



Компания АйТи-Лаб - официальный партнер фирмы 1С

Россия, 129345, Москва, ул. Летчика Бабушкина, д. 39, корп. 3

Тел. (095) 185-2524

Факс: (095) 185-2524

E-mail: info@it-lab.ru



Описание конфигурации:

## «УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМ ЦЕНТРОМ»

для

1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8.0

КОПИРОВАТЬ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ



## НАЗНАЧЕНИЕ

Конфигурация «Управление сервисным центром» - это комплексное решение, предназначенное для автоматизации деятельности сервисных центров. Систему можно использовать для автоматизации сервисных центров имеющих распределенную структуру, например, несколько приемных пунктов, или региональную сеть. Возможности конфигурации позволяют автоматизировать деятельность сервисного центра от момента приема техники до формирования отчетов по брендам.

Конфигурация будет интересна организациям, занимающимся ремонтом:

- аудио и видеотехники;
- кондиционеров, тепловых завес, вентиляторов;
- торгового и банковского оборудования;
- мелкой и крупной бытовой техникой;
- компьютеров, ноутбуков, PDA, игровых приставок, мониторов;
- копировальной и офисной техники;
- телефонов, радиотелефонов, АОН, мини АТС;
- допечатное и полиграфическое оборудование;
- мобильных телефонов, пейджеров и радиостанций;
- электроинструмента, фототехники и т.д.

и установкой:

- крупной бытовой техники;
- кондиционеров, тепловых завес и т. д.

Система позволяет автоматизировать деятельность сервисного центра с момента поступления заявки от клиента до формирования отчетов по брендам.. В системе реализованы следующие модули:

- Пункт приема техники;
- Диспетчерская служба (Call Centre);
- Производственный процесс (черный, белый сервис);
- Склад запчастей и аксессуаров;
- Склад аппаратов;
- Служба доставки;
- Снабжение запасными частями и аксессуарами;
- Взаиморасчеты, денежные средства;
- Оптовая и розничная торговля запчастями и аксессуарами;
- Формирование отчетов по брендам;
- Управленческие отчеты.

Подробное описание конфигурации Вы найдете на сайте нашей компании по адресу [www.it-lab.ru](http://www.it-lab.ru) раздел: Продукты → Наши решения → Управление сервисным центром. Конфигурация разработана на платформе 1С:Предприятие 8.0

## ПУНКТ ПРИЕМА ТЕХНИКИ

Модуль «Пункт приема техника» предназначен для автоматизации пункта (подразделения компании) занимающегося приемом бракованной техники в цех. Клиентами компании могут быть как физические, так и юридические лица, возможна работа компании со сторонними сервисными центрами. Центральным документом подсистемы является документ заказ – наряд, который служит для оформления операции приема бракованной техники в цех. Принципиальная схема документооборота, заложенная в подсистеме представлена на рисунке 1.



Как видно из рисунка подсистема тесно связана с другими модулями системы:

- Диспетчерская
- Служба доставки
- Производственный процесс
- Склад аппаратов

Документ *заказ – наряд* может вводиться на основании документа *заявка*, оформленного в диспетчерской службе. Это бывает необходимо для техники, которую не удалось отремонтировать на территории клиента и требуется ее доставка в цех. Приемный пункт обладает собственным складом хранения, с которого по необходимости может быть организовано перемещение, как на общий склад аппаратов, так и на склад мастера.

При правильном оформлении документов пользователь может посмотреть цепочку документов связанных с *заказ – нарядом* и оценить задержки на каждом этапе.

