



**КОММЕНТАРИИ  
К ЧЕК-ЛИСТУ PPS  
ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
LSAVTO DMS  
(АПРЕЛЬ, 2019)**

<https://www.logicstars.ru/>

# 1. Запись на сервис

1.1.5. Длится ли ожидание при каждом переводе звонка менее 20 секунд (без передачи информации о клиенте) или менее 30 секунд (с передачей информации о клиенте, например: имя клиента, автомобиль, цель обращения)?

Баллов: 1.2

Аудитор совершает телефонный звонок по легенде (работы несложные, например, ТО А или ТО В). Звонок записывается. При каждом переводе звонка ожидание составляет менее 20 секунд (без передачи информации о клиенте) или менее 30 секунд (с передачей информации о клиенте, например: имя клиента, автомобиль, цель обращения). Если в процессе разговора Вам более одного раза был задан любой из следующих вопросов: как к Вам можно обращаться, Ваши контактные данные, модель Вашего автомобиля, год выпуска, VIN-номер, причина обращения, то оценка пункта "0".

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Сотрудник Reception, принимающий звонок, сразу видит самую важную информацию о клиенте (в случае, если он был автоматически идентифицирован по номеру телефона):
- При переадресации контакта на иного ответственного сотрудника вся полученная первым сотрудником информация передается второму

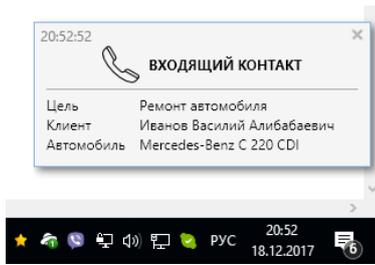
Карточка регистрации контакта:

The screenshot shows the 'Registration of incoming traffic' (Регистрация входящего трафика) interface. It features several sections: 'Contact' (Контакт) with service type 'SERVIS' and 'Ремонт а/м'; 'Client' (Клиент) with name 'Рустам Сергеевич'; 'Client's cars' (Автомобили клиента) table; and 'Additional options' (Дополнительные опции) with 'Установка помпы на GL'. Red arrows point to specific fields with labels: 'КЛИЕНТ' points to the name field; 'CRM ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА' points to the contact history; 'АВТОМОБИЛЬ ПО КОТОРОМУ ОБРАЩЕНИЕ' points to the car model 'Mercedes-Benz C 180 Sedan'; and 'ПРИМЕЧАНИЕ К КОНТАКТУ СОТРУДНИКА РЕСЕРПШН' points to the 'Установка помпы на GL' field.

Гос.номер	Год	Автомобиль
В 4	2017	Mercedes-Benz C 180 Sedan
Е 3	2018	Lada Vesta

Одновременно с переводом звонка на ответственного сотрудника выполняется регистрация контакта.

Всплывающее уведомление сотруднику о переведенным на него для дальнейшей обработке контакте :



Карточка работы с переведенным на ответственного сотрудника контактом:

Входящий трафик (39428)

Запись разговора Клиент недоступен Отправить сообщение

**Контакт**

Цель контакта Ремонт автомобиля Источник Прочее Филиал ООО "Икар"  
Регион Телефон 33 Набрать номер Первый контакт Сотрудник Бальдина Е.А.  
Повторный контакт Дата/время 13.03.2019 17:30

Примечания

При регистрации Установка помпы на GL. Соединен  
При обработке не отвечает

Дополнительная информация

**КЛИЕНТ**

Наименование Рустам Сергеевич Зарегистрирован 19.01.2017 Реальный ACBC  
Примечание Рустам Последний вх.контакт -нет данных- Реальный CBCA  
Последний исх.контакт -нет данных- Реальный CCCC

**Автомобили клиента**

ID	Гос.номер	Год	Пробег	ДНГ	VIN номер	Автомобиль	Примечание по автомобилю
10884	ВБ 64	2017	16 523	29.03.2018	W1 76097	Mercedes-Benz C 180 Sedan	
11054	Е 64	2018	17 382	01.06.2017	X1 544	Lada Vesta	

**Действия** Взял себе Переназначить Обработать Напомнить позже Игнорировать

Хайрушев Н.У. 58/59 NCCRM001\_10 Доступен

**Аннотации:**  
- BYСТРАЯ СВЯЗЬ С КЛИЕНТОМ (к "Отправить сообщение")  
- ПРИМЕЧАНИЕ К КОНТАКТУ СОТРУДНИКА РЕСЕПШН (к "Набрать номер")  
- КЛИЕНТ (к "Рустам Сергеевич")  
- АВТОМОБИЛЬ ПО КОТОРОМУ ОБРАЩЕНИЕ (к "Mercedes-Benz C 180 Sedan")

Подробное описание механизма регистрации входящего трафика:

<http://help.logicstars.ru/index.html?crminputtrafficcontrol.htm>

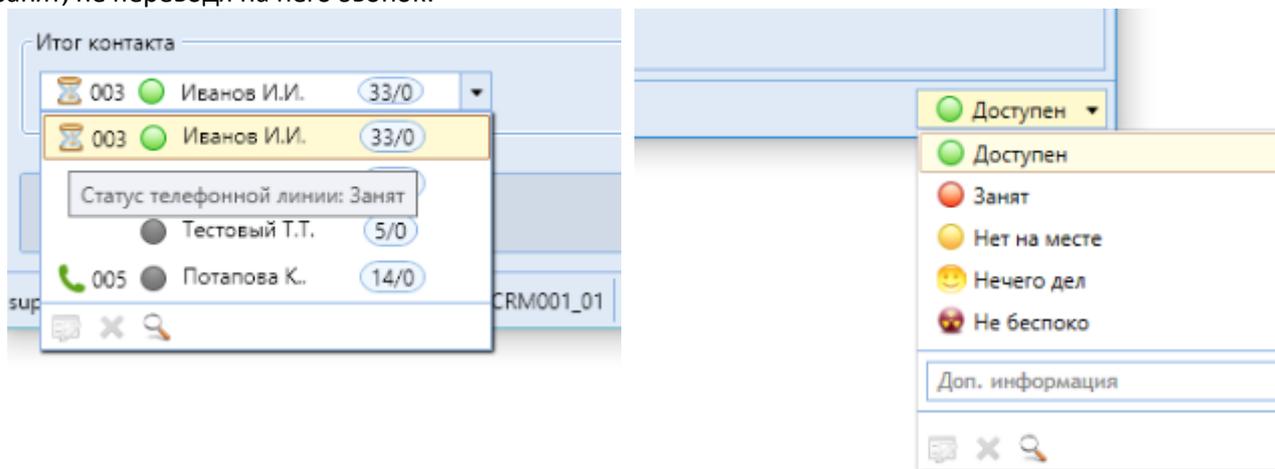
### 1.1.6. Была ли предложена клиенту возможность обратного звонка в случае, если номер сотрудника занят?

Баллов: 1

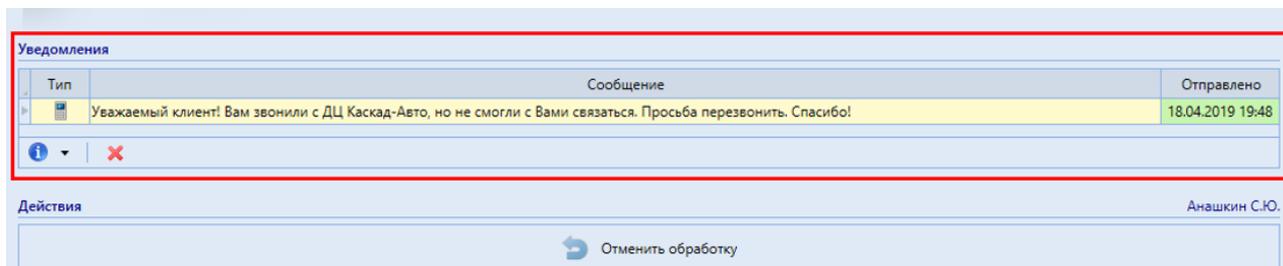
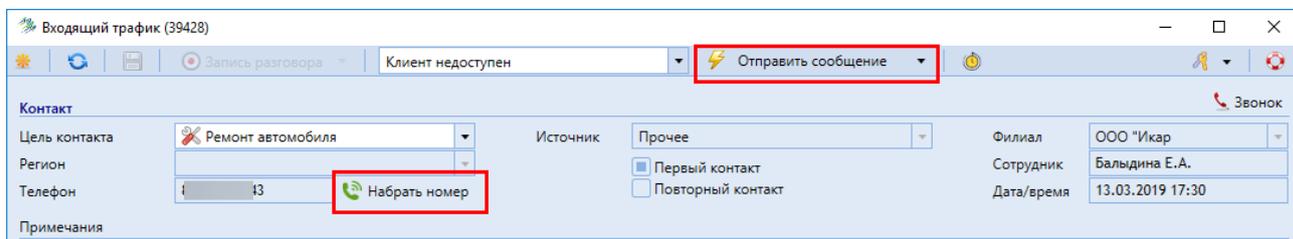
Аудитор совершает телефонный звонок по легенде. Звонок записывается. Если в момент осуществления звонка номер сотрудника был свободен - аудитор проверяет данный пункт звонком в процессе визита на СТОА. Сотрудник дилерского центра должен перезвонить и дозвониться до клиента в течение максимум 60 минут. Если клиенту позвонили 2 (два) раза в течение указанного периода времени, но клиент ни разу не ответил, то пункт считается выполненным. Если обратных звонков в указанный период не было, пункт считается невыполненным, оценка "0". Если клиенту не дозвонились, то отправляем клиенту СМС с информацией о том, что звонили с ДЦ и просьбой перезвонить, например: "Уважаемый клиент! Вам звонили с ДЦ ХХХ, но не смогли с Вами связаться. Просьба перезвонить. Спасибо!" Если СМС не отправили, то пункт считается невыполненным, оценка "0". Если на предложение обратного звонка клиент сообщил, что перезвонит самостоятельно позже - пункт выполнен.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Сотрудник Reception сразу видит состояние линии требуемого сотрудника и прочую важную информацию (статус в системе, комментарий к статусу) и может информировать клиента о том, что он занят, не переводя на него звонок:



- При необходимости перезвонить клиенту или отправить ему SMS сообщение ответственный сотрудник может это сделать одной кнопкой:



## 1.2.2. Предлагается ли клиенту по инициативе сотрудника дилерского центра как минимум 2 варианта времени визита на выбор?

Баллов: 0.8

Аудитор совершает телефонный звонок по легенде. Аудитор не задает наводящих вопросов, а только фиксирует то, что ему предлагает сотрудник дилерского центра. СТОА выявляет потребность клиента, и если клиент спрашивает о конкретном времени, а дилер может ему это время предложить, то предложение нескольких вариантов времени не требуется. В данном случае аудитор оценивает пункт как не релевантный, и ставит "1". Если время занято, то клиенту должно быть предложено несколько вариантов времени визита на выбор (утро-вечер, первая половина дня - вторая половина дня, конкретное время).

**ВНИМАНИЕ!!!** Если клиенту предлагают самому выбрать дату и время, которые оказываются занятыми и невозможными для осуществления записи, то пункт считается полностью невыполненным. Это говорит о том, что скрипт записи составлен неверно.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

Доступность сервисных консультантов видна в следующих местах:

- В скрипте записи:

- В планировании записи:

Время	Мастер	Клиент	Автомобиль	Категория	Заказ-наряд	Примечание
12:45	Зубарев И.В.	«Лик»	Mercedes-Benz *GL 350 CDI 4MATIC K1	Закрыт	0,30 НЧ	Диагностика на вибростенде. Хочет проверить эффективность работы амортизаторов. Приедет Сергей, дов-ть привезет кэм (адаптер)
13:00	Ехалов А.С.	индвочик	Mercedes-Benz *GL 350 CDI 4MATIC TFC	Закрыт	3,40 НЧ	После замены шин переставили работать датчики контроля давления, не показывают информацию. КДМ ПО управления электроникой двигателя актуализировать
13:15		новля	Mercedes-Benz CLS 500 НК	Закрыт	0,40 НЧ	замена масла в двигателе.
13:30	Катыхев Д.Н.	«Лик»	Mercedes-Benz *GL 350 CDI 4MATIC K1	Закрыт	0,30 НЧ	Диагностика на вибростенде. Хочет проверить эффективность работы амортизаторов. Приедет Сергей, дов-ть привезет кэм (адаптер)
13:45	Зубарев И.В.	дежда?	Mercedes-Benz SPRINTER 311 CDI ET	Закрыт	1,70 НЧ	ТО (240 000) оставил до понедельника не намотать, смс на врано. Олег
14:00	Ехалов А.С.	ич	Mercedes-Benz ML 430 X	Закрыт	6,40 НЧ	работы по рекомендации - перестановка колес в сборе (у нас на хранении) выполнить балансировку предварительно (возврат со склада передала) намотать, смс отправить КДМ нет
14:15		вич	Mercedes-Benz *GLS 400 4MATIC Особая серия H77E	Закрыт	4,70 НЧ	ТО, 6800км, шиномонтаж, радиус 21, приедет вод. с доверенностью, ожидать не у нас, нал.(что возмут в работу в 12 знает) (КДМ намотать, смс отправить КДМ нет

- В планировании ресурсов:

Мастер	План	Факт
Ехалов А.С.	22%	195%
Зубарев И.В.	23%	21%
Катыхев Д.Н.	13%	28%
Ключарева И.М.	0%	2%

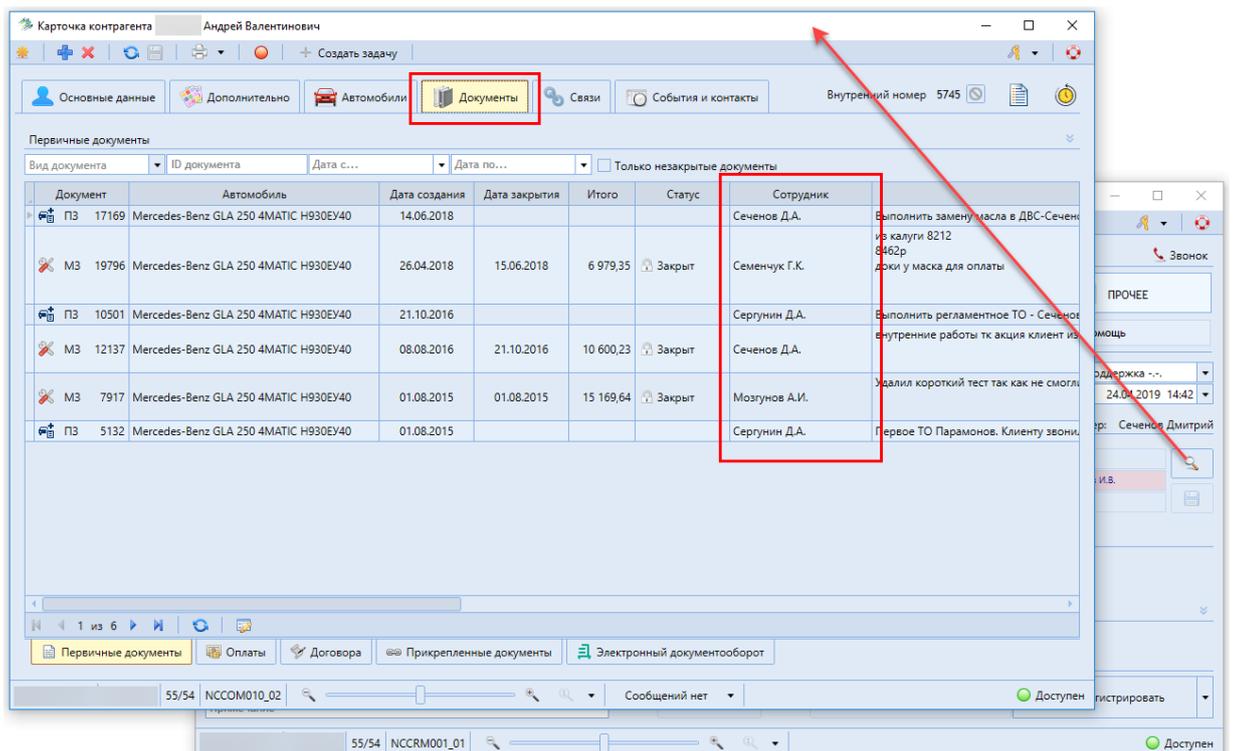
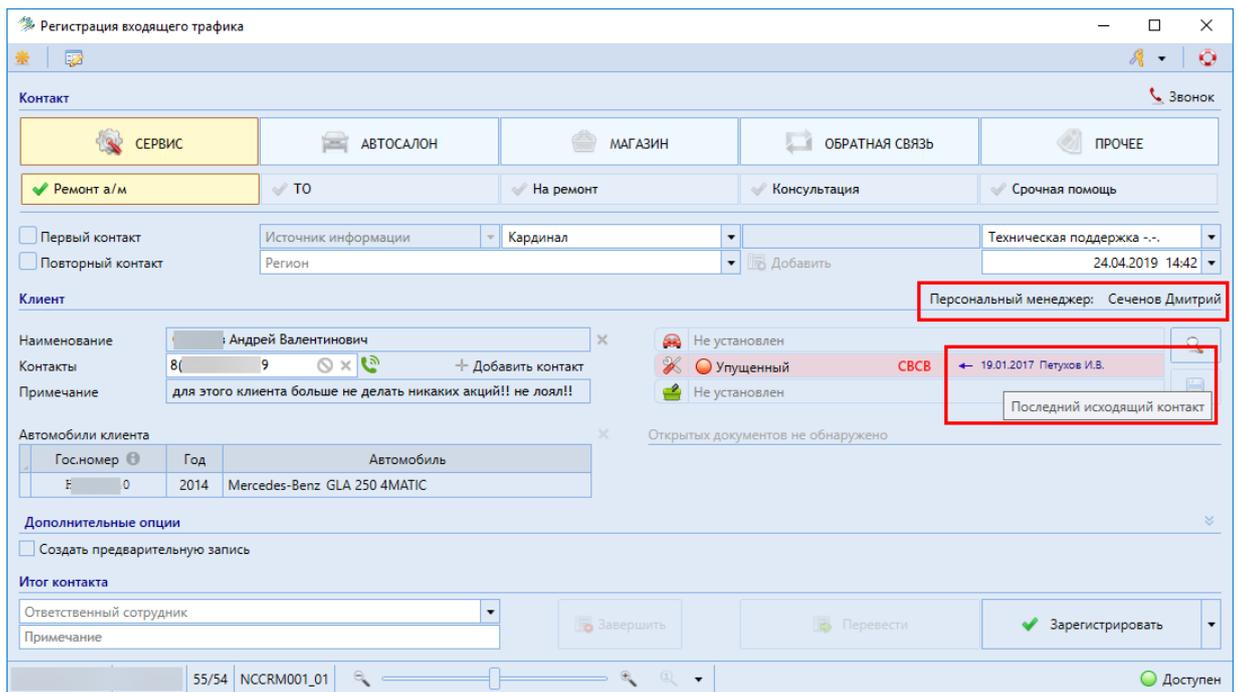
### 1.3.1. Спрашивают ли клиента, предпочитает ли он работать с определённым сервисным консультантом?

Баллов: 1.4

Аудитор совершает телефонный звонок по легенде. У клиента ВСЕГДА должны спрашивать, есть ли у него предпочтения по работе с определенным сервисным консультантом. Если в день записи работает только 1 (один) сервисный консультант, то данная информация обязательно доводится до клиента. Если идет автоматическое направление к СК с которым клиент работал последний раз, то необходимо уточнение "В прошлый раз Вы были у Иванова, подскажите, пожалуйста, в этот раз Вас записать к нему же?"

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Доступность сервисных консультантов всегда отображается с учетом табеля рабочего времени (видно только тех, кто работает в выбранный день)
- Если клиент уже обслуживался в сервисе, то информация о его последнем/закрепленном за ним сервисном консультантом и сотруднике, кто с ним последний раз связывался, доступна при регистрации обращения:



### 1.3.2. Информировать ли клиента об имени ответственного сервисного консультанта?

Баллов: 1.4

Аудитор совершает телефонный звонок по легенде. Звонок записывается. Информация об имени СК может быть предоставлена как в заключительной части разговора (выполнение на 1), так и в смс (выполнение на 0,5).

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Имя персонального менеджера в момент регистрации контакта:

Регистрация входящего трафика

Контакт

СЕРВИС АВТОСАЛОН МАГАЗИН ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПРОЧЕЕ

Ремонт а/м TO На ремонт Консультация Срочная помощь

Первый контакт Повторный контакт

Источник информации Кардинал Техническая поддержка --

Регион 24.04.2019 14:42

Клиент Персональный менеджер: Сеченов Дмитрий

Наименование Андрей Валентинович

Контакты 8(9) + Добавить контакт

Примечание для этого клиента больше не делать никаких акций!! не лоял!!

Автомобили клиента

Госномер	Год	Автомобиль
И 0	2014	Mercedes-Benz GLA 250 4MATIC

Дополнительные опции

Создать предварительную запись

Итог контакта

Ответственный сотрудник

Примечание

Зарегистрировать

55/54 NCCRM001\_01

Доступен

- Имя персонального менеджера в SMS при записи на сервис:

Карточка предварительной записи на сервис № 51785

Основные данные Планирование ресурсов История обслуживания Рекомендации Анкета Задачи и контакты

КЛИЕНТ

Наименование Ф.И. Андрей Николаевич

Контактный телефон 8(9) Email

Группа Основные контрагенты

Источник информации Прозжал мимо

CRM статус / Категории В работе AAAK

Примечание

АВТОМОБИЛЬ

Марка, модель, комплектация Mercedes-Benz Sprinter Classic

Комплектация

Двигатель, трансмиссия Дизельный

Цвет, кузов, VIN Белый 6

Гос.номер 0 2

Год выпуска 2017

Пробег 276439

ЗАПИСЬ НА СЕРВИС

Вид предварительной записи Слесарный на Сормовском

Ионов Л.В. 29.04.2019 14:30-00:14

Прием автомобиля

Выдача автомобиля

Предпочтение клиента

Предполагаемый тип оплаты

Цвет предварительной записи

Примечание сход развал, замена масла возможно (посмотреть по километражу), Ионов Л.В. придет с доверенностью, напомнить, ожидать у нас, картой.

ЗАКАЗ-НАРЯД

Номер

Статус

Цех

Время (ч)

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ

Номер

Дата

Цех

Время (ч)

УВЕДОМЛЕНИЯ

Шаблон сообщения Информация о записи Плаза на Сормово

Сообщение

Тип	Контрагент	Сообщение	Адрес назначения	Отправлено
	Андрей Николаевич	Благодарим Вас за запись на СТО в Плаза. Ждем Вас 29.04.2019 14:30 на Сормовском шоссе, 11а. Автомобиль - Mercedes-Benz * Ваш сервисный консультант - Ионов Леонид. Если выбранное время станет для Вас не удобным, сообщите об этом и мы согласуем новое. Внимание, действуют спец. предложения, подробности у вашего консультанта. Хорошего дня! 88312821010	8(9)	26.04.2019 11:09

65/59 NSREC020\_02

Сообщений нет

Доступен

### 1.4.3. Были ли выяснены / актуализированы данные клиента и автомобиля в достаточном объеме для открытия предварительной заявки на ремонт / ТО?

Баллов: 2

Аудитор совершает телефонный звонок по легенде. Достаточным считается объем данных, необходимый для открытия предварительной заявки на ремонт, проверки автомобиля на КДМ и повторность обращения: VIN-номер автомобиля, контактные данные клиента и т.д. Если VIN-номер автомобиля или контактный телефон клиента не были выяснены, пункт считается невыполненным. Если клиент по какой-либо причине не может сообщить VIN-номер автомобиля, то необходимо выяснить, когда удобно перезвонить клиенту, чтобы уточнить недостающую информацию. Сотрудник дилерского центра должен перезвонить и дозвониться до клиента в течение максимум 60 минут (если у клиента нет других пожеланий по времени обратного звонка). Если клиенту позвонили (два) раза в течение указанного периода времени, но клиент ни разу не ответил, то пункт считается выполненным. Если VIN выяснили при записи на сервис или обратном звонке - пункт выполнен полностью, оценка "1". Если VIN выяснили в момент приезда клиента на сервисный центр, то пункт полностью не выполнен, оценка - "0". Если обратных звонков в указанный период не было, пункт считается невыполненным, оценка "0". Если клиенту не дозвонились, то отправляем клиенту СМС с информацией о том, что звонили с ДЦ и просьбой перезвонить. Если СМС не отправили, то пункт считается невыполненным, оценка "0". Звонок записывается. Если клиент оставил заявку на сервис на сайте или записывался через приложение Mercedes Me, при обратном звонке с целью подтверждения записи у него повторно уточняют VIN-номер автомобиля, модель или причину обращения, данный пункт не выполнен, оценка "0", так как клиент уже предоставил данную информацию.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- В случае, если контакт пришел из AS Platform (WEB портал или личный кабинет), вся информация, указанная клиентом по возможности автоматически подставляется в формируемую предварительную запись:

Карточка предварительной записи на сервис (Новая запись)

ВХОДЯЩИЙ ТРАФИК Интернет 18.04.2019 11:36

ФИО клиента: Иванов Иван Иванович  
Телефон, Email: 79257804566  
Источник информации: ООО "Икар"  
Прим. при регистрации: Тестовая заявка для проверки интеграции AS PLATFORM с LSAvto DMS  
Прим. при обработке: Мастер: Мишанин И.Ю., Класс: X-Класс, Модель: X 350 d

Автомобиль: Mercedes-Benz  
VIN, госномер, год: WDB111111A111111 2019  
Вид ремонта, дата: Техническое обслуживание 19.04.2019 16:00  
Вид ПЗ, консультант: ООО"ИКАР" Техническая поддержка

КЛИЕНТ  
Наименование: Иванов Иван Иванович  
Контактный телефон: 7(925)780-45-66  
Источник информации: Не опрошен  
Согласие на рассылку СМС: на обработку ПД Не опрошен

АВТОМОБИЛЬ  
Марка, модель, комплектация: Mercedes-Benz  
Двигатель, трансмиссия: Тип двигателя Объем двигателя Трансмиссия  
Цвет, кузов, VIN: Цвет Кузов WDB111111A111111  
Госномер: 2019  
Год выпуска: 2019  
Пробег:

ЗАПИСЬ НА СЕРВИС  
Вид предварительной записи: ООО"ИКАР"  
Принем автомобиля: Мишанин И.Ю. 19.04.2019 16:15 00:44  
Выдача автомобиля:  
Предпочтение клиента:  
Предлагаемый тип оплаты:  
Цвет предварительной записи:  
Примечание: Тестовая заявка для проверки интеграции AS PLATFORM с LSAvto DMS  
Мастер: Мишанин И.Ю., Класс: X-Класс, Модель: X 350 d

ЗАКАЗ-НАРЯД  
Номер:  
Статус:  
Цех:  
Время (ч):  
Создать Выбрать

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ  
Номер:  
Дата:  
Цех:  
Время (ч):  
Создать Выбрать

УВЕДОМЛЕНИЯ  
Шаблон сообщения: Информация о записи  
Отправить сообщение

Тип	Контрагент	Сообщение	Адрес назначения	Отправлено

lsavto\_work 89/88 NSRECO20\_02 Сообщений нет Доступен

На данный момент есть следующие нюансы:

- При регистрации заявки на ТО из WEB не предусмотрен ввод клиентом гос.номера автомобиля – он, соответственно, не переносится.
- При передаче зарегистрированной заявки на ТО из WEB AS Platform некорректно передает данные о согласии на обработку персональных данных, контакт по телефону, SMS, email (только для заявок на ТО – для других типов все корректно)
- При регистрации обращения клиента сотрудником Reception все данные (клиент, автомобиль, пожелания клиента) доступны в контексте обращения на любом этапе обработки и для любого документа, имеющего отношение к данному контакту.

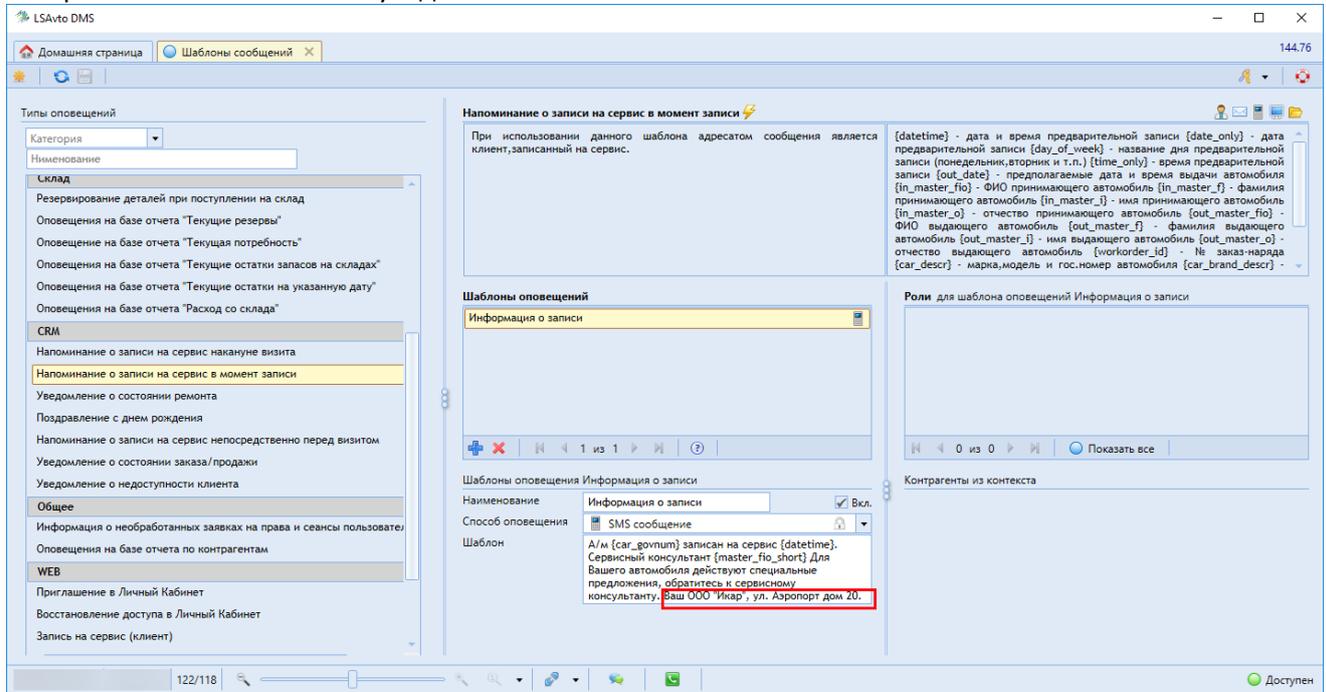
#### 1.4.7. Информировать ли клиента о том, как проехать в сервисный центр?

Баллов: 0.5

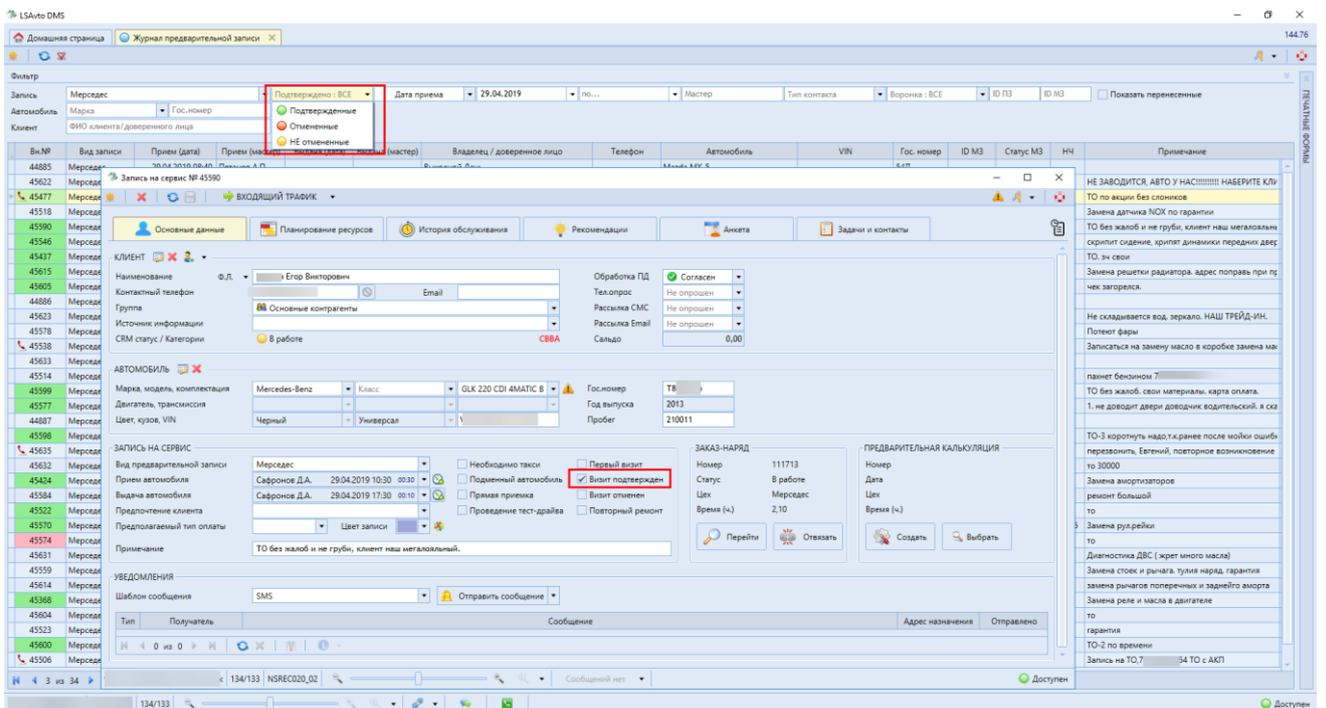
Аудитор совершает телефонный звонок по легенде или запрашивает по случайной выборке несколько звонков с записью на сервис и звонков накануне визита. Сотрудник дилерского центра может уточнить "Знаете ли Вы как к нам добраться?" или рассказать о схеме и возможностях проезда. Информация о том, как проехать, может быть как при записи на сервис, так и при подтверждающем звонке накануне визита на сервис. В данном случае оценка "1". Если клиенту направлена ссылка на схему проезда на сайте или в СМС с подтверждением записи указан адрес сервисного центра, то оценка "0,5". Если при открытии присланной ссылки клиент попадает на главную страницу дилерского центра, а не на схему проезда, то оценка "0". Звонок записывается.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Настраиваемый шаблон SMS уведомления:



- Отметка «Визит подтвержден» в карточке предварительной записи и фильтр в журнале по данному атрибуту.



