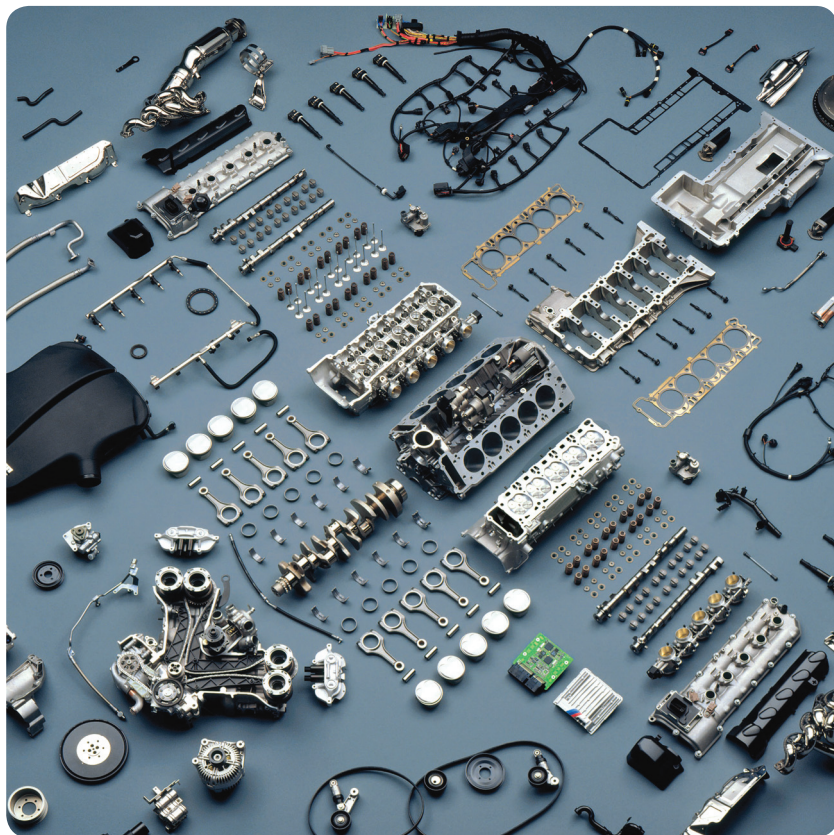


СИСТЕМА «АВТОЦЕНТР»

МОДУЛЬ «ОТДЕЛ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ»



НА НОВОЙ ПЛАТФОРМЕ **1С 8.2**

Что такое система «Автоцентр»?	3
Преимущества системы	4
Что дает внедрение системы?	5
Модуль «Отдел Запасных Частей»	7
1. Прием клиентского запроса	7
2. Аналитика Отдела Запасных Частей	9
3. Логистика Отдела Запасных Частей	11
4. Карточка клиента	12
5. Отчетность Отдела Запасных Частей	13

ЧТО ТАКОЕ СИСТЕМА «АВТОЦЕНТР»?

Система «Автоцентр» – это флагманский продукт компании «Систематика», разработанный на новой платформе 1С 8.2.

Система представляет собой готовое решение для управления предприятием автомобильной отрасли.

Система состоит из шести модулей:

- Отдел Продаж Автомобилей
- Отдел Сервиса Автомобилей
- **Отдел Запасных Частей и допоборудования**
- Отдел Финансового Сервиса (Кредитование и Страхование)
- Маркетинг и CRM
- Финансы и Бюджетирование





ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ

- * **Проектное решение**

Мы обеспечиваем соответствие функционала системы представлениям Вашего менеджмента. В конечном итоге Вы получаете систему, полностью соответствующую поставленным требованиям

- * **Обеспечивает работу бизнес – процессов всех подразделений компании**

Система охватывает все сферы деятельности компании, такие как: сбыт, закупки, логистика, финансы, бюджетирование, управление взаимоотношениями с клиентами

