неактуальной информации.

Шаблоны оповещений

ОповещениеПредваритЗапись

Шаблоны оповещения ОповещениеПредваритЗапись

Наименование	ОповещениеПредваритЗапись	<input type="checkbox"/> Вкл.
Способ оповещения	SMS сообщение	
Шаблон	Здравствуйте, {fio} ! Напоминаем, что Вы записаны на сервис завтра, {datetime} по адресу: пр.Гагарина 230 Автомобиль {car_descr}	

Время расчета: 20:00

Актуальность сообщений (часов): 1

Виды предварительной записи: Все

Роли для шаблона оповещений ОповещениеПредваритЗапись

Контрагенты для шаблона оповещений ОповещениеПредваритЗапись

Контрагенты из контекста

Тестовый получатель (используется для отладки)

isavto_work | 120 | NTMES003_01 | Сообщений нет | Доступен



Шаблоны сообщений

Категория:

Типы оповещений

Наименование	
Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	
Создание заказ-наряда	
Закрытие заказ-наряда в кредит	
Удаление заказ-наряда	

Шаблоны оповещений в

Наименование: Страховые ЗН в статусе

Способ оповещения:

Группа получателей:

Отчет:

Составляющие:

Статусы:

support3.logicstars.ru,30123 | Isavto_test | NTMES003_01 54

NTAAD301_03

Печатные формы

- Машинозаезды
- Заказ-наряды
- Сводно по моделям и маркам
- Ведомость гарантийных деталей
- Ведомость внутренних ремонтных заказов
- Клиентские заказ-наряды со скидками
- Ведомость гарантийных деталей, не возвращенных на склад
- Детальный отчет для расчета гарантийной ставки (МБР)
- "Детальный отчет" для расчета гарантийной ставки (МБР)
- "Реестр счетов" для расчета гарантийной ставки (МБР)
- Реестр счетов для расчета гарантийной ставки (МБР)
- Машинозаезды (копия)
- Перечень заказ-нарядов для автоматического уведомления**
- Заказ-наряды (кратко)
- Перечень заказ-нарядов для автоматического уведомления (копия)

Используется в шаблонах оповещений

Печать

support3.logicstars.ru,30123 | Isavto_test | NTAAD301_03 53



МОДУЛЬ CRM : МЕХАНИЗМ УВЕДОМЛЕНИЙ

ЖУРНАЛ СООБЩЕНИЙ

Журнал сообщений

Показаны первые 1000 срок, удовлетворяющих условиям фильтра

СФОРМИРОВАННЫЕ УВЕДОМЛЕНИЯ

ID сообщения Категория Тип сообщения (укажите категорию) Дата создания с... Дата создания по...

ID	Категория	Тип	Шаблон	Дата создания	
5095	Склад	Резервирование деталей при поступлении на склад	LSA: Инфомирование о поступлении деталей на склад	19.12.2017 14:41	<input type="checkbox"/>
5094	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	19.12.2017 14:09	<input type="checkbox"/>
5093	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	19.12.2017 13:12	<input type="checkbox"/>
5092	Общее	Информация о необработанных заявках на права и сеансы пользователей	LSA: запрос на добавление права / интерфейса	19.12.2017 10:40	<input type="checkbox"/>
5091	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	19.12.2017 09:19	<input type="checkbox"/>
5090	Склад	Оповещение на базе отчета "Текущие резервы"	LSA: Детали пришедшие под клиента в резерве на 19.12.2017	19.12.2017 08:30	<input type="checkbox"/>
5089	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по мастерам 18.12.2017	18.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5088	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по приемщикам от 18.12.2017	18.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5087	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по неоплаченным РЗ на 18.12.2017	18.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5086	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по незакрытым РЗ на 18.12.2017	18.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5085	CRM	Уведомление о состоянии ремонта	Уведомление об окончании ремонта	18.12.2017 19:43	<input type="checkbox"/>
5084	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	18.12.2017 19:40	<input type="checkbox"/>
5083	Склад	Резервирование деталей при поступлении на склад	LSA: Инфомирование о поступлении деталей на склад	18.12.2017 15:18	<input type="checkbox"/>
5082	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	18.12.2017 13:58	<input type="checkbox"/>
5081	Склад	Резервирование деталей при поступлении на склад	LSA: Инфомирование о поступлении деталей на склад	18.12.2017 13:23	<input type="checkbox"/>
5080	Склад	Оповещения на базе отчета "Текущие резервы"	LSA: Детали пришедшие под клиента в резерве на 18.12.2017	18.12.2017 08:30	<input type="checkbox"/>
5079	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по мастерам 17.12.2017	17.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5078	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по приемщикам от 17.12.2017	17.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5077	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по неоплаченным РЗ на 17.12.2017	17.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5076	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по незакрытым РЗ на 17.12.2017	17.12.2017 21:00	<input type="checkbox"/>
5075	CRM	Уведомление о состоянии ремонта	Уведомление об окончании ремонта	17.12.2017 18:35	<input type="checkbox"/>

5 из 1000

АДРЕСАТЫ

Клиент Способ доставки Дата отправки с... Дата отправки по... Только неотправленные

Получатель	Назначение	Дата отправки	Получено (GMT)	Доп.информация
Клиент в Олег Владимирович	890000000000	19.12.2017 09:19	19.12.2017 04:19	

0 из 1

Олег Владимирович ,
ваша запись в сервисный центр Телта-МБ подтверждена, ваш сервисный консультант Лоскутов А.А..
Ждем Вас 20.12.2017 12:20 по адресу: Крисанова 4, тел. +73422392039.
Об актуальных акциях вы можете уточнить у своего сервисного консультанта.

Isavto_work 104 NTMES020_01 Сообщений нет Доступен



МОДУЛЬ CRM : МЕХАНИЗМ УВЕДОМЛЕНИЙ

ЖУРНАЛ СООБЩЕНИЙ

Журнал сообщений

Показаны первые 1000 строк, удовлетворяющих условиям фильтра

СФОРМИРОВАННЫЕ УВЕДОМЛЕНИЯ

ID сообщения Категория Тип сообщения (укажите категорию) Дата создания с... Дата создания по...