## 2. Диалоговая приемка

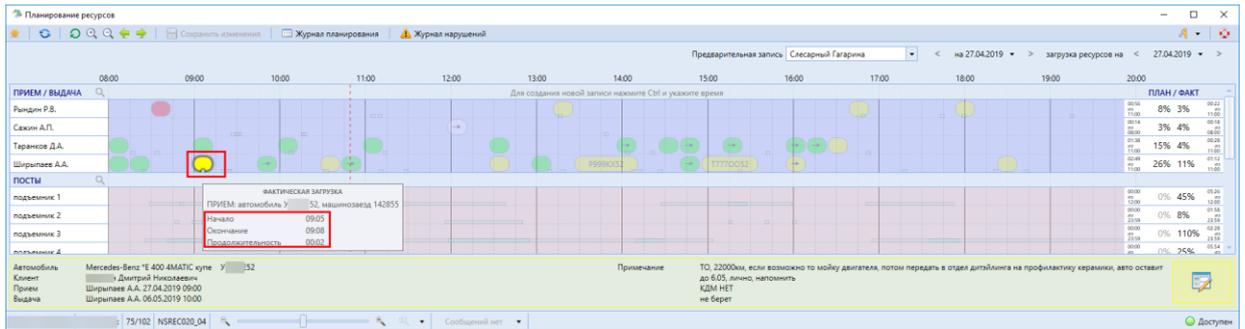
2.1.3. Готов ли сервисный консультант встретить клиента по записи? Если сервисный консультант занят, не превышает ли время ожидания 5 минут?

Баллов: 0.2

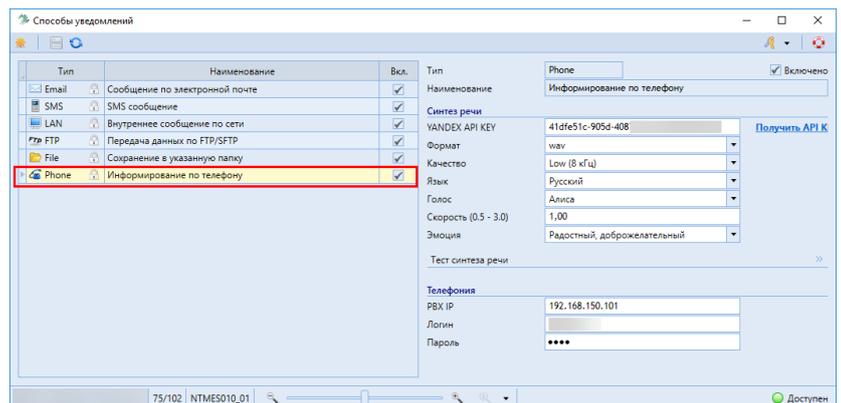
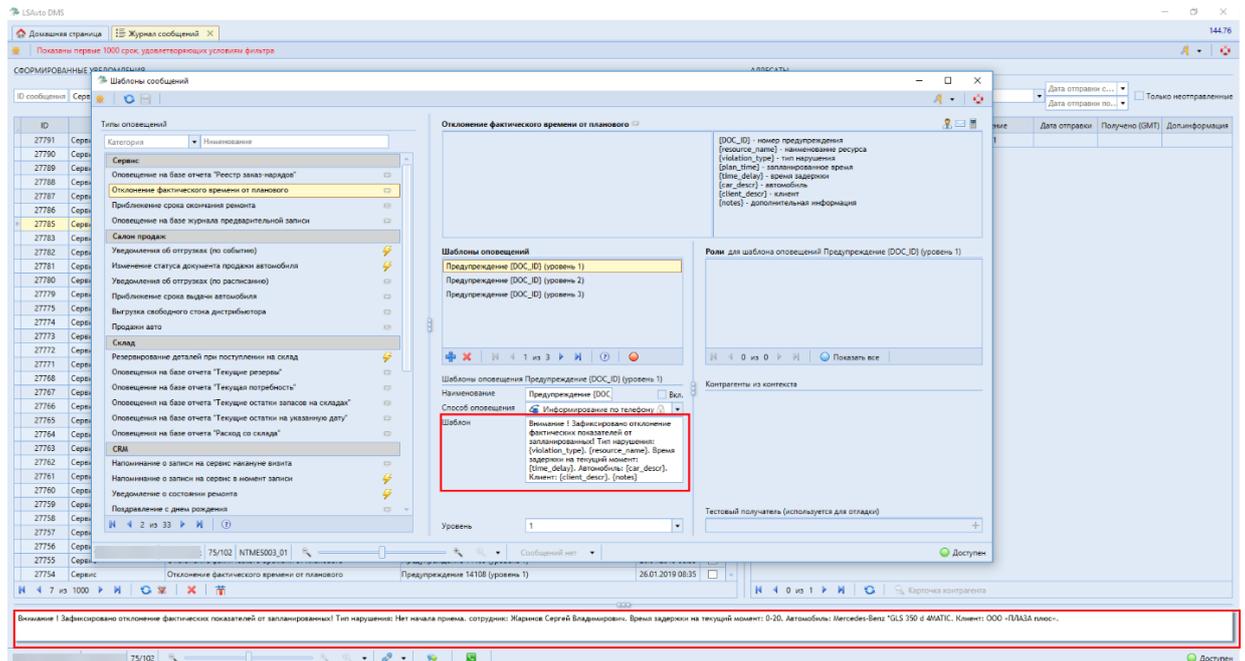
Аудитор проводит наблюдение и делает сверку с записью на сервис на текущий день. Аудитор делает фотографии - фиксация фактического времени начала приемки, фото экрана ДМС, отражающее запланированное время приемки по записи.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Форма «Планирование ресурсов» позволяет видеть как запланированное время записи, так и фактическое начало приема.



- При необходимости, можно настроить оповещение ответственного сотрудника о возникновении нарушения (значение по умолчанию – 15 мин от запланированного времени)





### 2.3.2. Проверяет ли сервисный консультант, не является ли обращение клиента повторным ремонтом? Делает ли сервисный консультант пометку в ДМС в случае повторного ремонта (ранее устраняемой неисправности) и уделяется ли особое внимание?

Баллов: 1

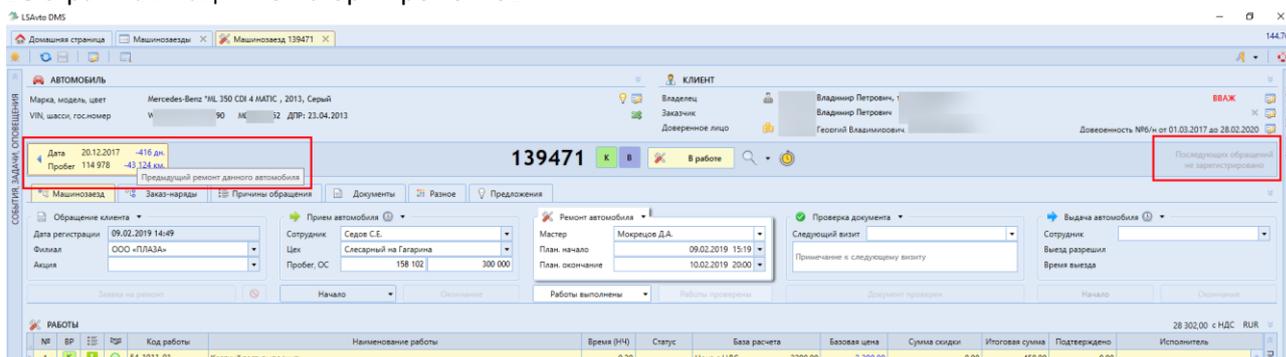
Аудитор проводит проверку в ДМС. Аудитор делает фотографию экрана ДМС с информацией о повторном ремонте.

**РЕКОМЕНДАЦИЯ** для ДЦ: проверять на повторность надо автомобиль в целом, с момента начала гарантии, а не только на повторность обращения к конкретному дилеру. Проверять автомобиль необходимо по всей своей ДМС (повторность у себя же) с начала гарантийного срока (повторность опасна ровно 24 месяца гарантийного срока автомобиля) и в EVA (повторность ремонтов у других ДЦ). Не реже чем на ежемесячной основе проводятся собрания и происходит анализ повторных ремонтов с выявлением причин и составлением плана мероприятий (для руководителя ППО готовится сводная таблица). Информация о каждом повторном ремонте должна поступать руководителю ППО. Автомобиль должен проверяться в ДМС, а в случае повторного ремонта\* должна быть отметка в ДМС (не для клиента) и снять информацию о повторности ремонта может только рук-ль ППО.

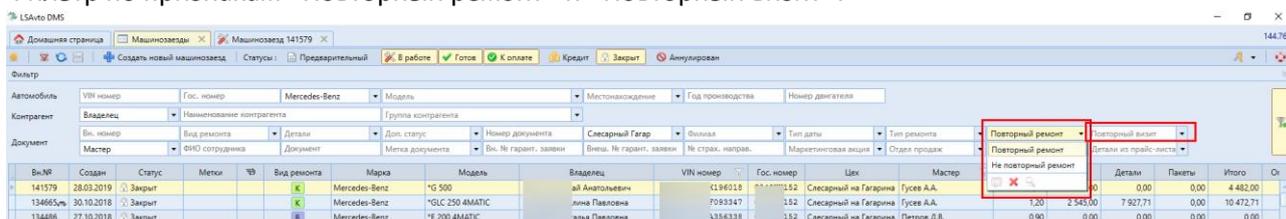
\* - Повторный ремонт — это ремонт с заменой одинаковых артикулов.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

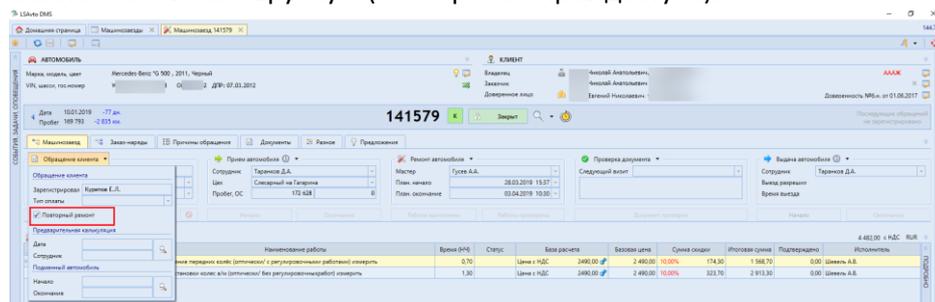
- Быстрая навигация по истории ремонтов:



- Фильтр по признакам «Повторный ремонт» и «Повторный визит»:

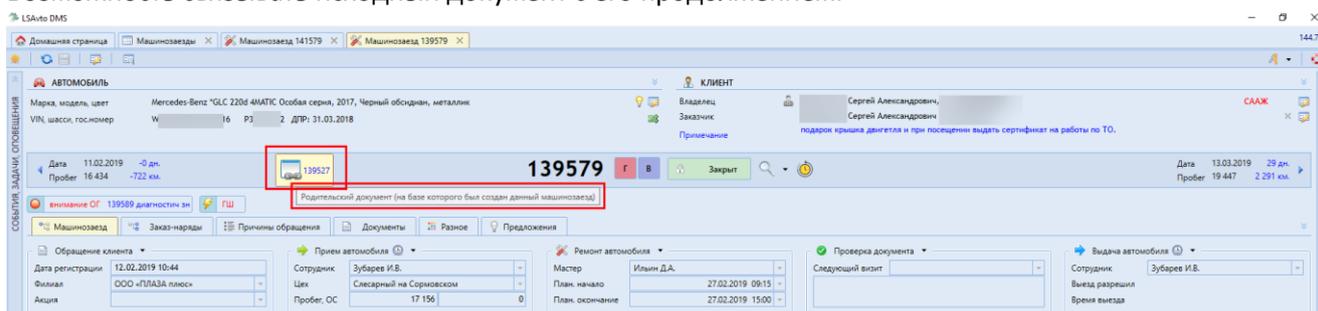


«Повторный ремонт» - назначается человеком вручную (с контролем прав доступа):



«Повторный визит» - считается автоматически, исходя из количества дней между датами создания машинозаездов (по умолчанию – 30).

- Возможность связывать исходный документ с его продолжением:



# 4. Качество сервиса

## 4.1.1. Была ли проведена проверка доступности временного ресурса сервисного консультанта и бронирование времени для приема клиента?

Баллов: 0.2

Аудитор проверяет запись на прием в ДМС. Аудитор делает фотографии экрана с графиками работы сервисных консультантов в ДМС.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Наличие табеля учета рабочего времени позволяет назначать сотрудникам различные режимы работы для разных дней.

Сотрудник	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
	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт
Екхлов Александр Сергеевич	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
Жарков Сергей Владимирович	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
Зубарев Игорь Вадимович	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
Иванов Леона Викторович	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
Катышев Дмитрий Николаевич	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
Мартынов Антон Алексеевич	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
Петров Дмитрий Владимирович	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
Седов Сергей Евгеньевич	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
Таранков Дмитрий Александрович	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
Ширяев Алексей Александрович	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	

- Отображение доступных сервисных консультантов происходит с учетом табеля рабочего времени. Занятое/свободное для приема время также отображается. Длительность приема по умолчанию может быть изменена после записи простым растягиванием записи мышью.

Доступные сервисные консультанты	Табель	Экран	Портал	Вид экрана	Время приема	Время выдачи	Вкл.
Петров Дмитрий Владимирович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>
Таранков Дмитрий Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>
Ширяев Алексей Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>
Мартынов Антон Алексеевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>
Седов Сергей Евгеньевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>
Рандин Роман Владиславович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>

Доступные сервисные консультанты	Табель	Экран	Портал	Вид экрана	Время приема	Время выдачи	Вкл.
Рандин Р.В.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>
Таранков Д.А.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>
Ширяев А.А.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	00:14	00:14	<input checked="" type="checkbox"/>

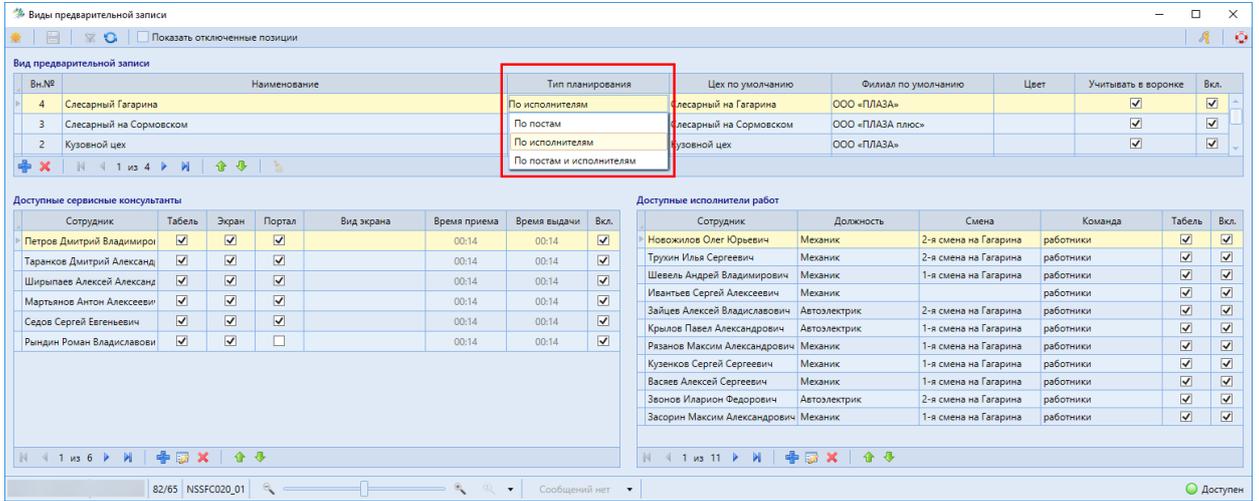
4.1.2. Была ли проведена проверка доступности ресурсов ремонтного цеха и бронирование их для ремонта/обслуживания автомобиля клиента?

Баллов: 0.4

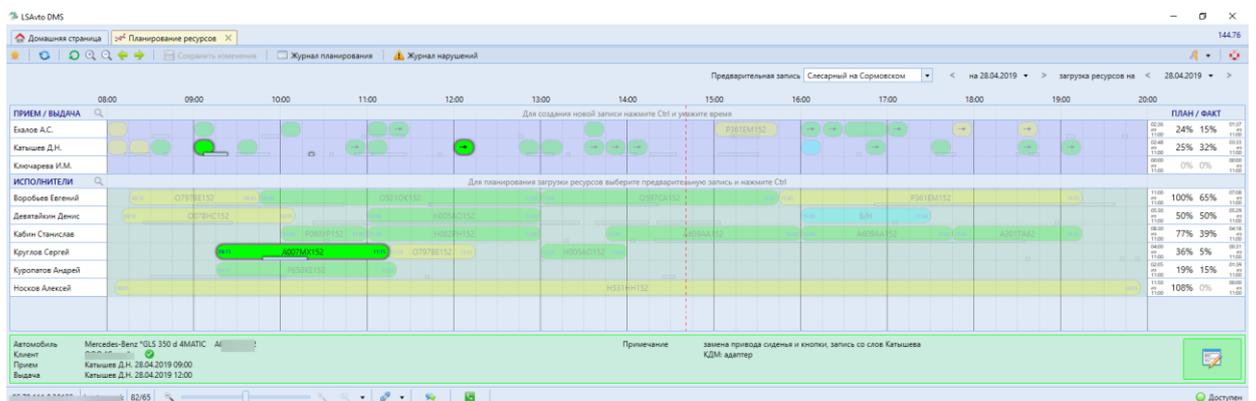
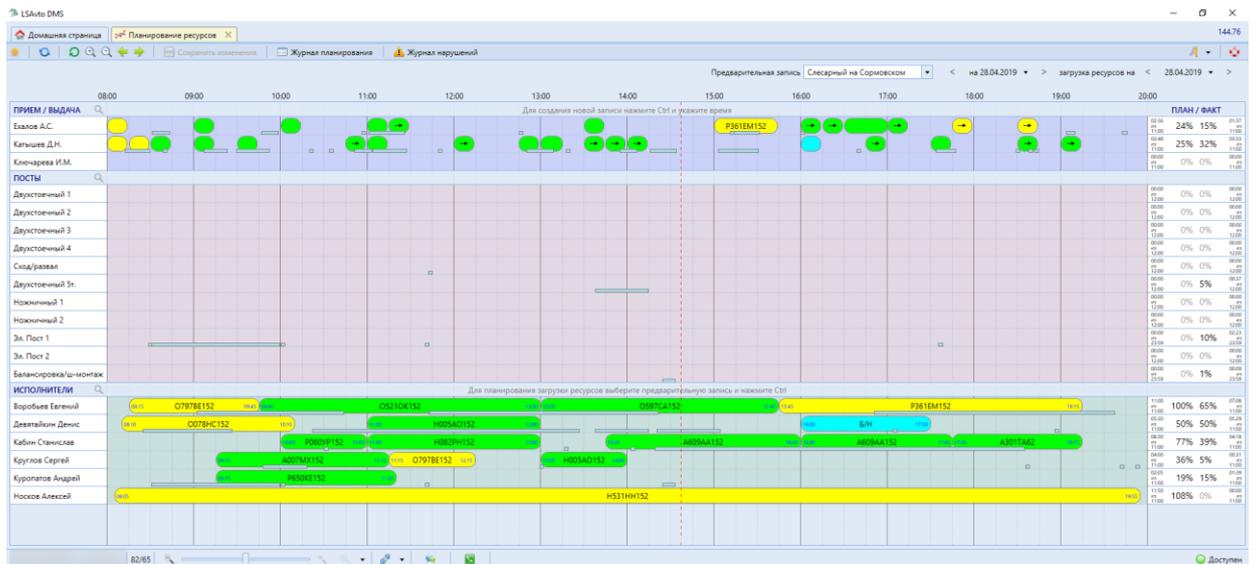
Аудитор проверяет бронирования ресурсов ремонтного цеха (рабочий пост, механик) в ДМС для ремонта/обслуживания автомобиля клиента. Аудитор делает фотографии экрана.

LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Настройка типа планирования ресурсов:



- Запланированная загрузка отображается для всех типов ресурсов:



#### 4.1.3. Запланированы ли временные интервалы для подготовки к визитам клиентов, расширений заказ-нарядов, контроля качества в графиках работы сервисных консультантов?

Баллов: 0.5

Аудитор проверяет и анализирует график работы сервисного консультанта в ДМС. Аудитор делает фотографии экрана с графиками работы сервисных консультантов в ДМС. Минимум одно 30-минутное "окно" должно быть обязательно заложено после приема 3 автомобилей подряд. Если шаг записи от 45 минут, либо час - пункт полностью выполнен, дополнительное "окно" не требуется. Данные временные интервалы должны быть отражены в ДМС и заблокированы для записи. В случае спорного вопроса совершается пробная запись в соответствии с окнами в ДМС.

Предлагаемое в описании пункта решение (дополнительное 30-мин. окно после трех приемов подряд), многовероятно, предназначено для случаев, когда НЕ учитывается запланированная длительность приема автомобиля. LSAVTO DMS допускает произвольную настраиваемую сетку для записи (к примеру, с 15 мин. интервалами), но в то же время фиксируется длительность приема (к примеру, 30 мин), с учетом которой происходит и запись на свободное время, и отображение доступных временных интервалов в AS Platform (WEB).

- В системе имеется время приема / выдачи по умолчанию (настраивается в параметрах системы):

Доступные сервисные консультанты							Доступные исполнители работ					
Сотрудник	Табель	Экран	Портал	Вид экрана	Время приема	Время выдачи	Сотрудник	Должность	Смена	Команда	Табель	Вкл.
Петров Дмитрий Владимиро	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Новожилов Олег Юрьевич	Механик	2-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Таранков Дмитрий Александр	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:29	00:14	Трухин Илья Сергеевич	Механик	2-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ширяев Алексей Александр	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Шевель Андрей Владимирович	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Мартынов Антон Алексеевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Ивантеев Сергей Алексеевич	Механик		работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Седов Сергей Евгеньевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Зайцев Алексей Владиславович	Автоэлектрик	2-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Рындин Роман Владиславович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		00:14	00:14	Крылов Павел Александрович	Автоэлектрик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
							Рязанов Максим Александрович	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
							Кузнецов Сергей Сергеевич	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
							Васев Алексей Сергеевич	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

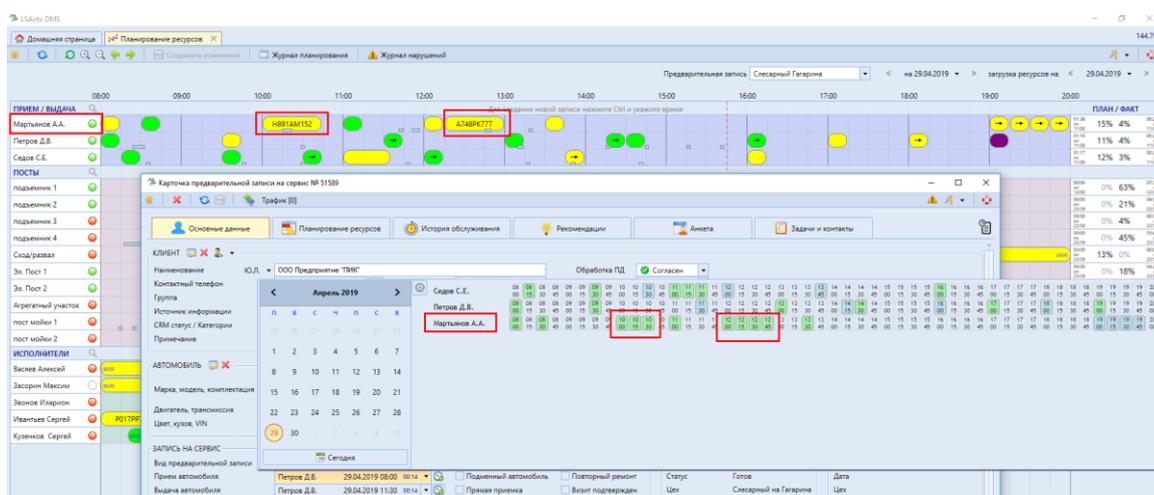
- Время по умолчанию может быть изменено для конкретного сервисного консультанта:

Доступные сервисные консультанты							Доступные исполнители работ					
Сотрудник	Табель	Экран	Портал	Вид экрана	Время приема	Время выдачи	Сотрудник	Должность	Смена	Команда	Табель	Вкл.
Петров Дмитрий Владимиро	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Новожилов Олег Юрьевич	Механик	2-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Таранков Дмитрий Александр	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:29	00:14	Трухин Илья Сергеевич	Механик	2-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ширяев Алексей Александр	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Шевель Андрей Владимирович	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Мартынов Антон Алексеевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Ивантеев Сергей Алексеевич	Механик		работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Седов Сергей Евгеньевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		00:14	00:14	Зайцев Алексей Владиславович	Автоэлектрик	2-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Рындин Роман Владиславович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		00:14	00:14	Крылов Павел Александрович	Автоэлектрик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
							Рязанов Максим Александрович	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
							Кузнецов Сергей Сергеевич	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
							Васев Алексей Сергеевич	Механик	1-я смена на Гагарина	работники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- И произвольно изменено для конкретной записи в случае, если предполагаются дополнительные трудозатраты:



При этом, во всех местах, где интервалы записи отображаются «сеткой», соответствующие интервалы будут отмечены как занятые:



При этом для корректного отображения занятых интервалов в AS Platform необходимо учитывать, что если окончание приема точь-в-точь попадает на начало следующего интервала, то он помечается как занятый. В таком случае имеет смысл делать длительность приема на 1 минуту меньше.

#### 4.1.4. Проверяют ли автомобиль на наличие КДМ и информируют ли клиента (при необходимости) о том, что на его автомобиле есть КДМ?

Баллов: 1

Аудитор совершает телефонный звонок по легенде. Аудитор не задает наводящих вопросов, а только фиксирует информацию, которую ему сообщает сотрудник дилерского центра. Сотрудник дилерского центра проверяет автомобиль по системе EVA и при наличии открытых КДМ информирует клиента о дополнительном времени, которое потребуется для выполнения КДМ. Если клиенту предоставляется информация о КДМ в день записи на сервис - пункт выполнен полностью, оценка "1". Если информация предоставляется при исходящем звонке накануне визита - пункт выполнен частично, оценка "0.5", если информация о КДМ предоставляется в момент приезда клиента на сервисный центр, то пункт полностью не выполнен, оценка - "0". Звонок записывается.

В случае, если данные по КДМ своевременно загружаются в журнал обязательных сервисных мероприятий, то уведомление о наличии невыполненного КДМ сотрудник увидит сразу при указании VIN номера в карточке предварительной записи:

Карточка предварительной записи на сервис № 51866

Трафик [0]

Основные данные | Планирование ресурсов | История обслуживания | Рекомендации | Анкета | Задачи и контакты

**КЛИЕНТ**

Наименование: Александр Николаевич  
Ф.И.О. (Ф.И.О.)  
Контактный телефон: [ ]  
Email: [ ]  
Группа: Основные контрагенты  
Источник информации: Проезжал мимо  
CRM статус / Категории: Реальный (АВАЖ)

Обработка ПД:  Согласен  
Тел.опрос:  Согласен  
Рассылка СМС:  Согласен  
Рассылка Email:  Согласен  
Сальдо: 0,00

**АВТОМОБИЛЬ**

Марка, модель, комплектация: Mercedes-Benz GLC \*GLC 250 4MATIC  
Особая серия: [ ]  
Двигатель, трансмиссия: Бензиновый 1991 9 - ступенчатая АКПП  
Цвет, кузов, VIN: X253 WD [ ] 6  
Гос.номер: X [ ] 2  
Год выпуска: 2017  
Пробег: 33956

**Внимание!** Для данного автомобиля имеются невыполненные обязательные сервисные мероприятия:  
4692148 Механическую рулевую колонку проверить, при необходимости доработать

**ЗАПИСЬ НА СЕРВИС**

Вид предварительной записи: Слесарный Гагарина  
Прием автомобиля: Мартынов А.А. 29.04.2019 11:00 00:14  
Выдача автомобиля: [ ]  
Предпочтение клиента: [ ]  
Предполагаемый тип оплаты: [ ]  
Цвет предварительной записи: [ ]

Примечание: шиномонтаж, шины с собой от [ ] А., загруженность согласована [ ] А.  
КДМ ПО блока управления трансмиссии актуализировать при ближайшем посещении

**ЗАКАЗ-НАРЯД**

Номер: 143599  
Статус: Слесарный на Гагарина  
Цех: [ ]  
Время (ч.): 3,30

**ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ**

Номер: [ ]  
Дата: [ ]  
Цех: [ ]  
Время (ч.): [ ]

УВЕДОМЛЕНИЯ

Шаблон сообщения: Информация о записи Плаза на Гагарина | Отправить сообщение

Тип	Контрагент	Сообщение	Адрес назначения	Отправлено
-----	------------	-----------	------------------	------------

77/105 NSRECO20\_02 | Сообщений нет | Доступен

#### 4.1.5. Были ли подобраны и зарезервированы/ заказаны необходимые запасные части (ТО / КДМ)?

Баллов: 1

Аудитор проверяет подбор и резервирование/ заказ запасных частей для проведения ТО/КДМ/отзывных акций в ДМС (подбор или резервирование запчастей не позднее предыдущего дня до визита клиента). Аудитор делает фотографии экрана. Для деталей "расходников" (фильтры воздушные, фильтры масляные, масло, эксплуатационные жидкости и т.д.) достаточно только подбора. Если у клиента при записи не выяснили VIN автомобиля, то проверить машину на КДМ невозможно и правильно подобрать запасные части для ТО также зачастую невозможно.

Рекомендуемая нами практика – перед завершением рабочего дня контролировать отсутствие записи на завтра БЕЗ привязанных к записи машинозаездов. Все позиции предварительной записи должны быть с подобранными/зарезервированными (и, при необходимости, подготовленными к выдаче и разложенными в «экспресс» местах хранения) деталями:

**ЗАВТРА**

Филтер: Запись: ООО"ИКАР" Подтверждено: ВСЕ Дата приема: 30.04.2019 - 30.04.2019 Мастер Тип контакта: В воронке ID ПЗ ID МЗ Показать перенесенные

Вк.№	Вид записи	Прием (дата)	Прием (мастер)	Владелец / доверенное лицо	Телефон	Автомобиль	VIN	Гос. номер	ID МЗ	Статус МЗ	НЧ	Примечание
31399	ООО"ИКАР"	30.04.2019 08:00	Хайрушев Н.У.		8(92)	Mercedes-Benz GLK 220 CDI 4MATIC	WDC22045	F81	94117	Предв.ПЗ	0,50	работы по з/ч. // + после выключения ДВС системой start/стоп. при
31500	ООО"ИКАР"	30.04.2019 08:00	Федулов М.О.	ровна	8(92)	Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC	WDC1666	078	105588	Предв.ПЗ	0,80	принят чек
31506	ООО"ИКАР"	30.04.2019 08:45	Федулов М.О.		8(92)	Mercedes-Benz GL 350 CDI 4MATIC	WDC1666	178	105600	Предв.ПЗ	3,00	забрал 1 шаг
31193	ООО"ИКАР"	30.04.2019 08:45	Хайрушев Н.У.	ирович	8(98)	Mercedes-Benz GLC 250 d 4MATIC	WDC2535	B70	105067	В работе	6,50	замена заднего правого амортизатора
31412	ООО"ИКАР"	30.04.2019 09:30	Хайрушев Н.У.		8(84)	Mercedes-Benz Vans VITO 111 CDI	WDF4474	A29	105505	Предв.ПЗ	1,60	то
31381	ООО"ИКАР"	30.04.2019 09:30	Федулов М.О.	зна	7(90)	Mercedes-Benz E 200 CGI BlueEFF	WDD212C	A29	105420	В работе	7,70	замена роликов, свечей, салышка колен вала
31476	ООО"ИКАР"	30.04.2019 10:15	Федулов М.О.	ровна	8(92)	Mercedes-Benz GLC 250 d 4MATIC	WDC2535	A99	105568	Предв.ПЗ	2,20	то
31477	ООО"ИКАР"	30.04.2019 09:30	Хайрушев Н.У.	несович	8(84)	Mercedes-Benz Mercedes-AMG S 63	WDD2223	B99				рыгает автомобиль в повороте.
31285	ООО"ИКАР"	30.04.2019 11:00	Федулов М.О.	гович	8(92)	Mercedes-Benz GLC 250 d 4MATIC	WDC2535	BE	105398	Предв.ПЗ	2,00	то
31470	ООО"ИКАР"	30.04.2019 11:45	Федулов М.О.		8(84)	Mercedes-Benz V 200 d	WDF4474	B12	104803	Предв.ПЗ	3,50	замена замка
31482	ООО"ИКАР"	30.04.2019 11:45	Федулов М.О.		8(93)	Mercedes-Benz Mercedes-AMG GLS	WDC1666	A38	105222	В работе	3,10	замена сайлентблока придет в 10
31499	ООО"ИКАР"	30.04.2019 12:30	Хайрушев Н.У.	ович	8(45)	Mercedes-Benz GLC 350 d 4MATIC C	WDC2925	A75	105586	Предв.ПЗ	0,50	Шинмонтаж, хранение
31459	ООО"ИКАР"	30.04.2019 13:15	Хайрушев Н.У.	ровна	8(92)	Mercedes-Benz GLC 250 4MATIC	WDC2535	X57	105545	Предв.ПЗ	1,10	дефект зеркала наружного слева (фото приложи) - от 36000 Бу
31471	ООО"ИКАР"	30.04.2019 14:00	Хайрушев Н.У.		8(90)	Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC	WDC1666	C99				то (только замена масла)5000 км не работает флешка
31478	ООО"ИКАР"	30.04.2019 14:00	Федулов М.О.	глы	8(90)	Mercedes-Benz GLC 200 4MATIC	WDC2535	077	105580	Предв.ПЗ	1,40	олодки
31467	ООО"ИКАР"	30.04.2019 14:45	Хайрушев Н.У.	дрович	8(90)	Mercedes-Benz GL 320 CDI Внедоро	WDC1646	B34	105554	Предв.ПЗ	2,00	замена роликов, з/ч клиента // заменить предохранитель прикурива
31377	ООО"ИКАР"	30.04.2019 15:30	Хайрушев Н.У.	вич	8(90)	Mercedes-Benz GLK 220 CDI 4MATIC	WDC2045	T94	105483	Предв.ПЗ	2,80	то
31484	ООО"ИКАР"	30.04.2019 16:15	Федулов М.О.	ович	8(90)	Mercedes-Benz CLS 350 CDI 4MATIC	WDD2195	A64				замена рул наконечника

Из карточки предварительной записи возможно создать/открыть машинозаезд:

Запись на сервис № 31285

ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

КЛИЕНТ: Ф.И. Максим Олегович, Контактный телефон, Email, Основные контрагенты, Источник информации, CRM статус / Категории: В работе

АВТОМОБИЛЬ: Mercedes-Benz E GLC 250 d 4MATIC, Гос.номер БН, Год выпуска 2019, Пробег 200

ЗАПИСЬ НА СЕРВИС: Вид предварительной записи: ООО"ИКАР", Прием автомобиля: Федулов М.О. 30.04.2019 11:00 00:44, Выдача автомобиля, Предпочтение клиента, Предполагаемый тип оплаты: Цвет записи, Примечание: 1. то

ЗАКАЗ-НАРЯД: Номер 105398, Статус Предв.ПЗ, Цех Слесарный цех, Время (ч.) 2,00

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ: Номер, Дата, Цех, Время (ч.)

