Клиенты и автомобили

Введение

АРМ Клиенты и автомобили представляет собой единую точку для любых взаимодействий с клиентами. С помощью *АРМ Клиенты и автомобили* можно быстро найти данные об интересующем клиенте и его автомобиле, а также историю его обращений: какие детали и работы подбирались, какие работы выполнялись, какие детали приобретались, в каком состоянии незавершенные заказы покупателей или заказ-наряды и т.п.

В зависимости от потребностей клиента из *АРМ Клиенты и автомобили* можно перейти в смежный АРМ (Запись на ремонт, Корзина, Шинный отель и т.п.) в контексте данного клиента.

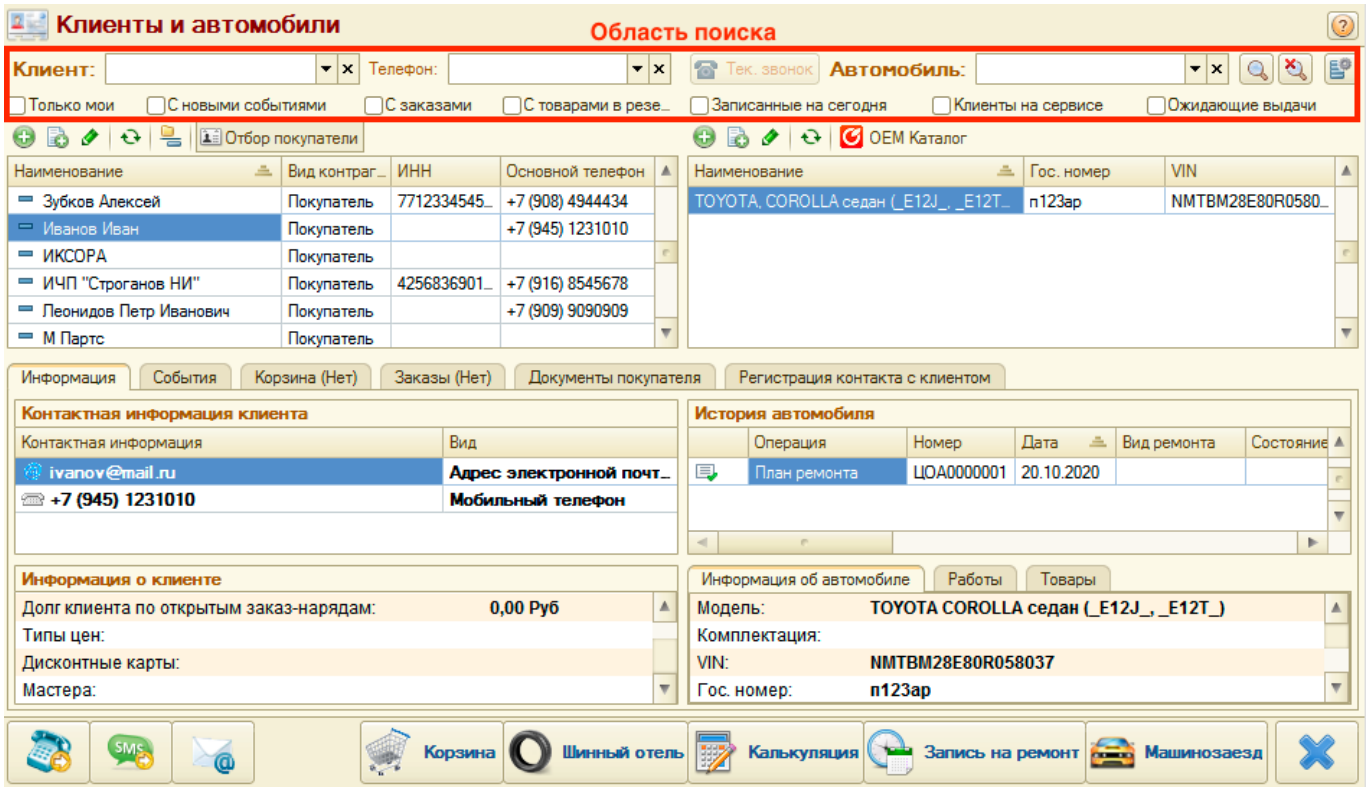
Основные возможности:



Работа в АРМ

Поиск клиентов и автомобилей

В программе есть возможность осуществить поиск конкретного клиента/автомобиля или списка клиентов/автомобилей, удовлетворяющего различным критериям: клиенты с заказами, клиенты, ожидающие выдачи автомобилей и т.п.