ID	Категория	Тип	Шаблон	Дата создания	
5095	Склад	Резервирование деталей при поступлении на склад	LSA: Инфомирование о поступлении деталей на склад	19.12.2017 14:41	
5094	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	19.12.2017 14:09	
5093	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	19.12.2017 13:12	
5092	Общее	Информация о необработанных заявках на права и сеансы пользователей	LSA: запрос на добавление права / интерфейса	19.12.2017 10:40	
5091	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	19.12.2017 09:19	
5090	Склад	Оповещение на базе отчета "Текущие резервы"	LSA: Детали пришедшие под клиента в резерве на 19.12.2017	19.12.2017 08:30	
5089	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по мастерам 18.12.2017	18.12.2017 21:00	
5088	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по приемщикам от 18.12.2017	18.12.2017 21:00	
5087	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по неоплаченным РЗ на 18.12.2017	18.12.2017 21:00	
5086	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по незакрытым РЗ на 18.12.2017	18.12.2017 21:00	
5085	CRM	Уведомление о состоянии ремонта	Уведомление об окончании ремонта	18.12.2017 19:43	
5084	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	18.12.2017 19:40	
5083	Склад	Резервирование деталей при поступлении на склад	LSA: Инфомирование о поступлении деталей на склад	18.12.2017 15:18	
5082	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	Подтверждение П/З	18.12.2017 13:58	
5081	Склад	Резервирование деталей при поступлении на склад	LSA: Инфомирование о поступлении деталей на склад	18.12.2017 13:23	
5080	Склад	Оповещения на базе отчета "Текущие резервы"	LSA: Детали пришедшие под клиента в резерве на 18.12.2017	18.12.2017 08:30	
5079	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по мастерам 17.12.2017	17.12.2017 21:00	
5078	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Показатели по приемщикам от 17.12.2017	17.12.2017 21:00	
5077	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по неоплаченным РЗ на 17.12.2017	17.12.2017 21:00	
5076	Сервис	Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"	LSA: Отчет по незакрытым РЗ на 17.12.2017	17.12.2017 21:00	
5075	CRM	Уведомление о состоянии ремонта	Уведомление об окончании ремонта	17.12.2017 18:35	

15 из 1000

АДРЕСАТЫ

Клиент + Способ доставки Дата отправки с... Дата отправки по... Только неотправленные

Получатель	Назначение	Дата отправки	Получено (GMT)	Доп.информация
Сергеевна	@delta	18.12.2017 13:29		
лика Рашитовна	nova@	18.12.2017 13:29		
й Сергеевич	:kov@	18.12.2017 13:29		
наилевич	@delta	18.12.2017 13:29		
нтин Рафгатович	gadee	18.12.2017 13:29		
на Евгеньевна	eva@t	18.12.2017 13:29		
ригорьевич	teltam	18.12.2017 13:29		
ндр Михайлович	yzov@	18.12.2017 13:29		
й Андреевич	ov@tel	18.12.2017 13:29		
ксандр Сергеевич	nskiy@	18.12.2017 13:29		

0 из 10

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОПРИХОДОВАННЫХ ПО ДОКУМЕНТУ 20524 ДЕТАЛЕЙ

Поставщик АО Мерседес-Бенц РУС
Накладная 80733188

Дата поступления 16.12.2017 0:00:00
ID поступления 20524

Сервис

Филиал	ОСАО	РЕСО-ГАРАНТИЯ	г. Пермь	Кузовной цех	Борисова Ю.С. /
56741	A2053301907	Рычаг подвески	1.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	
	A2053302007	Рычаг подвески	1.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	
	N000000008261	Гайка M14x1,5	2.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	
	A0069901000	Болт	2.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	
	N000000008301	Гайка	2.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	
	A2053332300	Саленблок продольного рычага	1.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	
	N000000008261	Гайка M14x1,5	2.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	
	A2053332300	Саленблок продольного рычага	1.00 шт.	Шайхисламова Ю.Ф.	

При заказе уточнить номер саленблоков (положительное или отрицательно изменение)



Подключиться к серверу приложений

Управление сервером приложений

SIP телефон

Сообщения

SIP телефон

Параметры подключения

SIP сервер: 192.168.150.101

Имя пользователя: dkhlystov

Пароль:

Устройство вывода: Динамики (Realtek High Definiti)

Устройство ввода: Микрофон (Realtek High Definiti)

- Автоподключение при старте программы
- Воспроизводить звук при входящем вызове
- Режим работы с параллельным SIP устройством

Сохранить настройки

Статус пользователя: ОК

Входящий вызов: _____

Статус вызова: _____

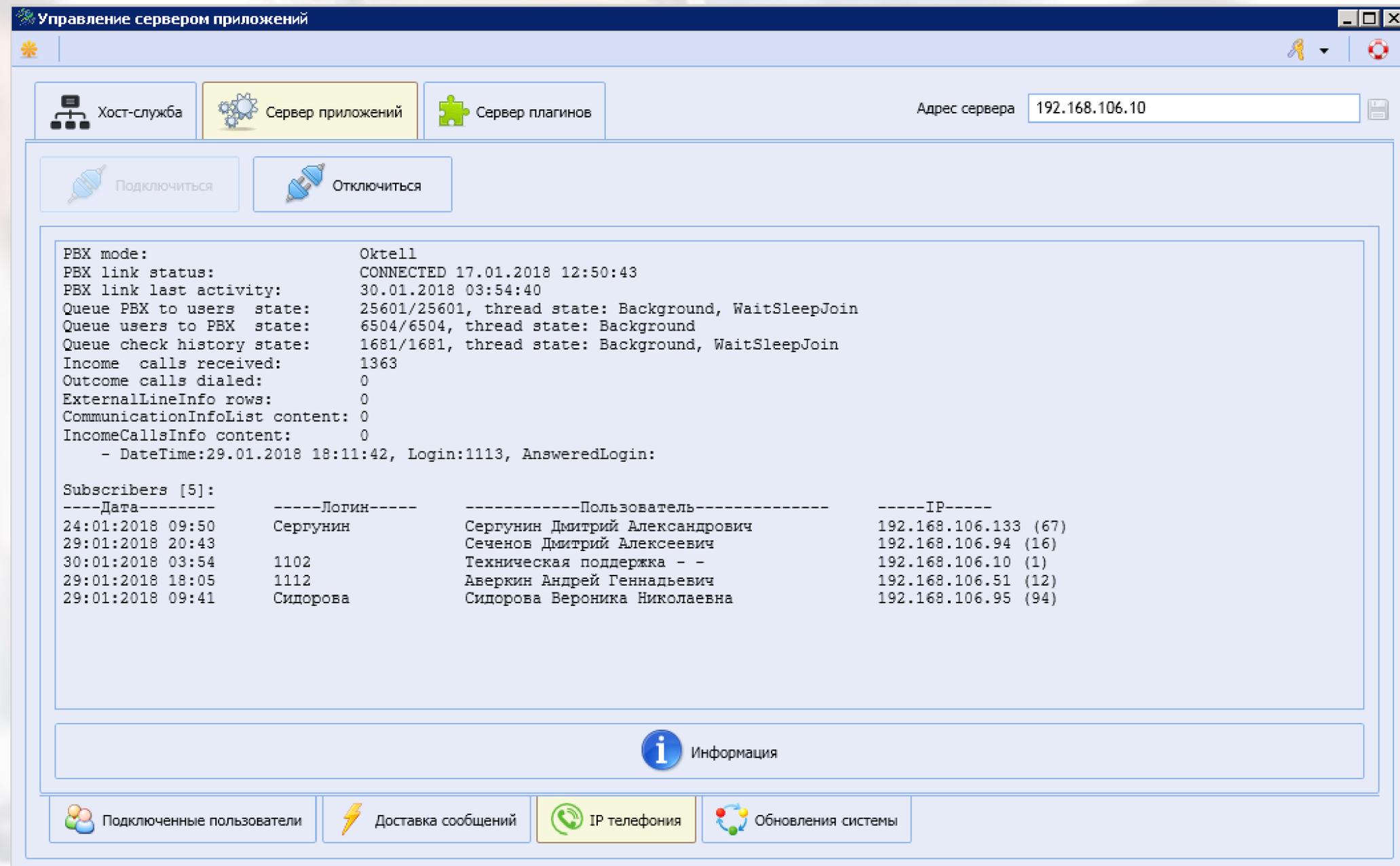
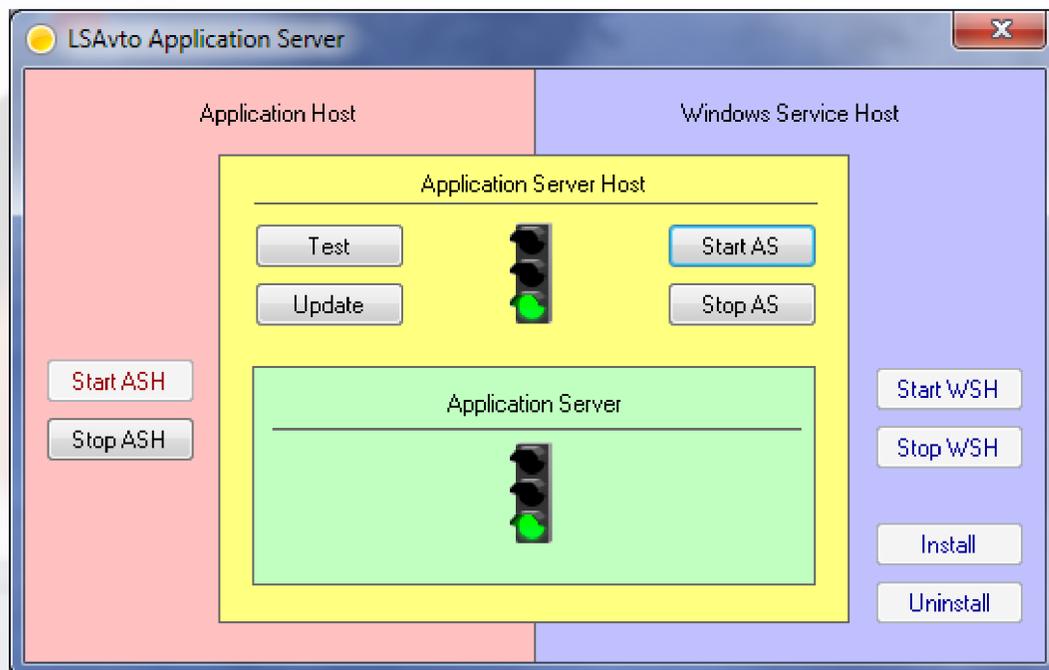
Номер абонента: _____