УВЕДОМЛЕНИЯ: Шаблон сообщения: Информация о записи, Отправить сообщение

Тип	Получатель	Сообщение	Адрес назначения	Отправлено
	Максим Олегович	А/ч записан на сервис 30.04.2019 11:00. Сервисный консультант Федулов М.О. Для Вашего автомобиля действуют специальные предложения, обратитесь к сервисному консультанту. Ваш ООО "Икар", ул. Аэропорт дом 20.	8: 2	23.04.2019 17:25

В документе видим статус запасных частей:

The screenshot displays the LSAvto DMS interface for document 105398. The 'ДЕТАЛИ' table is as follows:

№	BP	Код детали	Наименование детали	Тип заказа	Количество	Статус	Базовая цена	Сумма скидки	Итоговая сумма	Склад
1	K	A6511800109	Фильтр масляный		1,00	В резерве	960,00	0,00	960,00	Запчасти
2	K	A6510940100	КАРТИДЖ ФИЛЬТРА ВОЗДУШНО GLC 651ДВС		1,00	В резерве	5 379,88	0,00	5 379,88	Запчасти
3	K	A1668300218	ФИЛЬТР ПЫЛЕВОЙ 166		1,00	В резерве	1 999,25	0,00	1 999,25	Запчасти
4	K	A0009897602 17	Масло моторное 229.51 208 л		6,50	В резерве	1 112,43	0,00	7 230,80	Запчасти
5	K	65416	Вода дистиллированная		0,25	В резерве	35,00	0,00	8,75	Запчасти
6	K	A0009892825 13	АНТИФРИЗ БОЛ		0,25	В резерве	896,00	0,00	224,00	Запчасти

Можем послать складу запрос на подбор деталей (<http://help.logicstars.ru/index.html?servicepartsrequest.htm>). Данный механизм можно использовать как для помощи в подборе, так и для информирования склада о необходимости подготовки к выдаче запасных частей.

The screenshot shows the 'Подбор деталей' button highlighted in a red box. The 'Вспомогательные материалы' table is as follows:

Расходные	Стоимость	Цена	ЛИМТ	Сумма
Расходные	0	0,00	0,00	0,00
Покрасочные	0			
Крепежные	0			

ЗАПРОС НА ПОДБОР ДЕТАЛЕЙ  
 Документ 14485 (в работе)  
 Техническая поддержка ...  
 Запросил 16.10.17 19:26

В журнале машинозаездов имеется фильтр по состоянию деталей в документе, который также можно использовать для дополнительного контроля:

The screenshot shows the filter menu for 'Машинозаезды' with the following options:

- Все детали в резерве
- Имеется статус "Запрос"
- Имеется статус "К заказу"
- Имеется невыполненный заказ
- Имеется невыполненный заказ
- Все детали в резерве
- Все детали выданы или в резерве
- Детали отсутствуют

#### 4.1.6. Проверяют ли автомобиль на наличие особых отметок и ДПР (информация из EVA)?

Баллов: 0.2

Аудитор проверяет внесение в ДМС особых отметок (в случае их наличия в EVA, важных с точки зрения обработки рекламаций клиента на Гарантию / Куланц). Также аудитор делает сверку дат ДПР в ДМС и EVA. Даты должны быть одинаковые. Если дата ДПР отсутствует в ДМС, то ее необходимо внести из EVA. ДПР в EVA и ДМС не должны отличаться, в противном случае требуется корректировка ошибочной даты в соответствующей системе. Если дата ДПР отсутствует в EVA, то дилеру необходимо ее выяснить и внести. Может быть несколько вариантов:

- Дилер проверяет, произведен автомобиль для России или нет. Если автомобиль с "чужого" рынка, то у клиента запрашиваем документы из страны происхождения, если документов нет - в качестве ДПР дата выпуска из VeDoc.

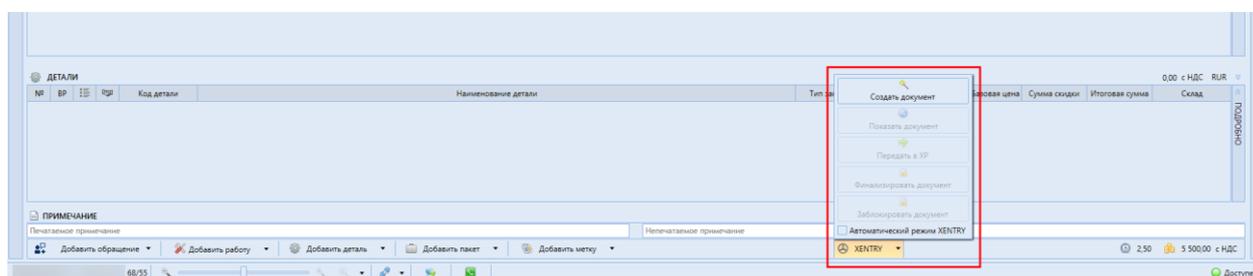
- Если для России, то выяснить дилера продавца. Дилер проверяет, продан автомобиль им или другим дилерским центром. Если другим ДЦ, выяснить у клиента, где автомобиль куплен. Если известен дилер-продавец, то связаться с ним, чтобы он внес дату ДПР. Если выяснить продавца невозможно, то запросить информацию о дилере-продавце через XSF в отделе гарантии МБР.

Модуль интеграции с XENTRY Portal Pro (<http://help.logicstars.ru/index.html?pluginmbxpp.htm>) помогает с решением данной задачи.

LSAvto DMS является первой в России системой, прошедшей в 2018 году полную проверку на соответствие требованиям по обмену данными между XPP и DMS у немецкой компании T-Systems.

Наличие данного модуля позволяет одним кликом передавать машинозаезд на сторону XENTRY и вторым кликом – возвращать обратно в DMS. При этом ДПР (а также актуальные КДМ в случае их наличия) будут синхронизированы с данными XENTRY. Даже если не использовать прочие (основные) возможности XPP, рекомендуем, как минимум, передавать туда/обратно машинозаезд с целью контроля ДРП и КДМ. EVA является одной из подсистем, из которых XENTRY получает информацию для контекста текущего машинозаезда.

Все официальные дилеры Мерседес-Бенц на территории России получают модуль интеграции с XPP бесплатно.



#### 4.1.7. Вносит ли дилер информацию в DSB (электронную сервисную книжку) о предпродажной подготовке?

Баллов: 1

Аудитор проверяет внесение в DSB информации о проведении предпродажной подготовки. Аудитор запрашивает VIN номера проданных за последний месяц автомобилей и проверяет в EVA пять случайно выбранных из предоставленного списка автомобилей. Также аудитор проверяет даты предпродажной подготовки и первой регистрации (ДПР). Если разница между датами хотя бы у одного автомобиля более 1 (одного) месяца, то пункт полностью не выполнен, оценка "0".

Объединено со следующим пунктом.

#### 4.1.9. Вносит ли дилер информацию в DSB (электронную сервисную книжку) о выполненном ТО?

Баллов: 0.8

Аудитор запрашивает из ДМС дилерского предприятия VIN номера автомобилей, прошедших ТО за последний месяц, и проверяет в EVA пять случайно выбранных автомобилей из предоставленного списка. Если информация хотя бы по одному автомобилю более не внесена, то пункт полностью не выполнен, оценка "0". Необходимо сделать большой вес данного пункта, так как ДЦ систематически не вносят данную информацию.

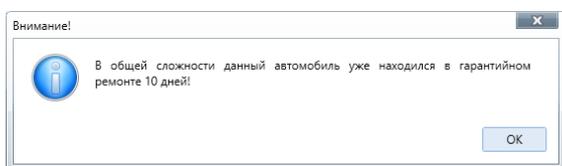
При наличии работающей интеграции с XENTRY вызывать DSB и вносить туда данные гораздо удобнее из предварительно переданного на сторону XPP машинозаезда.

### 4.3.7. Внедрен ли процесс контроля длительности ремонта гарантийного автомобиля?

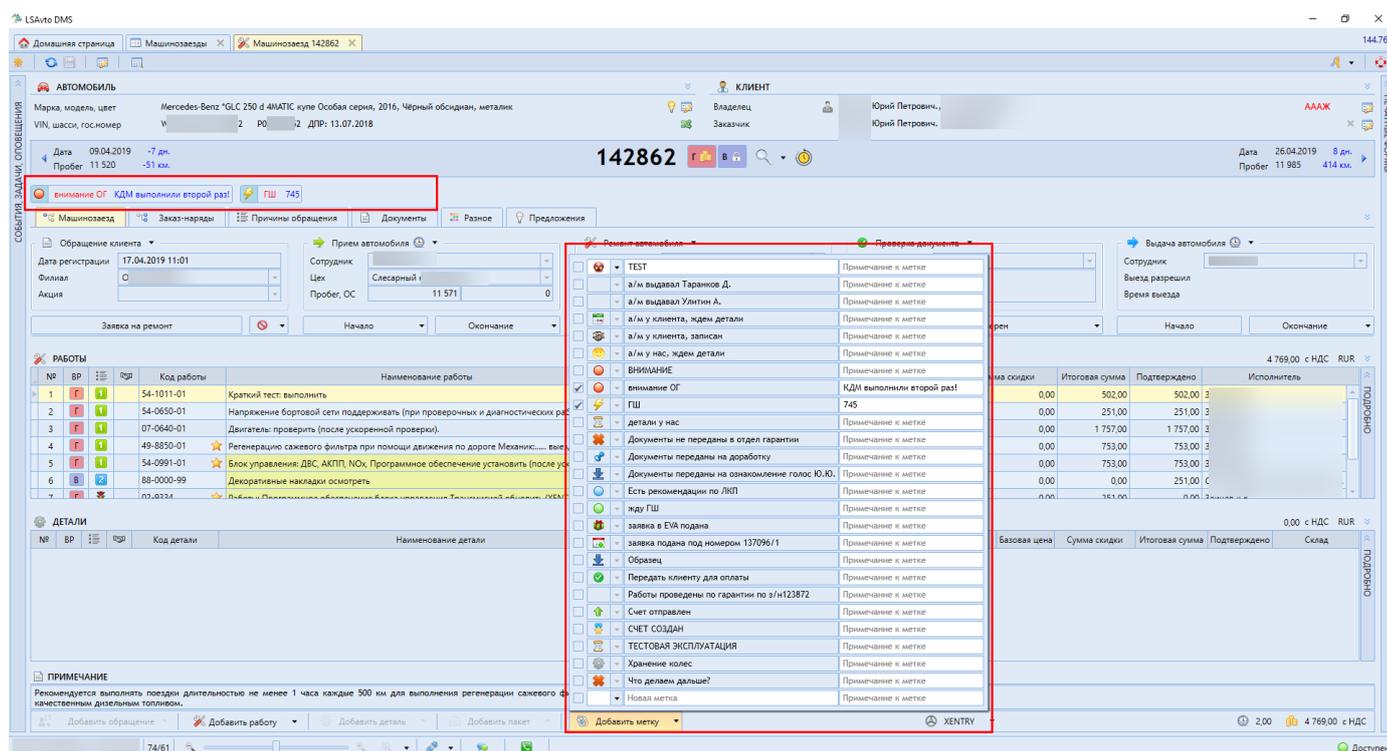
Баллов: 0.5

Аудитор проверяет внедрение процесса контроля длительности ремонта автомобиля (это могут быть приказы, пометки в ДМС и т.д.) и делает фото, подтверждающее наличие или отсутствие данного процесса.

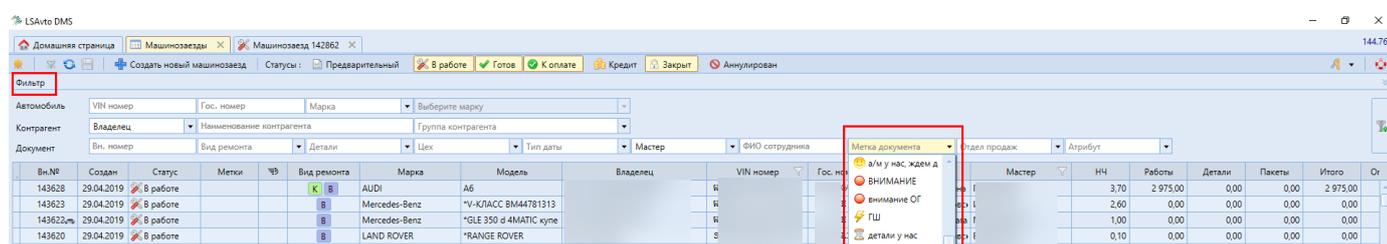
При создании нового машинозаезда в случае, если для данного автомобиля гарантийный срок еще не закончился и уже имеются гарантийные ремонты, система выдает предупреждение следующего вида:



Также можно использовать стандартный механизм пометок документов (<http://help.logicstars.ru/index.html?serviceusertags.htm>):



с возможностью фильтрации:



Рекомендуем периодически проводить ревизию используемых меток и своевременно удалять ошибочные, неиспользуемые и неактуальные (метка автоматически удаляется, если в системе не остается ни одного документа, имеющего данную метку).

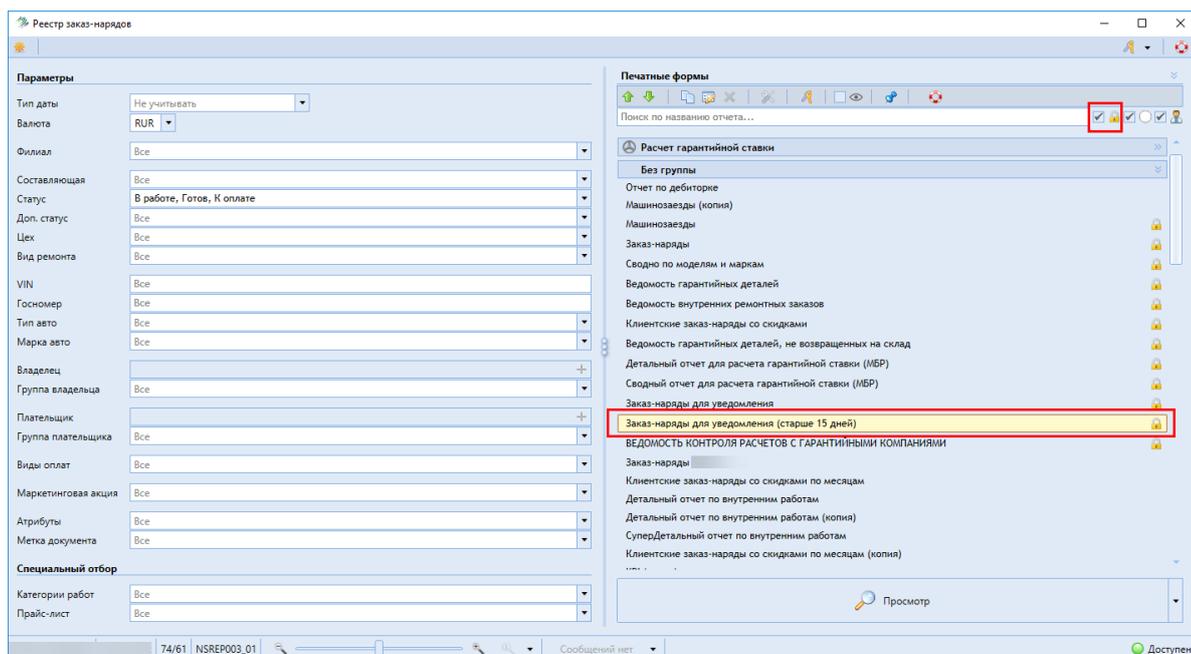
#### 4.3.8. Информировуется ли руководство дилерского центра об увеличении сроков ремонта автомобиля?

Баллов: 0.5

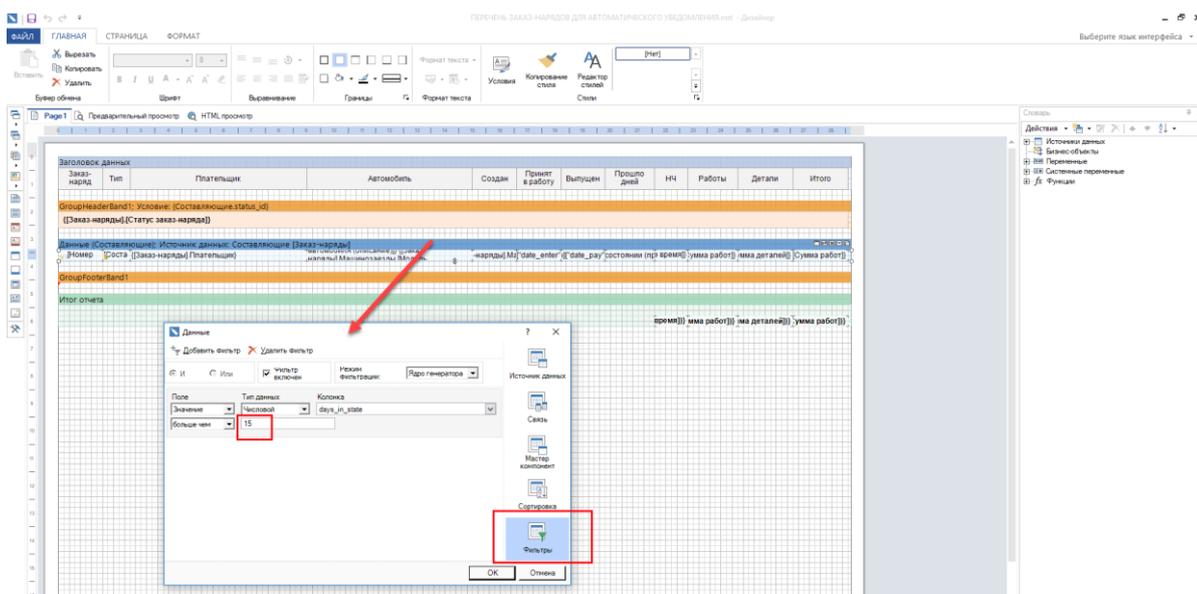
Аудитор проверяет внедрение процесса информирования руководства дилерского центра об увеличении сроков ремонта автомобиля (это могут быть приказы, пометки в ДМС, письма в почте и т.д.) и делает фото, подтверждающее наличие или отсутствие данного процесса.  
РЕКОМЕНДАЦИЯ для ДЦ: информировать руководство дилерского центра на 4 (четвертый) день пребывания автомобиля на СТОА, если в течение 3 (трех) дней решение не найдено.

В системе имеется стандартная возможность настроить оповещение в виде отчета, получаемого ответственным сотрудником каждое утро в случае, если в системе появляются ситуации, выходящие за установленные допустимые границы.

Например, есть стандартный отчет для формирования уведомлений об автомобилях, срок нахождения которых в ремонте превышает 15 дней:



Можно сделать его копию, изменить название, настроить желаемый внешний вид и указать любое требуемое количество дней для контроля:



Проверить вручную корректность работы:

Заказ-наряд	Тип	Плательщик	Автомобиль	Создан	Принят в работу	Выпущен	Прошло дней	НЧ	Работы	Детали	Итого
113981	К	ОО	Mercedes-Benz *Mercedes-AMG GLE 63 4MATIC купе	11.10.2017	11.10.2017		566	37,40	99 110,00	7 032 395,15	7 131 505,15
113981	Г	АО	Mercedes-Benz *Mercedes-AMG GLE 63 4MATIC купе	11.10.2017	11.10.2017		566	0,00	0,00	0,00	0,00
113981	В	ОО	Mercedes-Benz *Mercedes-AMG GLE 63 4MATIC купе	11.10.2017	11.10.2017		566	0,20	0,00	45,97	45,97
114828	В	ОО	Mercedes-Benz *C 200 4MATIC купе	23.10.2017	23.10.2017		554	0,20	0,00	0,00	0,00
123014	К	Пис	Mercedes-Benz *GLE 350 d 4MATIC купе	05.04.2018	05.04.2018		390	0,20	250,00	0,00	250,00
123761	К	ОО	Mercedes-Benz *GLS 350 d 4MATIC	15.04.2018	15.04.2018		380	0,00	0,00	0,00	0,00
123761	В	ОО	Mercedes-Benz *GLS 350 d 4MATIC	15.04.2018	15.04.2018		380	0,20	0,00	0,00	0,00
126786	В	ОО	Mercedes-Benz *E 200 4MATIC	02.06.2018	02.06.2018		332	0,30	0,00	0,00	0,00
109232	В	ОО	Mercedes-Benz *GLK 220 CDI 4MATIC	29.06.2017	30.07.2018		274	0,20	0,00	0,00	0,00
136595	В	ОО	Mercedes-Benz *SPRINTER CLASSIC B1909B43	01.12.2018	01.12.2018		150	1,40	0,00	0,00	0,00
124471	В	ОО	Mercedes-Benz *GLE 400 4MATIC купе	25.04.2018	03.12.2018		148	0,20	0,00	0,00	0,00

Как показывает практика, включение контроля в 99% случаев находит «то, чего не может быть» :) Но после первоначальной чистки некорректных данных, механизм исправно работает и реально контролирует наличие излишне длительных ремонтов.

Необходимо настроить корректный шаблон уведомления:

И убедиться, что задача по созданию оповещений требуемого типа включена с желаемыми параметрами:

Наименование	Время расчета	Частота	Макс.в. день	Выполнено	Послед. запуск	Вкл.
Обновление статистики по отпуску деталей	00:30 - 03:00		1	1	29.04.2019 00:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Расчет статистики отгрузок по контрагентам	00:30 - 03:00		1	1	29.04.2019 00:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Пересчет факторов стоимости автомобиля при учете кредитов для расчетов с поставщиком	00:30 - 03:00		1	1	29.04.2019 00:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Удаление прав с просроченной датой действия	00:30 - 03:00		1	1	29.04.2019 00:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание послесервисных/послепродажных действий (анкет)	00:30 - 05:00		1	1	29.04.2019 00:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Актуализация статусов контрагентов	00:30 - 05:00		1	1	29.04.2019 00:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Обновление статистических данных по автомобилям	00:30 - 05:00		1	1	29.04.2019 00:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Игнорирование просроченного входящего трафика	01:00 - 06:00		1	1	29.04.2019 01:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений на базе отчета "Сводный отчет по продаже автомобилей"	01:00 - 06:00		1	1	29.04.2019 01:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Принудительное завершение всех сеансов LSAuto	02:15 - 02:45		1	1	29.04.2019 02:15	<input checked="" type="checkbox"/>
Расчет прогнозов сроков и пробегов ТО	03:30 - 06:00		1	1	29.04.2019 03:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Удаление просроченных резервов склада и магазина	04:45 - 05:00		1	1	29.04.2019 04:45	<input checked="" type="checkbox"/>
Оповещения типа 5.7 (На базе отчета "Текущие остатки на складах")	05:00 - 07:00		1	1	29.04.2019 05:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 5.8 (На базе отчета "Текущие остатки на заданную дату")	05:00 - 07:00		1	1	29.04.2019 05:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 1.4 (На базе отчета "Справочник контрагентов")	05:00 - 07:00		1	1	29.04.2019 05:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 5.4 (Текущая потребность)	05:00 - 05:30		1	1	29.04.2019 05:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 5.2 (Текущие резервы)	05:10 - 05:40		1	1	29.04.2019 05:10	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 2.5 (Приближение срока окончания ремонта)	08:00 - 20:00	00:01		670	29.04.2019 19:09	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 1.3 (Заявки пользователей на права и интерфейсы)	08:00 - 20:00	00:10		67	29.04.2019 19:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Проверка отклонений сервиса (план/факт)	08:00 - 22:00	00:05		134	29.04.2019 19:05	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание сообщений типа 5.9 (Создание сообщений на базе отчета "Списание деталей")	09:00 - 09:30		1	1	29.04.2019 09:00	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 2.1 (Оповещения на базе отчета по заказ-нарядам)	12:30 - 13:00		1	1	29.04.2019 12:30	<input checked="" type="checkbox"/>
Создание оповещений типа 4.5 (Приближение срока выдачи автомобиля)	16:00 - 20:00		1	1	29.04.2019 16:00	<input checked="" type="checkbox"/>

#### 4.4.1. Проводится ли пробная поездка во всех случаях, когда она необходима для проявления / подтверждения устранения заявленной клиентом неисправности?

Баллов: 0.5

Аудитор проводит наблюдение и проверяет протоколы пробной поездки. Аудитор делает обзорную видеозапись пробной поездки (если она проводится во время его визита) и фото протоколов пробной поездки для проявления / подтверждения заявленной клиентом неисправности. РЕКОМЕНДАЦИЯ: Если после устранения заявленной неисправности обнаружен еще дефект, то при необходимости требуется еще протокол пробной поездки, подтверждающий и описывающий то, что обнаружено.

LSAvto DMS позволяет настроить произвольное количество пользовательских печатных форм.

Рекомендуем настроить бланк протокола пробной поездки, в котором бы автоматически заполнялись все необходимые атрибуты, присутствующие в машинозаезде. Скан итогового заполненного и подписанного документа при необходимости может быть приложен к документам машинозаезда аналогично любым иным:

The screenshot displays the LSAvto DMS interface for a vehicle service record. The vehicle is a Mercedes-Benz GLA 250 4MATIC, 2014, black. The client is Olga Alexandrovna. The record number is 143438. The interface shows a list of works performed, including oil change, filter replacement, and spark plug replacement. A red box highlights the 'Документы' (Documents) section, and another red box highlights the 'Прикрепленные документы' (Attached documents) section.

№	ВР	Код работы	Наименование работы	Время (НЧ)	Статус	База расчета	Базовая цена	Сумма скидки	Итоговая сумма	Подтверждено	Исполнитель
1	K	2000003	Коммерческая мойка	0.50	Выдано	Сумма с НДС	500,00	0,00	500,00	0,00	
2	K	00-0002	Специальное предложение на ТО - А по фиксированной цене (А - класс, В - класс, CLA - класс, GLA	1,10	Выдано	Сумма с НДС	12700,00	0,00	12700,00	0,00	
3	K	61-1069-02	Нижняя облицовка моторного отсека в сборе: снять и установить	0,50	Выдано	Цена с НДС	2520,00	10,00%	126,00	1134,00	0,00
4	K	00-1177-01	Дополнение к техобслуживанию 'А': Замену масла в автоматич. коробке передач выполнить	1,40	Выдано	Цена с НДС	2520,00	10,00%	352,80	3175,20	0,00
5	K	00-8515-01	Детали (относится кАКП): очистить (детали снять)	0,20	Выдано	Цена с НДС	2520,00	10,00%	50,40	453,60	0,00
6	K	54-0650-01	Напряжение бортовой сети поддерживать (при проверочки и диагностических работах)	0,10	Выдано	Цена с НДС	2520,00	10,00%	25,20	226,80	0,00
7	K	54-1011-01	Ключи выдать	0,20	Выдано	Цена с НДС	2520,00	10,00%	50,40	453,60	0,00

Расширение	Название	Макс. размер
doc	Документ Word	2048
docx	Документ Word	2048
jpeg	Изображение JPEG	2048
jpg	Изображение JPG	2048
pdf	Документ PDF	2048
tiff	Изображение TIFF	2048
xls	Документ Excel	2048
xlsx	Документ Excel	2048

#### 4.4.2. Существует ли в слесарном цехе и цехе кузовного ремонта выходной контроль качества?

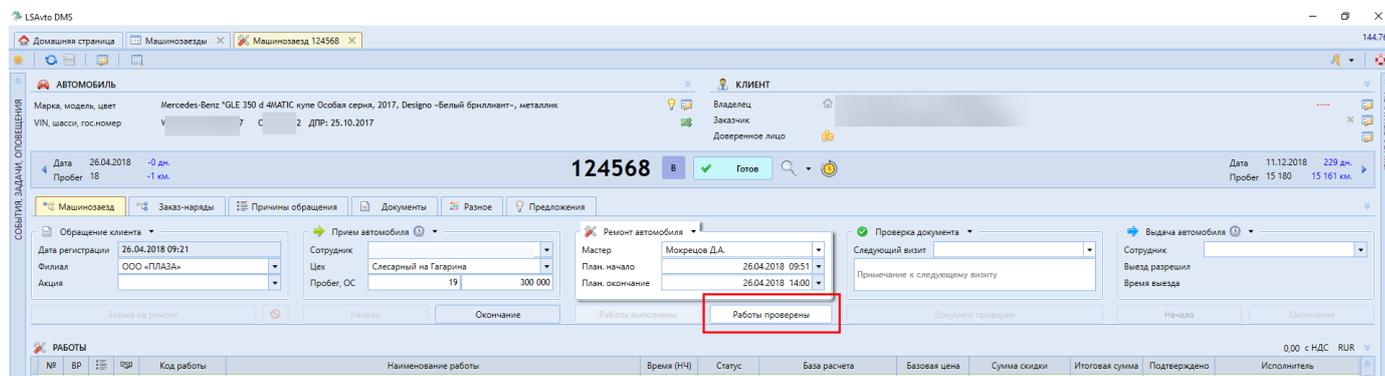
Баллов: 0.6

Аудитор проводит наблюдение и проверяет протоколы (листы) выходного контроля качества. Аудитор делает фото протоколов (листов) выходного контроля качества.

LSAVTO DMS позволяет настроить произвольное количество пользовательских печатных форм.

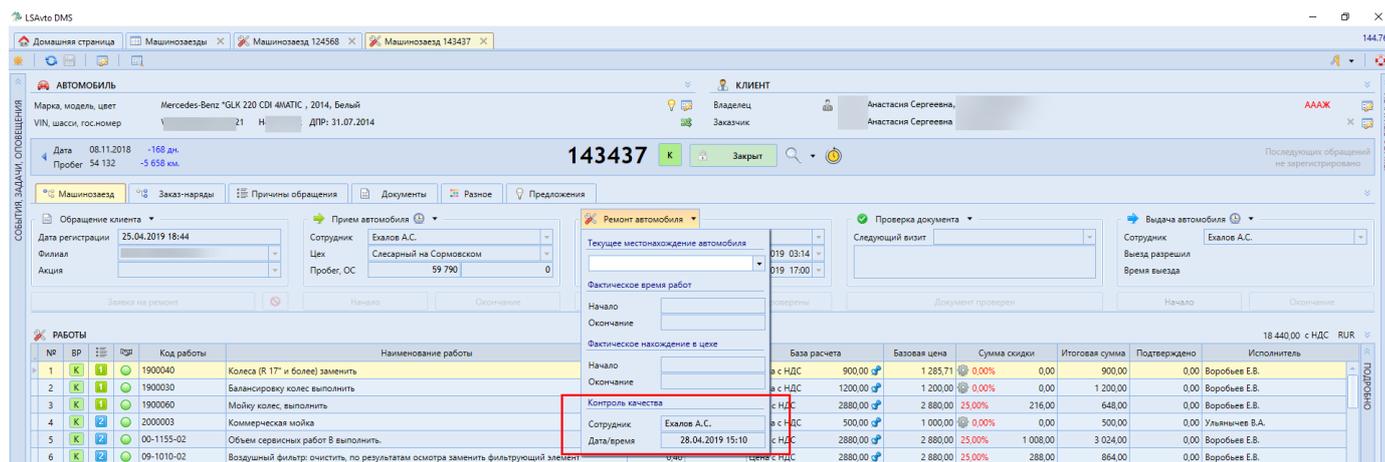
Рекомендуем настроить бланк протокола контроля качества, в котором бы автоматически заполнялись все необходимые атрибуты, присутствующие в машинозаезде.

Этап контроля качества присутствует как обязательный в основном жизненном цикле машинозаезда:



Доступ к кнопке «Работы проверены» контролируется отдельным правом.