- * **Обеспечивает как работу отдельно взятой компании, так и работу нескольких территориально удаленных центров**

В независимости от масштаба и количества удаленных центров предприятия или Холдинга система обеспечивает единое информационное пространство компании. Вы получаете консолидированные данные по всем ключевым показателям эффективности со всех удаленных центров, что значительно повышает управляемость Холдинга или группы компаний

- * **Легкость в обслуживании**

Система «Автоцентр» реализована на платформе 1С 8.2. Код системы полностью открыт, что дает Вам неограниченные возможности самостоятельного обслуживания системы в будущем

- * **Позволяет подключать необходимые модули по мере востребования**

- * **Обеспечивает автоматическую связь с бухгалтерской системой автоцентра на базе 1С: Предприятие**

ЧТО ДАЕТ ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ?

РУКОВОДИТЕЛЯМ:

- прозрачную картину оперативной деятельности компании или группы компаний
- оперативность получения управленческой информации
- финансовую прозрачность компании, четкое понимание расходов компании по статьям
- обеспечивает гарантии безопасности отдельных процессов и бизнеса в целом
- упрощение управления компанией и отдельными подразделениями
- уверенность и полное чувство контроля над управлением компанией
- единую систему ключевых показателей эффективности деятельности подразделений
- рост ответственности персонала за принятие управленческих решений, за правильность и достоверность информации

СОТРУДНИКАМ:

- готовые инструменты для продуктивной и качественной работы
- эффективные и отлаженные технологии работы
- снижение временных затрат на работу с клиентом. Уменьшается время на обслуживание одного клиента в шоу-руме. Возможность оперативно обрабатывать возрастающее количество обращений потенциальных клиентов, быстро и качественно обслуживать существующих клиентов, предлагать им новые услуги. Все это напрямую влияет на снижение оттока клиентов и повышение уровня удовлетворенности работой автоцентра





- легкость и понятность рабочего процесса. Процессы работы системы понятны и просты. У сотрудников не возникает потребности «уйти в сторону» от отработанного стандартного процесса обслуживания клиента

Используя систему «Автоцентр», Вы сможете еще раз оценить эффективность своих бизнес-процессов и оптимизировать их при необходимости.

ВНЕДРЯЯ СИСТЕМУ «АВТОЦЕНТР», ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ:

- Консолидированный опыт автомобильных дилеров и ведущих импортеров с учетом практики использования в «боевых» условиях
 - Работа с клиентом в Отделе продаж построена на использовании рабочих листов Volkswagen
 - Функционал Отдела Сервиса основан на стандартах работы автомобильных импортеров: «Ключевые процессы сервиса Volkswagen», «Ключевые процессы сервиса Jaguar, Land Rover», «7 шагов навстречу клиенту Toyota», «10 шагов сервиса KIA»
 - Аналитика Отдела Запасных Частей основана на системе «Smart Stock» (умный склад)
- Автоматическую связь с Интернет приложениями импортера
 - Для дилеров Volkswagen: Aurora, ETKA, Eparts, Elsa, Saga
 - Для дилеров General Motors: Channel21, OWB, gmsystem
 - Для дилеров BMW: ETKA, KSD
 - Для дилеров Renault: Dialogys, Renault ICM, My Renault
- Готовый проект «под ключ», который включает в себя адаптацию системы под Ваше предприятие

МОДУЛЬ «ОТДЕЛ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ»

Функционал Отдела Запасных Частей состоит из пяти основных разделов:

1. Прием клиентского запроса
2. Аналитика Отдела Запасных Частей
3. Логистика Отдела Запасных Частей
4. Карточка клиента
5. Отчетность Отдела Запасных Частей

1. ПРИЕМ КЛИЕНТСКОГО ЗАПРОСА

Прием клиентского запроса – основная функция, с помощью которой менеджер ОЗЧ осуществляет большую часть оперативной работы по взаимоотношениям с клиентами (расценка запасных частей, открытие и закрытие заказ–нарядов, заказ запасных частей).