Ответ Отбой Набор



МОДУЛЬ CRM : ИНТЕГРАЦИЯ С IP ТЕЛЕФОНИЕЙ

ИНТЕГРАЦИЯ С PBX (ОКТЕЛ)





18.10.2016 16:36:05



ВХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ
Иванов Иван Иванович
84951234567 Ivan

18.10.2016 16:45:25



РАЗГОВОР...
Иванов Иван Иванович
84951234567 Ivan

18.10.2016 16:51:50



ПРОПУШЕННЫЙ ВЫЗОВ
Иванов Иван Иванович
84951234567 Ivan

18.10.2016 17:10:25



ВХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ
Иванов Иван Иванович
84951234567 Ivan

18.10.2016 16:46:57



РАЗГОВОР ОКОНЧЕН
Иванов Иван Иванович
84951234567 Ivan



МОДУЛЬ CRM : ИНТЕГРАЦИЯ С IP ТЕЛЕФОНИЕЙ

ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ ЗАПИСИ РАЗГОВОРА

Карточка контрагента ООО "Группа Лоджик Старс"

Внутренний номер 32549

Фильтр

Тип	Дата/время	Время (мин.)	Внешн. №	Внутр. №	Примечание
→	13.01.2017 11:58	0,25			
→	13.01.2017 11:59	0,63			

Задачи | Рабочие листы | Рабочий лист 12

Невыполненные задачи | Выполненные неподтвержденные задачи

Период задач: ... - ... | Горизонт: 30

Клиент: Наименование

Сотрудник: Фамилия

Дата и время	Сотрудник	Действие	Клиент	Телефон	Автомоб
01.08.2015 17:49	Техническая поддер Гельман Д.М.	Звонок	TE... 1-30	8925...	
29.06.2015 12:58	Гальцева А.Н. Техническая поддер	Звонок	Прослушать запись разговора от 26.07.2015 20:36	8910...	Mercedes-Benz A 140
01.06.2015 15:34	Аксенов А.Р. Техническая поддер	Звонок	Fin... k	8927...	BMW SX4

1 из 2 | Показать внутренние коммутации | Воспроизвести запись

Телефонные звонки | Входящие контакты | Исходящие контакты | Оповещения

123 | Isavto_work | 78 | NCCOM010_02 | Доступен

Воспроизведение записи...

00:04 / 01:10

▶ | ■ | 🔊



Статусы контрагентов

Салон продаж

Код	Значок	Описание	Краткое	В Упущенный	Категория	Цвет	Вкл.
21		Потенциальный	П	60	Потенциальные		<input checked="" type="checkbox"/>
22		В работе	ВР		В работе		<input checked="" type="checkbox"/>
23		Реальный	Р	1080	Реальные		<input checked="" type="checkbox"/>
24		Упущенный	У		Упущенные		<input checked="" type="checkbox"/>
25		Не активен	НА		Упущенные		<input checked="" type="checkbox"/>

support3.logicstars.ru,30123 | Isavto_test | 58 | NCCRM007_01 | Доступен



МОДУЛЬ CRM : СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

СПРАВОЧНИКИ

Категории клиентов по сумме документов

18.01.2017 17:25 [18.01.2014-18.01.2017]

Сервис

ID	Наименование	Краткое описание	От	До
1	Группа А	A	100001	1000000000
2	Группа В	B	50001	100000
3	Группа С	C	0	50000

support3.logicstars.ru,30123 | Isavto_test | 58 | NCCRM009_01 | Доступен

Категории клиентов по количеству документов

18.01.2017 17:25 [18.01.2014-18.01.2017]

Сервис

ID	Наименование	Краткое описание	От	До
1	Группа А	A	6	1000000000
2	Группа В	B	2	5
3	Группа С	C	0	1

support3.logicstars.ru,30123 | Isavto_test | 58 | NCCRM010_01 | Доступен

Категории клиентов по периоду последнего документа

18.01.2017 17:25 [18.01.2014-18.01.2017]

Сервис

ID	Наименование	Краткое описание	От	До
1	Группа А	A	0	90
2	Группа В	B	91	180
3	Группа С	C	181	1000000000

support3.logicstars.ru,30123 | Isavto_test | 58 | NCCRM011_01 | Доступен

Категории клиентов по среднему чеку

18.01.2017 17:25 [18.01.2014-18.01.2017]