Основные функциональные возможности подсистемы:

1. Прием техники у контрагентов (физические или юридические лица):
  - 1.1. Работа со списком особых клиентов (VIP, черный список)
    - ведение списка особых клиентов;
    - автоматическое информирование диспетчера при приеме Заказ-Наряда о нахождении клиента в особом списке, с указанием работ, которые были проведены для клиента.
  - 1.2. Быстрый поиск модели в справочнике (по штрих-коду, по наименованию по части наименования);
  - 1.3. Проверка и информирование приемщика на наличие предыдущих ремонтов, осуществляется по серийному номеру изделия;
  - 1.4. Проверка модели изделия на возможность гарантийного ремонта;
  - 1.5. Проверки подлинности гарантийного номера
  - 1.6. Возможность указания источника появления клиента с целью оценки отдачи рекламных кампаний
2. Информирование клиента о ходе ремонта изделия:



- 2.1. Информирование о текущем состоянии изделия (в ремонте, заказаны детали, отремонтировано, не гарантийный случай) – список состояний произвольный задается на уровне справочников.
- 2.2. Контроль сроков нахождения техники в ремонте
- 2.3. Текущее местонахождение техники (склад аппаратов с указанием ячейки, мастер)
3. Выдача техники клиенту:
  - 3.1. Формирование пакета документов (*акты выполненных работ, накладных на возврат*) путем считывания штрих-кода с заказ – наряда
  - 3.2. Выписка актов о замене (списании) аппаратов

Для удобства ввода документов, в системе организованы вспомогательные справочники: модели, типы ремонта, комплектность, внешний вид и другие.

### СКЛАД АППАРАТОВ

Подсистема предназначена для автоматизации складского учета принятых в цех аппаратов. В системе реализована возможность ведения учета в разрезе ячеек. Склад может быть разбит по усмотрению кладовщика на произвольное количество подскладов и ячеек внутри склада. При приемке выдачи аппаратов кладовщик оформляет документ **перемещение аппаратов**, который может находиться в двух состояниях: перемещение зарегистрировано и утверждено.

Основные функциональные возможности подсистемы:

1. Перемещение аппаратов между складами
2. Работа со сторонними сервисными центрами:
  - 2.1 Прием техники от сторонних сервисных центров
  - 2.2 Передача техники в сторонние сервисные центры
  - 2.3 Формирование сопроводительных документов

### ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС (ЧЕРНЫЙ, БЕЛЫЙ СЕРВИС)

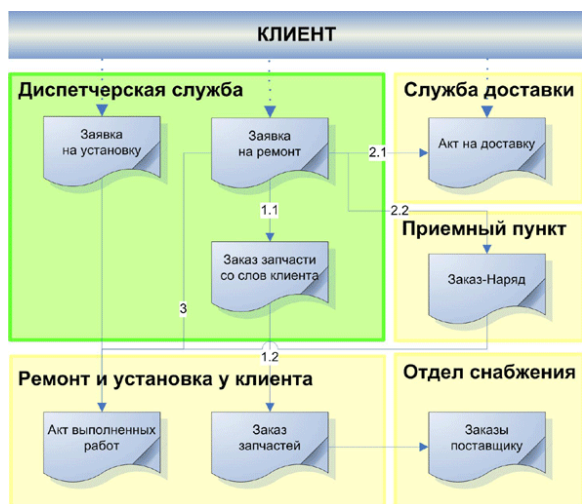
1. Распределение аппаратов на мастеров
2. Выписка актов выполненных работ на основании «Заказ-Нарядов»:
  - ввод актов мастерами;
  - визирование руководителями участка;
  - автоматическое списание запчастей;
3. Расчет управленческой заработной платы
4. Выписка актов о замене (списании) аппаратов
5. Контроль сроков выполнения ремонтов
6. Заказ запчастей:
  - резервирование запчастей на складе под конкретный Заказ-Наряд;
  - заказ запчастей без резерва;
  - заказ ходовых запчастей;
  - заказ запчастей в отдел снабжения.
7. Подготовка документов для ремонтов с доставкой (БО1, БО2 в случае платного ремонта, а в случае гарантийного ремонта существуют формы по брендам)
8. Ведение истории ремонтов с возможностью поиска:
  - по контактными данным клиента;

- по информации об изделии;
- по прочей информации находящейся в документе Заказ-Наряд.