Для поиска конкретного клиента/автомобиля используется параметры в виде полей ввода:

1. **Клиент** - поиск по наименованию или номеру дисконтной карты.
2. **Телефон** (контактная информация) - поиск по номеру телефона, адресу электронной почты, другой контактной информации.
3. **Автомобиль** - поиск по VIN/Номеру кузова или по государственному номеру автомобиля.

Поиск происходит по частичному совпадению введенных данных в полях ввода.

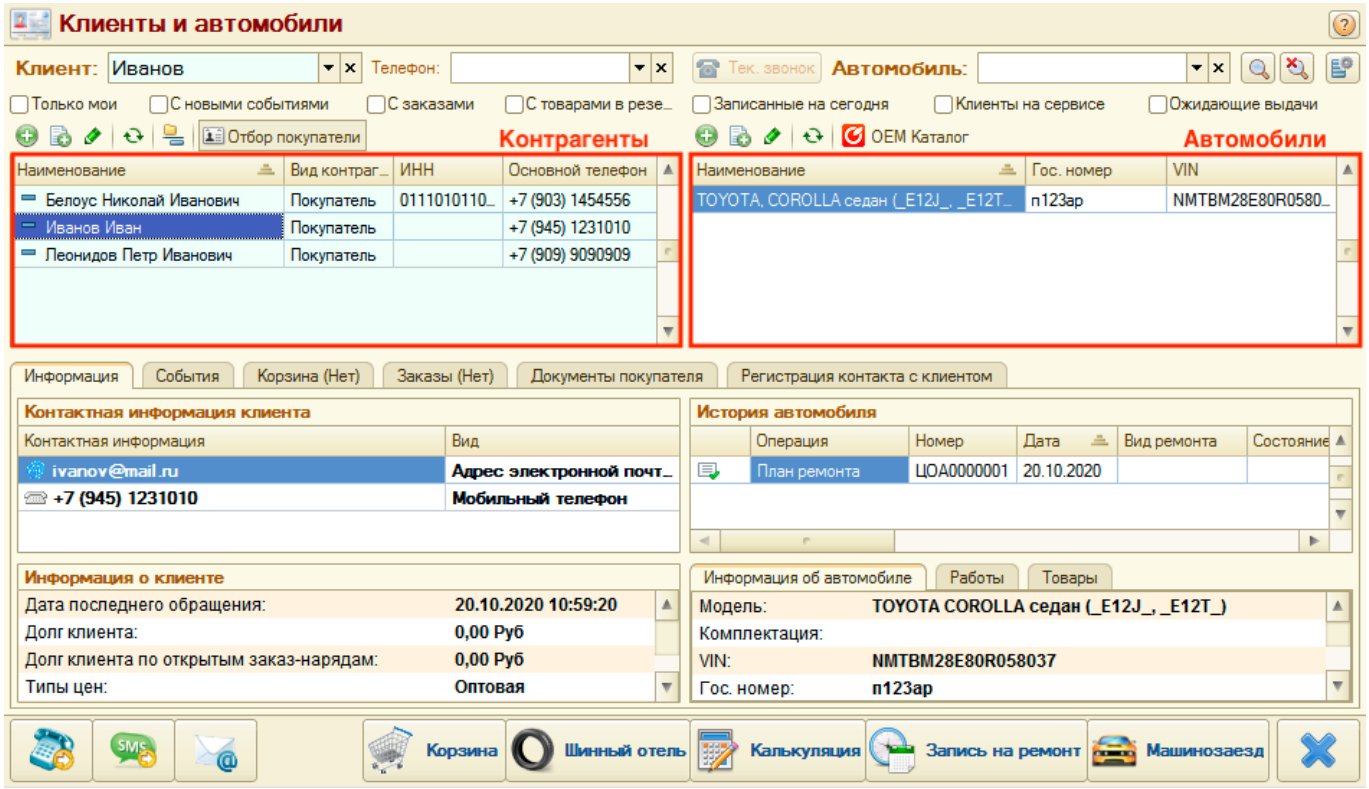
Для отбора списка клиентов/автомобилей используются критерии, которые устанавливаются в виде флажков:

1. **Только мои** - при выбранном критерии отображаются клиенты, у которых есть заказы, события, заказ-наряды, заявки на ремонт, где автором или менеджером является текущий пользователь.
2. **С новыми событиями** - при выбранном критерии отображаются клиенты, для которых есть необработанные события.
3. **С заказами** - при выбранном критерии отображаются клиенты, у которых есть незавершенные заказы.
4. **С товарами в резерве** - при выбранном критерии отображаются клиенты, у которых есть зарезервированные на складах товары.
5. **Записанные на сегодня** - при выбранном критерии отображаются клиенты, автомобили которых записаны на ремонт на текущий день.
6. **Клиенты на сервисе** - при выбранном критерии отображаются клиенты, для автомобилей которых производятся работы (заказ-наряд в состоянии «В работе»).
7. **Ожидающие выдачи** - при выбранном критерии отображаются клиенты, у которых имеются заказ-наряды в состоянии «Выполнен».

Критерии поиска конкретного клиента/автомобиля в полях ввода можно настроить. Переход к настройке поиска происходит путем нажатия кнопки «Настройка полей поиска»:

Результаты поиска

Результаты поиска отображаются из справочников «Контрагенты» и «Автомобили»:



Обработка данных

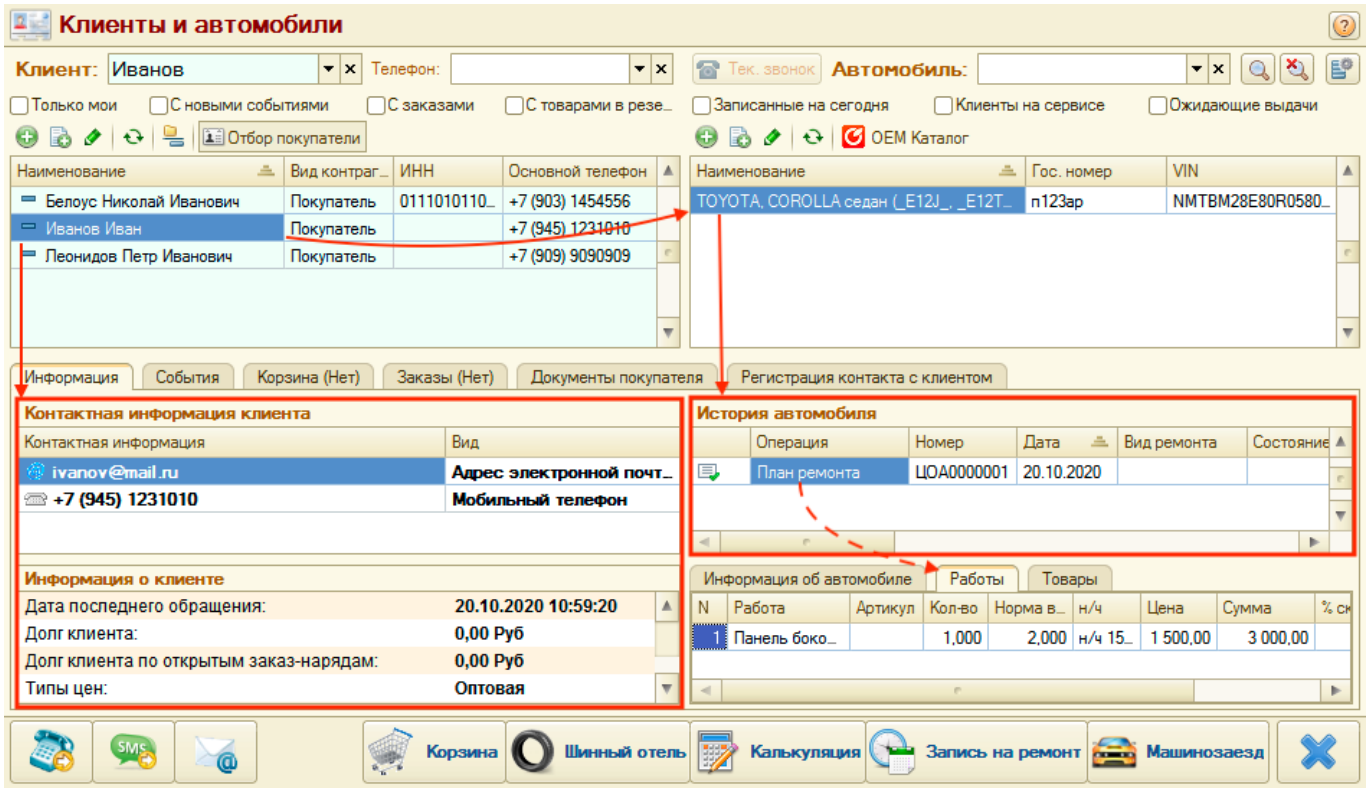
В рамках АРМ «Клиенты и автомобили» можно выполнять следующие действия в рамках взаимодействий с клиентами:

1. Просмотр информации по клиенту и его автомобилям.
2. Редактирование контактной информации.
3. Установка связи с клиентом по телефону, СМС или электронной почте.
4. Переход в связанные АРМ в контексте клиента или автомобиля.
5. Просмотр и создание документов, связанных с клиентом.
6. Подбор товаров.
7. Отслеживание состояний по заказам покупателей и их обработка.
8. Просмотр истории подборов.