Сотрудник, нажавший на данную кнопку, будет считаться ответственным за контроль качества ремонта:



Планируется создание специального WEB – интерфейса, оптимизированного исключительно для сотрудников, контролирующих качество ремонта (чтобы они могли ставить отметку с любого смартфона не обращаясь к помощи «большого» компьютера).

#### 4.5.1. Внедряются ли по результатам аналитики обратной связи от клиентов мероприятия, направленные на повышение премиальности сервисного обслуживания?

Баллов: 0.8

Аудитор проверяет предоставленную информацию по мероприятиям, направленным на повышение премиальности сервисного обслуживания. Например, письма, отчеты, презентации, реестр жалоб клиентов и принятых мер, приказы и распоряжения по компании и т.д. Аудитор делает фото представленной информации.

В системе LSAVTO DMS имеется журнал работы с обращениями клиентов:

ID	Тип обращения	Причина обращения	Тип контакта	Дата	Закреть до	Дней	Статус	Описание
290	Жалоба	Некачественный ремонт	Звонок	29.04.2019	04.05.2019	0 5	Открыт	
289	Жалоба	Превышение времени ремонта	Звонок	29.04.2019	04.05.2019	0 5	Открыт	
288	Жалоба	Превышение времени ремонта	Звонок	29.04.2019	04.05.2019	0 5	Открыт	
287	Жалоба	Неприятное отношение	Звонок	29.04.2019	04.05.2019	0 5	Открыт	
286	Жалоба	Превышение времени ремонта	Звонок	29.04.2019	04.05.2019	0 5	Открыт	
285	Жалоба	Некачественный ремонт	Звонок	28.04.2019	03.05.2019	1 4	Открыт	
284	Жалоба	Некачественный ремонт	Звонок	26.04.2019	01.05.2019	3 2	Открыт	
283	Жалоба	Превышение времени ремонта	Звонок	25.04.2019	30.04.2019	0 1	Открыт	
282	Жалоба	Превышение времени ремонта	Звонок	25.04.2019	30.04.2019	0 1	Открыт	
281	Жалоба	Неприятное отношение	Звонок	24.04.2019	29.04.2019	0 0	Открыт	
280	Жалоба	Неприятное отношение	Звонок	24.04.2019	29.04.2019	0 0	Открыт	
279	Жалоба	Некачественный ремонт	Звонок	20.04.2019	25.04.2019	2 4	Открыт	
278	Жалоба	Неприятное отношение	Звонок	19.04.2019	24.04.2019	0 5	Открыт	
277	Жалоба	Неприятное отношение	Звонок	18.04.2019	23.04.2019	11 6	Открыт	
276	Жалоба	Неприятное отношение	Звонок	18.04.2019	23.04.2019	11 6	Открыт	
275	Жалоба	Некачественный ремонт	Звонок	16.04.2019	21.04.2019	0 8	Открыт	
274	Жалоба	Неприятное отношение	Звонок	15.04.2019	20.04.2019	0 9	Открыт	
273	Жалоба	Превышение времени ремонта	Звонок	15.04.2019	20.04.2019	0 9	Открыт	
272	Жалоба	Некачественный ремонт	Звонок	13.04.2019	18.04.2019	16 11	Открыт	
271	Жалоба	Некачественный ремонт	Звонок	13.04.2019	18.04.2019	16 11	Открыт	
270	Жалоба	Превышение времени ремонта	Звонок	12.04.2019	17.04.2019	17 12	Открыт	

Тип обращения, причина обращения и результат – настраиваются под условия конкретно клиента.

Для каждого типа обращения можно указать срок (дни), в течение которого обращение должно быть обработано.

Варианты регистрации обращения:

- Из рабочего места сотрудника Reception при регистрации входящего трафика
- Из любого исходящего контакта с клиентом, независимо по какой теме был контакт
- Автоматически, при обработке информации, предоставляемой «горячей линией» Call-центра

Для каждого обращения имеется возможность прикрепить произвольное количество документов. Также имеется механизм назначения/контроля задач в рамках конкретного обращения.

#### 4.5.2. Проставлена ли в DMS/CRM дилерского предприятия дата согласия/отказа на обработку персональных данных или дата окончания действия согласия на обработку персональных данных клиента?

Баллов: 0.6

Аудитор проверяет внесение даты согласия на обработку персональных данных клиента. Данная проверка релевантна только для клиентов, давших согласие на обработку персональных данных. Аудитор просит открыть в DMS/CRM согласия клиентов на обработку персональных данных и проверяет в них, внесена ли дата дачи согласия или дата окончания действия согласия. Дата дачи согласия должна быть в формате ДД.ММ.ГГГГ. Если хотя бы в одном из документов дата подачи/окончания действия согласия отсутствует, то оценка пункта - "0", пункт полностью не выполнен.

\* - Если есть подтверждение начала реализации данного пункта (ТЗ, тест-версии и т.д.), то пункт в 1-ой волне засчитывается полностью.

Такая возможность имеется:

Карточка контрагента Федулова Нелля Николаевна

Наименование: Нелля Николаевна

Обозначение:

Группа: Физическое лицо

Контактные данные:

- Юридический адрес: Энгельс-23, Саратовская обл., [адрес]
- Фактический адрес: Саратов, Саратовская обл., [адрес]
- Контактный телефон: [номер]
- Электронная почта: [адрес]

Дата рождения: 15.07.1953

Обработка ПД:  Согласен, 11.01.2016

Пол:  Ж

Согласие клиента:

- Тел. опрос:  Согласен
- Рассылка СМС:  Согласен
- Рассылка E-Mail:  Согласен

Важное примечание:

Дополнительное примечание:

Дополнительные параметры:

Состояние расчетов:

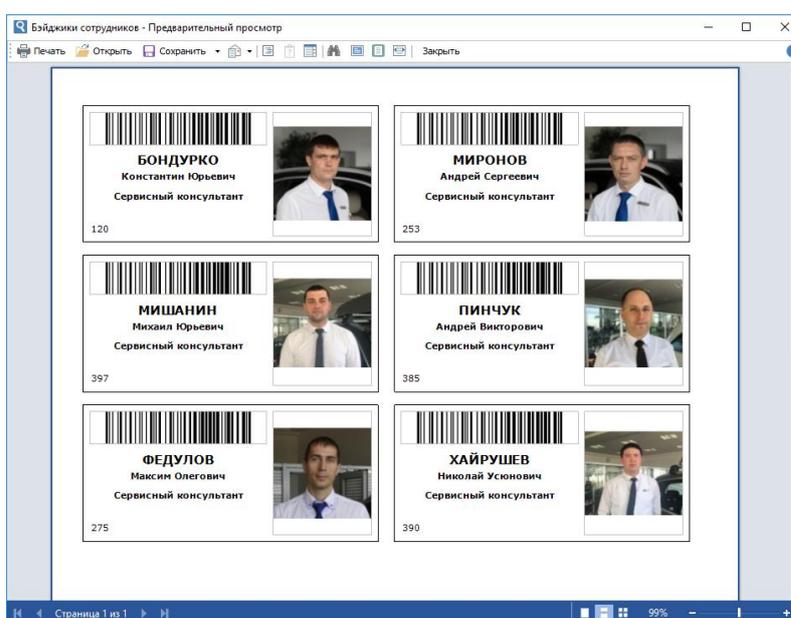
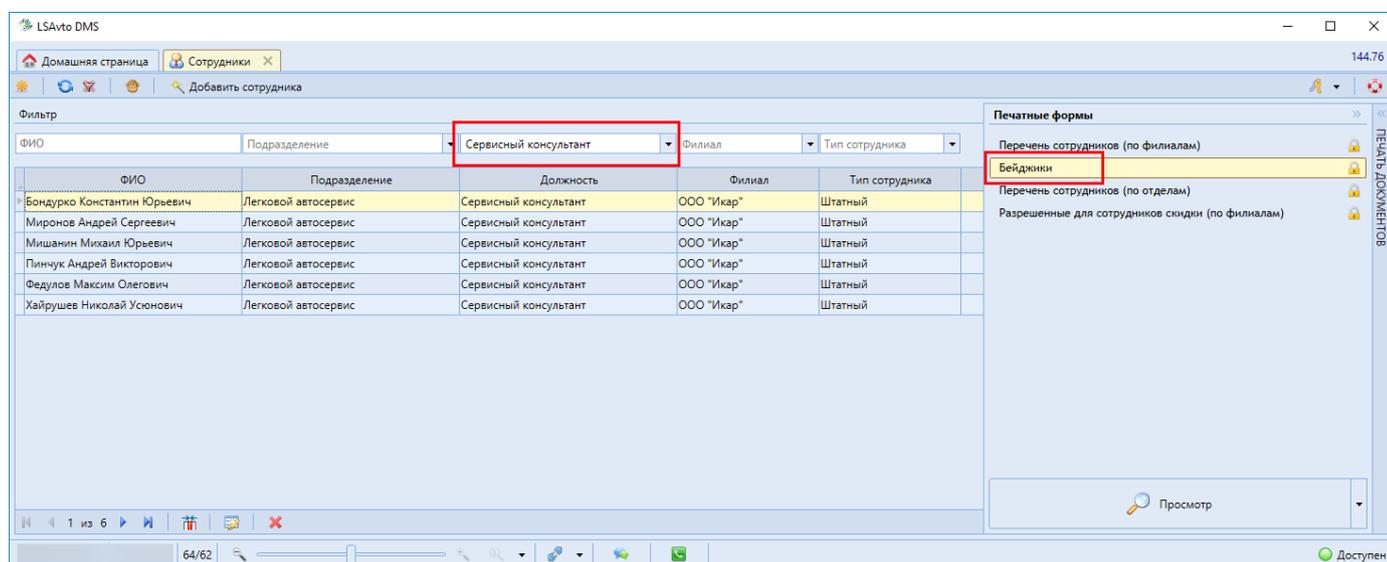
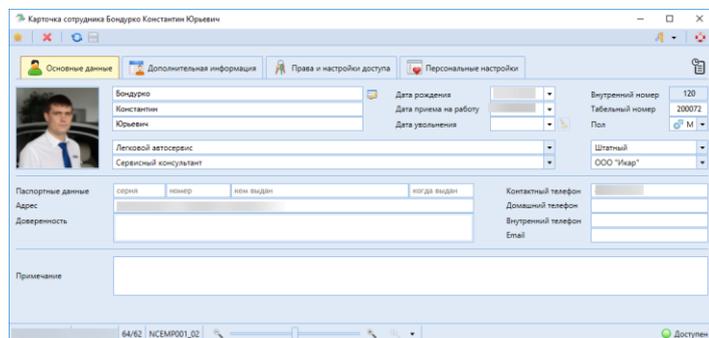
#### 4.6.1. Соответствуют ли профили сотрудников (сервисные консультанты) отдела сервиса (имена и позиции) записям SABA на 100%?

Баллов: 0.2

Аудитор проводит проверку в случайном порядке. Аудитор сравнивает данные работающего сотрудника (берет с бейджа сотрудника) с данными в оргинграмме и в системе SABA. Аудитор фиксирует ФИО сотрудников в комментариях. Если профиль одного сотрудника не соответствует требованиям, то оценка "0,5", если требованиям не соответствуют два сотрудника, то оценка "0".

Вопрос, конечно, скорее организационный.

Однако, LSAVTO DMS может помочь печатать бейджи для сотрудников (шаблон – настраивается системным администратором) следующего вида:



# 5. IT-решения

## 5.1.1. Доступна ли для клиента услуга онлайн-записи на сервисное обслуживание?

Баллов: 1

Аудитор делает тестовую запись на сервисное обслуживание через сайт <http://service.mercedes-benz.ru>. Аудитор выбирает время и сервисного консультанта. Если возможности выбора времени или консультанта нет, то пункт не выполнен, оценка "0". Если вместо фотографии сервисного консультанта присутствует изображение "серого человечка", то оценка "0". Если фотографии сервисных консультантов не выдержаны в одном стиле, на фотографии обрезано лицо или голова СК, одежда консультанта не соответствует бизнес-стилю, то оценка "0,5".

Да, такая возможность есть.

Требуется настроенный и запущенный плагин для интеграции с AS Platform.

Наличие работающего плагина позволяет автоматически регистрировать:

- Заявки на техническое обслуживание
- Заявки на прочие виды ремонта
- Заявки на сервисные сертификаты
- Заявки на аксессуары
- Заявки на колеса в сборе

ID	Дата и время	Создал	Тип	Цель	Контакт	Клиент	Ответственный	Обработал	Примечание	Результат
41357	18.04.2019 21:50	Автоматическая обработка	Интернет	Покупка запасных частей	74957804566	Пушкин Александр Сергеевич	Техническая поддержка	-	Перечень заказов: 1. USB-накопитель 300 SL, B66041614, 1 шт., 5488,80 руб. 2. Футляр для ключей B66958409, 1 шт., 5080,47 руб. 3. Запаски 300 SL, ручка рычага переключения передач, B66041472, 1 шт., 4329,99 р. Цена: 14699,26 Тип доставки: Самовозов Примечание: Тестовая заявка для проверки интеграции AS PLATFORM - LSAvto DMS Рассылка email: нет Тел. опрос: нет Рассылка sms: нет	
41356	18.04.2019 20:50	Автоматическая обработка	Интернет	Сервисный сертификат	74957804566	Сидоров Сидор Сидорович	Техническая поддержка	-	Класс: E-Класс Тип двигателя: Бензиновый Тип сертификата: Комфорт ПЛЮС Срок сертификата: Количество ТО: 2 Стоимость сертификата: 60900,00	
41352	18.04.2019 21:24	Автоматическая обработка	Интернет	Покупка запасных частей	74957804566	Путкин Василий Алибаевич	Техническая поддержка	-	Класс: E-Класс Перечень заказов: 1. Колесо в сборе: Dunlop, SP Winter Sport 4D *MCE, 4 шт., (Q4405- Аксессуары: 2. Крышка ступицы с объемным логотипом, (B66470200), 1 шт., 1301,91 руб.-b Примечание: Тестовая заявка для проверки интеграции AS PLATFORM - LSAvto DMS Рассылка email: нет Тел. опрос: нет Рассылка sms: нет	
41313	18.04.2019 11:41	Автоматическая обработка	Интернет	Ремонт автомобиля	74957804566	Петров Петр Петрович	Техническая поддержка	-	Тестовая заявка для проверки интеграции AS PLATFORM с LSAvto DMS Класс: A-Класс Модель: A180 Вид ремонта: Замена батареи в ключах зажигания	
41311	18.04.2019 11:36	Автоматическая обработка	Интернет	Ремонт автомобиля	79257804566	Иванов Иван Иванович	Техническая поддержка	-	Тестовая заявка для проверки интеграции AS PLATFORM с LSAvto DMS Мастер: Мишанин М.Ю. Класс: X-Класс Модель: X 350 d	

Инструкция по настройке и подробное описание данного плагина:

<http://help.logicstars.ru/index.html?mb-service-notificator.htm>

Типичные ошибки:

- не настроен плагин интеграции с AS Platform
- не прочитана инструкция по работе с данным плагином
- не квадратные фото сотрудников в справочнике персонала (будут выгружены на портал с искажениями)

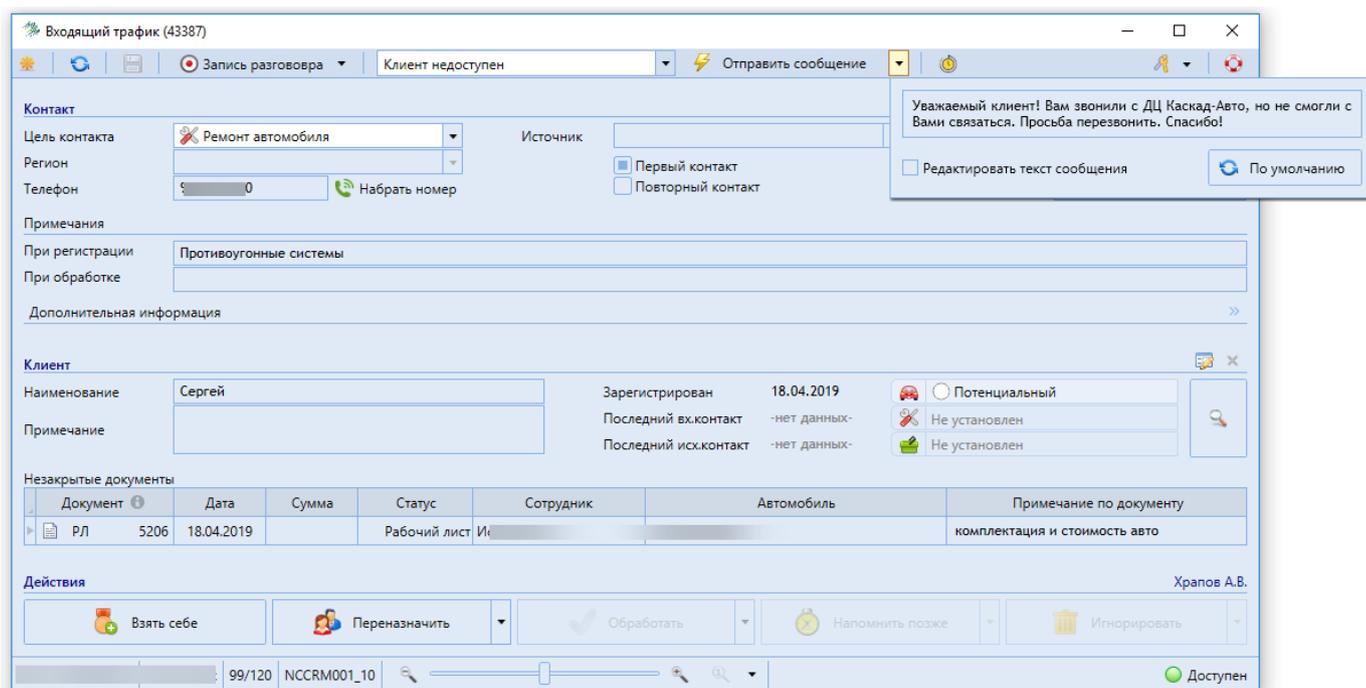
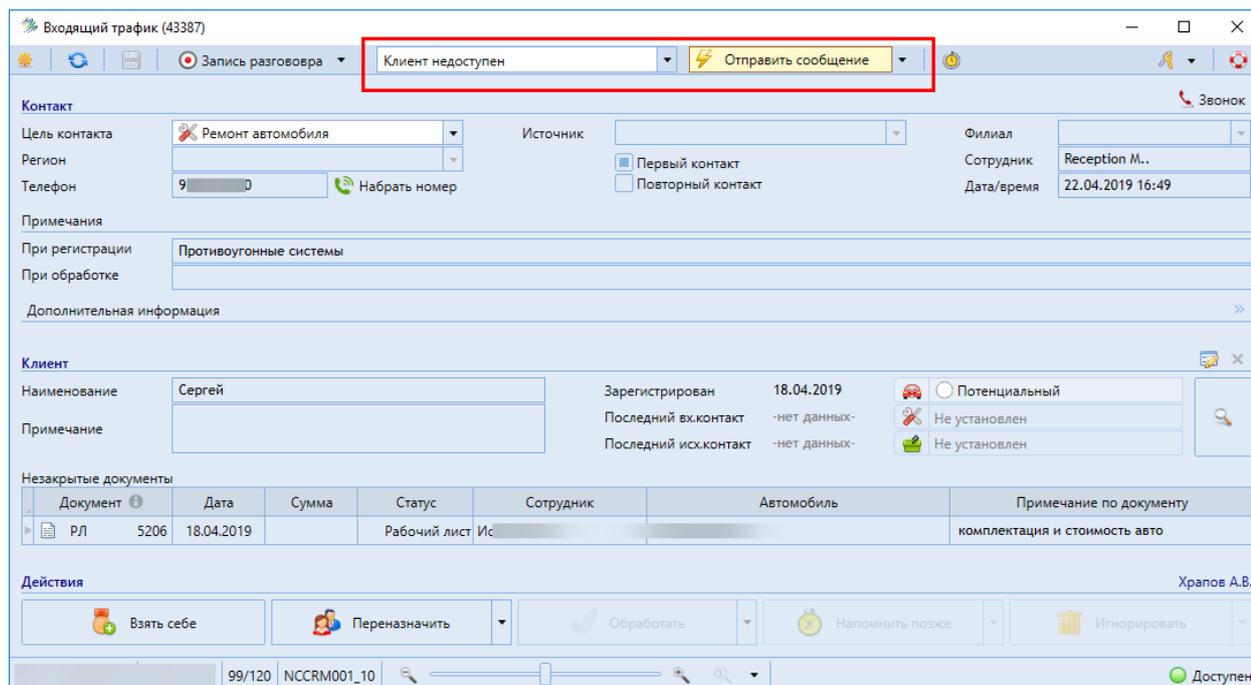
### 5.1.2. Доступна ли для клиента услуга записи на сервисное обслуживание через мобильное приложение (My Mercedes)?

Баллов: 1

Аудитор делает тестовую запись на ТО А или ТО В через приложение My Mercedes. Аудитор делает фото экрана мобильного устройства с мобильным приложением My Mercedes (момент записи на ТО). Аудитор указывает в комментариях, через какое время ему перезвонили из Дилерского Центра. Максимум в течение 4 часов после осуществления записи с клиентом (аудитором) должны связаться. Критерий 4 часа релевантен для рабочего времени. Если клиенту позвонили 2 (два) раза в течение указанного периода времени, но клиент ни разу не ответил, то пункт считается выполненным. Если обратных звонков в указанный период не было, пункт считается невыполненным, оценка "0". Если клиенту не дозвонились, то отправляем клиенту СМС с информацией о том, что звонили с ДЦ и просьбой перезвонить, например: ""Уважаемый клиент! Вам звонили с ДЦ ХХХ, но не смогли с Вами связаться. Просьба перезвонить. Спасибо!"" Если СМС не отправили, то пункт считается невыполненным, оценка "0". Если с клиентом связались и уточняют ту информацию, которую клиент внес через приложение, то оценка пункта - "0".

Плагин для связи с AS Platform (см.предыдущий пункт) обрабатывает заявки из мобильного приложения абсолютно точно так же, как заявки из WEB портала.

Возможность отправки СМС при невозможности связаться с клиентом имеется непосредственно в карточке контакта:



## После отправки:

The screenshot shows a CRM window titled "Входящий трафик (42936)". The contact information includes: "Цель контакта" (Purchase of spare parts), "Источник" (Source), "Филиал" (Branch: КаскадАвто), "Регион" (Region), "Первый контакт" (First contact), "Сотрудник" (Employee: Неверов И.В.), "Телефон" (Phone), "Примечания" (Comments), "При регистрации" (At registration), "При обработке" (At processing), "Дополнительная инф" (Additional info), "Клиент" (Client), and "Наименование" (Name). A notification message is highlighted in yellow, stating: "Уважаемый клиент! Вам звонили с ДЦ Каскад-Авто, но не смогли с Вами связаться. Просьба перезвонить. Спасибо!". The notification was sent on 18.04.2019 at 19:48. The interface also shows a "Действия" (Actions) section with "Отменить обработку" (Cancel processing) and a status bar at the bottom indicating "Доступен" (Available).

## Настройка шаблона по умолчанию:

The screenshot shows the "LSAvto DMS" interface with the "Шаблоны сообщений" (Message templates) section active. The "Типы оповещений" (Notification types) list includes "Уведомление о недоступности клиента" (Client unavailability notification). The configuration for this template is shown, including the "Наименование" (Name: Клиент недоступен) and "Способ оповещения" (Notification method: SMS сообщение). The default template text is highlighted in red: "Уважаемый клиент! Вам звонили с ДЦ Каскад-Авто, но не смогли с Вами связаться. Просьба перезвонить. Спасибо!". The interface also shows a "Роли" (Roles) section for the template and a status bar at the bottom indicating "Доступен" (Available).

## Типичные ошибки:

- не настроен плагин интеграции с AS Platform
- не настроен SMS способ уведомлений
- не настроен шаблон уведомления для требуемой ситуации

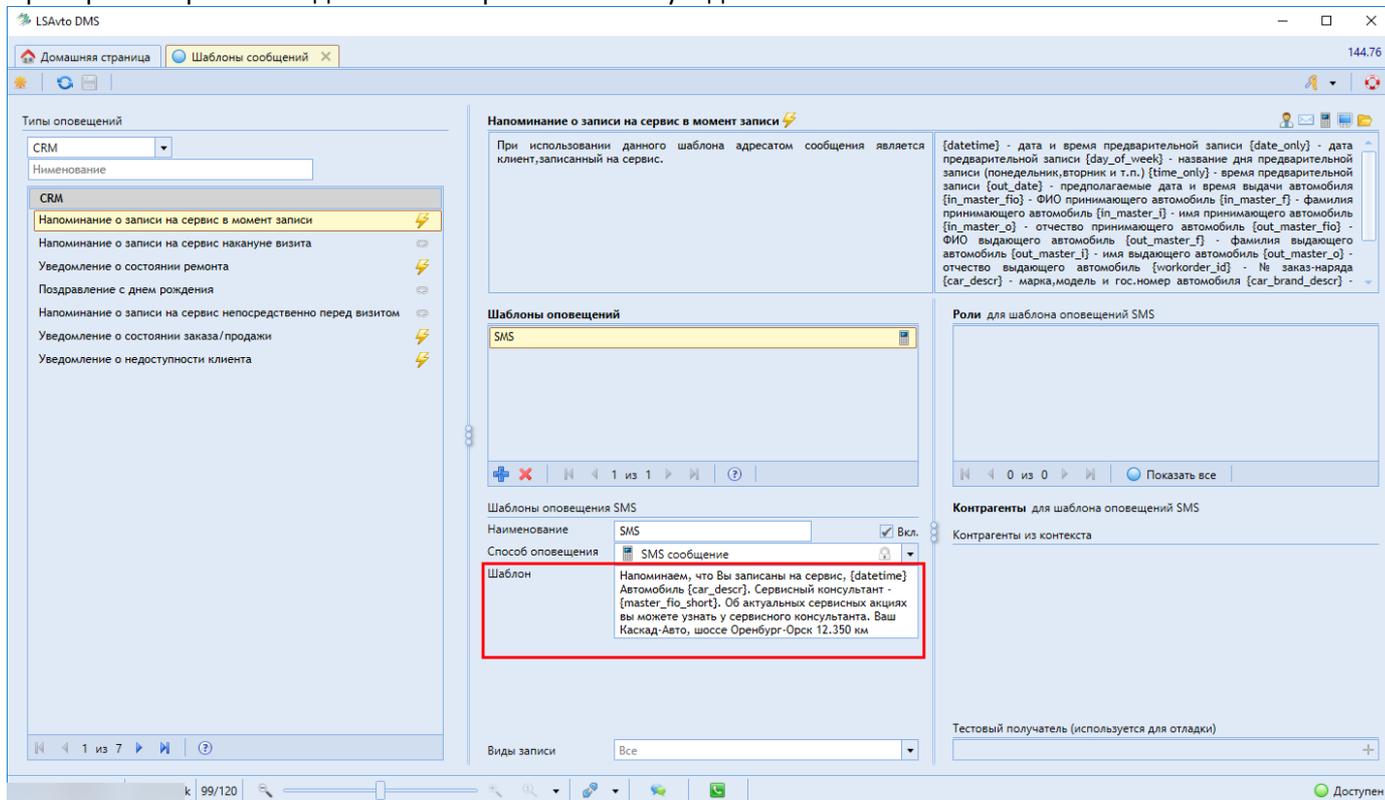
### 5.2.1. Получает ли клиент СМС-уведомление на телефон максимум через 1 час после завершения процесса записи?

Баллов: 0.8

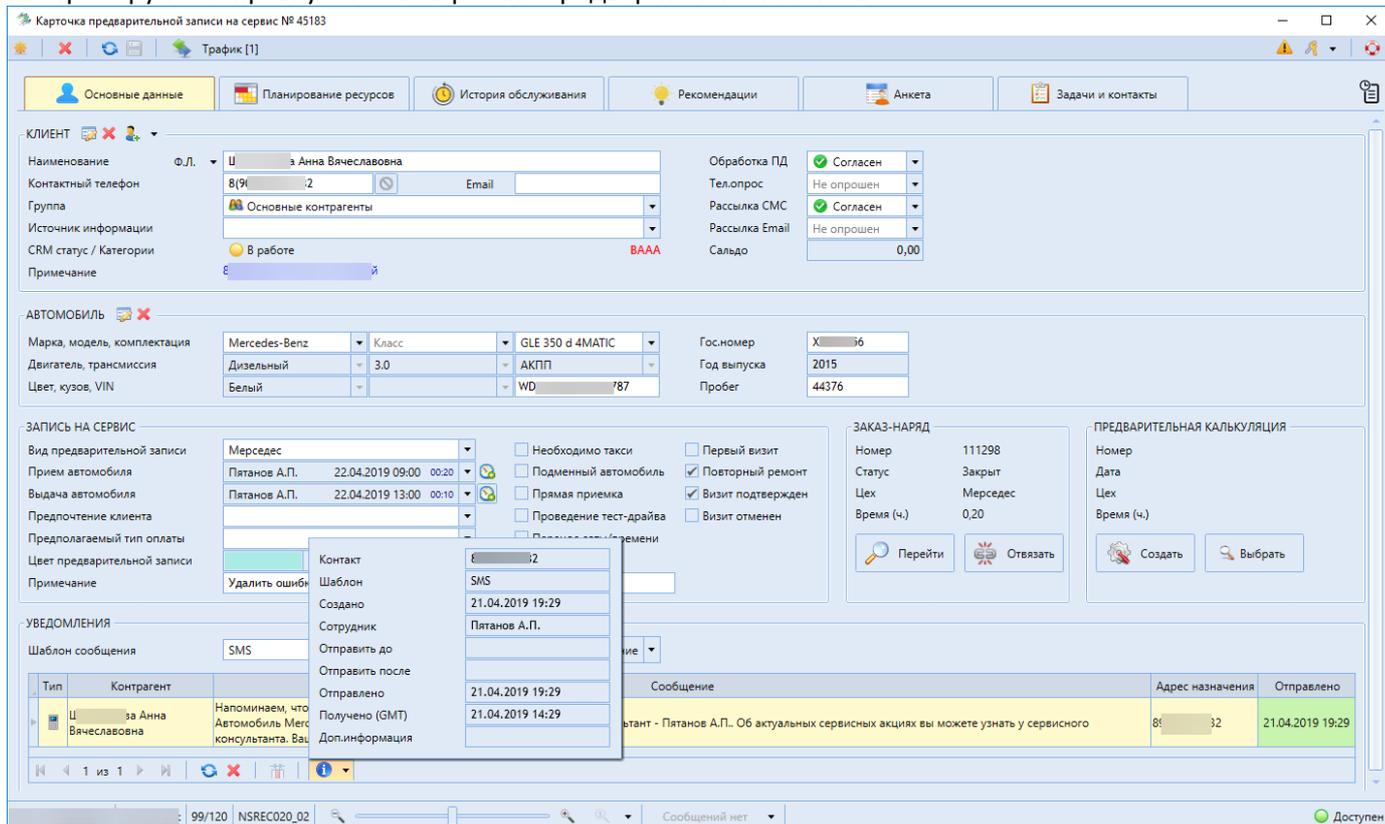
Аудитор проверяет и делает фото входящего СМС-уведомления, пришедшего на мобильное устройство по завершению процесса записи. СМС уведомление должно поступить клиенту (аудитору) сразу или максимум через 1 час после записи.

После принятия сотрудником решения об отправке СМС до появления сообщения на телефоне проходит не более пяти минут. Обычно – меньше.

Проверьте и при необходимости настройте шаблон уведомления:



### Контролируйте отправку СМС из карточки предварительной записи:



Также история всех сообщений доступна в карточке клиента:

Категория	Тип	Шаблон	Контакт	Создано	Отправлено
CRM	Напоминание о записи на сервис накануне визита	SMS	2	21.04.2019 20:00	21.04.2019 20:04
CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	2	21.04.2019 19:29	21.04.2019 19:29
CRM	Уведомление о состоянии ремонта	Уведомление об окончании ремонта	2	22.03.2019 12:22	22.03.2019 12:23
CRM	Напоминание о записи на сервис накануне визита	SMS	9	21.03.2019 20:00	21.03.2019 20:01
CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	9	21.03.2019 17:08	21.03.2019 17:08
CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	9	19.03.2019 09:26	19.03.2019 09:26
CRM	Уведомление о состоянии ремонта	Уведомление об окончании ремонта	9	25.01.2019 12:06	25.01.2019 12:09
CRM	Напоминание о записи на сервис накануне визита	SMS	9	24.01.2019 20:00	24.01.2019 20:03
CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	9	24.01.2019 19:14	24.01.2019 19:14

Напоминаем, что Вы записаны на сервис завтра, 22.04.2019, в 09:00  
 Автомобиль Mercedes-Benz GLE 350 d 4MATIC, гос.номер X...56. Сервисный консультант - Пятанов А.П.. Об актуальных сервисных акциях вы можете узнать у сервисного консультанта.  
 Ваш Каскад-Авто, шоссе Оренбург-Орск 12.350 км

И в общем журнале сообщений:

ID	Категория	Тип	Шаблон	Дата создания	Статус
24236	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	15.04.2019 19:54	☑
24235	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	15.04.2019 19:54	☑
24234	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	15.04.2019 18:39	☑
24194	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	14.04.2019 19:44	☑
24193	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	14.04.2019 19:44	☑
24192	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	14.04.2019 19:44	☑
24164	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:18	☑
24163	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:18	☑
24162	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:18	☑
24161	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:18	☑
24160	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:17	☑
24159	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:17	☑
24158	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:16	☑
24157	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:16	☑
24156	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	13.04.2019 19:15	☑
24065	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	10.04.2019 15:46	☑
24050	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	10.04.2019 09:06	☑
24049	CRM	Напоминание о записи на сервис в момент записи	SMS	09.04.2019 19:05	☑

Напоминаем, что Вы записаны на сервис, 15.04.2019 14:00  
 Автомобиль Mercedes-Benz GLA 250 4MATIC X...6. Сервисный консультант - Пятанов А.П.. Об актуальных сервисных акциях вы можете узнать у сервисного консультанта.  
 Ваш Каскад-Авто, шоссе Оренбург-Орск 12.350 км

Типичные ошибки:

- не настроен SMS способ уведомлений
- не настроен шаблон уведомления

## 5.2.2. Содержит ли СМС-уведомление информацию о дате, времени, имени сервисного консультанта, актуальных специальных предложениях и адресе сервисного центра?