Клиентский запрос предназначен для регистрации текущей потребности клиента и неудовлетворенного спроса, оперативной расценки запасных частей для оптовых и розничных клиентов.

В клиентском запросе отражается вся необходимая менеджеру ОЗЧ информация по запасным частям:

- наличие на складе автоцентра
- наличие на складе импортера и у сторонних поставщиков
- розничная, оптовая и специальная цены на запасные части
- местонахождение запасных частей на складе





Клиентский запрос позволяет:

- избавиться от бумажных носителей и полностью автоматизировать связь «менеджер ОЗЧ – мастер – приемщик»
- фиксировать 100% клиентских запросов, благодаря чему получать достоверную картину реального спроса (менеджер ОЗЧ получает информацию о стоимости и наличии запчастей только после введения в систему затребованного клиентом количества)
- с помощью одной кнопки расценивать запросы оптовых клиентов, содержащих неограниченное количество наименований из заказов, полученных в любом формате (Excel, Word, электронная почта и т.д.)
- владеть всей необходимой информацией о заменах каталожных номеров
- распечатывать клиенту список расцененных запасных частей с учетом ценовой специфики клиента (статуса)
- создавать карточку товара
- при отсутствии карточки товара в номенклатуре запасных частей получать информацию о стоимости запасной части из дистрибьюторских прайс – листов импортера или сторонних поставщиков
- владеть информацией о себестоимости запасной части в момент расценки
- владеть информацией о количестве расцениваемых запасных частей в пути на склад и в пути под клиентов
- фиксировать источник контакта, определяющего достоверность неудовлетворенного спроса (при отсутствии запчасти на складе)
- мгновенно резервировать запчасти по звонку клиента на определенный срок
- владеть информацией о стоимости работ по замене расцениваемой запчасти – дополнительная возможность продать услуги сервиса

2. АНАЛИТИКА ОТДЕЛА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

Аналитика ОЗЧ – это анализ статистики, результатом которого является вмешательство в «жизненный цикл товара»

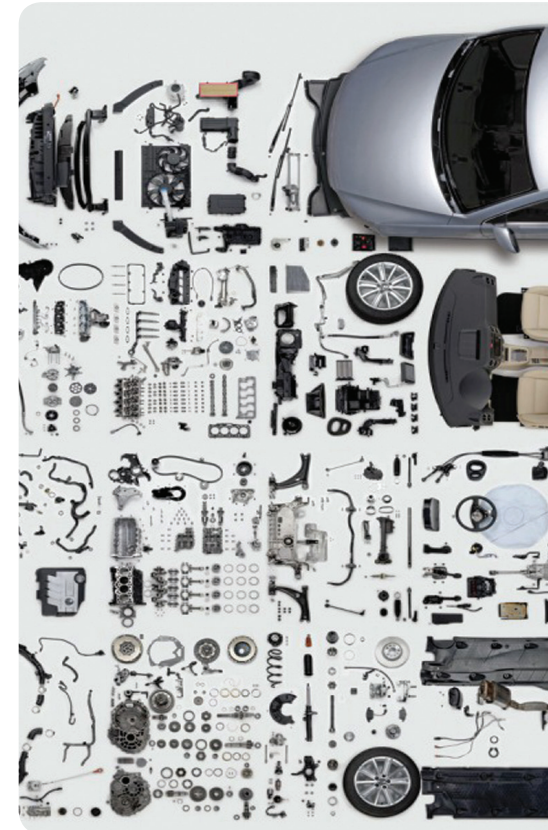
Аналитика влияет на структуру склада, структуру запасов, максимально удовлетворяющих потребности клиентов, на оборачиваемость и ликвидность склада.