1. Просмотр информации по клиенту и его автомобилям

По умолчанию в *АРМ «Клиенты и автомобили»* активна вкладка «Информация», где отображается краткая информация по клиенту (долги, последнее обращение, дисконтные карты и т.п.), краткая информация и история работ по автомобилю.

По автомобилям можно также посмотреть детализацию документов по работам и товарам.



2. Редактирование контактной информации

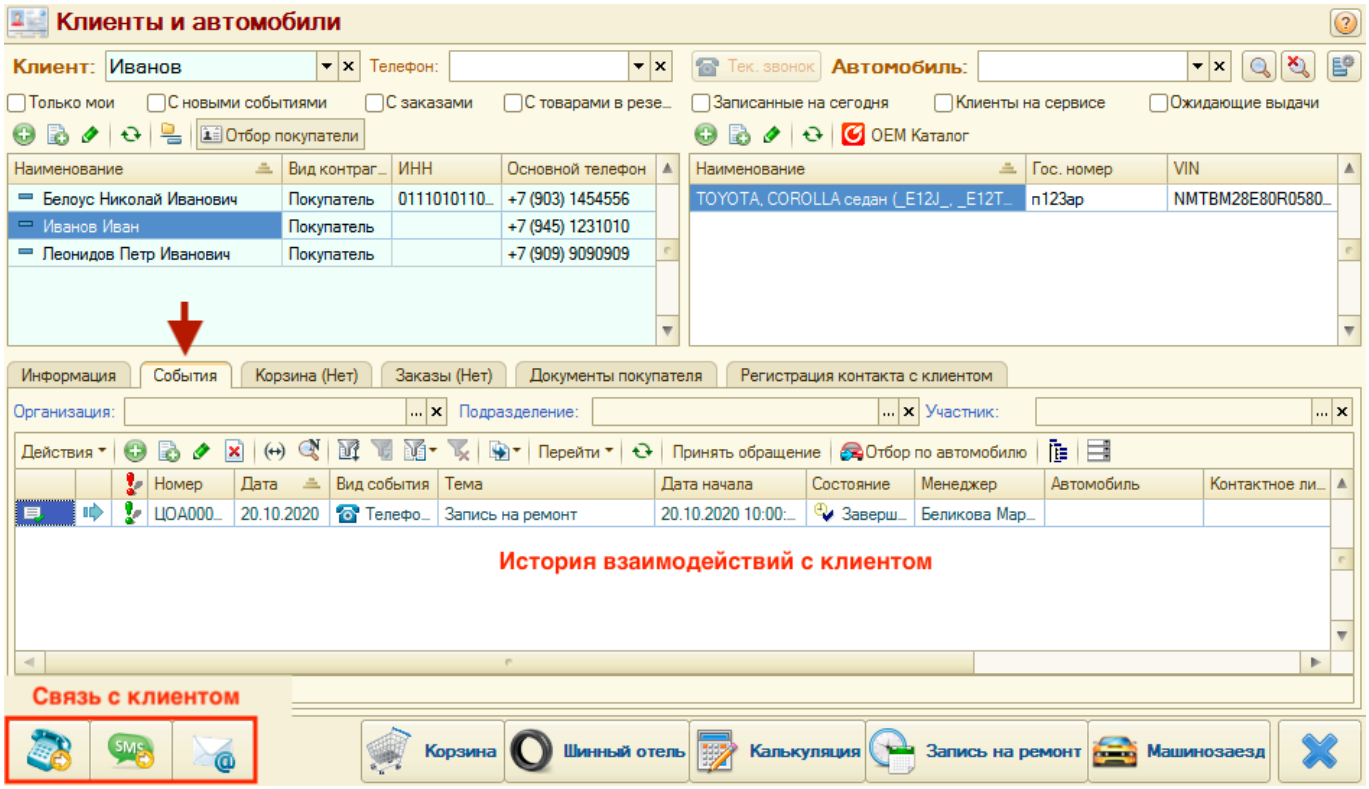
При необходимости есть возможность отредактировать имеющуюся контактную информацию. Для этого дважды кликните мышью по строке с контактом и внесите изменения в открывшейся форме.