Сервис

ID	Наименование	Краткое описание	От	До
1	Группа А	A	1,01	1000000000,00
2	Группа В	B	0,91	1,00
3	Группа С	C	0,00	0,90

support3.logicstars.ru,30123 | Isavto_test | 58 | NCCRM015_01 | Доступен



МОДУЛЬ CRM : СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

КАРТОЧКА КЛИЕНТА

Карточка контрагента Иванов Иван Иванович

Внутренний номер 5799

Основные данные | Дополнительно | Автомобили | Документы | Связи | События и контакты

Персональный менеджер +

Филиал По умолчанию

Валюта По умолчанию

Код дилера

Бух.код 000002622

Дополнительная информация по физическому лицу

Фамилия, имя, отчество	Фамилия	Имя	Отчество	ФИО в родительном падеже	
Паспортные данные	Серия	Номер	Кем выдан		Дата выдачи
Водительское удостоверение	Серия	Номер	Дата выдачи	Категория ВУ	
Должность					

Продажа автомобилей

CRM статус	Не установлен
Категория по сумме	Не установлена
Категория по количеству	Не установлена
Категория по периоду	Не установлена
Категория по ср.чеку	Не установлена
Учет задолженности	По умолчанию
Свободный сток	Показывать

Ремонт автомобилей

CRM статус	Реальный
Категория по сумме	A 100 001-1 000 000 000
Категория по количеству	B 2-5
Категория по периоду	C 181-1 000 000 000
Категория по ср.чеку	A 1,01-1 000 000 000,00

Продажа запасных частей

CRM статус	Упущенный
Категория по сумме	C 0-50 000
Категория по количеству	C 0-1
Категория по периоду	C 181-1 000 000 000
Категория по ср.чеку	C 0,00-0,90
Склад	По умолчанию

Дополнительные атрибуты контрагента

Индустрия Авиастроение

support3.logicstars.ru,30123 | lsavto_test | 58 | NCCOM010_02

Доступен



МОДУЛЬ CRM : СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

ОТОБРАЖЕНИЕ ГРУПП

Регистрация входящего трафика

Контакт

СЕРВИС АВТОСАЛОН МАГАЗИН ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПРОЧЕЕ

Ремонт автомобиля

Первый контакт Повторный контакт

Источник информации Кардинал

Регион

Техническая поддержка -.-

18.12.2017 17:31

Добавить

Добавить указанный телефон клиенту

Клиент

Наименование Иванов Василий Алибабаевич

Зарегистрирован 28.08.2014

Последний вх.контакт -нет данных-

Последний исх.контакт -нет данных-

Не установлен

В работе САСА

Упущенный СССС

Контакты 8(925)111-22-33

Примечание

Автомобили клиента

Гос.номер	Год	Автомобиль
H433AP12	2010	Mercedes-Benz E 220 CDI
H542BV75	2008	Mercedes-Benz C 220 CDI

Открытые документы

Документ	Дата	Статус	Сотрудник
ЗН	14029	13.01.2017	Предв.РЗ

Дополнительные опции

Итог контакта

Ответственный сотрудник

Дополнительная информация

Завершить

Перевести

Зарегистрировать

Isavto_test 55 NCCRM001_01

Доступен

Карточка предварительной записи на сервис (Новая запись)

Основные данные

Планирование ресурсов

Анкета

КЛИЕНТ

Наименование Ю.Л. Иванов Иван Дмитриевич

Обработка ПД Не опрошен

Контактный телефон

Тел.опрос Не опрошен

Группа Основные контрагенты

Рассылка СМС Не опрошен

Источник информации Реклама в газетах/журналах

Рассылка Email Не опрошен

CRM статус / Категории Не установлен ССАС

Сальдо 0,00

АВТОМОБИЛЬ

Марка, модель, комплектация Mercedes-Benz Citan 108 CDI

Гос.номер

КЛИЕНТ

Владелец Иванов Иван Дмитриевич, тел. 8(797)898-42-57

Заказчик Иванов Иван Дмитриевич 8(797)898-42-57

Доверенное лицо

Категории владельца (сумма/количество/период/средний чек)

В работе

Последующих обращений не зарегистрировано

ПЕЧАТ

ФОРМЫ

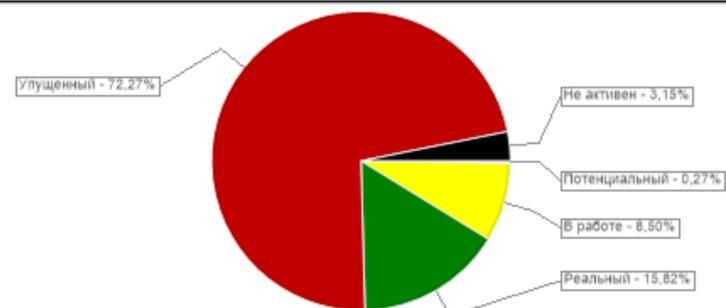


Распределение текущих статусов контрагентов

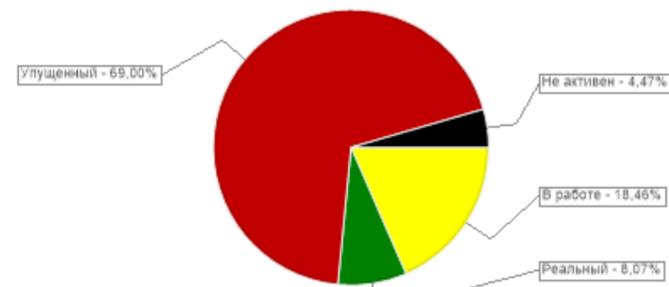
Даты внесения: Все

Тип	Статус	Сервис		Магазин		Автосалон	
		Кол-во	Доля	Кол-во	Доля	Кол-во	Доля
Сервис	Потенциальный	7	0,27%				
	В работе	224	8,50%				
	Реальный	417	15,82%				
	Упущенный	1905	72,27%				
	Не активен	83	3,15%				
Магазин	В работе			343	18,46%		
	Реальный			150	8,07%		
	Упущенный			1282	69,00%		
	Не активен			83	4,47%		
Салон	Потенциальный					84	3,33%
	В работе					7	0,28%
	Реальный					267	10,57%
	Упущенный					2085	82,57%
	Не активен					82	3,25%
Всего		2636	100 %	1858	100 %	2525	100 %