Баллов: 1

Аудитор проверяет и делает фото содержания СМС-уведомления, пришедшего на мобильное устройство по завершению процесса записи. Если хотя бы один из перечисленных пунктов (дата, время, имя СК, актуальные специальные предложения и адрес сервисного центра) не выполняется, то оценка "0,5" и ниже.

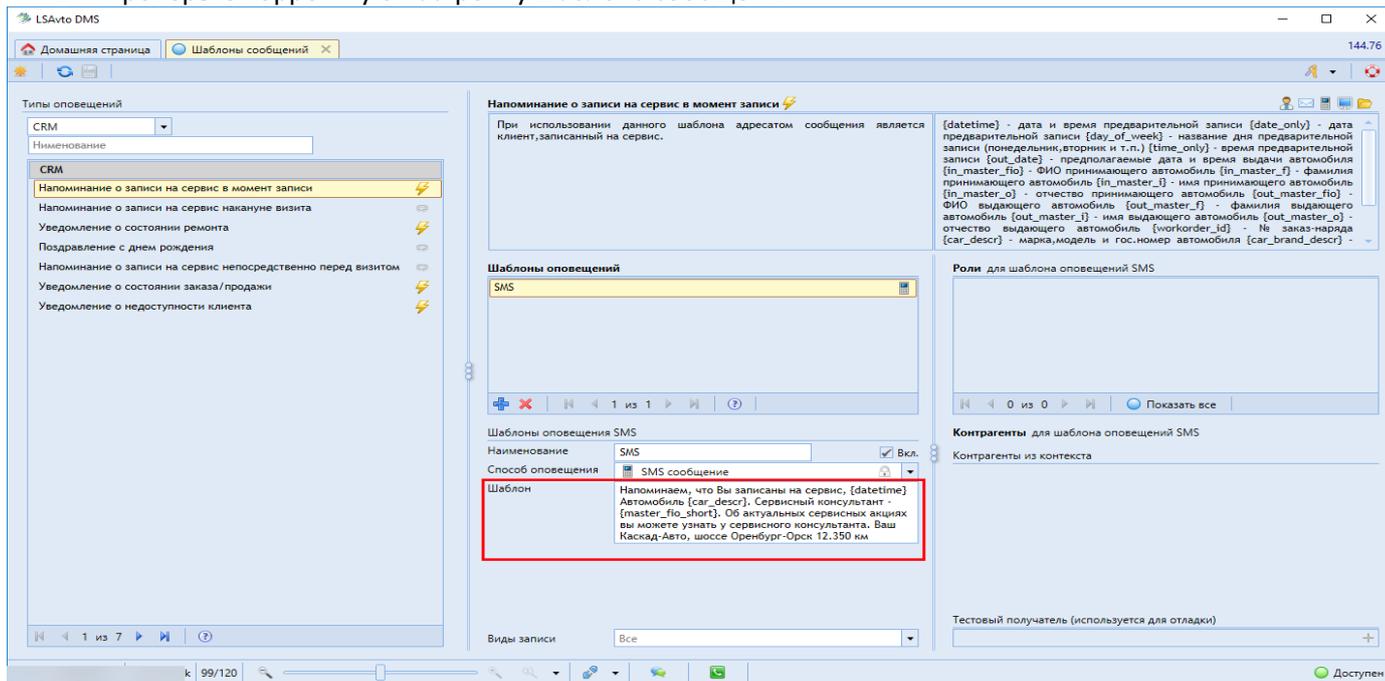
### ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ДИЛЕРА:

По Закону о защите персональных данных, отправка любых СМС клиентам, которые обращаются на СТОА первый раз, является нарушением. Как выход, можно включить информацию в текст автоматического приветствия или оповещать только тех клиентов, которые уже были у Вас и подписали Согласие на обработку своих персональных данных.

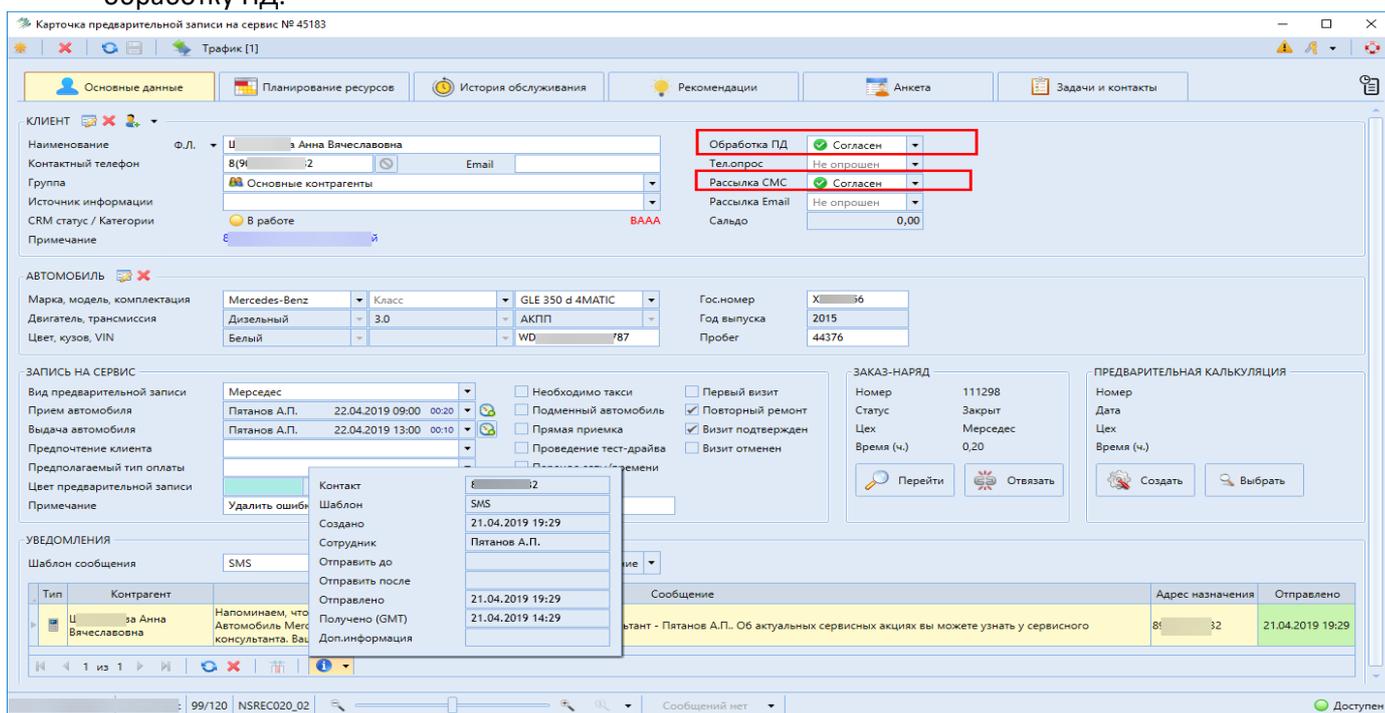
Например, образец СМС:

А/м Х111ХХ 177 записан на сервис 15.12 в 15:30. Сервисный консультант Иванов Иван. Действуют спецакции, обратитесь к сервисному консультанту. Ваш МБ Центр, Ленинградский проспект 39А.

## 1. Проверьте корректную настройку шаблона сообщения:



## 2. Не отправляйте сообщения новым клиентам или тем, у кого не установлен признак согласия на обработку ПД:



### 5.2.3. Получает ли клиент после звонка сервисного консультанта СМС-уведомление о готовности автомобиля и согласованном времени выдачи?

Баллов: 1

Аудитор проверяет и делает фото содержания СМС-уведомления, пришедшего на мобильное устройство после звонка сервисного консультанта о готовности автомобиля. Если клиент находится в сервисном центре в зоне видимости сервисного консультанта, то информирование клиента о готовности автомобиля осуществляется сервисным консультантом лично. Аудитор получает СМС или делает фотографию экрана ДМС.

Например, образец СМС:

А/м Х111ХХ 177 готов к выдаче 15.12 в 19:30.

Существует два варианта:

1. В карточке предварительной записи запланировать выдачу и настроить дополнительный шаблон уведомлений:

Карточка предварительной записи на сервис № 51494

ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

КЛИЕНТ

Наименование: Ф.И. Сергей Борисович

Контактный телефон: 8...@mail.ru

Обработка ПД:  Согласен

Тел.опрос:  Не опрошен

Рассылка СМС:  Согласен

Рассылка Email:  Не опрошен

Сальдо: 0,00

АВТОМОБИЛЬ

Марка, модель, комплектация: Mercedes-Benz GL GL 350 CDI

Гос.номер: E...

Двигатель, трансмиссия: Дизельный АКПП

Год выпуска: 2012

Цвет, кузов, VIN: Белый WU...45

Пробег: 143802

ЗАПИСЬ НА СЕРВИС

Вид предварительной записи: Слесарный на Сормовском

Прием автомобиля: Катышев Д.Н. 22.04.2019 13:00 00:14

Выдача автомобиля: Катышев Д.Н. 22.04.2019 15:45 00:14

Предпочтение клиента: ...

Предлагаемый тип оплаты: ...

Цвет предварительной записи: ...

Примечание: комплексная проверка а/м за 2300 (КДМ Адаптер) напомнить, смс отправить Приедет

ЗАКАЗ-НАРЯД

Номер: 138853

Статус: Закрыт

Цех: Слесарный на Сормовском

Время (ч): 0,80

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ

Номер: ...

Дата: ...

Цех: ...

Время (ч): ...

УВЕДОМЛЕНИЯ

Тип	Контрагент	Сообщение	Адрес назначения	Отправлено
...	Сергей Борисович	Напоминание о согласованном времени выдачи автомобиля Mercedes-Benz GL 350 CDI E5...52. Ждем Вас на Сормовском шоссе, 11а. Ваш сервисный консультант - Катышев Дмитрий. Если выбранное время станет для Вас не удобным, сообщите об этом и мы согласуем новое. Хорошего дня!	89534157060	22.04.2019 15:08
...	Сергей Борисович	Благодарим Вас за запись на СТО «Плаза». Ждем Вас 22.04.2019 13:00 на Сормовском шоссе, 11а. Автомобиль - Mercedes-Benz GL 350 CDI E5...52. Ваш сервисный консультант - Катышев Дмитрий. Если выбранное время станет для Вас не удобным, сообщите об этом и мы согласуем новое. Внимание, действуют спецпредложения, подробности у вашего консультанта. Хорошего дня! 88312821010	89534157060	21.04.2019 18:50
...	Сергей Борисович	Благодарим Вас за запись на СТО «Плаза». Ждем Вас 22.04.2019 13:00 на Сормовском шоссе, 11а. Автомобиль - Mercedes-Benz GL 350 CDI E5...52. Ваш сервисный консультант - Катышев Дмитрий. Если выбранное время станет для Вас не удобным, сообщите об этом и мы согласуем новое. Внимание, действуют спецпредложения, подробности у вашего консультанта. Хорошего дня! 88312821010	89534157060	19.04.2019 18:12

2. Настроить шаблон уведомлений из группы уведомлений о состоянии ремонта, и сформировать оповещение непосредственно в машинозаезде (можно автоматически при смене статуса):

Шаблоны сообщений

Типы оповещений: CRM

Наименование: Уведомление о состоянии ремонта

Уведомление о состоянии ремонта

Шаблон для СМС: Ремонт Вашего автомобиля [car\_descr] завершен! Мастер-применчик [master\_fio\_short]. Время выдачи [datetime\_plan\_finish] - благодарим Вас за то, что вы выбрали нашу дилерскую станцию.

Тип шаблона: Простой шаблон

Срабатывание: По изменению статуса заказ-наряда

Из статусов: В работе

В статусы: Готов

Составляющая: Клиентский ремонт

Цех: Все

Вид ремонта: Все

The screenshot displays the LSAvto DMS interface for a service order (№ 111220). The 'ОПОВЕЩЕНИЯ' (Notifications) section is highlighted with a red box. It contains the following notification:

Тип	Сообщение	Отправлено
Иконка уведомления	Ремонт Вашего автомобиля Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC У-приемщик Патанов А.П. Время выдачи 22.04.2019 19:00. Благодарим Вас за то, что вы выбрали нашу дилерскую станцию.	22.04.2019 17:14

Below the notification, there is a 'Выберите шаблон' (Select template) dropdown menu and an 'Отправить сообщение' (Send message) button.

Также можно настроить уведомление для сервисного консультанта о приближении согласованного с клиентом времени выдачи автомобиля (отдельный шаблон).

5.3.1. Отображена ли на экране статуса ремонта или в личном кабинете, как минимум следующая информация: гос. номер автомобиля, ответственный сервисный консультант, текущий статус автомобиля: приемка, в работе, выдача и др.?

Баллов: 1

Аудитор проводит наблюдение и делает фото экрана статуса ремонта.

Возможны разные решения, например,

-Вывод на экран информации ТОЛЬКО для клиентов, ожидающих автомобиль на СТОА

-Текущее время, время приема автомобиля и ФИО сервисного консультанта, время выдачи автомобиля и ФИО сервисного консультанта

- Клиент получает доступ к личному кабинету, в котором может посмотреть статус ремонта своего автомобиля

Если на экран статуса выведены ФИО КЛИЕНТА, то пункт считается невыполненным, оценка - "0".

Табло предварительной записи: в параметрах экрана необходимо выключить отображение контрагента.

Если из предварительной записи создан машинозаезд – то его статус отображается:

Личный кабинет будет доступен клиентам во второй половине 2019 года (на данный момент – в состоянии тестирования), состояние текущего ремонта планируем также в нем отображать.

### ИСТОРИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Дата	Причина обращения	Заказ-наряд	Гос.номер	Пробег	Сумма
05.06.2018	Неисправность автомобиля		O199ET750	43197	3,255.75
12.01.2018	Неисправность автомобиля		O199ET750	42173	936.00
10.11.2017	"установка сигнализации замена масла в двс замена антифриза"		O199ET750	40100	22,026.04
13.10.2017	Неисправность автомобиля		O199ET750	38235	563.75
07.10.2017	Неисправность автомобиля		O199ET750	38234	422.25
06.10.2017	Неисправность автомобиля		O199ET750	38184	7,169.40

Выберите заказ-наряд для просмотра его содержимого.

### 5.3.2. Регулярно ли обновляется информация на экране статуса ремонта (не реже, чем каждые 15 минут)?

Баллов: 0.5

Аудитор проводит наблюдение и делает фото экрана статуса ремонта до и после обновления информации с указанием временного интервала.

Параметры обновления информации:

The screenshot displays a software interface for managing repair status information. The main window is titled "Предварительная запись" (Preliminary Record) and shows a list of vehicles and their status. The interface is divided into sections for different staff members: Константин Юрьевич, Андрей Викторович, and Михаил Юрьевич. A settings window titled "Параметры экранов отображения предварительной записи" (Parameters of screens for displaying preliminary records) is open, showing various configuration options. The "Интервал обновления данных" (Data update interval) is set to 11 seconds, which is highlighted with a red box. Other settings include screen titles, fonts, colors, and advertisements.

Код	Наименование экрана	Заголовок на экране	Экран по умолчанию
1	Экран по умолчанию	Предварительная запись	

Время	Марка/Модель	Статус	Идентификатор
14:00	Mercedes-Benz GLC 250 d 4MATIC	В работе	O874AX40
14:45	Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC	В работе	T007Y064
16:15	Mercedes-Benz ML 350 BlueTEC 4MATIC / GLE 350 d 4MATIC	Преда.РЗ	H600AX64
17:00	Mercedes-Benz Vans Sprinter Classic	Преда.РЗ	A069MY164
14:40	Mercedes-Benz GLC 250 d 4MATIC	В работе	E298MP134
14:45	Mercedes-Benz S 350 Saloon long	В работе	B330EH164
16:15	Mercedes-Benz GLC 220 d 4MATIC	Преда.РЗ	B786BB64
16:25	Mercedes-Benz smart forfour 52 kW	В работе	B759AK164
17:00	Mercedes-Benz E 200 CGI BlueEFFICIENCY Coupe	Преда.РЗ	C887CC64

В правом верхнем углу – индикатор (бегущая полоска).

При заполнении полоски до конца – информация обновляется.

Рекомендуемое значение интервала – 60 секунд.

### 5.4.1. Есть ли на предприятии возможность учета звонков (входящих, не ответвленных, переадресованных, принятых, запланированных, исходящих)?

Баллов:1

Аудитор проверяет еженедельный отчет по фиксации звонков. Отчет при аудиторе выгружает/ распечатывает из DMS/SRM в online-режиме руководитель отдела сервиса или ответственный сотрудник. Проверяется наличие и ведение отчетности. Форма отчета (Отчет №1, проценты указаны справочно) представлена в файле "PPS Аудит. Воронка Сервиса". ВНИМАНИЕ: Все отчеты должны формироваться в DMS/CRM. Формирование отчета происходит непосредственно при аудиторе.

Для работы большинства механизмов учета звонков требуется интеграция с IP телефонией ([http://help.logicstars.ru/index.html?pbx\\_integration.htm](http://help.logicstars.ru/index.html?pbx_integration.htm)).

Журнал учета звонков (входящие и исходящие, красные – неприятые):

### Переводы звонков:

## Запланированные контакты (красным - просроченные):

LSAvto DMS

Домашняя страница Журнал задач

144.76

Фильтр

Дата действия: 22.04.2019

Невыполненные

ID	Документ	Сотрудник	Дата и время	Тип действия	Клиент	Телефон	Описание	Выполнено
70311	RL 12443	Колесниченко Е.Ю.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Се	8/98	о решении покупки авто	
70314	RL 12528	Колесниченко Е.Ю.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Кр	8/90	о варианте покупки	
70169	RL 12394	Соболев В.А.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Лу	8/91	звонок	
70170	RL 12345	Соболев В.А.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Се	8/91	звонок	
70380	RL 12551	Щепаник М.В.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ан	8/91	В выходные показываю шкоду октавия, черная, должен был сегодня приехать, говорит много дел, перевозить	
70388	RL 12529	Колесниченко Е.Ю.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ас	8/91	выдана авто	
70389	RL 12460	Колесниченко Е.Ю.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Хо	8/91	решение лизинга	
70391	RL 12555	Колесниченко Е.Ю.	23.04.2019 10:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ли	8/91	о визите	
69001	RL 12273	Соболев В.А.	23.04.2019 00:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ал	8/91	звонок	
66981	RL 12064	Колесниченко Е.Ю.	23.04.2019 00:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Вл	8/88	о визите сына	
66097	RL 11715	Соболев В.А.	23.04.2019 00:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ко	8/91	звонок	
63905	RL 11688	Соболев В.А.	23.04.2019 00:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ру	8/91	звонок	
61233	RL 7120	Соболев В.А.	23.04.2019 00:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки То	8/92	звонок	
56927	RL 10461	Соболев В.А.	23.04.2019 00:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ры	8/91	звонок	
67253	RL 12228	Маковский П.В.	22.04.2019 18:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Аб	8/92	звонок	
69982	RL 12522	Маковский П.В.	22.04.2019 18:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ан	8/91	приехала смотреть авто, посмотрела, думает	
69983	RL 12523	Маковский П.В.	22.04.2019 18:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ру	8/92	перезвонить по машине	
69855	RL 12511	Маковский П.В.	22.04.2019 17:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Вл	8/92	Перезвонить	
69332	RL 12477	Плотников В.В.	22.04.2019 17:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ко	8/90	решение	
67265	RL 8531	Пушкареев И.А.	22.04.2019 17:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ю	8/91	ждем информацию по дизелю г класса	
67911	RL 12212	Пушкареев И.А.	22.04.2019 17:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Чу	8/91	сказали отложить на месяц точно, к концу след месяца набрать, или сами наберут	
59962	RL 9924	Пушкареев И.А.	22.04.2019 17:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Чу	8/91	полностью как будет инфо по новому gas	
70387	RL 10183	Ушакова Л.М.	22.04.2019 16:30	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Пе	8/91	Тест-драйв	
68472	RL 12205	Плотников В.В.	22.04.2019 16:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ар	8/96	набирать	
69969	M3 105049	Пинчук А.В.	22.04.2019 15:32	Рабочий контакт (сервис)	Звонки Ко	8/91	Меняем или нет?	
70242	M3 105306	Федулов М.О.	22.04.2019 14:00	Рабочий контакт (сервис)	Звонки Ко	8/91	Позвонить по стоимости ремонта двери	
69964	RL 12517	Плотников В.В.	22.04.2019 13:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ко	8/90	Набрать по решению	
69965	RL 12518	Маковский П.В.	22.04.2019 13:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки Ер	8/92	Наил министр, хочет в пятницу сдать, но 3 в обмен на гла или гла	
69889	M3 104948		22.04.2019 12:00	Послесервисное анкетирование	Звонки Ку	8/90	Mercedes-Benz GLA 250 4MATIC, ЗН 104948 от 16.04.2019	
69741	RL 11021	Плотников В.В.	22.04.2019 12:00	Рабочий контакт (рабочий лист)	Звонки На	8/90	работы не окончены, звонить 28.04.19	
70104			22.04.2019 12:00	Предложение визита (сервис)	Рекомендация Ис	8/88	Mercedes-Benz E 300 4MATIC BlueEFFICIENCY Limousine от 18.02.2019: Механизм регулировки положения рулевой колонки - замена	
70106			22.04.2019 12:00	Предложение визита (сервис)	Рекомендация Су	8/91	Mercedes-Benz C 180 от 28.03.2019: требуется уплотнить поддон ДВС, а также заменить жгут проводов к клапану маслососа, заменить масло в АКП	

## Текущие задачи сотрудника на домашней странице:

LSAvto DMS

Домашняя страница Журнал задач Мои задачи Сотрудники

144.76

LSAvto DMS (bridge mode) www.logistars.ru

Техническая поддержка - -  
Страница компания прочие

ОБЩИЕ ДАННЫЕ СЕРВИС СКЛАД МАГАЗИН АВТОСАЛОН CRM БУХГАЛТЕРИЯ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Рабочие формы

Основные справочники: Компании и филиалы, Контрагенты, Автомобили

Сотрудники: Сотрудники, Учет рабочего времени

Справочники и утилиты

СОБЫТИЯ И ЗАДАЧИ

Прошлая неделя

- 12:00 18.04.2019 **Б. в Михаил Владимирович** Mercedes-Benz GL 450 Off-Roader от 18.04.2019: Требуется
- 12:00 18.04.2019 Mercedes-Benz GL 320 CDI Внедорожник от 18.04.2019: за
- 12:00 18.04.2019 Открыть карточку
- 12:00 18.04.2019 Mercedes-Benz GL 320 CDI Внедорожник от 18.04.2019: сту
- 12:00 18.04.2019 Mercedes-Benz ML 350 BlueTEC 4MATIC / GLE 350 d 4MATIC
- 12:00 18.04.2019 Mercedes-Benz Mercedes-AMG C 63 от 18.04.2019: Заменить

19:26:11

НЕОБРАБОТАННЫЙ ВХОДЯЩИЙ ТРАФИК

Мой трафик 1 0

Трафик моей группы 0 0

19:28

## Мои задачи (основная форма)

**Мои задачи**

Обновить | Сохранить | Поиск... | Получить данные из внешних источников

МОИ ЗАДАЧИ	Тип	Цель	Дата и время	Клиент	Описание	Примечание
<b>Прошлая неделя</b>						
5	Предложение визита (сервис)	Предложение визита (сервис)	18.04.2019 12:00	Ихиял Владимирович	Mercedes-Benz GL 450 Off-Roader от 18.04.2019: Требуется заменить механизм регулировки в сборе.	
0	Предложение визита (сервис)	Предложение визита (сервис)	18.04.2019 12:00		Mercedes-Benz GL 320 CDI Внедорожник от 18.04.2019: зафиксирована негерметичность уплотнений теплообменника в развале двигателя, необходима герметизация.	
	Предложение визита (сервис)	Предложение визита (сервис)	18.04.2019 12:00		Mercedes-Benz GL 320 CDI Внедорожник от 18.04.2019: стук переднего правого амортизатора	
	Предложение визита (сервис)	Предложение визита (сервис)	18.04.2019 12:00		Mercedes-Benz ML 350 BlueTEC 4MATIC / GLE 350 d 4MATIC от 18.04.2019: антидождь	
	Предложение визита (сервис)	Предложение визита (сервис)	18.04.2019 12:00	Алла Николаевна	Mercedes-Benz Mercedes-AMG C 63 от 18.04.2019: Заменить диск колесный передний правый (погнут)	

**ВЫБРАННАЯ ЗАДАЧА ПОДРОБНО**

Рекомендация № 5 | Цель: Предложение визита (сервис) | Тип: Рекомендация | Дата / время: 18.04.2019 12:00 - 20.04.2019 12:00 | Крайний срок: [ ]

Контрагент: Алла Николаевна | Mercedes-Benz Mercedes-AMG C 63 от 18.04.2019: Заменить диск колесный передний правый (погнут)

60/57 | NCCRM060\_01 | Сообщений нет | Доступен

Имеется возможность заблокировать работу пользователя (пользователей) пока имеются необработанные просроченные задачи:

**NCCRM004\_01**

ID	Наименование	Вкл.
<b>СЕРВИС</b>		
7	Послесервисное анкетирование	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Предложение визита (сервис)	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Подтверждение записи на сервис	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Напоминание о ПЗ	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Рабочий контакт (сервис)	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Рабочий контакт (ПЗ)	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>МАГАЗИН</b>		
17	Рабочий контакт (магазин)	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>САЛОН ПРОДАЖ</b>		
6	Послепродажное анкетирование	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Холодный обзвон (салон)	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Подтверждение тест-драйва	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Рабочий контакт (рабочий лист)	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Послепродажный контакт	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Рабочий контакт (документ продажи)	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>		
20	Рабочий контакт (Обратная связь)	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ПРОЧЕЕ</b>		
29	Рабочий контакт (доп. услуга)	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Прочее	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Маркетинговая акция	<input checked="" type="checkbox"/>
30	Пролонгация доп. услуги	<input checked="" type="checkbox"/>

**Предложение визита (сервис)**

Полное наименование: Предложение визита (сервис)  
Краткое наименование: Предложение визита (сервис)

Доступно для маркетинговых акций  
 Учитывать в воронке сервиса на этапе 'Трафик'  
 Отображать в машинозаезде  
 Использовать анкеты

Создать автоматически за указанное количество дней до даты рекомендации: 3

**ОГРАНИЧЕНИЯ**

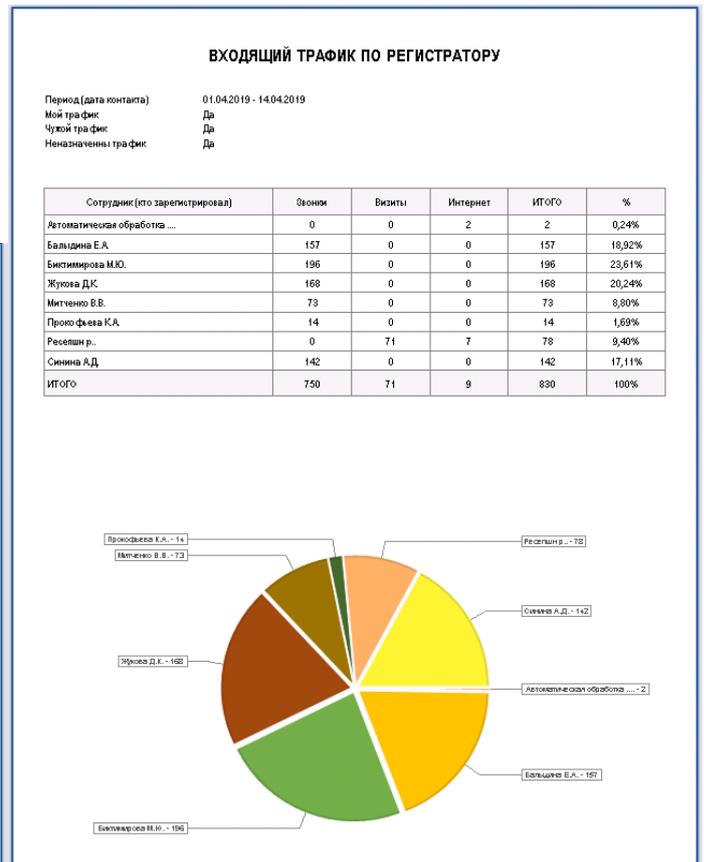
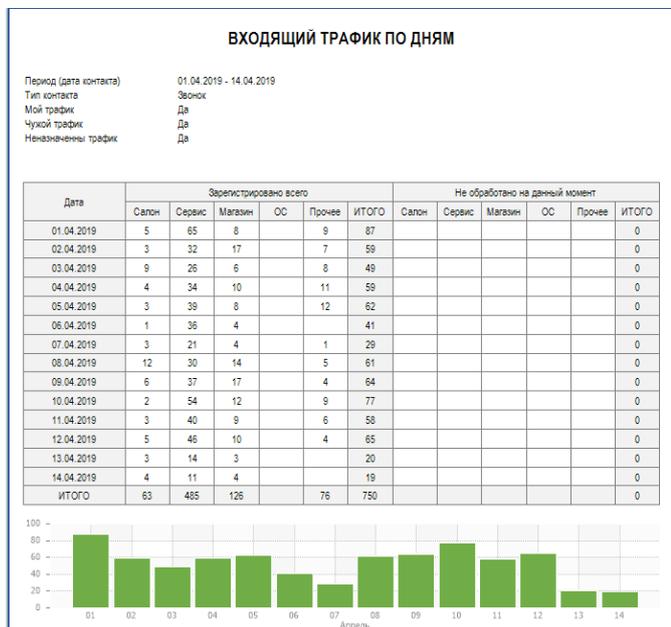
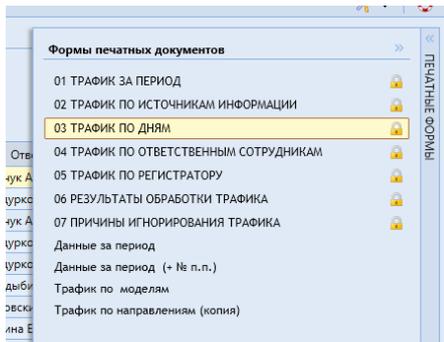
Ограничивать изменение даты задачи  
 Блокировать работу при наличии персональных просроченных задач (персональная ответственность) Дней до блокировки работы в системе: 3  
 Блокировать работу ответственных сотрудников при наличии просроченных задач без ответственного сотрудника (коллективная ответственность) Дней до блокировки работы в системе: 3

Ответственные сотрудники  Учитывать табель

ФИО сотрудника
Хайрушев Н.У.
Пинчук А.В.
Овчинников Д.В.
Тюрина Е.А.
Федулов М.О.
Миронов А.С.
Бондурко К.Ю.

60/57 | NCCRM004\_01 | Сообщений нет | Доступен

Отчеты по обработке входящих контактов находятся в журнале регистрации входящего трафика:



### ПРИЧИНЫ ИГНОРИРОВАНИЯ ТРАФИКА

Период (дата контакта) 01.04.2019 - 14.04.2019  
 Тип контакта Звонок  
 Мой трафик Да  
 Чужой трафик Да  
 Незапланированный трафик Да

Причина	СЕРВИС	ИТОГО
Ошибочный	Тарина Е.А.	4
	Федотов М.О.	1
	Хайрушев Н.У.	1
	Бондарю К.Ю.	2
Не обработан звонок	Миронов А.С.	1
	Бондарю К.Ю.	2
	Митченко В.В.	1
Неудачный контакт	Тарасов Д.А.	52
	Бондарю К.Ю.	3
Ошибочный адрес	Федотов М.О.	1
	Бондарю К.Ю.	2
Прочие	Бондарю К.Ю.	12
	Платке Н.В.	24
	Тарина Е.А.	23
	Федотов М.О.	32
	Хайрушев Н.У.	59

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАБОТКИ ТРАФИКА

Период (дата контакта) 01.04.2019 - 14.04.2019  
 Тип контакта Звонок  
 Мой трафик Да  
 Чужой трафик Да  
 Незапланированный трафик Да

СОТРУДНИК	ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ТРАФИКА						ИТОГО
	Не обработан	Создан документ	Приветлен к документу	Создана задача	Принято решение	В очереди ожидания	
СЕРВИС							485
Бондарю К.Ю.		18	12		20		50
Миронов А.С.		5	2		3		10
Платке Н.В.		22	14		24		60
Тарасов Д.А.					52		52
Тарина Е.А.		74	24		27		125
Федотов М.О.		45	13		34		92
Хайрушев Н.У.		29	7		60		96

#### 5.4.2. Ведется ли на предприятии запись звонков с возможностью их прослушивания?

Баллов: 1

Аудитор запрашивает на выбор и прослушивает записи 5 (пяти) звонков за разные периоды. На предприятии должна быть возможность быстро идентифицировать звонок по дате звонка, номеру телефона клиента, VIN номеру, ФИО клиента, ФИО сервисного консультанта или ассистента сервиса\*. Проверяется ведение записи звонков. Более подробные требования представлены в файле "PPS Аудит. Воронка Сервиса".

\* - в 1-ой волне проверка идет только по дате звонка, номеру телефона клиента.