Для добавления контактной информации:

1. Кликните правой клавишей мыши по табличной части с контактной информацией.
2. Выберите соответствующий пункт контекстного меню.
3. В открывшейся форме внесите информацию.

3. Установка связи с клиентом

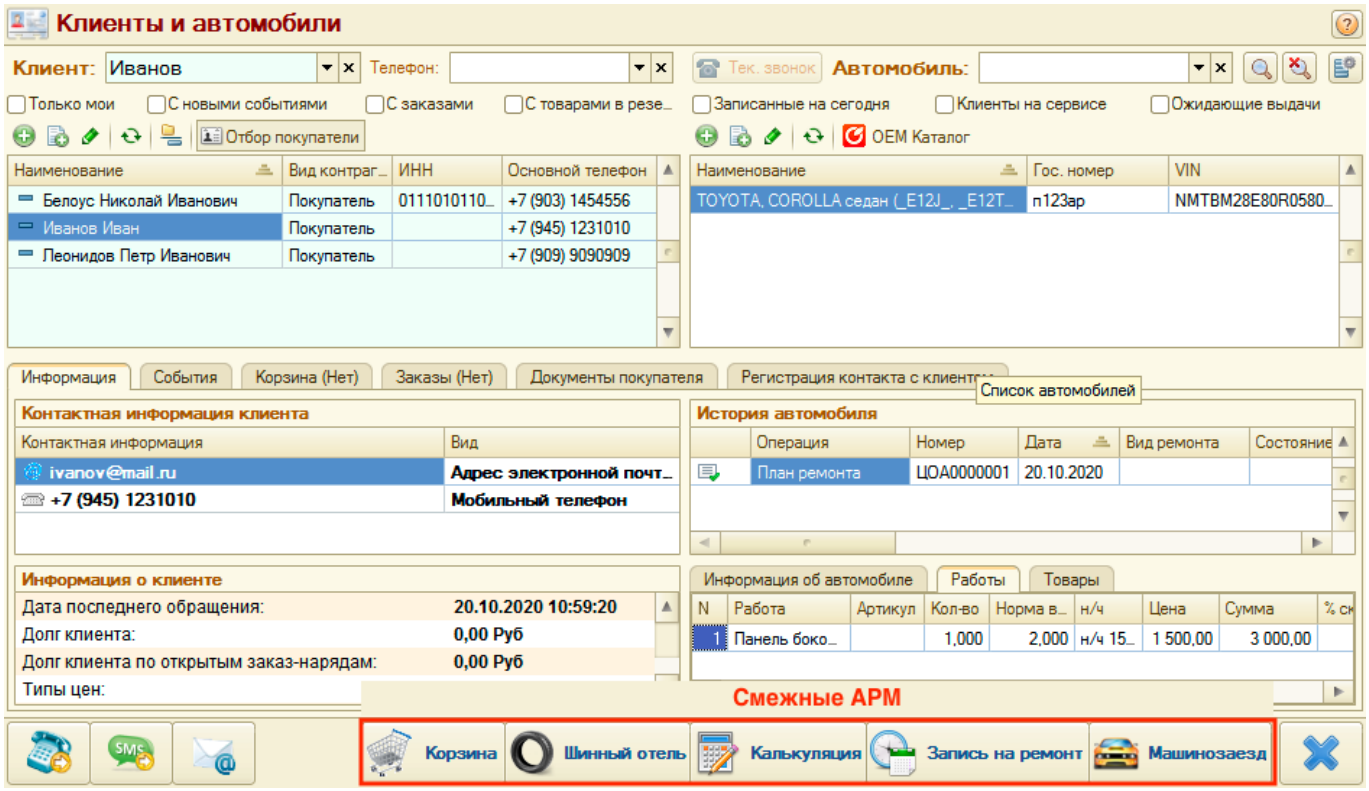
Из *АРМ «Клиенты и автомобили»* предусмотрена возможность связаться с клиентом по телефону, СМС или электронной почте. Для этого можно воспользоваться соответствующей панелью действий *Связь с клиентом*. Все контакты с клиентом отражаются на вкладке «События».