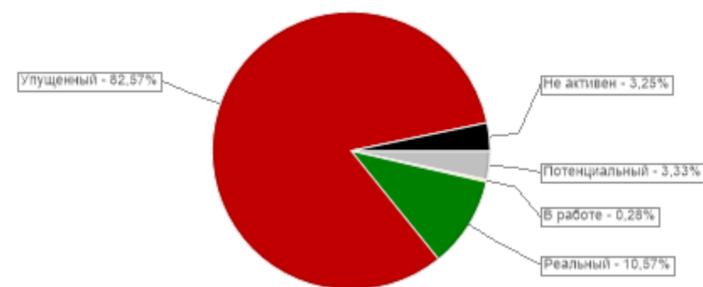
Сервис



Магазин



Автосалон

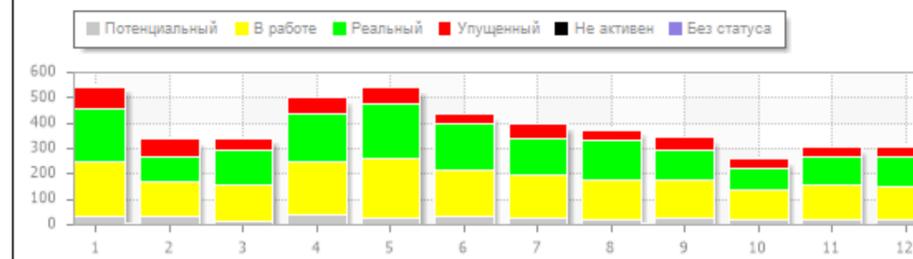


Динамика изменения статусов контрагентов

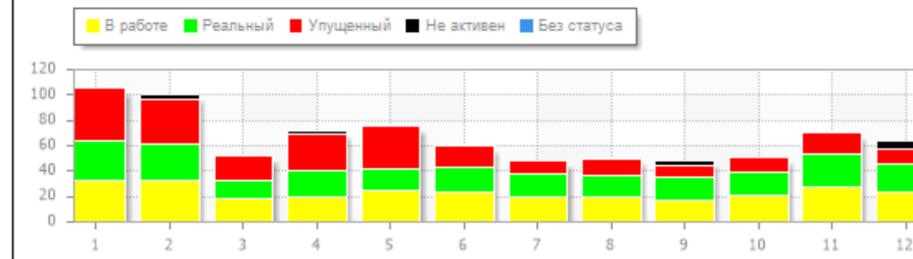
Даты внесения: Все
Динамика по дате: 30.11.2017
Интервалом: По 1 Мес.

ТИП	Статус	ПЕРИОДЫ											
		30.11.2016	30.12.2016	30.01.2017	28.02.2017	30.03.2017	30.04.2017	30.05.2017	30.06.2017	30.07.2017	30.08.2017	30.09.2017	30.10.2017
Сервис	Без статуса	2	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	Упущенный	85	68	46	60	64	40	57	40	46	41	39	40
	В работе	217	136	142	207	233	180	168	154	151	113	137	132
	Не активен	1	3	0	3	0	0	0	1	4	0	0	7
	Потенциальный	29	32	14	37	27	32	26	21	22	21	20	20
Магазин	Без статуса	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Упущенный	41	36	19	29	34	17	10	12	9	12	17	11
	В работе	33	32	18	20	25	23	20	19	17	21	27	23
	Не активен	1	3	0	3	0	0	1	4	0	0	0	7
	Реальный	31	29	15	20	17	20	18	18	18	18	26	23
Автосалон	Без статуса	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Упущенный	1	3	0	3	0	0	0	1	4	0	0	7
	В работе	58	19	12	16	18	4	7	18	12	15	10	9
	Не активен	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	Потенциальный	39	16	16	44	42	13	30	20	23	22	15	21
Сервис всего		545	341	343	502	539	438	398	375	346	283	308	315
Магазин всего		106	100	52	72	76	60	48	51	48	51	70	64
Автосалон всего		200	75	64	102	93	45	95	75	71	79	80	93
Итого		851	516	459	676	708	541	541	501	465	393	438	472

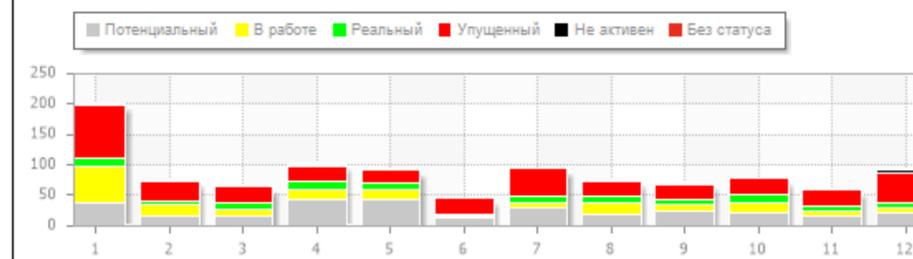
Сервис



Магазин



Автосалон



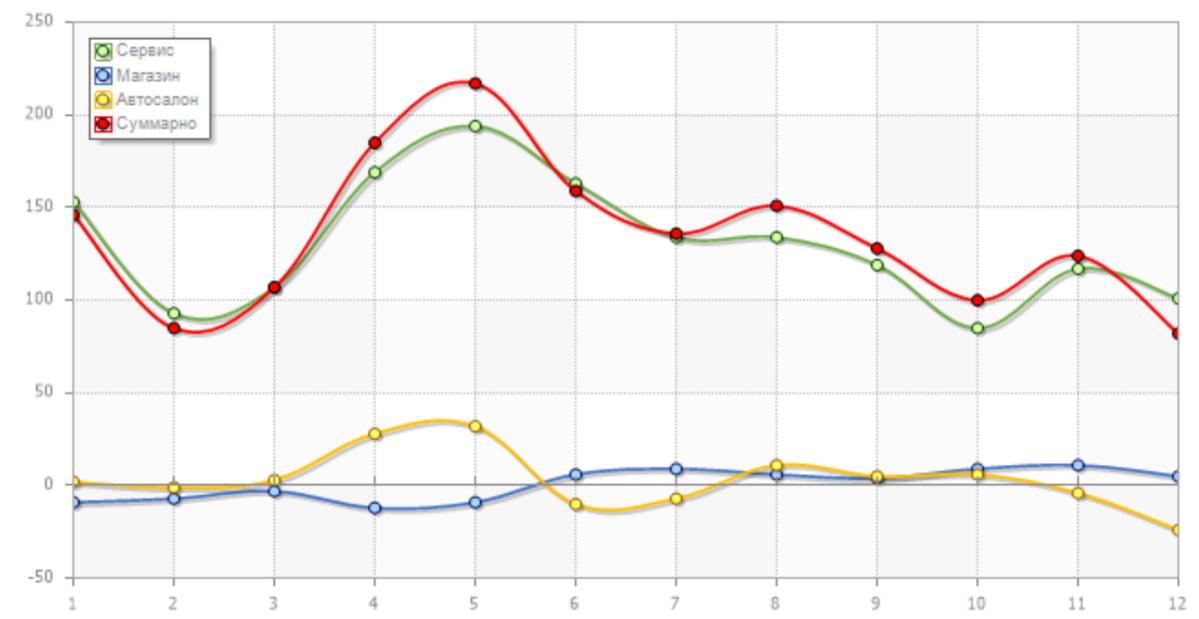


МОДУЛЬ CRM : СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

Динамика притока-оттока клиентов

Даты внесения: Все
Динамика по дате: 30.11.2017
Интервалы: По 1 Мес.