9. Поисковая система по полям Заказ-Наряда (с возможностью поиска по вхождению)

### ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА

Данный модуль предназначен для автоматизации диспетчерской службы компании. Центральным документом подсистемы является документ *заявка*, который оформляется на каждый звонок клиента. В системе заложена возможность задания неограниченного количества видов *заявок*, например: заявка на установку КБТ, заявка на настройку телевизора или заявка на установку сантехники. Для каждого вида заявки, в пользовательском режиме, можно задать произвольное количество дополнительных вопросов исходя из конкретной задачи.



В системе существует возможность задания карты диалога для каждого вида заявки, т.е. последовательности задания диспетчером вопросов. В системе предусмотрен универсальный отчет, который позволяет руководителю службы получать информацию о принятых и распределенных заявках.

Как видно из представленной схемы подсистема «диспетчерская служба» тесно связана с другими модулями системы.

Основные функциональные возможности подсистемы:

При приеме заявок

1. Хранение справочной информации по мастерам.

- текущего расписания мастера;
- его предельной нормы загрузки;
- зоны обслуживания;
- видов выполняемых мастером работ

2. Проектирование заявки в пользовательском режиме:

- проектирование неограниченного вида заявок (установка, ремонт, настройка .....);
- задание любого количества реквизитов различных типов для каждого вида заявки;
- задание карты диалога для каждого вида заявки: последовательность, возможные варианты ответов, важность вопроса;
- возможность организации помощи для каждого вопроса (подкрепление документов любых типов, открытие любых приложений).

3. Пошаговый помощник ввода заявки:

- последовательность вопросов определенная картой диалога;
- проверки подлинности номера гарантийного талона;
- проверка модели на возможность гарантийного ремонта;
- информирование о нахождении клиента в списке особых клиентов (VIP, черные);
- информирование о предыдущих вызовах.



4. Распределение заявок (назначение на мастеров)
  - первоначальное назначение заявок на мастеров в зависимости от фиксированного перечня параметров, определенных в справочных данных мастеров;
  - расширенное распределение (перераспределение) мастеров;
5. Регистрация отказов по заявкам
6. Отслеживание состояний заявки
7. Оформление технических заданий на заказ запчастей
8. Подготовка необходимой отчетности о работе диспетчерской службы:
  - сводный отчет диспетчерской;
  - почасовое распределение заявок;
  - количество обращений по рекламе;
  - загрузка мастеров;
  - отчет по отказам;
  - отчет по не закрытым заявкам;
  - учет обращений по рекламе.

## СЛУЖБА ДОСТАВКИ

Модуль предназначен для автоматизации рабочего места диспетчера, отвечающего за доставку техники в цех и обратно. Рабочее место позволяет формировать товарно-транспортные накладные, отслеживать доставку в другие подразделения компании или клиентам. Модуль позволяет отслеживать аппараты, находящиеся в пути.

1. Оформление документов «Акт на доставку»
1. Оформление сопроводительных документов для доставки аппаратов в сторонние организации
2. Оформление отчета «Аппараты в пути»

## ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

В программе реализована подсистема, позволяющая гибко управлять ценами компании. Возможно ведение скидок и наценок. Неограниченное задание типов цены, с возможностью расчета