Обратите внимание! *Для того, чтобы позвонить или отправить SMS, предварительно должна быть настроена телефония. Для того, чтобы отправить e-mail, предварительно должна быть настроена встроенная почтовая система 1С и предоставлены права доступа на создание/редактирование электронных писем.*

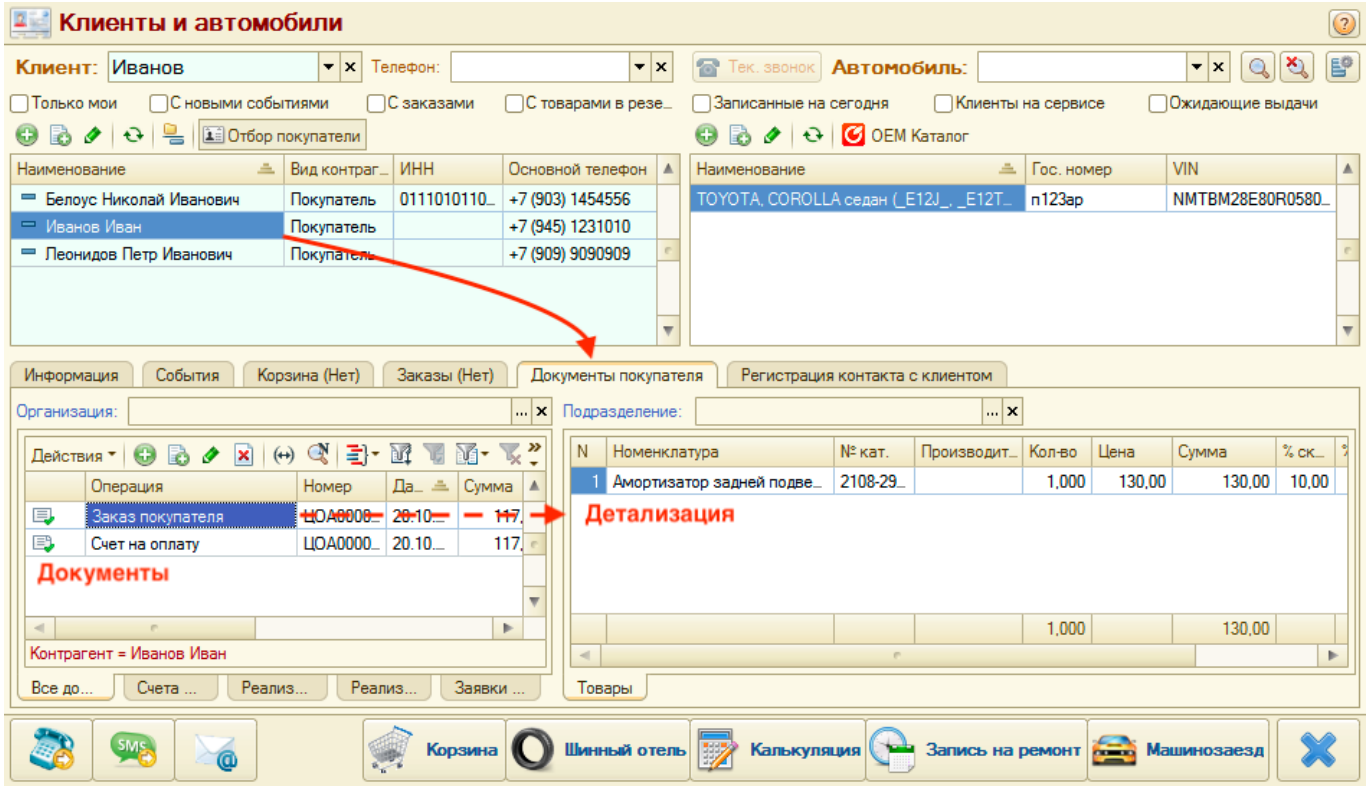
4. Переход в связанные АРМ

Из *АРМ Клиенты и автомобили* можно перейти в связанные АРМ: Запись на ремонт, Корзина, Калькуляция, Машинозаезд, Шинный отель -, используя панель действий в нижней части окна. Связанный АРМ при этом откроется в контексте клиента и автомобиля клиента, который активизирован в *АРМ Клиенты и автомобили*.