ТИП	Статусы	ПЕРИОДЫ											
		30.11.2016	30.12.2016	30.01.2017	28.02.2017	30.03.2017	30.04.2017	30.05.2017	30.06.2017	30.07.2017	30.08.2017	30.09.2017	30.10.2017
		29.12.2016	29.01.2017	27.02.2017	29.03.2017	29.04.2017	29.05.2017	29.06.2017	29.07.2017	29.08.2017	29.09.2017	29.10.2017	29.11.2017
Сервис													
Приток	Новые	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0
	Посторонние	67	67	55	55	24	24	66	66	55	57	51	51
Отток	Резовые	1	88	3	71	0	47	3	63	0	64	0	40
	Регулярные	87	68	68	47	60	60	64	40	58	58	40	41
Фон/Дельта		390	-21	215	-16	270	-23	373	3	418	-7	345	11
Магазин													
Приток	Новые	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	Посторонние	15	15	17	17	4	4	9	9	13	13	5	5
Отток	Резовые	1	42	3	39	0	21	3	32	0	34	0	17
	Регулярные	41	42	36	39	21	21	29	34	17	17	11	11
Фон/Дельта		49	-27	44	-22	29	-17	31	-23	29	-21	38	-12
Автосалон													
Приток	Новые	5	4	9	22	25	49	24	49	2	14	7	11
	Посторонние	75	80	25	29	13	22	27	49	12	14	27	34
Отток	Резовые	0	4	4	34	0	25	3	29	0	22	0	26
	Регулярные	90	90	30	34	25	25	26	29	22	22	26	47
Фон/Дельта		30	-10	12	-5	17	-3	24	20	22	27	5	-12
ВСЕГО:													
Приток	Новые	5	4	9	22	27	49	24	49	2	14	7	11
	Посторонние	157	162	97	101	41	50	102	124	92	119	68	70
Отток	Резовые	2	220	10	144	0	93	9	124	0	120	0	83
	Регулярные	218	134	93	93	115	115	120	120	83	83	116	79
Фон/Дельта		469	-58	271	-43	316	-43	428	0	469	-1	388	-13





Управление маркетинговыми акциями

Журнал документов | Документ 5

Фильтр

ID | Тип уведомления | Цель контакта | Акция | Статус | Наименование

ID	Тип уведомления	Цель контакта	Статус	Наименование	Создано	Начало	Окончание	Примечание
5	Сообщение по электронной почте	День	Закрит	С НГ	14.12.2016	14.12.2016		
3	SMS сообщение	к	Закрит	Приглашение в дилерский центр	07.12.2016	07.12.2016	23.12.2016	
7	Информирование по телефону	День	В работе	Приглашение на тест драйв новых моделей+трейд ин	07.06.2017	07.06.2017	30.07.2017	
6	Холодный обзвон (салон)	Приглашение на День	Закрит	пример	29.12.2016	29.12.2016		
1	Холодный обзвон (салон)	Приглашение на День	Предварительный	Тестовый холодный обзвон	03.06.2016	03.06.2016		Тестовый холодный обзвон
2	Предложение визита (салон)	Специальная програм	Закрит	Уникальные условия на покупку SPRINTER CLASSIC	21.06.2016	21.06.2016	31.12.2016	Программа поддержки продаж - лизинг 10%, выгода до 150 тыс, трейд ин, утилизация.
4	Холодный обзвон (салон)	Специальная програм	Закрит	уникальные условия на покупку Спринтер Классик в декабре	07.12.2016	07.12.2016	29.12.2016	

1 из 7 | Сообщений нет | Доступен



Управление маркетинговыми акциями

Журнал документов | Документ 3

Документ: 3 | 07.12.2016 10:44 | Аверкин А.Г.

Цель контакта: Холодный обзвон (салон)

Тип уведомления: Информирование по телефону

Наименование: Приглашение в дилерский центр

Примечание:

Акция: Смарт в подарок

Период: 07.12.2016 - 23.12.2016

Статус: Закрыт

Распределение задач

Задач на человека в день: 15

Учитывать таблицу

Запланировано контактов: 2113

Запланировано задач: 2113

Проинформировано клиентов: 149

Недоступно клиентам: 227

ФИО сотрудника

Поляков И.С.
Тихонов Е.Е.
Сардин Э.В.
Максимов М.Н.

0 из 4

Запланированные контакты

ID клиента	Клиент	Контакт	Примечание	План.дата контакта	Сотрудник	Итог контакта
6217	А...	8(9... 2		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	✗ 🔒 не акт-но
718	А...	9(9... 1		07.12.2016 12:00	Валуйский В.М.	✓ 🔒
974	А...	8(9... 7		07.12.2016 12:00	Поляков И.С.	✓ 🔒
5874	А...	8(9... 2		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	
10207	А...	1(9... 5		07.12.2016 12:00	Валуйский В.М.	✓ 🔒
904	А...	9(9... 1		07.12.2016 12:00	Поляков И.С.	✓ 🔒
593	А...	7(9... 4		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	✗ 🔒 звонил ранее жене, не интересно!
2046	А...			07.12.2016 12:00	Валуйский В.М.	✓ 🔒
8964	А...			07.12.2016 12:00	Поляков И.С.	✗ 🔒 нет телефона
1831	А...	8(9... 1		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	✗ 🔒 как Задорнов на вопрос ответила да нет наверное, вообще не интересно!
1657	А...	8(9... 7		07.12.2016 12:00	Валуйский В.М.	✓ 🔒
4359	А...	8(9... 2		07.12.2016 12:00	Поляков И.С.	
1127	А...	9(9... 1		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	✗ 🔒 сначала сказал да, потом говорит нет не Гарник/не верный номер
2954	А...	8(9... 1		07.12.2016 12:00	Валуйский В.М.	✓ 🔒
98	А...	9(9... 1		07.12.2016 12:00	Поляков И.С.	✓ 🔒
167	А...	8(9... 5		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	✗ 🔒 ошибка
8926	А...	8(9... 0		07.12.2016 12:00	Валуйский В.М.	✓ 🔒
9273	А...	8(9... 3		07.12.2016 12:00	Поляков И.С.	
1290	А...	8(9... 8		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	
8859	А...	8(9... 8		07.12.2016 12:00	Валуйский В.М.	
10004	А...	8(9... 3		07.12.2016 12:00	Поляков И.С.	✓ 🔒
206	А...	8(9... 9		07.12.2016 12:00	Сардин Э.В.	✗ 🔒 не акт-но

0 из 2113

Добавить контакты

Isavto_work | 66 | NCCRM030_01 | Сообщений нет | Доступен



Управление маркетинговыми акциями

Журнал документов | Документ 1

Документ: 1 | 03.06.2016 12:51 | Техническая поддержка --

Цель контакта: Холодный обзвон (салон)

Тип уведомления: Информирование по телефону

Наименование: Тестовый холодный обзвон

Примечание: Тестовый холодный обзвон

Акция: Приглашение на День открытых дверей

Период: 03.06.2016 -

Статус: Предварительный

Распределение задач

Задач на человека в день: 100

Учитывать таблицу

Запланировано контактов: 0

Запланировано задач: 0

Проинформировано клиентов: 0

Недоступно клиентов: 0

ФИО сотрудника

Поляков И.С.
Тихонов Е.Е.
Сардин Э.В.
Максимов М.Н.