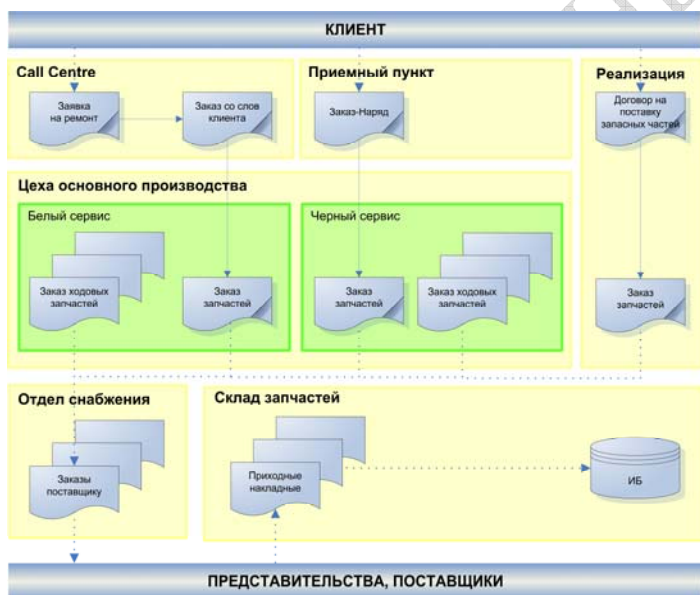
## СКЛАДСКОЙ МОДУЛЬ

1. Работа с номенклатурой:
  - указание part number и бренда;
  - ведение списка кодов замены;
  - ведение списка аналогов (другие запасные части с аналогичными характеристиками)
2. Работа с поставщиками:
  - Поступление ТМЦ от поставщиков (варианты операции: купля-продажа и ответ.хранение);
  - Возврат ТМЦ поставщику (варианты операции: купля-продажа и ответ.хранение).
  - Оформление счета-фактуры полученной и счета-фактура выданной.
3. Работа с покупателями:
  - Реализация ТМЦ (оптовая и розница).

- Возврат ТМЦ от покупателя (варианты операции: оптовая и розница);
  - Счета-фактуры выданные
4. Складские операции:
- Инвентаризация ТМЦ на складе и отражение в программе;
  - Списание ТМЦ (брак, недостача, пересортица и другое);
  - Перемещение ТМЦ внутри компании (варианты операции: на мастера, с мастера, между складами);
5. Отчеты:
- Остатки товаров на складах;
  - Ведомость по товарам на складах;
  - неликвиды;
  - ведомость по партиям товаров на складах;
  - приход партий товаров от поставщиков;
  - расход партий товаров покупателям;
  - стоимость товаров на складах – диаграмма;
  - количество товаров на складах – диаграмма;
  - продажи за период;
  - продажи за период – диаграмма.

## СНАБЖЕНИЕ ЗАПАСНЫМИ ЧАСТЯМИ

Модуль предназначен для автоматизации отдела снабжения компании. Для сотрудников отдела снабжения предусмотрен удобный интерфейс, который позволяет фильтровать заказы запчастей по бренду и формировать в автоматическом режиме заказы поставщику.



В системе предусмотрен контроль долгов по представительствам. Далее перечислены основные функциональные возможности подсистемы:

1. Работа с Заказами покупателей:
  - заказ запчастей (оформление предварительной договоренности о намерении покупателя приобрести ТМЦ с резервированием на складе, бронированием в будущих поставках поставщиках и без него);
  - заказ ходовых запасных частей;
  - проводить корректировку заказа, связанную с изменением товарных и финансовых договоренностей с

покупателем;

- регистрировать закрытие заказов покупателей с учета: расторжение сделки, закрытие заказов как не требующие выполнения, снятие резервов и бронирования в заказах поставщиков
2. Работа с Заказами поставщикам:
    - заказ запчастей у поставщика;