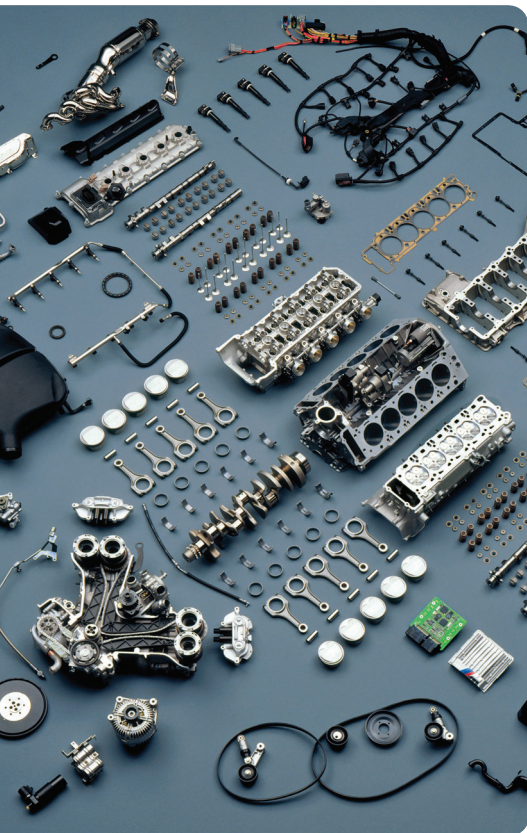
Используя блок аналитики, Вы всегда имеете четкий ответ на вопросы:

- что заказывать?
- когда заказывать?
- сколько заказывать?

Аналитический блок, реализованный в системе «Автоцентр» учитывает следующие факторы:

- Классификацию запчастей по степени важности и регулярности спроса (ABC, XYZ)
- Падение, стабильность, рост спроса, а также сезонные колебания
- Группы ликвидности: каждой запасной части соответствует своя, автоматически рассчитываемая группа ликвидности. В системе «Автоцентр» реализован механизм ступенчатого управления неликвидом на основе групп ликвидности. Автоматически блокируется заказ неликвидных запчастей, имеющих на остатке
- Страховой запас: защищает дилера от дефицита товара в период ожидания пополнения запаса
- Точку заказа: количество товара, при котором необходимо делать очередной заказ на поставку. Точка заказа рассчитывается автоматически





- Неудовлетворенный спрос с источником достоверности спроса: не все запчасти, которых нет в наличии, являются неудовлетворенным спросом
- Автоматическое определение уровня сервиса (процента наличия запчастей на складе относительно общего количества запросов) в разрезе групп AX, AY, AZ, BX, BY, BZ, CX, CY, CZ
- Минимальные партии заказа
- Замены каталожных номеров
- Сезонность
- Средний спрос за 3, 6, 12 месяцев

На основе собранной аналитической информации система формирует предложение к заказу.

Т.о. Вы участвуете в течение всего «жизненного цикла товара»:

- предсказываете возможный спрос
- обеспечиваете склад достаточным остатком для роста
- вовремя выявляете падение спроса
- искусственно увеличиваете спрос
- распродаете излишние остатки

3. ЛОГИСТИКА ОТДЕЛА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

Логистика Отдела Запасных Частей – важнейшая сфера деятельности автоцентра, позволяющая оптимизировать работу Отдела Запасных Частей, эффективно управлять товарно-материальными запасами, оптимизировать оборотный капитал компании.

Логистика Отдела Запасных Частей в системе «Автоцентр» это:

- контроль не размещенных у поставщиков заказов запасных частей
- контроль долгов поставщиков по размещенным заказам
- контроль долгов по клиентским заказам запасных частей
- контроль неликвидного склада: реального и потенциального
- информация о рекомендуемых отгрузках запасных частей по клиентским заказам
- информация о количественном движении товара по складу
- автоматическое информирование логиста в случае отсутствия запчастей при записи на сервис т.о. 100% исключены случаи отсутствия запчастей при визите клиента на сервис по записи
- автоматическое резервирование пришедшего товара по клиентским заказам
- автоматическое формирование заказа поставщику на основании клиентских заказов
- управление сроками поставок запасных частей. Механизм автоматического уведомления менеджера, ведущего сделку о задержке в сроках поставки запасных частей
- возможность смены статуса заказа поставщику (под клиента или на склад в свободную продажу)





4. КАРТОЧКА КЛИЕНТА

Основная задача карточки клиента – максимально оперативное предоставление информации по истории взаимоотношений автоцентра с клиентом.