Запланированные контакты

ID клиента	Клиент	Контакт	Примечание	План.дата контакта	Сотрудник	Итог контакта

Добавить контакты

Из внешних источников

- Из буфера обмена
- Из текстового файла
- Из файла Excel

Из данных системы

Общие данные

Тип: Все

Группа: Все

Тип автомобиля: Все

Марка автомобиля: Все

Класс: Все

Гарантийный период: Все

Обработка ПД: Все

Тел. опрос: Все

Рассылка СМС: Все

Рассылка E-Mail: Все

Продажа автомобилей

CRM статус: Все

Сумма документов: Все

Количество документов: Все

Период обслуживания: Все

Средний чек: Все

Ремонт автомобилей

CRM статус: Все

Сумма документов: Все

Количество документов: Все

Период обслуживания: Все

Средний чек: Все

Перечень деталей: Все

Прогнозируемое ТО: Все

Продажа запасных частей

CRM статус: Все

Сумма документов: Все

Количество документов: Все

Период обслуживания: Все

Средний чек: Все

Добавить в список контактов

Печать

Isavto_work | 66 | NCCRM030_01 | Сообщений нет | Доступен



Запланированные контакты - Предварительный просмотр

Печать Открыть Сохранить Заккрыть

Запланированные контакты

арт в подарок / Холодный обзвон (салон)

№	Контакт	Примечание	Заплан. дата	Сотрудник	Выполнено	Примечание
1	Аббас		07.12.2016	Сардин Э.В.	16.12.2016	не акт-но
2	Абгаря		07.12.2016	Валуйский В.М.	07.12.2016	
3	Абдул		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	
4	Абдул		07.12.2016	Сардин Э.В.		
5	Абдура		07.12.2016	Валуйский В.М.	07.12.2016	
6	Абдурз		07.12.2016	Поляков И.С.	07.12.2016	
7	Абракл		07.12.2016	Сардин Э.В.	10.12.2016	звонил ранее жене, не интересно!
8	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	08.12.2016	
9	A		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	нет телефона
10	A		07.12.2016	Сардин Э.В.	10.12.2016	как Задорнов на вопрос ответила да нет наверное, вообще не интересно!
11	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	08.12.2016	
12	A		07.12.2016	Поляков И.С.		
13	A		07.12.2016	Сардин Э.В.	10.12.2016	сначала сказал да, потом говорит нет не Гарник/не верный номер
14	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	12.12.2016	
15	A		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	
16	A		07.12.2016	Сардин Э.В.	10.12.2016	ошибка
17	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	08.12.2016	
18	A		07.12.2016	Поляков И.С.		
19	A		07.12.2016	Сардин Э.В.		
20	A		07.12.2016	Валуйский В.М.		
21	A		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	
22	A		07.12.2016	Сардин Э.В.	12.12.2016	не акт-но
23	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	12.12.2016	
24	A		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	пока не актуально
25	A		07.12.2016	Сардин Э.В.		
26	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	12.12.2016	
27	A		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	в этом году менять не планирует, но полярность есть (из москвы)
28	A		07.12.2016	Сардин Э.В.	10.12.2016	мерседес больше не интересует
29	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	08.12.2016	
30	A		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	по нет финансовой возможности. может в след году. CLA пока владеет
31	A		07.12.2016	Сардин Э.В.	10.12.2016	нет номера
32	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	08.12.2016	
33	A		07.12.2016	Поляков И.С.	09.12.2016	/
34	A		07.12.2016	Сардин Э.В.	11.12.2016	уже какой день не дозвониться
35	A		07.12.2016	Валуйский В.М.	08.12.2016	

Страница 1 из 42 115%



МОДУЛЬ CRM : РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ

Журнал обращений клиентов

Журнал документов | Связанные задачи

Фильтр

Контрагент: Наименование, Группа, Телефон

Контакт: Тип контакта, Цель контакта, Филиал, Регион

Документ: ID, № документа, Тип обращения, Причина обращения, Статус, Результат, Тип даты, Метка документа