5. Просмотр и создание документов, связанных с клиентом

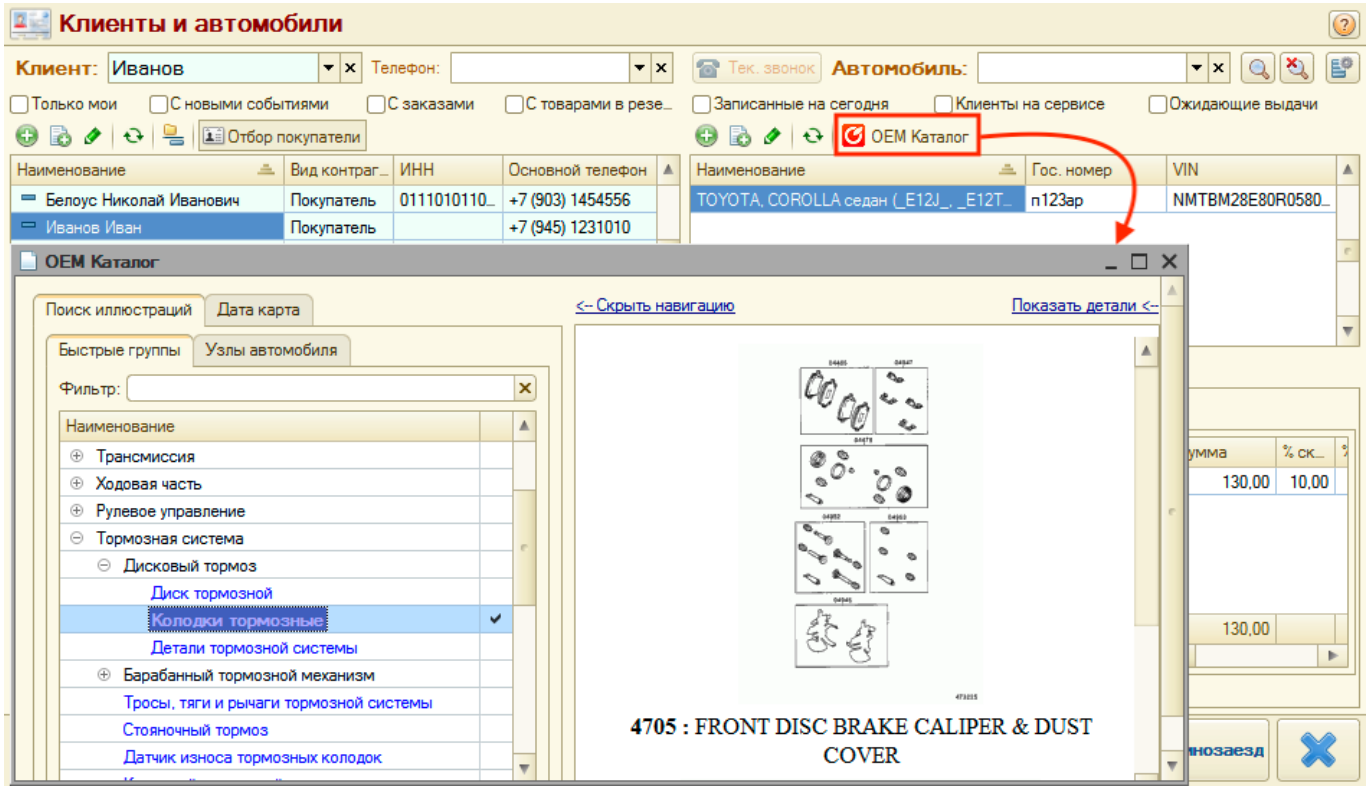
На вкладке «Документы покупателя» можно увидеть все документы с детализацией, которые были созданы при взаимодействии с клиентом. В данной области есть возможность открыть форму документа или добавить новый документ.



6. Подбор товаров

Если в программе подключены оригинальные онлайн-каталоги Laximo (OEM), то для автомобиля можно подобрать запчасти с их помощью. Для этого:

1. Выберите (активизируйте) автомобиль клиента.
2. Нажмите на кнопку «OEM Каталог».