При наличии модуля интеграции LSAvto DMS с IP телефонией доступно воспроизведение/сохранение записи разговора в контексте следующих документов:

- журнал телефонных звонков - входящие и исходящие
- карточка клиента - входящие и исходящие
- журнал/карточка регистрации входящего трафика - входящие
- основной документ (машинозаезд, предварительная запись, рабочий лист) – входящие

При наличии связи предварительной записи с машинозаездом все их контакты/задачи становятся общими (из любого документа видны все)

На данный момент в DMS сохраняются все записи разговоров, которые она может получить от сервера телефонии. Соответственно, для номеров, запись разговоров которых не должна быть доступна в DMS совсем – соответствующий запрет настраивается на стороне сервера телефонии. В DMS на данный момент имеется только два отдельно выделенных права пользователя: 1) прослушивание разговора 2) сохранение разговора. Более гибкая система управления правами (кто, кого, когда может/не может слушать) планируется позже.

На будущее запланирована привязка исходящих звонков к документу при условии, что набор номера осуществляется в контексте документа специальной кнопкой, иначе – фиксация только в общих журналах (есть сейчас).

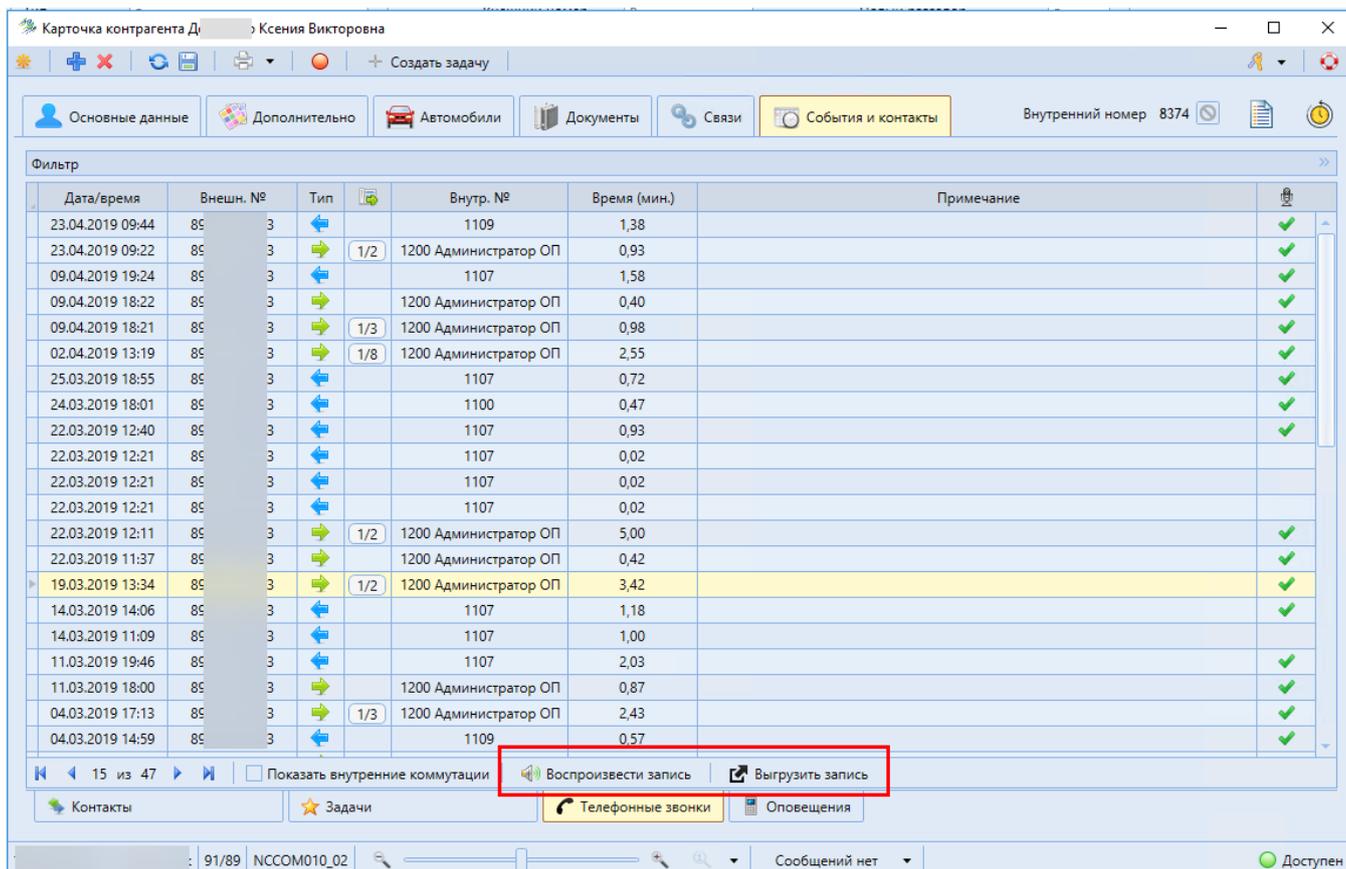
The screenshot shows the LSAvto DMS interface with a call log table. The table has columns for ID, Date and Time, Type, Created, Purpose, Client, Contact, Remarks, Responsible, and Result. A red box highlights the 'Recording' column, which contains icons for recording. Another red box highlights the 'Recording' button in the bottom toolbar. The interface also shows filters for contact type, date, and status.

ID	Дата и время	Тип	Создал	Цель	Клиент	Контакт	Примечание	Ответственный	Обработал	Результат
43465	23.04.2019 11:53	Звонок	Reception M.	Покупка нового авто	Армен			Фещенко Е.В.		
43464	23.04.2019 11:48	Звонок	Reception M.	Ремонт автомобиля	Мухамеджанова Римма А		перезвони клиенту, замен	Сафронов Д.А.		
43463	23.04.2019 11:32	Визит	Reception M.	Ремонт автомобиля	Бельмешева		укк, тормозные колодки	Вавилов А.В.		
43462	23.04.2019 11:30	Визит	Reception M.	Покупка нового авто	Мязин Андрей Николаевич		тест-драйв, клиент сервис	Петрашов М.С.		
43461	23.04.2019 11:27	Визит	Reception M.	Ремонт автомобиля	Мязин Андрей Николаевич		клиент по записи	Сафронов Д.А.		
43460	23.04.2019 11:17	Звонок	Reception H.	Ремонт автомобиля	Кострыгин Анатолий Юрь			Тупаев А.М.	Тупаев А.М.	
43459	23.04.2019 11:09	Звонок	Reception H.	Покупка нового авто	Наталья			Галиев Т.Ж.	Галиев Т.Ж.	ПЛ 5382
43458	23.04.2019 11:08	Визит	Reception H.	Покупка нового авто	Никитин Алексей Алексан		тест ос	Галиев Т.Ж.	Галиев Т.Ж.	ПЛ 5383
43457	23.04.2019 11:00	Визит	Reception M.	Покупка нового авто	Свергун Марина Алексан		тест-драйв	Колокольцев Р.В.		
43456	23.04.2019 10:55	Звонок	Reception M.	Ремонт автомобиля	ИП Свиридова Екатерина		Андрей	Храпов А.В.		
43455	23.04.2019 10:44	Звонок	Reception M.	Ремонт автомобиля	Юрий		обращался по гарантии	Вавилов А.В.		
43454	23.04.2019 10:42	Визит	Reception M.	Ремонт автомобиля	ООО "ОПК"		Клиент по записи	Сафронов Д.А.	Сафронов Д.А.	ПЗ 45404
43453	23.04.2019 10:40	Визит	Reception M.	Ремонт автомобиля	Коновалов Олег Ильдаров		Клиент по записи	Сафронов Д.А.	Сафронов Д.А.	МЗ 111358
43452	23.04.2019 10:37	Звонок	Reception M.	Покупка нового авто	Антон		Интересует комплектация	Исайчев В.К.		
43451	23.04.2019 10:38	Звонок	Reception H.	Ремонт автомобиля	Артем		ремонт по гарантии	Тупаев А.М.		
43450	23.04.2019 10:37	Звонок	Reception H.	Покупка запасных час	Ширинин Николай Василье		запись на то.перезвонить	Тупаев А.М.	Тупаев А.М.	ПД 21637
43449	23.04.2019 10:31	Звонок	Reception M.	Ремонт автомобиля	Лобанов Анатолий Никол		Запись на ТО	Храпов А.В.	Храпов А.В.	ПЗ 45464
43448	23.04.2019 10:30	Звонок	Reception H.	Ремонт автомобиля	Сашин Алексей Анатолье		запись на то .перезвонить	Тупаев А.М.	Тупаев А.М.	ПЗ 45468
43447	23.04.2019 10:28	Звонок	Reception M.	Ремонт автомобиля	Резник Андрей Валентинс		просил перезвонить, сказ	Сафронов Д.А.		

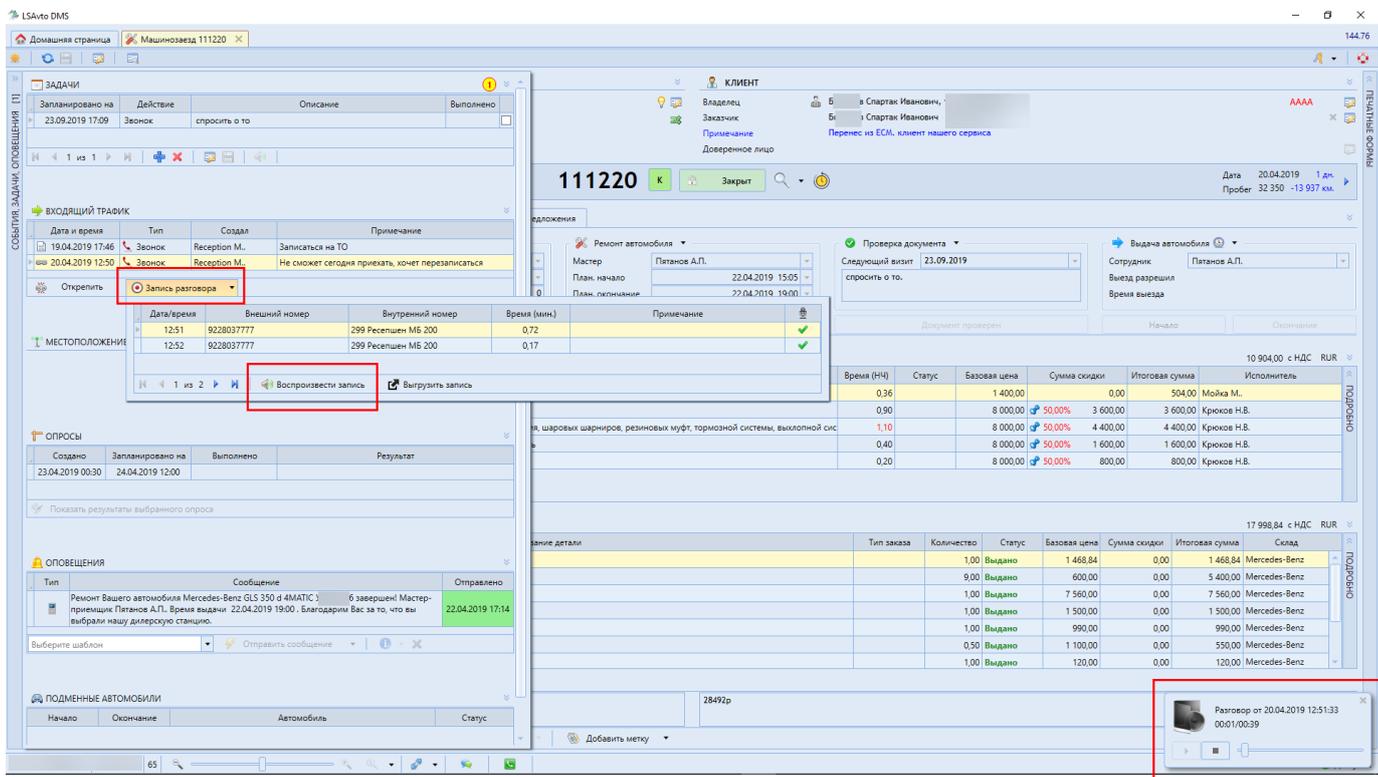
The screenshot shows a detailed view of a call recording in the LSAvto DMS interface. The table has columns for Date/Time, External Number, Internal Number, Time (min), and Remarks. A red box highlights the 'Recording' button in the bottom toolbar. The interface also shows filters for contact type, date, and status.

Дата/время	Внешний номер	Внутренний номер	Время (мин.)	Примечание
09:50	89056222472	1200 Администратор ОП	0:30	
09:50	89056222472	1200 Мастер - Консультант 1	2:60	

История всех разговоров также отображается в карточке клиента:



Если телефонный звонок был причиной создания контакта (входящего трафика), который, в свою очередь, создал документ (или был прикреплен к нему) – то перечень подобных контактов доступен непосредственно в документе:



Находясь в документе можно прослушать запись разговора или сохранить ее в файл.

Прикрепленные к предварительной записи контакты:

Карточка предварительной записи на сервис № 45370

ВХОДЯЩИЙ ТРАФИК

Дата и время	Тип	Создал	Примечание
19.04.2019 17:46	Звонок	Reception M..	Записаться на ТО
20.04.2019 12:50	Звонок	Reception M..	Не сможет сегодня приехать, хочет перезаписаться

Открепить

Запись разговора

Дата/время	Внешний номер	Внутренний номер	Время (мин.)	Примечание
12:51	9228037777	299 Ресепшен МБ 200	0,72	✓
12:52	9228037777	299 Ресепшен МБ 200	0,17	✓

Воспроизвести запись

Выгрузить запись

ЗАДАЧИ И КОНТАКТЫ

ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

КЛИЕНТ

Наименование

Контактный телефон

Группа

Источник информации

CRM статус / Категории

Примечание

АВТОМОБИЛЬ

Марка, модель, комплектация Mercedes-Benz GLS GLS 350 d 4MATIC

Двигатель, трансмиссия Дизельный 3.0 АКПП

Цвет, кузов, VIN Черный Кроссовер WDC1G685

Госномер 5

Год выпуска 2017

Пробег 46287

ЗАПИСЬ НА СЕРВИС

Вид предварительной записи Мерседес

Прием автомобиля Патанов А.П. 22.04.2019 14:30 00:25

Выдача автомобиля

Предпочтение клиента

Предполагаемый тип оплаты

Цвет предварительной записи

Примечание

Необходимо такси

Подменный автомобиль

Прямая приемка

Проведение тест-драйва

Перенос даты/времени

Первый визит

Повторный ремонт

Визит подтвержден

Визит отменен

ЗАКАЗ-НАРЯД

Номер 111220

Статус Закрыт

Цех Мерседес

Время (ч.) 2,96

ПЕРЕЙТИ

ОТВЕЗЬ

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ

Номер

Дата

Цех

Время (ч.)

СОЗДАТЬ

ВЫБРАТЬ

УВЕДОМЛЕНИЯ

Шаблон сообщения SMS

Отправить сообщение

Тип	Контрагент	Сообщение	Адрес назначения	Отправлено
	Биджоев Спартак Иванович	Напоминаем, что Вы записаны на сервис, 22.04.2019 14:30 Автомобиль Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC : Ваш Каскад-Авто, шоссе Оренбург-Орск 12.350 км	8 77	21.04.2019 19:30

57 NSREC020\_02

Сообщений нет

Доступен

### 5.5.1. Позволяет ли DMS/CRM назначить СТОА во время текущего визита (при завершении текущего визита) дату следующего контакта с клиентом с возможностью внесения комментариев и необходимой информации??

Баллов:1

Аудитор выборочно запрашивает и проверяет 5 (пять) назначенных контактов за прошедший и будущие периоды.

Фиксация информации должна происходить в DMS/CRM в электронном виде. Фиксирование информации на бумаге, в Excel и т.д. не принимается и не засчитывается. Более подробные требования представлены в файле "PPS Аудит. Воронка Сервиса".

ВНИМАНИЕ: Все отчеты должны формироваться в DMS/CRM. Формирование отчета происходит непосредственно при аудиторе.

- Если есть подтверждение начала реализации данного пункта (ТЗ, тест-версии и т.д.), то пункт в 1-ой волне засчитывается полностью.

Имеются следующие возможности:

- Добавление произвольной рекомендации в любой момент времени вручную.  
По факту данной возможностью пользуются редко. Разве что для фиксации написанных на бумаге от руки сведений.
- Перенос в рекомендации причины обращения целиком, с сохранением всех привязанных к ней работ/деталей/пакетов в случае их наличия.  
Особенно полезно в случае, когда после заявленных причин обращения были произведены подборы деталей/работ, а клиент не готов в данный момент выполнять ремонт по какой-либо из причин.
- Быстрая фиксация согласованного с клиентом следующей даты контакта с ним с кратким описанием при завершении ремонта.  
Данный шаг может быть настроен для рядовых сервисных консультантов как обязательный, без возможности его игнорирования.

Все рекомендации сохраняются с привязкой к конкретному автомобилю, и опционально имеют информацию по источнику возникновения (кто, когда, из какого документа) и, опционально, документу, в котором рекомендация была выполнена.

Каждая рекомендация обязательно содержит информацию о согласованной с клиентом дате контакта, описании, текущим статусе.

Актуальные рекомендации могут быть напечатаны в бланке заказ-наряда, имеется ряд отчетов.

При приближении согласованной даты на базе имеющихся рекомендаций будут созданы задачи для ответственных сотрудников для контакта с клиентом.

Рекомендация, перенесенная из причины обращения:

Создано	Важность	Краткое описание	Статус	Запланировано	Закрыто
20.04.2019	Рекомендуется	Замена щеток стеклоочистителя	В работе	06.05.2019	
01.04.2019	Рекомендуется	ТО по сроку	Запланировано	04.03.2020	

## Экспресс-рекомендация:

The screenshot shows the LSAvto DMS interface with a service recommendation for a Mercedes-Benz S 500 4MATIC Saloon long, 2010, Черный. The recommendation is for a brake master cylinder replacement, scheduled for 29.04.2019. The status is 'Запланировано' (Planned). A table on the right shows the cost breakdown for this recommendation.

Время (H:M)	Статус	Базовая цена	Сумма скидки	Итоговая сумма	Исполнитель
0:20		1 450,00	0,00	290,00	Гомон Я.В.
0:10		1 450,00	0,00	145,00	Гомон Я.В.
0:70		1 450,00	0,00	1 015,00	Гомон Я.В.

Для использования в печатных формах доступны рекомендации со статусом «Запланировано».

Пример отображения рекомендаций в печатном бланке заказ-наряда можно увидеть в стандартной форме «Структурированный заказ-наряд». Блок с рекомендациями можно скопировать в текущий используемый шаблон, при необходимости изменив внешний вид/содержимое отображаемых данных.

Подпись сервисного консультанта \_\_\_\_\_ Подпись клиента или доверенного лица \_\_\_\_\_

Все претензии, касающиеся комплектности или подмены отдельных составных частей автомобилотранспортного средства, заказчик обязан предъявить исполнителю непосредственно при получении его из технического обслуживания и ремонта. В противном случае он теряет право впоследствии ссылаться на эти недостатки.

Претензий к ремонту и комплектности автомобиля не имею. Все документы, подтверждающие выполнение работ, получил.

Автомобиль сдал \_\_\_\_\_ Автомобиль принял \_\_\_\_\_

**Отложенные рекомендации**

1. Рекомендация		Жалоба/неисправность	
Замена щеток стеклоочистителя		● Рекомендуется	
Комментарий:			
Детали			
№	Артикул	Наименование детали	Количество
1	A4638200545	Щетки стеклоочистителя	1,00

Подпись клиента: \_\_\_\_\_  
Страница 2 из 2

Банковские реквизиты: Банк Поволжский банк ПАО Сбербанк, Расчетный счет 4070281039502000256 2, Корр. счет 3010181020000000060 7, БИК 043601807, ОКПО 93001529  
Икар ООО, Саратов 410038, г. Саратов ул. Аэропорт, 20, В(848)255-66-77, info@mercedes-saratov.ru

Mercedes-Benz - Зарегистрированная торговая марка концерна "Даймлер АГ", Штутгарт, ФРГ

### 5.5.2. Даёт ли DMS/CRM возможность получать отчет по категориям «назначенные» и «просроченные» контакты с клиентом?

Баллов:1

Аудитор проверяет отчет по категориям "назначенные" и "просроченные" контакты с клиентом. Отчет при аудиторе выгружает/распечатывает из DMS/CRM в online-режиме руководитель отдела сервиса или ответственный сотрудник. Проверяется факт контроля работы сотрудника с созданными событиями.

ВНИМАНИЕ: Все отчеты должны формироваться в DMS/CRM. Формирование отчета происходит непосредственно при аудиторе.

- Если есть подтверждение начала реализации данного пункта (ТЗ, тест-версии и т.д.), то пункт в 1-ой волне засчитывается полностью.

Такой отчет имеется:

<b>ЗАДАЧИ ПО СОТРУДНИКАМ СВОДНО</b>											
Показать неназначенные задачи		Да									
Показать чужие задачи		Да									
Дата действия		с 01.04.2019 по 30.04.2019									
ФИО сотрудника	Всего задач	Не выполнено				Выполнено задач					
		Всего	в т.ч. просрочено			Всего	в т.ч. просрочено	в т.ч. успешно	в т.ч. без переноса даты		
<b>СЕРВИС</b>											
- не назначен -	688	687	582	85%	1		1	100%	1	100%	
Бондурко К.Ю.	15	0			15		15	100%			
Жукова Д.К.	337	0			337	8	2%	337	100%	299	89%
Каменщиков А.Н.	20	20	20	100%	0						
Миронов А.С.	63	0			63		63	100%			
Митченко В.В.	46	1			45	10	22%	45	100%	45	100%
Оечинников Д.В.	2	2	1	50%	0						
Пинчук А.В.	78	15	6	40%	63	17	27%	63	100%	13	21%
Рыль А.В.	16	16	15	94%	0						
Синина А.Д.	247	0			247		247	100%	240	97%	
Толстеньев Е.А.	7	7	7	100%	0						
Тюрин Е.А.	12	0			12		12	100%			
Федулов М.О.	14	10	10	100%	4		4	100%			
Хайрушев Н.У.	8	0			8		8	100%			
	1553	758	641	85%	795	35	4%	795	100%	598	75%
<b>САЛОН ПРОДАЖ</b>											
- не назначен -	8	8	7	88%	0						
Девятова С.Н.	1	0			1		1	100%	1	100%	
Дементьева Е.И.	2	2	1	50%	0						
Колесниченко Е.Ю.	150	32	8	25%	118	8	7%	118	100%	69	58%
Маковский П.В.	95	13	9	69%	82	3	4%	82	100%	32	39%
Мастрюков А.О.	12	5			7		7	100%	5	71%	
Плотников В.В.	140	20	2	10%	120	27	23%	120	100%	54	45%
Пушкарев И.А.	96	30	22	73%	66	5	8%	66	100%	54	82%
Ресепин р.	1	1	1	100%	0						
Соболев В.А.	205	36	2	6%	169	1	1%	169	100%	89	53%
Ушакова Л.М.	3	3	2	67%	0						
Щепаник М.В.	185	67			118	3	3%	118	100%	84	71%
	898	217	54	25%	681	47	7%	681	100%	388	57%
<b>ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ</b>											
Егорова Е.Е.	1	0			1		1	100%	1	100%	
Ткаченко О.С.	5	0			5		5	100%	5	100%	
	6	0			6		6	100%	6	100%	
<b>ПРОЧЕЕ</b>											
Бондурко К.Ю.	2	0			2		2	100%	2	100%	
Пинчук А.В.	5	1	1	100%	4		4	100%	4	100%	
Тюрин Е.А.	19	3	1	33%	16		16	100%	16	100%	
Федулов М.О.	2	0			2		2	100%	2	100%	
Хайрушев Н.У.	2	0			2		2	100%	2	100%	
	30	4	2	50%	26		26	100%	26	100%	
<b>ИТОГО</b>	<b>2487</b>	<b>979</b>	<b>697</b>	<b>71%</b>	<b>1508</b>	<b>82</b>	<b>5%</b>	<b>1508</b>	<b>100%</b>	<b>1018</b>	<b>68%</b>

(отчет находится в форме «Журнал задач»)

**5.5.3. Дает ли DMS/CRM возможность фиксировать количество записей на сервис по звонкам, фактическим визитам по этим звонкам и количество не приехавших клиентов, которые были перезаписаны на другую дату?**

Баллов: 1.6

Аудитор проверяет еженедельный отчет по фиксации записи и визитов. Отчет при аудиторе выгружает/распечатывает из DMS/CRM в online-режиме руководитель отдела сервиса или ответственный сотрудник. Проверяется наличие и ведение отчетности. Форма отчета (Отчет №2, проценты указаны справочно) представлена в файле "PPS Аудит. Воронка Сервиса".

ВНИМАНИЕ: Все отчеты должны формироваться в DMS/CRM. Формирование отчета происходит непосредственно при аудиторе.

\* - в 1-ой волне возможна оценка "0,5", частичное выполнение пункта, если не реализовано следующее требование: перезапись не приехавших клиентов. Остальные пункты должны быть реализованы.

При изменении даты/времени приема в уже созданной предварительной записи, система отмечает данную запись как перенесенную с сохранением информации о первоначально запланированной дате:

Запись на сервис № 30288

ВХОДЯЩИЙ ТРАФИК

Основные данные | Планирование ресурсов | История обслуживания | Рекомендации | Анкета | Задачи и контакты

КЛИЕНТ

Наименование: Роман Вячеславович  
 Контактный телефон: 8...33  
 Группа: Основные контрагенты  
 Источник информации: Реальный  
 CRM статус / Категории: CAAC  
 Примечание: 8... Светлана

Обработка ПД:  Согласен  
 Тел.опрос:  Согласен  
 Рассылка СМС:  Согласен  
 Рассылка Email:  Не согласен  
 Сальдо: 0,00

АВТОМОБИЛЬ

Марка, модель, комплектация: Mercedes-Benz GLC-Coupe GLC 250 d 4MATIC Cou  
 Двигатель, трансмиссия: L4 2143 АКПП  
 Цвет, кузов, VIN: Черный  
 Владелец: Владимир Михайлович  
 Гос.номер: Т9-4  
 Год выпуска: 2018  
 Пробег: 7107

ЗАПИСЬ НА СЕРВИС

Вид предварительной записи: ООО "ИКАР"  
 Прием автомобиля: Федулов М.О. 05.04.2019 11:00 00:29  
 Выдача автомобиля: Первоначально запланировано на 29.03.2019 11:00  
 Предпочтение клиента: Цвет записи: Зеленый  
 Примечание: 1. то  
 2. шиномонтаж  
 3. хранение  
 смена собственника

ЗАКАЗ-НАРЯД

Номер: 104128  
 Статус: В работе  
 Цена: Слесарный цех  
 Время (ч.): 2,64

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ КАЛЬКУЛЯЦИЯ

Номер: [ ]  
 Дата: [ ]  
 Цена: [ ]  
 Время (ч.): [ ]

УВЕДОМЛЕНИЯ

Шаблон сообщения: Информация о записи  
 Отправить сообщение:

Тип	Получатель	Сообщение	Адрес назначения	Отправлено
И	Роман Вячеславович	А/м Т9-4 записан на сервис 05.04.2019 11:00. Сервисный консультант Федулов М.О. Для Вашего автомобиля действуют специальные предложения, обратитесь к сервисному консультанту. Ваш ООО "Икар", ул. Аэропорт дом 20.	8 93	25.03.2019 16:17

Информация о перенесенных записях может быть отображена в журнале:

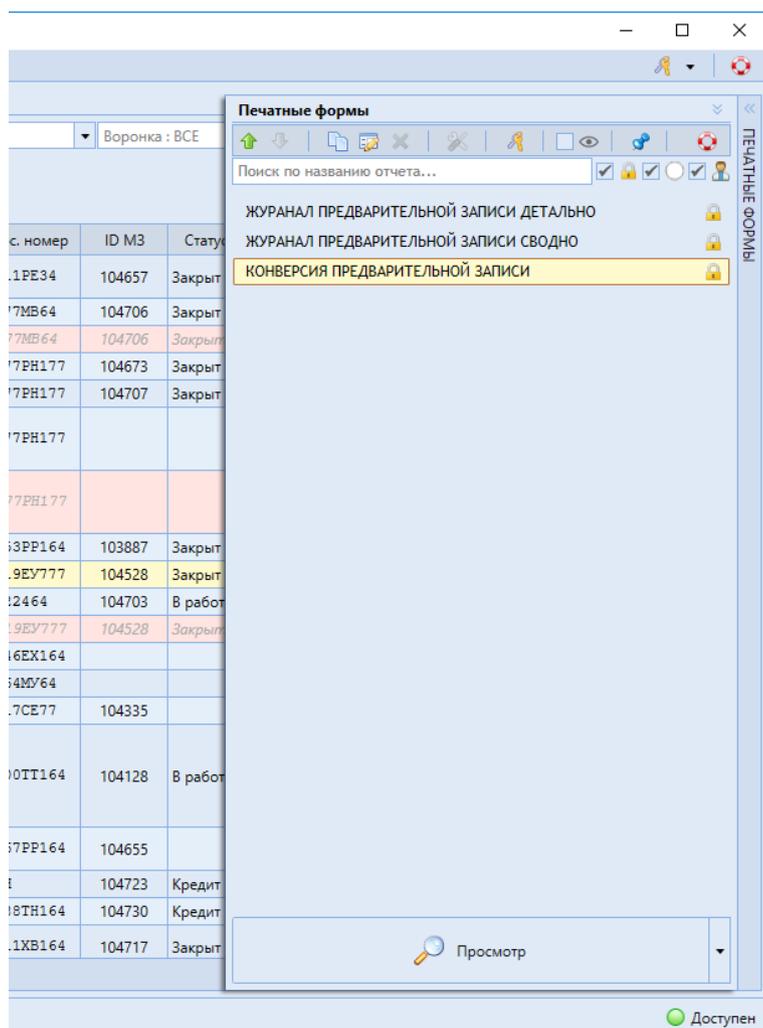
Журнал предварительной записи

Фильтр

Запись: Вид предварительной записи: ВСЕ | Подтверждено: ВСЕ | Дата приема: 01.04.2019 - 28.04.2019 | Мастер | Тип контакта: Воронка - ВСЕ | ID ПЗ | ID МЗ |  Показать перенесенные

В.№	Вид записи	Прием (дата)	Прием (мастер)	Владелец / доверенное лицо	Телефон	Автомобиль	VIN	Гос. номер	ID МЗ	Статус МЗ	НЧ	Примечание
30734	ООО "ИКАР"	04.04.2019 15:30	Бондурко К.Ю.		81	Mercedes-Benz GLE 350 d 4MATIC Coupe	WDC	46 P1	104657	Закрыт	3,90	1. шиномонтаж 2. хранение
30756	ООО "ИКАР"	04.04.2019 17:45	Бондурко К.Ю.		89	Mercedes-Benz V 200 d	WDE	85 BT	104706	Закрыт	2,50	замена колодок
30756	ООО "ИКАР"	05.04.2019 08:00	Бондурко К.Ю.		85	Mercedes-Benz V 200 d	WDE	85 BT	104706	Закрыт	2,50	замена колодок
30758	ООО "ИКАР"	04.04.2019 18:35	Пинчук А.В.		81	Mercedes-Benz E 400 4MATIC Sedan	WDC	15 Y7	104673	Закрыт	1,10	
30760	ООО "ИКАР"	04.04.2019 18:45	Пинчук А.В.		81	Mercedes-Benz E 400 4MATIC Sedan	WDC	15 Y7	104707	Закрыт	3,20	
30644	ООО "ИКАР"	04.04.2019 19:30	Пинчук А.В.		81	Mercedes-Benz E 400 4MATIC Sedan	WDC	15 Y7				1) Замена опор по гарантии 2) Перестановка колес - Хранение колес 3) Заменить насадки глушителя (з/ч клиента)
30644	ООО "ИКАР"	05.04.2019 10:00	Пинчук А.В.		81	Mercedes-Benz E 400 4MATIC Sedan	WDC	15 Y7				1) Замена опор по гарантии 2) Перестановка колес - Хранение колес 3) Заменить насадки глушителя (з/ч клиента)
30761	ООО "ИКАР"	05.04.2019 10:00	Запись перенесена		81	Mercedes-Benz GLA 250 4MATIC	WDC	07 P1	103887	Закрыт	5,08	а/м у нас. Не заменен ремень и пиропатрон. И ОБС
30680	ООО "ИКАР"	05.04.2019 08:45	Хайрушев Н.У.		81	Mercedes-Benz ML 350 Off-Roader	WDC	55 B5	104528	Закрыт	6,90	продолжение ремонта
30740	ООО "ИКАР"	05.04.2019 08:45	Федулов М.О.		81	Mercedes-Benz Vans Sprinter	XDB	42 BR	104703	В работе	2,10	Туго включаются передачи
30680	ООО "ИКАР"	05.04.2019 09:00	Хайрушев Н.У.		81	Mercedes-Benz ML 350 Off-Roader	WDC	55 B5	104528	Закрыт	6,90	продолжение ремонта
30752	ООО "ИКАР"	05.04.2019 09:30	Миронов А.С.		81	Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC	WDC	67 A1				1. поправить бампер
30679	ООО "ИКАР"	05.04.2019 10:00	Федулов М.О.		81	Mercedes-Benz GLE 300 4MATIC OS	WDC	89 B1				ТО
30759	ООО "ИКАР"	05.04.2019 10:15	Хайрушев Н.У.		81	Mercedes-Benz S 500 4MATIC BlueEFFICIENCY Sedan	WDC	42 BT	104335		1,40	развал-схождение
30288	ООО "ИКАР"	05.04.2019 11:00	Федулов М.О.		81	Mercedes-Benz GLC 250 d 4MATIC Coupe	WDC	04 T6	104128	В работе	2,64	1. то 2. шиномонтаж 3. хранение смена собственника на 05.04.2019
30732	ООО "ИКАР"	05.04.2019 11:00	Хайрушев Н.У.		81	Mercedes-Benz GLC 200 4MATIC	WDC	49 P0	104655		6,70	1. шиномонтаж 2. хранение
30774	ООО "ИКАР"	05.04.2019 11:15	Хайрушев Н.У.		81	Mercedes-Benz GLC 300 4MATIC Coupe	WDC	66 B1	104723	Кредит	1,50	
30779	ООО "ИКАР"	05.04.2019 11:45	Хайрушев Н.У.		81	Mercedes-Benz E 200 Sedan	WDC	19 A5	104730	Кредит	1,50	
30764	ООО "ИКАР"	05.04.2019 11:45	Миронов А.С.		81	Mercedes-Benz ML 350 Blue TEC 4MATIC / GLE 350 d 4	WDC	32 A1	104717	Закрыт	4,20	шиномонтаж

И в стандартных отчетах:



### КОНВЕРСИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Даты: 01.04.2019 - 28.04.2019  
 Вид предварительной записи: Все  
 Учитывать перезапись: Да

	Неделя 14 01.04.2019 07.04.2019		Неделя 15 08.04.2019 14.04.2019		Неделя 16 15.04.2019 21.04.2019		Неделя 17 22.04.2019 28.04.2019	
	Штуки	Конверсия	Штуки	Конверсия	Штуки	Конверсия	Штуки	Конверсия
Записано на сервис	194	75,77%	225	77,33%	198	82,32%	228	71,05%
Визитов из записанных	147		174		163		162	
Перезаписано на другое время	23	11,86%	23	10,22%	10	5,05%	11	4,82%

Система считает, что по предварительной записи был визит в случае, если имеется созданный из нее машиноезд, содержащий как минимум один заказ-наряд со статусом, отличным от «Предварительный» и «Аннулирован».