Только свои документы

ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ

ID	Тип обращения	Причина обращения	Дата	Закреть до	Дней	Дилер	VIN	Гос. номер	Модель	Статус	Дата закрытия	Описание
414	Жалоба\Вопрос	Гарантия	20.12.2017	23.12.2017	0 3				TIGGO 2 1.5 MT L	Открыт		клиент до сих пор не получил ответа на первичное обращение. Требуется...
413	Ожидание (ответа, ре...	На обслуживание	19.12.2017	22.12.2017	0 3				TIGGO 3 1.6 MT C	Закрывает	19.12.2017	Клиент приобрел а/м в ДЦ АсАвто в Самаре. Клиента очень не устроило...
412	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	18.12.2017	21.12.2017	0 3				M11 Hatchback C	Закрывает	18.12.2017	Повторное обращение. Клиент крайне не доволен тем, что он первичное...
411	Жалоба\Вопрос	На салон	18.12.2017	21.12.2017	2 1				TIGGO 5 2.0 CVT I	Открыт		Клиент приобрел а/м в ДЦ Юнимоторс, не выдали карту помощи в пути и...
410	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	16.12.2017	19.12.2017					TIGGO 2 1.5 MT L	Аннулирован		Клиент не мог подключить функцию клаудрайф. В ДЦ один раз удалось...
409	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	16.12.2017	19.12.2017	2 1				TIGGO 2 1.5 MT L	Закрывает	18.12.2017	Клиент не мог подключить функцию клаудрайф. В ДЦ один раз удалось...
408	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	15.12.2017	18.12.2017	0 3				TIGGO 3 1.6 CVT I	Закрывает	18.12.2017	У клиента сложности при подключения айфона к аудиосистеме. ДЦ долгое...
407	Жалоба\Вопрос	На салон	15.12.2017	18.12.2017	3 0				T11FL 1.8 AMT Cc	Закрывает	19.12.2017	14 декабря 2017 года клиент обратился в ДЦ по поломке. Заклинило заднее...
406	Жалоба\Вопрос	Гарантия	14.12.2017	17.12.2017	1 2				M16 1.6 CVT LuxL	Закрывает	15.12.2017	Клиент сообщил, что ему установили новую рейку, но невернули деньги за...
405	Жалоба\Вопрос	Гарантия	14.12.2017	17.12.2017	1 2				M16 1.6 CVT LuxL	Закрывает	15.12.2017	24 ноября 2017 года клиент обратился в ДЦ по ремонту а/м. Поломка...
404	Жалоба\Вопрос	Прочее	14.12.2017	17.12.2017	1 2				TIGGO 3 1.6 CVT I	Закрывает	18.12.2017	не может вывести экран телефона на экран мультимедийного экрана. в дц...
403	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	13.12.2017	16.12.2017	1 2				TIGGO 3 1.6 CVT I	Закрывает	18.12.2017	У клиента сложности при подключения айфона к аудиосистеме. ДЦ долгое...
402	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	13.12.2017	16.12.2017	6 3				S18D 1.3 AMT Co	Закрывает	19.12.2017	Клиент доставила в ДЦ а/м 29 ноября 2017 на ЭВК. Провели диагностику,...
401	Жалоба\Вопрос	Гарантия	12.12.2017	15.12.2017	7 4				A19 1.5MT Comfc	Закрывает	19.12.2017	вчера на ремонт вышла из строя коробка. Клиенту ответили что ремонт займет...
400	Жалоба\Вопрос	На салон	11.12.2017	14.12.2017	3 0				TIGGO 2 1.5 AT Lc	Закрывает	18.12.2017	Клиент приобрел в ДЦ а/м 14.11.2017г. По договору, который был заключен с...
399	Благодарность	Прочее	08.12.2017	11.12.2017					T11FL 1.8 MT Cop	Закрывает	11.12.2017	клиентка выражает благодарность ГЛ и КС компании за быструю реакцию на...
398	Жалоба\Вопрос	На салон	08.12.2017	11.12.2017	5 2				TIGGO 5 2.0 MT C	Закрывает	13.12.2017	3 Октября 2017 года клиентка приобрела а/м в ДЦ Чери Центр Орел (а/м...
397	Жалоба\Вопрос	Гарантия	08.12.2017	11.12.2017	12 9				T11FL 1.6 CVT Co	Открыт		Повторное обращение. По первому никто не связался. Клиент ожидает обратной...
396	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	07.12.2017	10.12.2017	1 2				Tiggo	Закрывает	08.12.2017	Клиент недоволен обслуживанием в ДЦ.Сегодня записались на диагностику а/м,...
395	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	07.12.2017	10.12.2017	4 1				T21 2.0CVT Comf	Закрывает	11.12.2017	Клиент ранее оставлял обращение на некачественно проведенное ТО. Клиенту...
394	Жалоба\Вопрос	Гарантия	07.12.2017	10.12.2017	1 2				T21 2.0.MT Comfc	Закрывает	08.12.2017	Клиент приобрел а/м 16.10.2017 в ООО Эльба в г.Волгоград. Получил а/м в...
393	Ожидание (ответа, ре...	На салон	06.12.2017	09.12.2017	8 5				T11FL 1.8 AMT Cc	Закрывает	15.12.2017	с апреля 2017 года клиенту проводят ремонт по гарантии (датчик указания...
392	Жалоба\Вопрос	Прочее	06.12.2017	09.12.2017	8 5				Не владелец CHE	Закрывает	14.12.2017	Клиент крайне не доволен тем, что на ГЛ "Чери" не обладают никакой...
391	Жалоба\Вопрос	Гарантия	05.12.2017	08.12.2017	1 2				S18D 1.3 AMT Co	Закрывает	06.12.2017	Клиент дополняет обращение. По гарантии идет согласование запчастей...
390	Жалоба\Вопрос	Гарантия	05.12.2017	08.12.2017	0 3				T11FL 1.8 MT Cop	Закрывает	05.12.2017	через нед. после покупки а/м обратились в ДЦ по вопросу протечки стекла...
389	Жалоба\Вопрос	На обслуживание	04.12.2017	07.12.2017					S18D 1.3MT Com	Закрывает	05.12.2017	Клиент обращается повторно. Полтора месяца назад обратился в сервис ДЦ по...
388	Жалоба\Вопрос	Гарантия	04.12.2017	07.12.2017	10 7				A19 1.5MT Comfc	Закрывает	14.12.2017	На лакокрасочном покрытии появились пятна (на перед. левой двери, задней...

У клиента сложности при подключения айфона к аудиосистеме. ДЦ долгое время не мог проконсультировать клиента по данному вопросу, теперь же сообщил клиенту, что для корректного подключения телефона к аудиосистеме требуется прошивка аудиосистемы, которую ДЦ может поставить только платно. Клиент не согласен с решением ДЦ, т.к. считает, что приобрел а/м, в котором данная функция была заявлена как рабочая и поэтому просит решить ситуацию. Почему в ДЦ предлагают прошивку платную. Просит сделать работы бесплатно, по гарантии, а/м всего 3 недели.

Отправитель: [Имя скрыто]
 Тема: CHERY
 Наименован: [Имя скрыто]
 Обращение г: [Имя скрыто]
 № первично: [Имя скрыто]

По информации специалистов тех. поддержки: аудиосистема не поддерживает смартфоны iPhone.

7 из 405 | Сообщений нет | Доступен



Карточка обращения клиента
Трафик [0]

Цель и тип контакта Тип и причина обращения Регион, город	Обратная связь Интернет Жалоба\Вопрос На обслуживание Казань	Дата обращения Обработать до Дата ответа	15.12.2017 18.12.2017 15.12.2017	Филиал	
Дилер Контактная персона Телефон, E-mail	С [redacted] Р [redacted] 9 [redacted]	Номер обращения Внешний ID Ответственный	135886130 135886130 Mikhailov S..	Автомобиль VIN номер Гос.номер	TIGGO 3 1.6 CVT Luxi [redacted] [redacted]
Статус	Закрыт 18.12.2017	Результат	Клиент не удовлетворен		

Обращение

У клиента сложности при подключения айфона к аудиосистеме. ДЦ долгое время не мог проконсультировать клиента по данному вопросу, теперь же сообщил клиенту, что для корректного подключения телефона к аудиосистеме требуется прошивка аудиосистемы, которую ДЦ может поставить только платно. Клиент не согласен с решением ДЦ, т.к. считает, что приобрел а/м, в котором данная функция была заявлена как рабочая и поэтому просит решить ситуацию. Почему в ДЦ предлагают прошивку платную. Просит сделать работы бесплатно, по гарантии, а/м всего 3 недели.

Примечание

Отправитель: [redacted]
 Тема: CHERY [redacted]
 Наименовани [redacted]
 Обращение п [redacted]
 № первичног [redacted]

Заключение

По информации специалистов тех. поддержки: аудиосистема не поддерживает смартфоны iPhone.

СООБЩЕНИЯ: 3

15.12.2017 14:07:4	Шарафутдинов Р.М.	Автомобиль продан клиенту 28.10.2017г.,соответственно ни о каких 3 неделях речи быть не может. Здесь присутствует типичный случай потребительского терроризма. При разговоре по телефону с клиентом, сам себя накручивает, потом позволяет себе нецензурно выражаться и поливать грязью, а по приезду в ДЦ ведет себя тихо-мирно, без конфликтов и всегда при выдаче автомобиля говорит лестные слова. Только потом опять начинаются звонки с его стороны и опять претензии, мат, ругань. Все сотрудники знают как вести себя с данным клиентом, только корректный разговор. Ведем дальнейший диалог.
15.12.2017 15:02:2	Mikhailov S..	Благодарю за содержательный ответ. По достижении каких-либо договоренностей с клиентом, прошу информировать нас дополнительно.
15.12.2017 19:56:0	ООО "Dialog A" С.Д.	Как будут договоренности, то сразу Вам сообщим.

ПРИКРЕПЛЕННЫЕ ДОКУМЕНТЫ >>

ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ДЕЙСТВИЯ >>

СОГЛАСОВАНИЕ >>

isavto_work | 62 | NCCRM040_02
Сообщений нет
Доступен

Благодарим за внимание!



+7 (495) 780-45-66



info@logicstars.ru

Изучить сайт