7. Отслеживание состояний по заказам покупателей и их обработка

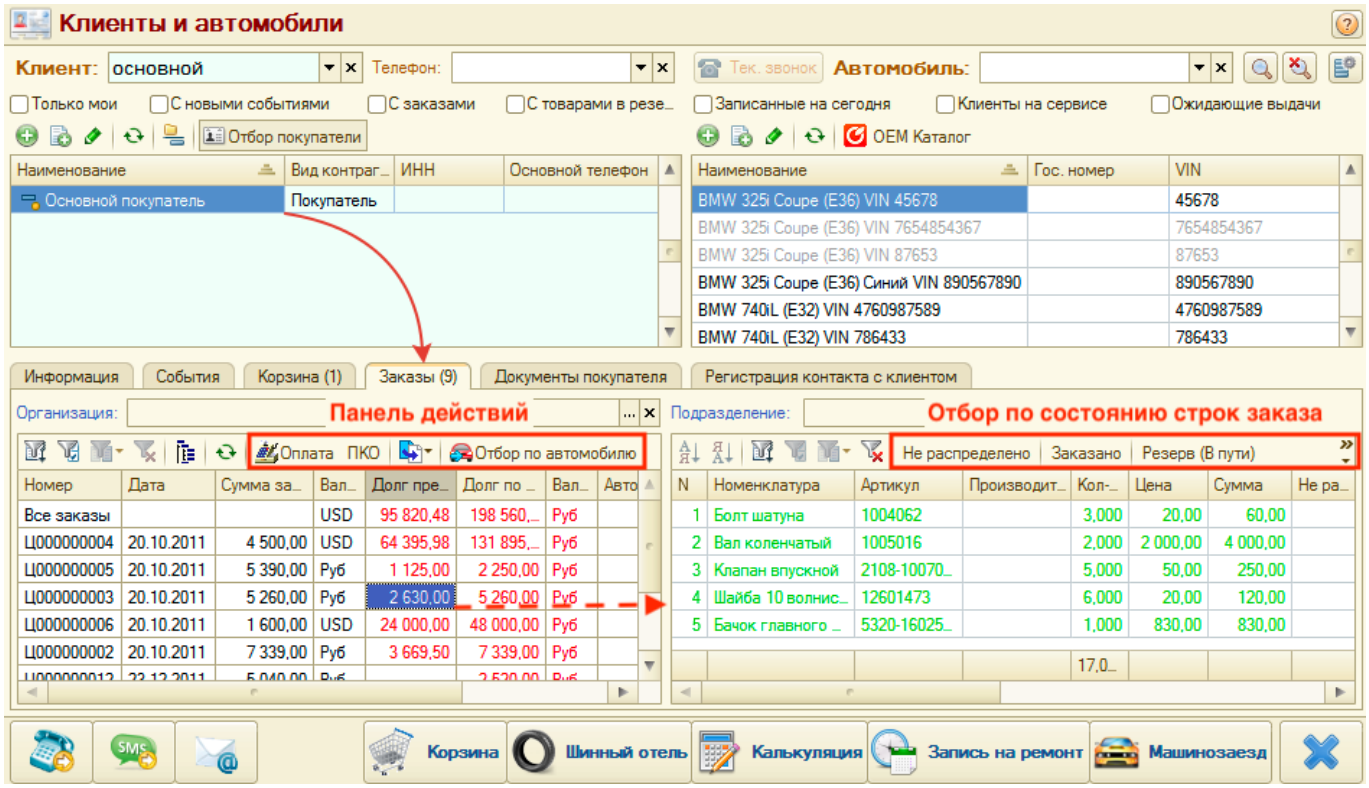
В *АРМ Клиенты и автомобили* представлена детальная информация по заказам покупателей, что позволяет отследить их состояние и наличие долгов.

При наличии долгов у клиента, можно сразу же принять оплату. Для того, чтобы принять оплату предусмотрены кнопки *Панели действий*:

- *Оплата* - для оплаты через кассу.
- *ПКО* - для оплаты через приходной кассовый ордер.

Заказы покупателя можно отобрать по конкретному автомобилю, нажав на кнопку «Отбор по автомобилю» *Панели действий*.

Кроме того, из *Панели действий* можно сразу перейти к созданию документов на основании. Например, если есть товары, готовые к отгрузке, то можно создать на основании заказа документ «Реализация товаров», не переходя на форму заказа покупателя.



8. Просмотр истории подборов товаров в корзине

На вкладке «Корзина» можно просмотреть все сохраненные подборы товаров по клиенту.

При необходимости можно отфильтровать записи по автомобилю, активировав кнопку «По автомобилю» *Панели действий*.

По корзине можно создать документы, воспользовавшись кнопкой-меню «Создать из корзины документ» *Панели действий*.

From:
https://www.doc.alfa-auto-additions.ru/ - **Документация**

Permanent link:
https://www.doc.alfa-auto-additions.ru/doku.php?id=%D0%B0%D1%80%D0%BC:%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B_%D0%B8_%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B8&rev=1603189361

Last update: **2020/10/20 13:22**