**5.5.4. Дает ли DMS/CRM возможность учета количества заказ-нарядов с отложенными рекомендациями относительно общего количества заказ-нарядов?**

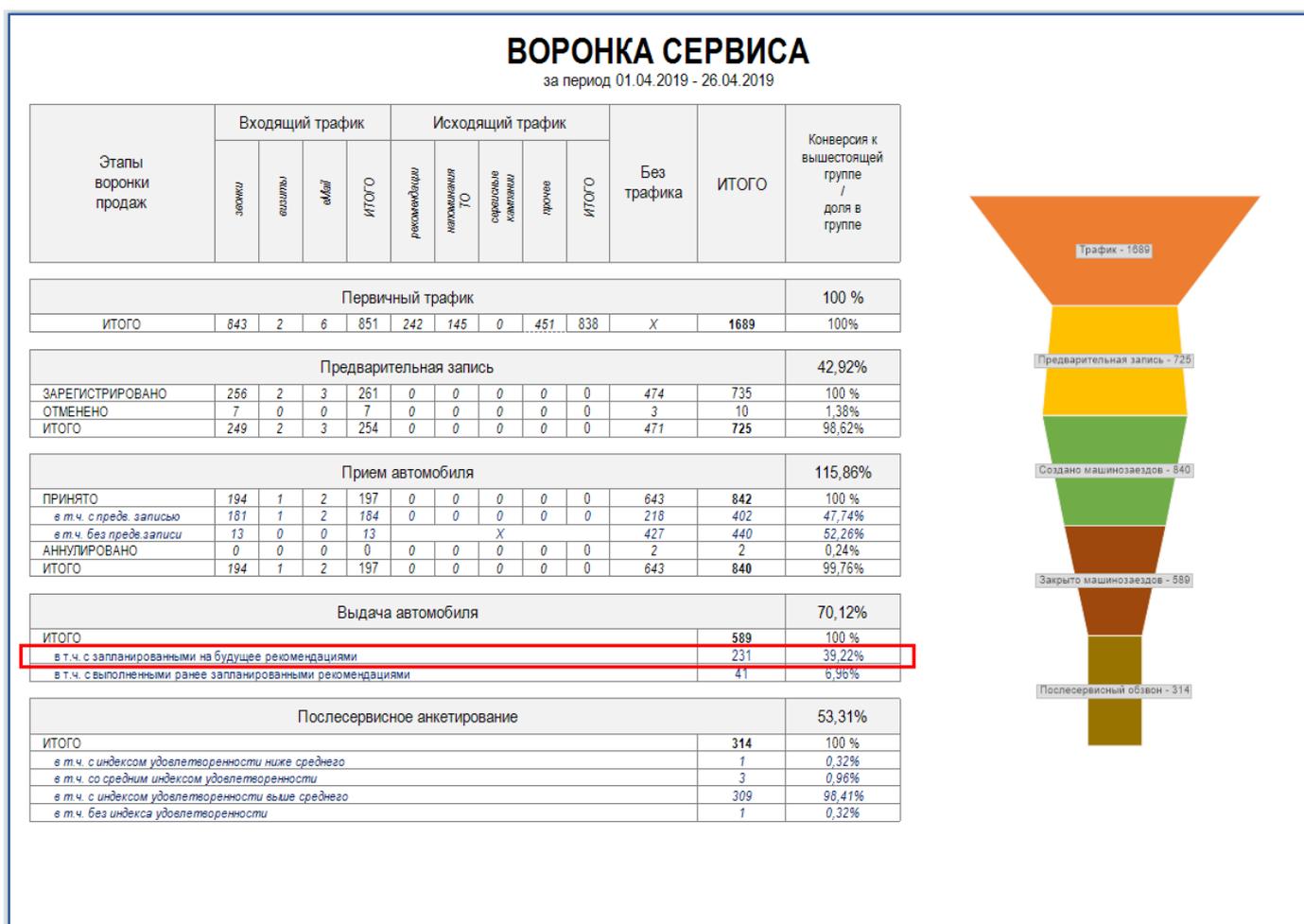
Баллов:1

Аудитор проверяет еженедельный отчет по учету количества заказ-нарядов с рекомендациями относительно общего количества заказ-нарядов. Отчет при аудиторе выгружает/распечатывает из DMS/SRM в online-режиме руководитель отдела сервиса или ответственный сотрудник. Проверяется факт ведение отчетности по заказ-нарядам с рекомендациями. Более подробные требования представлены в файле "PPS Аудит. Воронка Сервиса".

ВНИМАНИЕ: Все отчеты должны формироваться в DMS/CRM. Формирование отчета происходит непосредственно при аудиторе.

\* - Если есть подтверждение начала реализации данного пункта (ТЗ, тест-версии и т.д.), то пункт в 1-ой волне засчитывается полностью.

На данный момент требуемый показатель отображается в отчете «Воронка сервиса» в следующем виде:



Перечень документов с созданными (или НЕ созданными) рекомендациями также может быть отображен в основном журнале с помощью соответствующих фильтров:

№.НР	Создан	Статус	Метки	Вид ремонта	Марка	Модель	Рекомендации созданы	Владелец	VIN номер	Гос. номер	Цех	Мастер	НЧ	Работы	Детали	Итого	Оплачено	CSI
105344	22.04.2019	Закрыт	K		Mercedes-Benz	GLC 200 4MATIC	Ант...		WDCS	38 00	Слесарный цех	Рыль А.В.	1,80	3 100,00	0,00	3 100,00	3 100,00	
105331	22.04.2019	Закрыт	K		Mercedes-Benz	GLK 220 CDI 4MATIC	Гон...		WDCS	75 09	Слесарный цех	Рыль А.В.	1,40	1 856,00	0,00	1 856,00	1 856,00	9,80
105320	21.04.2019	Закрыт	K		Mercedes-Benz	S 500 4MATIC Saloon long	Кур...		WDCS	17 X18	Слесарный цех	Симаганов В.В.	1,00	1 450,00	0,00	1 450,00	1 450,00	
105318	21.04.2019	Закрыт	K		Mercedes-Benz	GLK 220 CDI 4MATIC	Ива...		WDCS	78 C7	Слесарный цех	Рыль А.В.	2,30	2 915,00	29 029,25	31 944,25	31 944,25	
105308	20.04.2019	Кредит	K		Mercedes-Benz Vans	Sprinter Classic	Икар...		WDBE	11 01	Мойка	Каменщиков А.Н.	1,80	768,60	0,00	768,60	0,00	

**5.5.5. Дает ли DMS/CRM возможность учета общего количества выданных рекомендаций и выполненных рекомендаций из ранее выданных?**

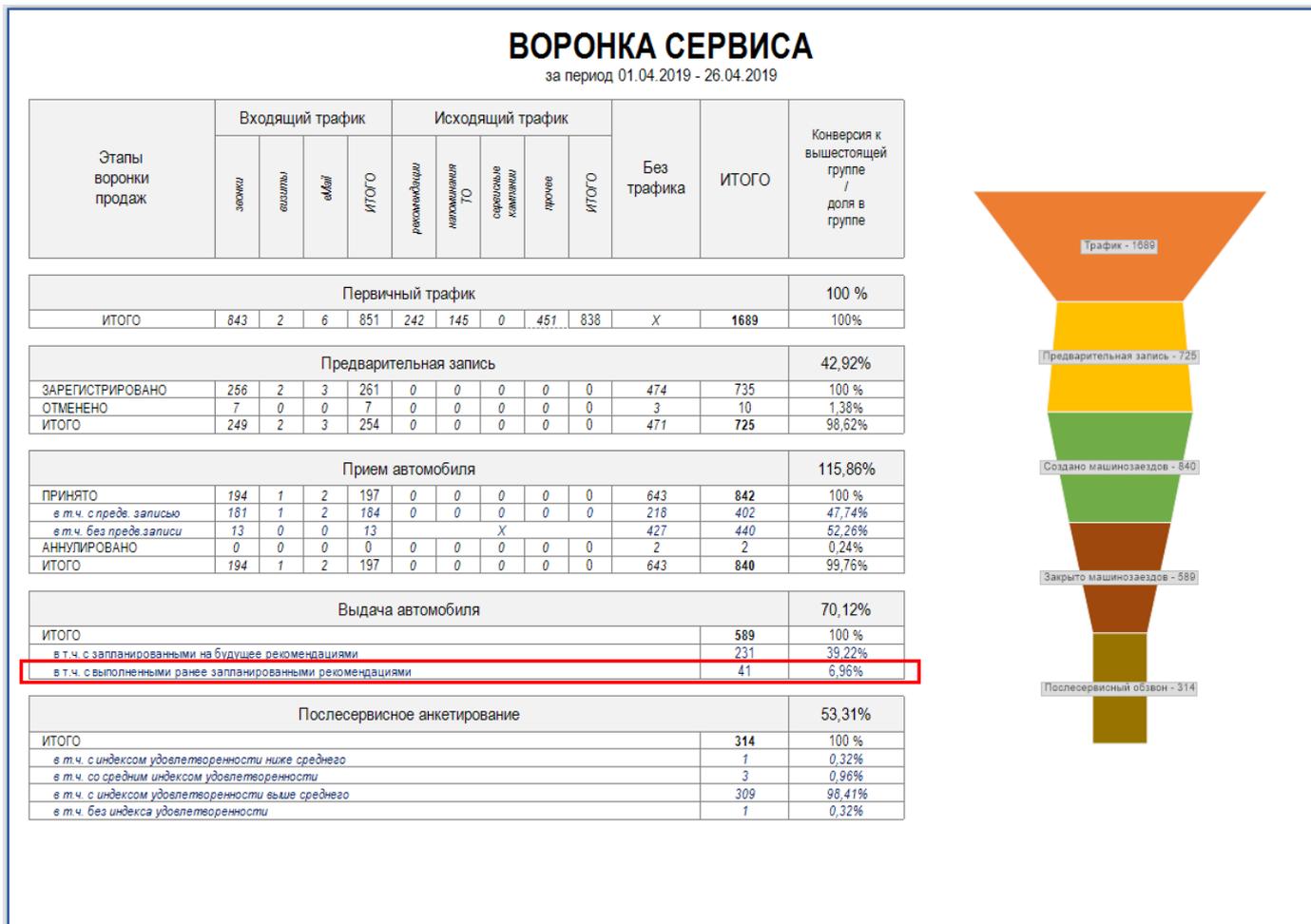
Баллов: 1.6

Аудитор проверяет еженедельный отчет по фиксации выданных и выполненных рекомендаций из ранее выданных. Отчет при аудиторе выгружает/распечатывает из DMS/SRM в online-режиме руководитель отдела сервиса или ответственный сотрудник. Проверяется наличие и ведение отчетности. Форма отчета (Отчет №3, проценты указаны справочно) представлена в файле "PPS Аудит. Воронка Сервиса".

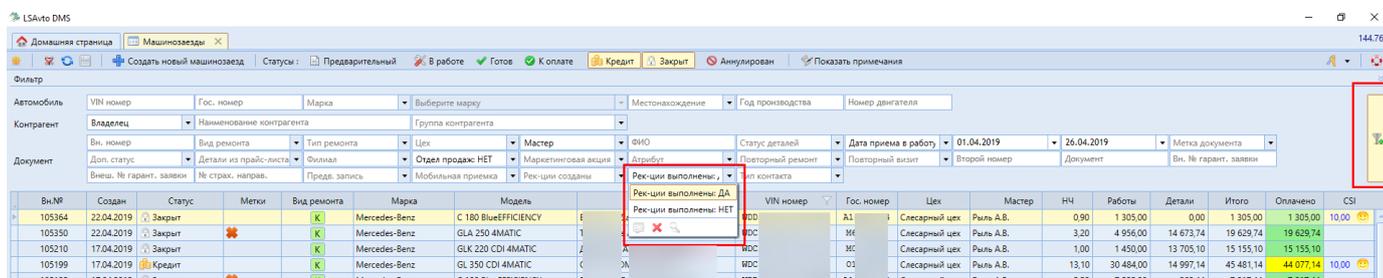
ВНИМАНИЕ: Все отчеты должны формироваться в DMS/CRM. Формирование отчета происходит непосредственно при аудиторе.

\* - Если есть подтверждение начала реализации данного пункта (ТЗ, тест-версии и т.д.), то пункт в 1-ой волне засчитывается полностью.

На данный момент требуемый показатель отображается в отчете «Воронка сервиса» в следующем виде:



Перечень документов с выполненными из ранее запланированных рекомендаций также может быть отображен в основном журнале с помощью соответствующих фильтров:



Для анализа работ по ранее сделанным рекомендациям также существуют следующие отчеты:

**ОТРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ**

Валюта: RUR  
 Тип даты: Дата реализации  
 Период: 01.04.2019 - 30.04.2019

Машинозаезд	VIN номер	Марка	Модель	Итого		В том числе по ранее сделанным рекомендациям	
				НЧ	Сумма	НЧ	Сумма
72472	WDC	Mercedes-Benz	GLS 350 d 4MATIC	0,00	4 122,20	0,00	0,00
96532	JTEE	Toyota	Land Cruiser 200	2,00	976,00	0,00	0,00
98775	WDC	Mercedes-Benz	GLE 400 4MATIC Coupe	1,30	2 000,00	0,00	0,00
98795	4JG2	Mercedes-Benz	R 320 CDI 4MATIC (длинная б	2,30	39 000,00	0,00	0,00
100254	WDC	Mercedes-Benz	GLK 250 4MATIC	6,10	24 366,10	2,60	14 683,30
100804	WDC	Mercedes-Benz	GLC 200 4MATIC	2,50	2 715,00	0,00	0,00
101762	WDC	Mercedes-Benz	GLS 350 d 4MATIC	2,50	79 950,00	0,00	0,00
102109	WDC	Mercedes-Benz	S 500 Sedan long	14,40	88 906,82	10,00	69 925,44
102327	WDC	Mercedes-Benz	GLC 300 4MATIC Coupe	0,60	25 422,78	0,00	0,00
102346	WDC	Mercedes-Benz	GLE 350 d 4MATIC Coupe	1,00	2 500,00	0,00	0,00
102448	WDC	Mercedes-Benz	ML 350 BlueTEC 4MATIC / GLE	0,00	1 060,00	0,00	0,00
102494	WDC	Mercedes-Benz	GLS 350 d 4MATIC	0,00	2 160,00	0,00	0,00
102497	WDC	Mercedes-Benz	S 500 4MATIC Saloon long	9,00	11 790,00	6,30	9 135,00
102562	XW8	VW	Passat	1,00	1 525,00	0,00	0,00
102616	WDC	Mercedes-Benz	GL 400 4MATIC	7,70	61 317,89	0,00	0,00
102636	WDC	Mercedes-Benz	E 400 4MATIC Coupe	0,90	16 317,52	0,00	0,00
102647	JTNE	Toyota	Camry	8,20	34 465,00	0,00	0,00
102880	WDC	Mercedes-Benz	GLC 200 4MATIC	1,00	0,00	0,00	0,00
102923	XDN	Mercedes-Benz	Var Sprinter	2,90	43 458,59	0,00	0,00
102950	WDC	Mercedes-Benz	GLC 250 d 4MATIC Coupe	4,40	53 615,58	0,00	0,00

# 6. Сервисный консультант

6.1.2. Информировать ли сотрудник сервиса (сервисный консультант, специалист по согласованию, и т.д.) клиента об этапах ремонта и степени готовности автомобиля?

Баллов: 0.6

Аудитор проводит наблюдение и запрашивает у дилерского центра несколько записей звонков клиенту. Оцениваются ремонты продолжительностью от 2 дней и более. В предоставляемых звонках должна быть не информация о том, что автомобиль готов и его можно забрать, клиенту должна быть предоставлена детальная информация о ходе и всех этапах ремонта.

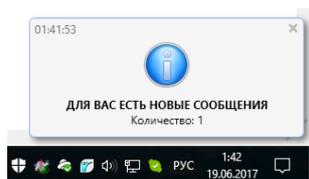
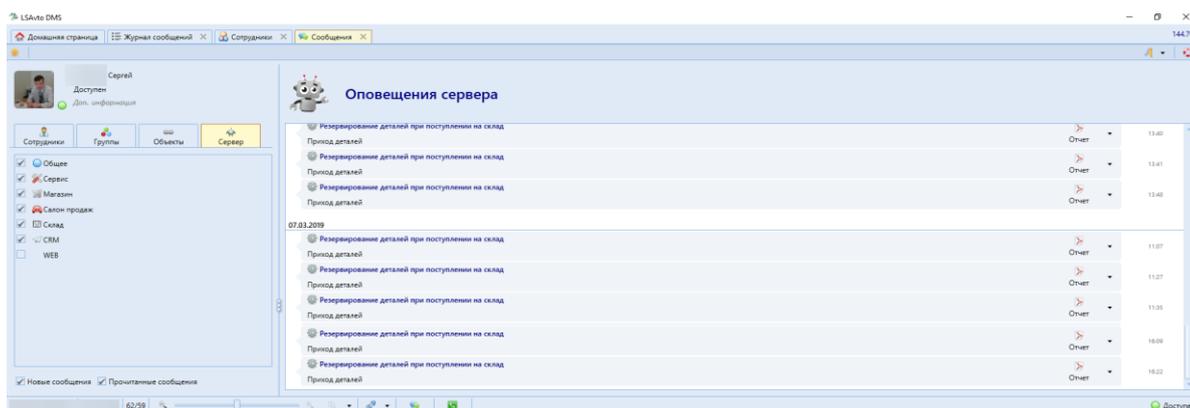
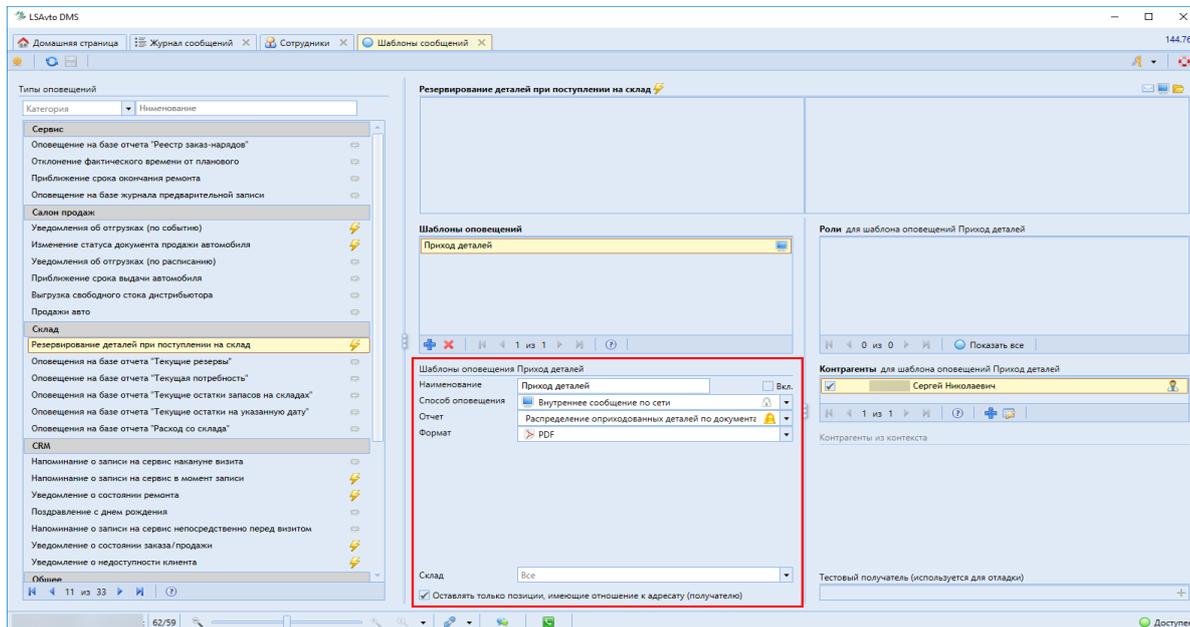
LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Сотрудник сервиса имеет возможность отправить клиенту в любой момент SMS уведомление, используя предварительно настроенный шаблон (лучше настраивать несколько, каждый для отдельной ситуации) и/или произвольный текст.

Время (ИЧ)	Статус	Базовая цена	Сумма скидки	Итоговая сумма	Исполнитель
0.20		2 850.00	20.00%	114.00	456.00 Петров М.В.
0.50		2 850.00	20.00%	285.00	1 140.00 Петров М.В.
0.10		2 850.00	20.00%	57.00	228.00 Петров М.В.
0.80		2 850.00	20.00%	456.00	1 824.00 Петров М.В.
0.20		2 850.00	20.00%	114.00	456.00 Петров М.В.
0.50		610.00	20.00%	61.00	244.00 Каменищев А.Н. Зуйков И.Г.

Время (ИЧ)	Статус	Базовая цена	Сумма скидки	Итоговая сумма	Исполнитель
0.10		2 400.00	20.00%	48.00	192.00 Петров М.В. Черное М.Е.
0.20		2 400.00	0.00%	0.00	480.00 Петров М.В. Черное М.Е.
0.70		2 400.00	0.00%	0.00	1 680.00 Черное М.Е.
1.70		2 400.00	20.00%	816.00	3 264.00 Ершов А.В.
0.30		2 400.00	20.00%	144.00	576.00 Ершов А.В.

- Сотрудник сервиса может получать уведомления после завершения обработки очередного поступления складом о документах, все детали которых получили статус «В резерве» и может уведомить клиента либо о начале ремонта, либо (если автомобиль у клиента а машинозаезд имеет статус «предварительный») пригласить клиента для выполнения запланированных работ. Уведомление может быть либо -письмо на Email сотрудника, либо - внутреннее всплывающее уведомление в системе:



### РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОПРИХОДОВАННЫХ ПО ДОКУМЕНТУ 40672 ДЕТАЛЕЙ

Поставщик ООО "ИКСОРА" Дата поступления 06.03.2019 0:00:00  
Накладная И-202261 ID поступления 40672

Сервис		Инна Александровна		Слесарный на Сормовском		Ехалов А.С.	
140404	R15126	Подшипник ступицы SNR/NTN MERCEDES-BENZ- M-CLASS W163 ML230-320 98-05	1,00	шт.	Знобишин А.С.		
		перенесено из 119890					
Магазин		Алексей Вадимович		Тулупова Н.С.		Тулупова Н.С.	
82679	1667202	Опора шаровая пер ниж LEMFORDER	2,00	шт.			
		Алексей Александрович		Митричев С.А.		Митричев С.А.	
82842	IB153181	Колодки задние Iberis на Sprinter	1,00	шт.			
	1987473007	Датчик износа тормозных колодок Sprinter	2,00	шт.			

Внешний вид отчета – полностью настраиваемый под конкретные пожелания пользователя. Зеленым отмечены документы, по которым нет иных неполученных деталей (если такие еще имеются, цвет – желтый).

#### 6.1.4. Владеет ли сервисный консультант информацией об автомобиле клиента в полном объеме?

Баллов: 0.3

Аудитор присутствует при приеме и выдаче автомобиля и общении клиента с СК, проводит наблюдение и фиксирует свои комментарии. Сервисный консультант готов предоставить всю необходимую информацию по автомобилю клиента, знает, какие работы были выполнены и в процессе приемки автомобиля владеет информацией о рекомендациях по итогам предыдущих визитов, готов дать советы по эксплуатации, а также рекомендации по текущему визиту.

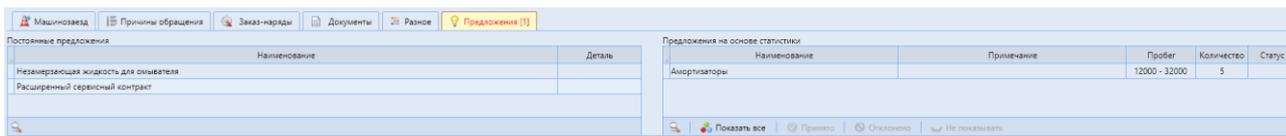
LSAvto DMS помогает в данной ситуации следующим образом:

- Удобная быстрая навигация по истории ремонта автомобиля
- При создании машинозаезда на автомобиль, имеющий запланированные, но невыполненные рекомендации, система выводит уведомление об их наличии.
- В шапке машинозаезда в данных по автомобилю присутствует дополнительный индикатор:

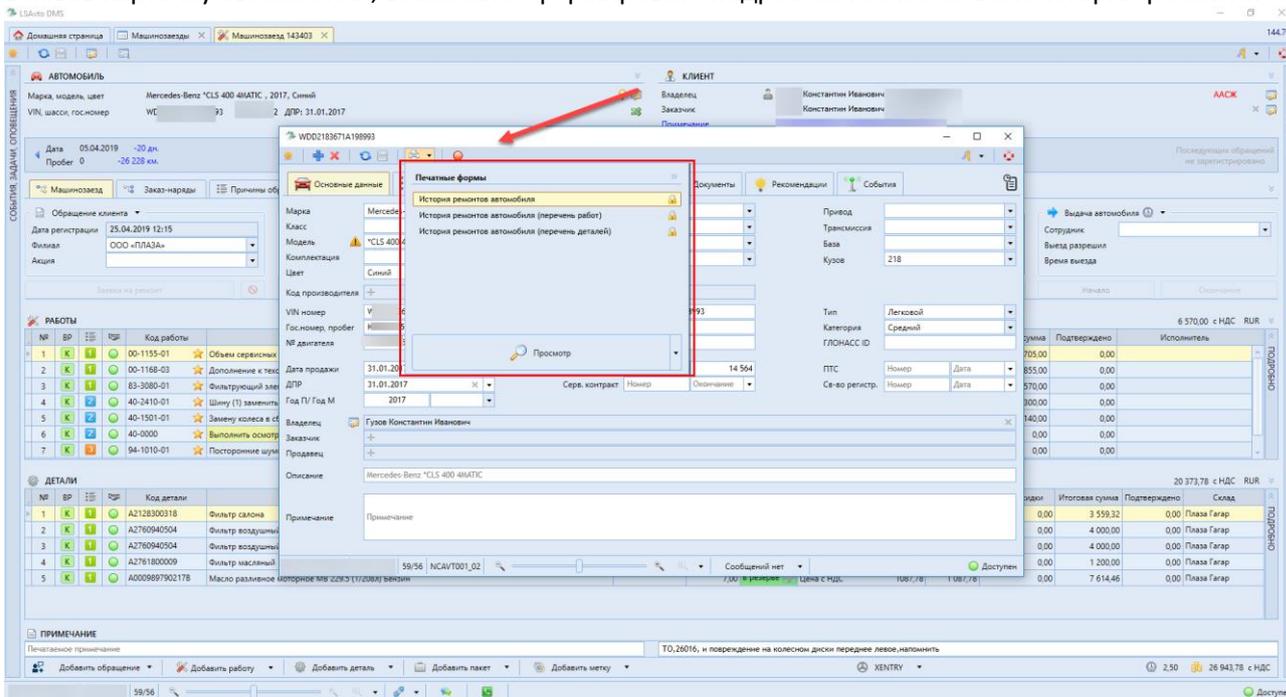


- Имеется интеллектуальный механизм автоматических рекомендаций, уведомляющий сервисного консультанта о повышенном риске поломки того или иного узла данного автомобиля. Прогноз основывается на текущих значениях модели/пробега и имеющейся статистике ремонта аналогичных автомобилей с аналогичными пробегами. Клиенту рекомендуется выполнить диагностику данного узла с объяснением причин данной рекомендации.

Подробное описание: <http://help.logicstars.ru/index.html?serviceautoselloffers.htm> и [http://help.logicstars.ru/index.html?nssfc071\\_01.htm](http://help.logicstars.ru/index.html?nssfc071_01.htm)



- Вызвав карточку автомобиля, возможно сформировать подробный отчет по всей истории ремонта:



### 6.2.1. Внедрена ли в дилерском центре мотивационная программа по индивидуальному значению CSI-индекса для сервисных консультантов?

Баллов: 0.3

Аудитор проверяет внутренний документ/ приказ/ распоряжение и делает фото документа, подтверждающего наличие мотивационной программы по индивидуальному значению CSI-индекса для сервисных консультантов.

LSAvto DMS позволяет учитывать индекс CSI и формировать различные отчеты, в том числе, для оценки среднего значения CSI в разрезе сотрудников:

**ИНДЕКС CSI ПО СОТРУДНИКАМ**

Валюта: RUR  
 Тип даты: Дата реализации  
 Период: 01.04.2019 - 03.04.2019  
 Марка автомобиля: Mercedes-Benz

№	Кто принял	Мастер	Статус	Сумма	Владелец	Автомобиль	CSI
	Пинчук А.В.					Оценок: 8	10,00
	Федулов М.О.					Оценок: 6	9,33
102448		Симаганов В.В.	Закрывает	58 689,46	андровна	Mercedes-Benz ML 350 BlueTEC 4MATIC / GLE 350 d 4	10,00
104565		Симаганов В.В.	Закрывает	91 397,00	ндреевич	Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC	10,00
104581		Симаганов В.В.	Закрывает	20 274,95	адимировна	Mercedes-Benz GLK 220 CDI 4MATIC	8,00
104554		Симаганов В.В.	Закрывает	39 820,72	оплаевна	Mercedes-Benz ML 350 4MATIC	10,00
104541		Симаганов В.В.	Закрывает	5 086,00	имировна	Mercedes-Benz GLC 250 d 4MATIC Coupe	10,00
104540		Симаганов В.В.	Закрывает	6 980,00	имович	Mercedes-Benz GLE 350 d 4MATIC Coupe	8,00
	Хайрушев Н.У.					Оценок: 4	10,00

LSAvto DMS

Фильтр: Автомобиль: VIN номер, Гос. номер, Марка. Владелец: Наименование контрагента, Группа контрагента.

Вы.№Р	Создан	Статус	Метки	Вид ремонта	Марка	Модель	Владелец	VIN номер	Гос. номер	Цех	Мастер	НЧ	Работы	Детали	Итого	Оплачено	CSI	
104717	05.04.2019	Закрывает	Гарантия	K B	Mercedes-Benz	ML 350 BlueTEC 4MATIC / GLE	андровна	WDC	2	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	4,20	7 455,00	2 402,00	9 857,00	9 857,00	10,00
104690	04.04.2019	Готов	Закрывает	K F B	Mercedes-Benz	GLC 220 d 4MATIC	ирович	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	2,60	10 974,38	19 113,33	30 087,71	27 177,7	9,40
104660	03.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	GLC 200 4MATIC	евич	WDC	2	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	11,00	8 112,60	7 842,00	15 954,60	15 954,60	10,00
104629	02.04.2019	В работе	Клиент	F B	Mercedes-Benz	E 200 Sedan	вна	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	4,00	8 750,00	0,00	8 750,00	0,00	7,00
104626	02.04.2019	Закрывает	Клиент	F B	Mercedes-Benz	GLS 350 d 4MATIC	евич	WDC	1	4	Слесарный цех	Захаров А.С.	1,20	1 750,00	17 434,87	19 184,87	0,00	7,00
104624	02.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	GLC 250 d 4MATIC Coupe	илович	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	3,10	7 435,00	18 235,64	25 670,64	25 670,64	10,00
104622	02.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	GLK 300 4MATIC BlueEFFICIEN	евич	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	3,00	3 982,00	0,00	3 982,00	3 982,00	10,00
104613	02.04.2019	Закрывает	Клиент	K F	Mercedes-Benz	GLS 350 d 4MATIC	евич	WDC	2	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	5,60	10 682,00	42 046,97	52 728,97	49 248,0	10,00
104612	02.04.2019	Закрывает	Клиент	K F	Mercedes-Benz	GLC 250 d 4MATIC	евич	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	10,80	25 705,00	85 123,78	110 828,78	38 459,3	10,00
104602	02.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	ML 350 4MATIC	евич	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	0,30	855,00	57 050,00	57 905,00	57 905,00	10,00
104591	01.04.2019	Закрывает	Клиент	K F B	Mercedes-Benz	GLC 250 d 4MATIC Coupe	на	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	3,80	6 596,00	18 032,54	24 628,54	23 628,5	10,00
104583	01.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	GLC 300 4MATIC Coupe	ировна	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	1,20	1 800,00	0,00	1 800,00	1 800,00	10,00
104582	01.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	C 180 Sedan	евич	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	9,00	15 845,50	32 060,42	47 905,92	47 905,9	10,00
104581	01.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	GLK 220 CDI 4MATIC	ировна	WDC	2	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	3,20	4 220,00	16 054,95	20 274,95	20 274,9	8,00
104565	01.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	GLS 350 d 4MATIC	евич	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	4,20	7 155,00	84 242,00	91 397,00	91 397,0	10,00
104560	01.04.2019	Закрывает		K	Mercedes-Benz	GLC 250 d 4MATIC Coupe	евич	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	2,20	4 596,00	20 279,87	24 875,87	24 875,8	10,00
104559	01.04.2019	В работе	Клиент	K F	Mercedes-Benz	ML 350 BlueTEC 4MATIC / GLE	инова	WDC	1	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	8,30	18 348,00	15 864,00	34 212,00	0,00	10,00
104429	28.03.2019	Закрывает	Клиент	K F B	Mercedes-Benz	C 180	инова	WDC	2	4	Слесарный цех	Симаганов В.В.	6,60	12 950,00	13 697,24	26 647,24	3 350,0	10,00

LSAvto DMS

АВТОМОБИЛЬ: Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC, 2016, Полнопр. белый металл.