Используя карточку клиента, менеджер Отдела Запасных Частей получает следующую информацию о клиенте:

- основные сведения о клиенте
- контактное лицо
- автомобили клиента
- сервисная история клиента в разрезе каждого заказ–наряда и вида ремонта
- текущий долг клиента перед автоцентром
- история оплат запасных частей и услуг автоцентра
- лицевой счет клиента
- специфические особенности клиента, включая историю конфликтов
- удовлетворенность клиента предыдущими визитами в автоцентр
- маркетинговая активность клиента: входящая и исходящая (звонки, визиты, жалобы)
- рекомендации по ремонту автомобиля, оставленные клиенту при предыдущих визитах в автоцентр

Из карточки клиента осуществляется создание заказ–наряда на продажу запасных частей.

5. ОТЧЕТНОСТЬ ОТДЕЛА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

Отчетность Отдела Запасных Частей – это фактический индикатор деятельности Отдела Запасных Частей.

Основная задача отчетности – показать реальную картину эффективности работы подразделения.

Используя отчетность Отдела Запасных Частей, заложенную в системе, Руководителю отдела всегда владеет информацией по всем KPI отдела:

- выручка, валовый доход по запасным частям в разрезе подразделений (сервис, кузовной цех, розница, опт)
- выполнение плана на текущий день и час, выполнение плана нарастающим итогом
- задолженность клиентов (дебиторская задолженность) в разрезе контрагентов, срока задолженности, вида оплат, статуса заказ-наряда, менеджера ОЗЧ, открывшего заказ-наряд
- количество открытых заказ-нарядов
- остатки на складах в количественном и денежном выражении
- оборачиваемость товара в разрезе марок и моделей
- сумма неликвидного товара
- предоставляемые сотрудниками скидки на запасные части
- ликвидность склада

А так же Руководителю доступна вся информация, связанная с аналитикой и логистикой Отдела Запасных Частей.





Кроме того, с помощью отчетности Руководитель Отдела Запасных Частей осуществляет следующие операции:

- ведение бюджета доходов и расходов отдела
- учет плановых и фактических показателей по выручке и валовому доходу отдела
- расчет заработной платы персонала

Автоматическое взаимодействие системы «Автоцентр» с Интернет приложениями импортеров, позволяющее выгружать/загружать необходимую информацию делает доступным формирование отчетов по форме импортера по одному клику.

Реализована следующая связь с интернет порталами:

- Для дилеров Volkswagen: ETKA, eParts
- Для дилеров General Motors: gmsystem
- Для дилеров BMW: ETKA
- Для дилеров Renault: Dialogys

Помимо основных функций, изложенных в брошюре, система «Автоцентр» обладает множеством дополнительных опций и функций, упрощающих работу кладовщика, менеджера, логиста, руководителя Отдела Запасных Частей, руководителя предприятия.

Мы всегда рады посетить Ваш офис для подробной и интересной демонстрации системы «Автоцентр».



ТЕЛЕФОН:
+7(812) 645 17 15

САЙТ:
www.sys24.ru

ОТДЕЛ ПРОДАЖ:
sale@sys24.ru

E-MAIL:
info@sys24.ru

**ТЕХНИЧЕСКАЯ
ПОДДЕРЖКА:**
hotline@sys24.ru

197022,
Санкт-Петербург,
Малый пр-кт, ПС, 87
Офис 404/1,
БЦ «Сенатор»