- корректировка заказа запчастей;
- снятие заказов поставщикам

### 3. Отчеты:

- анализ заказов запасных частей (что и сколько планируется, сколько отгрузили, сколько оплатили, сколько в резерве по этому заказу, каков свободный остаток на складе, сколько заказали поставщику);
- анализ заказа поставщику (что и сколько планируется, сколько получили, сколько оплатили, сколько забронировано по заказам покупателей, сколько есть на складе и в резервы);
- заказы покупателей (вывести те заказы запасных частей, по которым необходимо произвести отгрузку товаров);
- ведомость по заказам покупателям (полная информация по выполнению заказов запасных частей за определенный период в части отгрузки товаров);
- заказы поставщикам (получить те заказы поставщикам, по которым на дату формирования отчета не поступили ТМЦ, а также увидеть распределение ТМЦ по заказам запасных частей);
- ведомость по заказам поставщикам (полная информация по выполнению заказов поставщиками за определенный период в части поступления товаров)
- анализ заказов покупателей (анализ состояния заказов запасных частей на определенный момент времени (состояния завершенности, оплаты, отгрузки, нужно ли еще заказывать у поставщиков))
- оплата заказов за период (вывести все заказы запасных частей, поставщиков и оплаты по ним за период формирования отчета (информация о сумме заказа, о сумме оплаты))

### ВЗАИМОРАСЧЕТЫ, ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА

В программе реализована возможность ведения взаиморасчетов с контрагентами в разрезе договоров и оформления операций в любой валюте.

#### 1. Работа с поставщиками:

- оформление поступления ТМЦ от поставщиков
- регистрация безналичной оплаты – строка банковской выписки (расход)
- регистрация наличной оплаты – расходный кассовый ордер

#### 2. Работа с покупателями:

- оформление реализации ТМЦ, актов выполненных работ
- регистрация безналичной оплаты – строка банковской выписки (приход)
- регистрация наличной оплаты – приходный кассовый ордер

#### 3. Отчеты по взаиморасчетам:

- остатки денежных средств, остатки денежных средств – диаграмма (остатки денежных средств в разрезе касс, расчетных счетов с детализацией по валютам, форма представления табличная или диаграмма)
- ведомость по денежным средствам (информация о движении наличных и безналичных денежных средств за определенный период времени)
- оборот денежных средств за период (анализ движения денежных средств, в соответствии со статьями денежных средств)





- задолженность по контрагентам (список из контрагентов-покупателей, у которых на момент формирования имеется задолженность перед компанией и тех контрагентов-поставщиков, которым должна компания)
- ведомость по взаиморасчетам с контрагентами (полная финансовая история взаимоотношений с контрагентами за произвольный период времени)
- дебиторская задолженность- диаграмма (распределение дебиторской задолженности контрагентов)
- дебиторская задолженность - по интервалам (возможность из одного отчета получать информацию о том, кто из покупателей, как давно и сколько должен компании)
- кредиторская задолженность- диаграмма (распределение кредиторской задолженности компании перед контрагентами-поставщиками)

## ПОДГОТОВКА ОТЧЕТОВ ПО БРЕНДАМ

Модуль предназначен для формирования отчетов по брендам – производителям оборудования. Отчет по брендам строится на основании заполненных гарантийных актов выполненных работ. В подсистеме учитывается специфика формирования отчетов для каждого бренда.

Для правильного формирования отчетов в системе предусмотрена универсальная система IRIS кодов, позволяющая задать индивидуальные таблицы кодов для каждого бренда, с привязкой вплоть до категории модели.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

1. Система обмена сообщениями между пользователями, аналог встроенного ICQ:
  - хранение истории чата;
  - рассылка нескольким адресатам;
  - отправка сообщений пользователям, отсутствующем в информационной базе;
2. Работа с настройками стандартных отчетов:
  - сохранение настроек;
  - восстановление настроек;
  - экспорт/импорт настроек между информационными базами
3. Управление состояниями документов:
  - неограниченное количество групп состояний (оплата, состояние аппарата, состояние заказанных запчастей)
  - неограниченное количество состояний внутри группы
  - ведение журнала состояний
4. Подключение торгового оборудования
  - подключение кассового аппарата;
  - подключение торгового оборудования

**По вопросам приобретения:**  
**Компания «АйТи-Лаб»**  
**Тел. +7 (095) 185-2524**  
**e-mail: [info@it-lab.ru](mailto:info@it-lab.ru)**  
**www: [www.it-lab.ru](http://www.it-lab.ru)**