КЛИЕНТ: Владелец: Александр Андреевич, Заказчик: Александр Андреевич

Дата: 09.11.2018, Пробег: 50 452

**104565** К Закрывает

CSI 10,00 все устроило

Послесервисная анкета

1. Есть ли у Вас замечания после визита? 10
2. Насколько Вы удовлетворены комфортом зоны ожидания? 10
3. Насколько Вы удовлетворены знаниями и внимательностью сервисного консультанта к Вашим пожеланиям? 10
4. Насколько Вы удовлетворены соразмерностью стоимости выполненных работ уровню сервиса? 10
5. Насколько Вы удовлетворены временем затраченным на выполнение работ? 10
6. Насколько Вы остались довольны процессом выдачи автомобиля и разъяснением выполненных работ? 10
7. Подскажите, пожалуйста, вас не обделили вниманием во время посещения нашей СТОА? Да Нет

00-0104-00 Экспресс-мойка с применением мощных средств без протирки

LSAvto DMS

Марки автомобилей

Код	Наименование	Значок	Дополнительные параметры Mercedes-Benz
51	Mercedes-Benz	✓	Наименование марки в первичке Mercedes-Benz
52	Mercedes-Benz Vans	✓	Индекс удовлетворенности ниже среднего при Happy Index менее 3
1	Acura	✓	Индекс удовлетворенности выше среднего при Happy Index более 7

Корр. коэффициент для импорта данных из Audatex 10

## 6.2.2. Внедрена ли в дилерском центре мотивационная программа по продаже аксессуаров для сервисных консультантов?

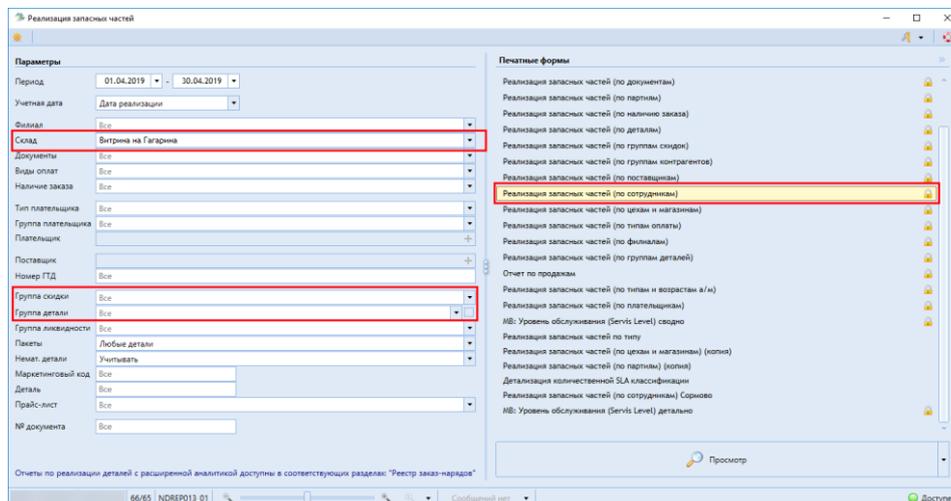
Баллов: 0.3

Аудитор проверяет документы и делает фото документации или ДМС, подтверждающее наличие мотивационной программы по продаже аксессуаров для сервисных консультантов.

Более подробная информация представлена в брошюре "PPS Аудит. Маркетинг сервиса".

LSAvto DMS позволяет учитывать реализацию всех материальных ценностей с любой имеющейся в системе аналитикой.

Для определения принадлежности ТМЦ к категории «Аксессуары» может быть использована группа детали, группа скидки или склад.



**РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ (ПО СОТРУДНИКАМ)**

Период: 01.04.2019 - 30.04.2019  
 Учетная дата: Дата реализации  
 Склад: Витрина на Гагарина  
 Детали из состава пакетов: Любые детали  
 Нематериальные детали: Учитывать

Дата	Ассортимент	Количество	Себестоимость		Продажная цена		Маржа		
			без НДС	с НДС	без НДС	с НДС	без НДС	с НДС	% наценки
<b>Волков Е.В.</b>									
	3	3,00			3 550,68	3 550,68			
Продажа через магазин	3	3,00			3 550,68	3 550,68			
<b>Шеболов А.Н.</b>									
	3	3,00			63 496,44	68 807,74			
Продажа через магазин	3	3,00			63 496,44	68 807,74			
<b>Крашенинников С.О.</b>									
	2	2,00			42 080,83	49 655,38			
Продажа через заказ-наряд	2	2,00			42 080,83	49 655,38			
<b>Валевин И.В.</b>									
	1	1,00			60 474,58	71 360,00			
Продажа через заказ-наряд	1	1,00			60 474,58	71 360,00			
<b>Афиногенов А.С.</b>									
	2	2,00			7 692,22	7 692,22			
Продажа через магазин	2	2,00			7 692,22	7 692,22			
<b>ИТОГО</b>	<b>11</b>	<b>11,00</b>			<b>177 234,75</b>	<b>201 066,02</b>			

# 7. Маркетинг сервиса

## 7.5.2. Внедрена ли в дилерском центре мотивационная программа по продаже аксессуаров для продавцов запасных частей и аксессуаров?

Баллов: 0.5

Аудитор проверяет документы, делает фото документации или ДМС, подтверждающее наличие мотивационной программы по продаже аксессуаров для продавцов запасных частей и аксессуаров.

Более подробная информация представлена в брошюре "PPS Аудит. Маркетинг сервиса".

Аналогично предыдущему пункту.

## 7.7.1 Ведется ли журнал выдачи подменных автомобилей в соответствии с требованиями МБР?

Баллов: 0.5

В соответствии с актуальными требованиями ДИСТРИБЬЮТОРА сервисный центр ведет журнал (в бумажном или в электронном виде) выдачи подменных автомобилей, в котором фиксируется модель и VIN-номер автомобиля, ФИО клиента, которому предоставлен автомобиль, а также номер заказ-наряда. Период и причина использования подменного автомобиля должны быть подтверждены данными об обращении Клиента (заявке) из какой-либо системы (VEGA/EVA, DMS и т.д.).

В LSAVTO DMS имеется журнал учета подменных автомобилей. В большинстве случаев он совмещен с журналом учета проводимых отделом продаж тест-драйвов. Предварительно определяется перечень автомобилей, доступных для использования в качестве подменного и/или для тест-драйва. При создании новой записи в журнале, отображаются все доступные для сервиса подменные автомобили с запланированным графиком загрузки во всех документах на 7 дней вперед. Допустимо планирование длительной (на несколько дней) эксплуатации подменного автомобиля.

The screenshot shows the LSAVTO DMS interface for client '101022'. The main window displays a 'Задачи' (Tasks) section with a table of tasks. Below it, there are sections for 'ВХОДЯЩИЙ ТРАФИК' (Incoming Traffic), 'МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ' (Location), 'ОПРОСЫ' (Surveys), and 'ОПОВЕЩЕНИЯ' (Notifications). A red box highlights the 'ПОДМЕННЫЕ АВТОМОБИЛИ' (Replacement Vehicles) section, which contains a table with columns: 'Начало' (Start), 'Окончание' (End), 'Автомобиль' (Vehicle), and 'Статус' (Status). The table shows one entry: '29.04.2019 13:30' to '29.04.2019 14:00' for 'Mercedes-Benz GLS 350 d 4MATIC Черный обсидиан' with status 'Запланирован' (Planned).

The screenshot shows the LSAVTO DMS interface with a list of documents and a table of replacement vehicles. The table has columns: 'Документ' (Document), 'Тип поездки' (Trip Type), 'Дата с' (Date from), 'Дата по' (Date to), 'ФИО контактного' (Contact Name), 'Телефон контрагента' (Contractor Phone), 'Автомобиль' (Vehicle), 'Гос. номер' (License Plate), 'Договор' (Contract), 'Сотрудник' (Employee), 'Статус' (Status), 'Пробег на начало' (Mileage at start), 'Пробег на окончании' (Mileage at end), and 'Примеч.' (Remarks). The table lists various test drives and replacement vehicles, including Mercedes-Benz models like GLS 350 d 4MATIC, GLS 63 4MATIC, A 200, GLA 250 4MATIC, and GLC 300 4MATIC.

# 8. Выдача автомобиля

## 8.1.1. Готовы ли документы к выдаче в согласованное время?

Баллов: 0.5

Аудитор проверяет готовность документов к согласованному времени. Документы должны быть распечатаны к визиту клиента.

Вопрос, конечно, организационный, но LSAVTO DMS может помочь не забыть подготовить документы, направив ответственному сотруднику уведомление за 15 минут (по умолчанию) до согласованного с клиентом срока выдачи автомобиля.

Для этого необходимо настроить соответствующий шаблон уведомления:

Шаблоны сообщений

Типы оповещений

Категория

Наименование

**Сервис**

- Оповещение на базе отчета "Реестр заказ-нарядов"
- Отклонение фактического времени от планового
- 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
- Продажи авто

**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
- Уведомление о состоянии заказа/продажи

Приближение срока окончания ремонта

[datetime] - дата и время запланированного окончания ремонта  
[document\_number] - номер заказ-наряда  
[car\_descr] - марка, модель и гос.номер автомобиля  
[client\_descr] - описание клиента

Шаблоны оповещений

Новый шаблон

Роли для шаблона оповещений Новый шаблон

Контрагенты для шаблона оповещений Новый шаблон

Сергей Николаевич

Тестовый получатель (используется для отладки)

Напоминать за (минут) 15

Журнал сообщений

СФОРМИРОВАННЫЕ УВЕДОМЛЕНИЯ

ID сообщения

Сервис

Приближение срока окончания ремонта

Дата создания с...

Дата создания по...

АДРЕСАТЫ

Клиент

Способ доставки

Дата отправки с...

Дата отправки по...

Только неотправленные

ID	Категория	Тип	Шаблон	Дата создания	
27770	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	26.01.2019 10:46	
27769	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	26.01.2019 10:45	
27741	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27740	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27739	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27738	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27737	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27736	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27735	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27734	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27733	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27732	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	
27731	Сервис	Приближение срока окончания ремонта	Новый шаблон	25.01.2019 19:45	

Получатель

Назначение

Дата отправки

Получено (GMT)

Доп.инфор

Сергей Николаевич

8:4

25.01.2019 19:45

25.01.2019 16:45

Ожидаемое окончание ремонта: 20:00  
Автомобиль: Иларий Федорович  
Владелец: Иларий Федорович  
Заказ-наряд: 138817



### 8.1.3. Зарезервирован ли временный ресурс сервисного консультанта для выдачи автомобилей клиентам?

Баллов: 1

Аудитор делает фото экрана ДМС с графиком работы сервисного консультанта, подтверждающие факт наличия зарезервированного ресурса для выдачи автомобилей клиентам. На вышеперечисленные периоды времени возможность записи должна быть заблокирована.

Резервирование времени сервисного консультанта для выдачи автомобиля в LSAVTO DMS имеется:

The screenshot shows the 'Планирование ресурсов' (Resource Planning) section for a service appointment on 29.04.2019 at 14:30. A calendar view for April 2019 highlights the 29th. Below it, a table shows time slots reserved for staff members:

Staff	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00
Седов С.Е.	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Петров Д.В.	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Мартынов А.А.	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00

The screenshot shows a resource planning timeline for April 29, 2019. A red box highlights a reserved time slot for 'Выдача автомобиля' (Car delivery) at 16:00. The timeline shows various activities and resource usage for staff members like Мартынов А.А., Петров Д.В., and Седов С.Е.

The screenshot shows a detailed reservation list for April 29, 2019. A red box highlights a reservation for 'Выдача автомобиля' at 16:00. The list includes columns for Time, Master, Client, Car, Category, Order, and Remarks.

Время	Мастер	Клиент	Автомобиль	Категории	Заказ-наряд	Примечание
13:15						
13:30	Мартынов А.А.	OC			143604 0,50 НЧ	установка радиатора и кондиционера запчасти свои. Валерий напомнить не надо
13:45	Седов С.Е.	OC			143463 4,10 НЧ	Выдача, доки у администраторов, после подписания отдать документы в отдел гарантии!!!!
14:00						
14:15	Петров Д.В.	Гаг			143591 0,50 НЧ	Соната. Осмотр подвески
14:30	Петров Д.В.	Кр			143382 1,70 НЧ	ТО лично напомнить не доступен
14:45						
15:00						
15:15						
15:30						
15:45						
16:00	Седов С.Е.	OC			143595 4,40 НЧ	ТО около 25000км, оставит на хранение по акции, заберет 11-12, о достоверности оповещен Анатолий для лиц работы запланированы на 03.05
16:00	Петров Д.В.	Кр			143382 1,70 НЧ	ТО лично напомнить не доступен
16:15						
16:45						
17:00	Петров Д.В.	Рус			142860 2,70 НЧ	ТО, 20000км, авто оставит до готовности, 30.04. день привезет резину для шиномонтажа, и вечером 30.04. заберет авто, напомнить доверенному лицу Александру, ДИМ КЛИЕНТ ПОПРОСИЛ ЧТОБЫ ТЫ ЕМУ УТРОМ ПОВЗВОНИЛ!
17:15						
17:30						
17:45	Петров Д.В.	СМ			143386 4,20 НЧ	

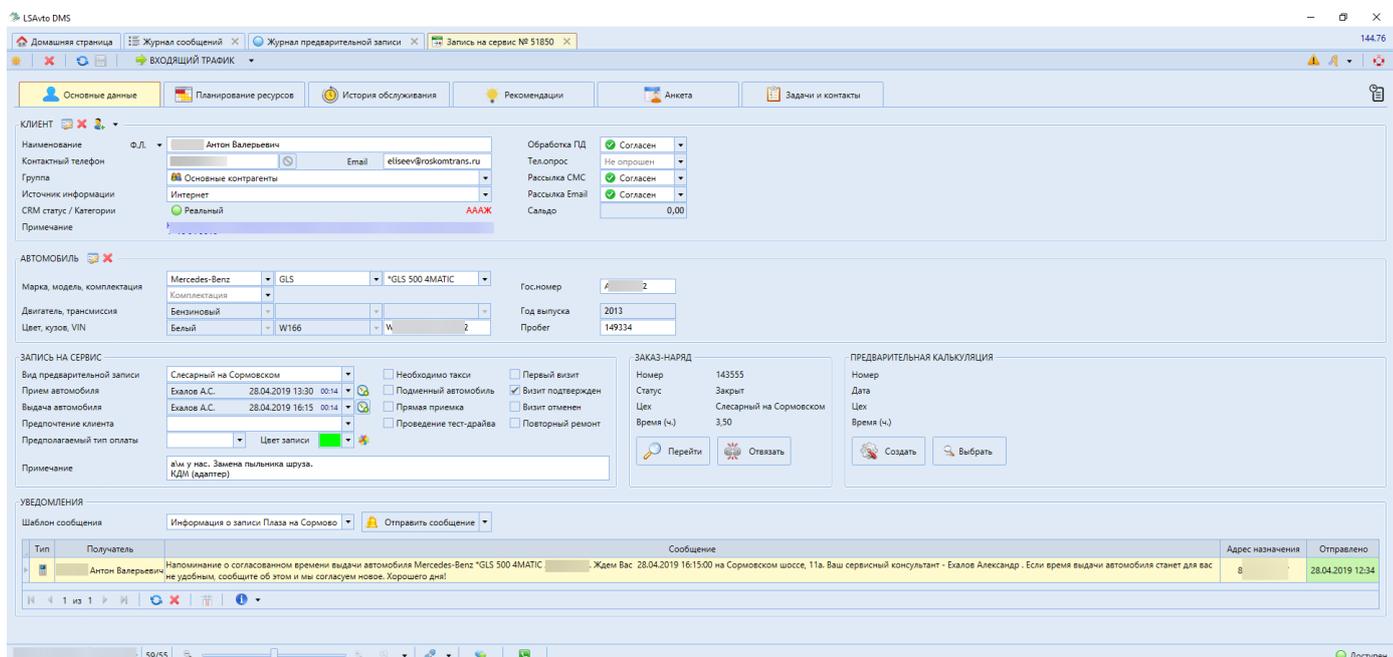
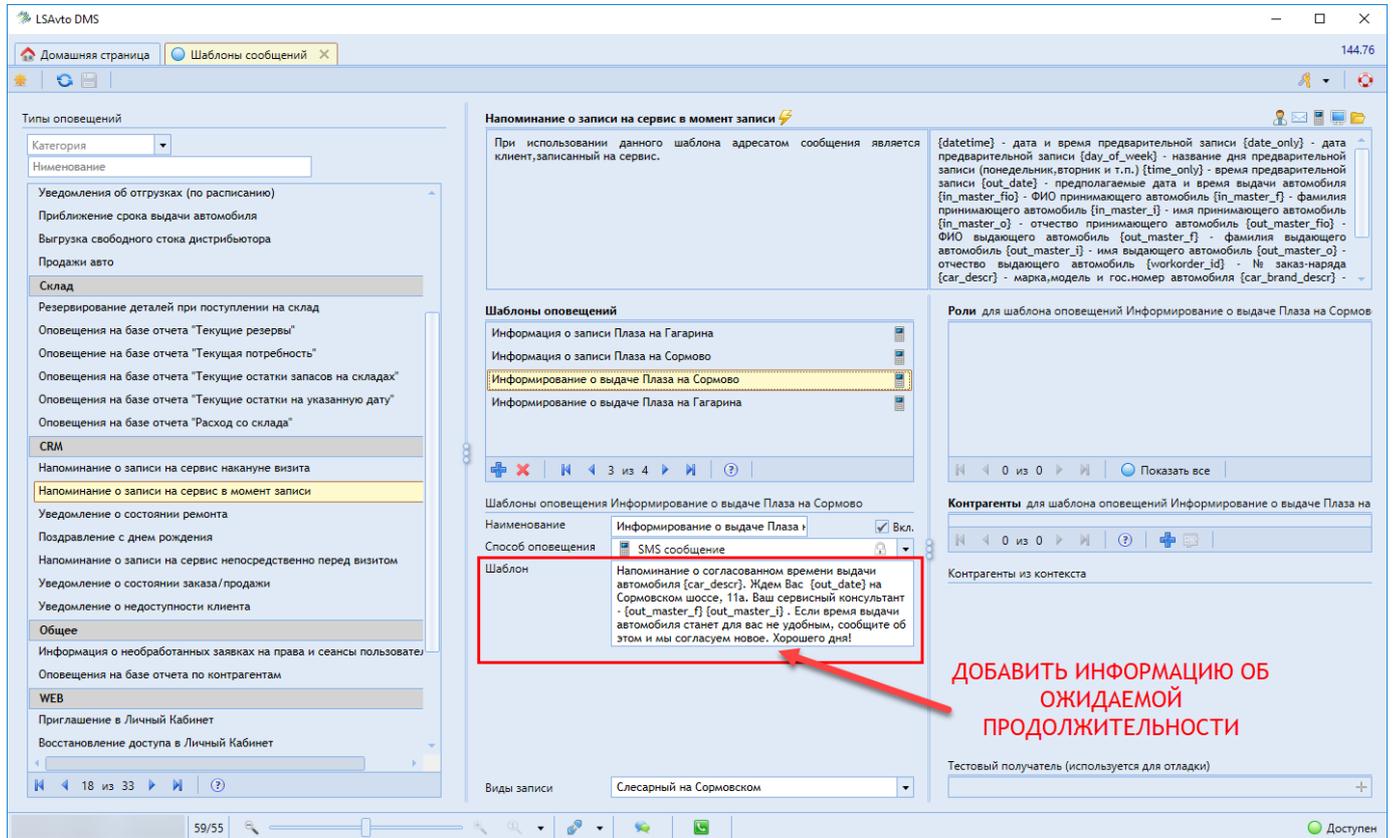
Запланированные для выдачи временные интервалы также выгружаются в AS Platform и делают недоступной запись на сервисного консультанта во время выдачи.

### 8.1.4. Проинформирован ли клиент о продолжительности процесса выдачи до его начала?

Баллов: 2

Аудитор запрашивает несколько аудиозаписей звонков о готовности автомобиля, и делает фотографию СМС в телефоне или ДМС. Клиент должен быть проинформирован о продолжительности выдачи во время звонка о готовности автомобиля.

Имеет смысл в шаблон SMS уведомления о согласованном времени выдачи автомобиля указать ожидаемую продолжительность процедуры:



### 8.3.2. Представлена ли клиенту информация о проведенных работах и замененных запасных частях?

Баллов: 0.5

Аудитор проводит наблюдение и делает видеозапись процесса выдачи автомобиля.

Клиенту предоставляется детальная информация о всех работах, которые были проведены при ТО, замененных запасных частях, а также даны рекомендации по дальнейшей эксплуатации автомобиля.

Рекомендуем повернуть/настроить печатную форму документа, выдаваемого клиенту по окончании ремонта. До сих пор не все Дилеры используют группировку работ/деталей по причинам обращения и печать отложенных рекомендаций. Пример подобной формы имеется в стандартных бланках LSAVTO DMS. Результат может выглядеть примерно таким образом:


Mercedes-Benz

**ЗАКАЗ-НАРЯД № 107169**  
№ клиента 3

**Собственник**  
ООО «Плаза»  
603137 г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, дом 230  
8: 00

**Доверенное лицо**  
Ш. в Андрей Николаевич

**Плательщик**  
ООО «Плаза»  
603137 г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, дом 230  
8: 00

**Автомобиль**  
Модель: \*CLA 200  
VIN: WDD1173431N514613  
№ двигателя: 27091031297261  
Пробег: 14  
Государственный номер: Б/Н  
Цвет: Белый  
Дата 1-ой регистрации: 15.05.2017

**СТОА**  
Выдал:  
Тип, номер СС: НЕТ  
Дата окончания СС: -  
Дата и время приёмки: 19.06.2017 10:50  
Дата и время начала ремонта: 19.06.2017 10:50  
Дата и время окончания ремонта: 19.06.2017 10:50  
Дата и время информирования клиента о готовности:  
Дата и время выдачи:

1. Причина обращения (заполняется со слов клиента):  
Установка наклеек "Гоночный трек"  
Заключение СТОА:

Работы				Стоимость за единицу	Норма времени	Скидка %	Стоимость со скидкой
Тип	№	Код	Наименование работы				
K	1	103 1002	Установка комплекта пленок	5 100,00	1,00	0,00	5 100,00
ИТОГО					1,00		5 100,00

Запчасти, Материалы				Стоимость за единицу	Количество	Скидка %	Стоимость со скидкой
Тип	№	Артикул	Наименование детали				
K	1	A1179890285	Комплект пленок, гоночный трек	24 634,15	1,00	0,00	24 634,15
ИТОГО					1,00		24 634,15

**Приблизительная стоимость работ, запчастей и материалов** 29 734,15

2. Причина обращения (заполняется со слов клиента):  
Спойлер крышки багажника установить  
Заключение СТОА:

Работы				Стоимость за единицу	Норма времени	Скидка %	Стоимость со скидкой
Тип	№	Код	Наименование работы				
K	2	88- 6402	Спойлер на крышке багажника дополнительно установить	2 450,00	0,60	0,00	1 470,00
ИТОГО					0,60		1 470,00

Запчасти, Материалы				Стоимость за единицу	Количество	Скидка %	Стоимость со скидкой
Тип	№	Артикул	Наименование детали				
K	2	A117793018828	Спойлер на крышку багажника	26 537,55	1,00	0,00	26 537,55
ИТОГО					1,00		26 537,55

**Приблизительная стоимость работ, запчастей и материалов** 28 007,55

<b>Общая стоимость работ</b>	6 570,00
<b>Общая стоимость запчастей и материалов</b>	51 171,70
<b>Общая стоимость работ, запчастей и материалов</b>	57 741,70
<b>Вид оплаты:</b> наличный <input type="checkbox"/> безналичный <input type="checkbox"/>	
<b>Время обслуживания (вкл. мойку автомобиля)</b>	1,60

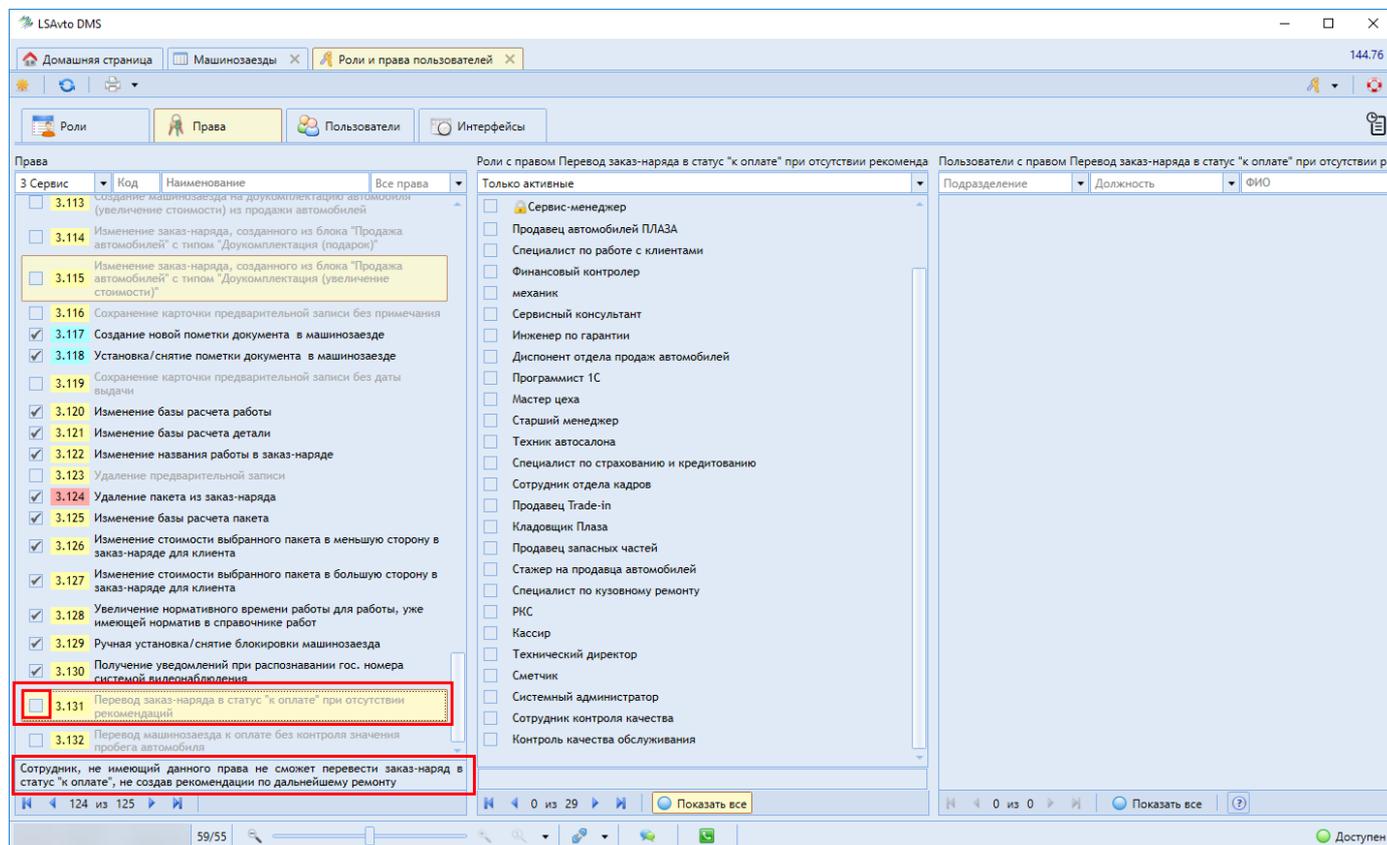
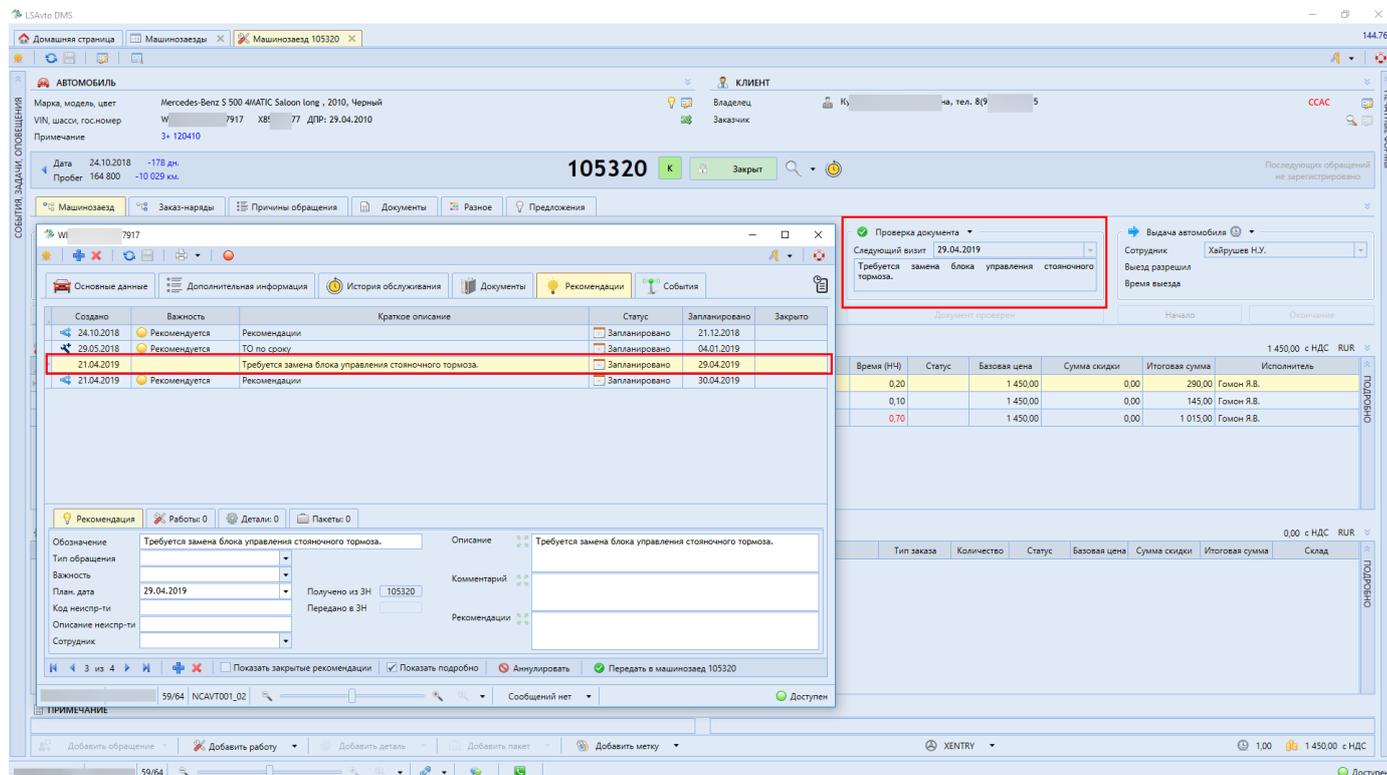
Подробнее: <http://help.logicstars.ru/index.html?servicereasons.htm>

### 8.3.5. Согласовывает ли сервисный консультант / S-Эксперт с клиентом предварительно следующий контакт (визит) по выданным рекомендациям?

Баллов: 0.7

Аудитор проводит наблюдение и делает аудиозапись общения клиента (или фотографию из ДМС) с сервисным консультантом / S-Экспертом. Сервисный консультант / S-Эксперт в процессе разговора должен согласовать предварительно с клиентом следующий контакт (визит) в случае наличия рекомендаций. Если предварительное согласование следующего контакта (визита) с клиентом не произошло, то оценка пункта - "0", пункт полностью не выполнен.

Имеется возможность запретить рядовому сервисному консультанту закрыть машиноезд без указания согласованной с клиентом даты следующего визита (с комментарием):



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для всех иллюстраций в данном документе были использованы реальные данные из реальных рабочих систем реальных Дилеров. Все системы LSAVTO DMS (при наличии актуальных обновлений и купленных соответствующих модулях) имеют абсолютно одинаковый функционал, и мы утверждаем, что все описанные в данном документе примеры, возможно реализовать на ЛЮБОЙ инсталляции системы, у ЛЮБОГО пользователя. Однако, сама по себе система, без грамотной настройки и четкого понимания пользователем целей и алгоритмов, никак не может повлиять ни на существующие в организации бизнес-процессы, ни на процесс прохождения аудита PPS, ни на конечные финансовые результаты. Только грамотное, взвешенное применение DMS с глубоким знанием своей специфики и возможностей системы поможет достичь желаемых результатов. По любым вопросам, связанным с настройкой функционала системы в контексте описанных в данном документе функций, Вы всегда можете обратиться в службу технической поддержки – мы будем рады помочь Вам получить от LSAVTO DMS максимум возможного.

Разработчики LSAVTO DMS.

