

Повышение качества обслуживания клиентов

С нами работать легко. Мы работаем в одном окне

2022



Что было в нашей компании?

- Word документы
- Excel таблицы
- Записи в IC
- Ведение истории работы с компанией в бухгалтерских папках

Наша задача была:



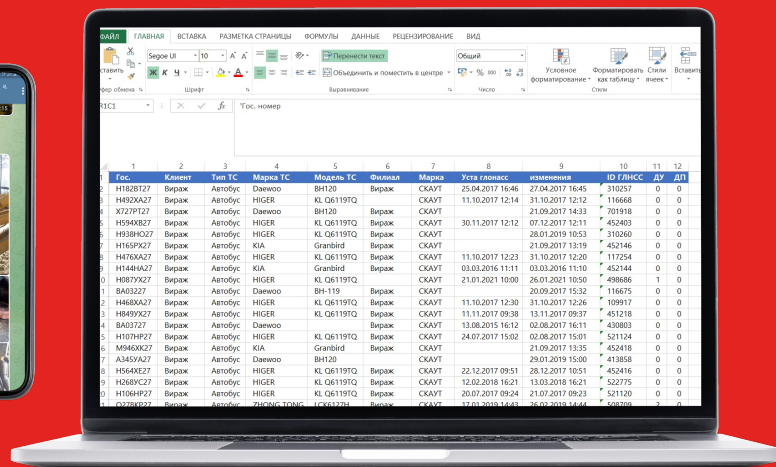
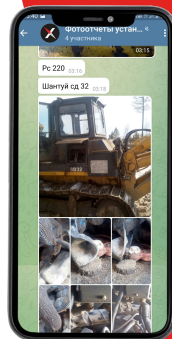
отвечать за гарантийное качество установленного оборудования и делать **это БЫСТРО!**

С какими проблемами чаще всего сталкивались?

Поиск информации по клиенту в разных источниках не позволял выполнять нашу работу качественно и занимал значительную часть времени.

Мы сталкивались с информационной отсталостью в производственных процессах.

Результат был неоперативным и не точным.



Какой у нас был план устранения проблем?



Вести полную клиентскую базу

1

(не только в продажах но и в тех.отделе)

Вести карточку клиента по его автопарку

2

(видеть историю работы по каждому транспорту клиента)

Избавиться от бумажных носителей информации

3

Объединить коммерческий и технический отдел

4

Показать всем сотрудникам их результаты в цифрах

5

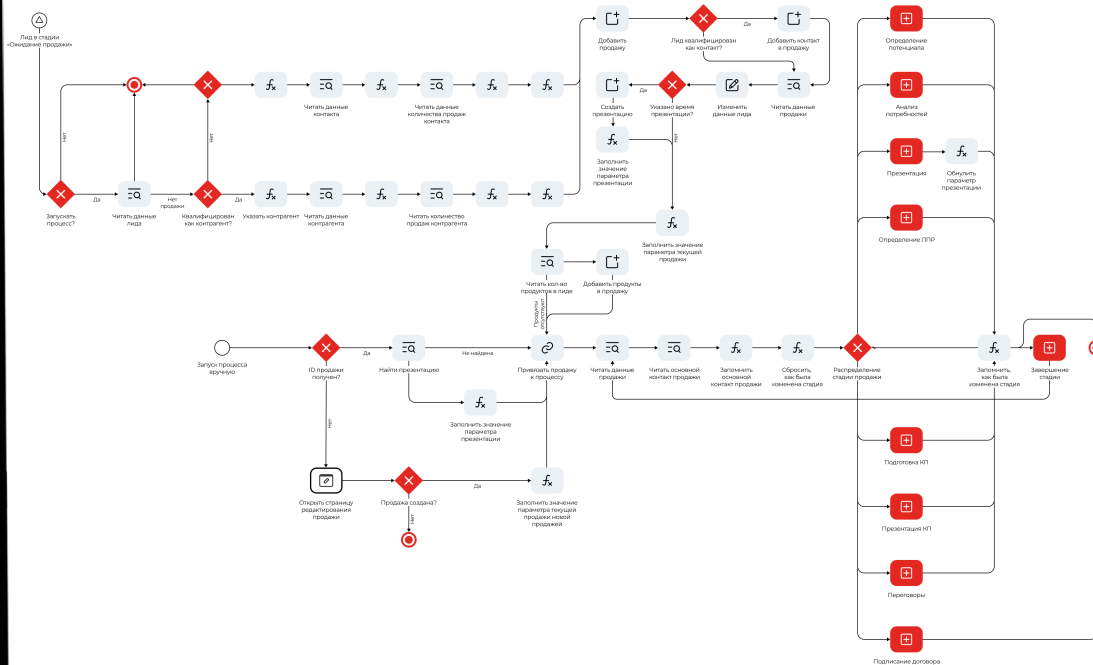
Стимулировать работу на результат

6

Внедрение

Акцент направлен
на автоматизацию
мелких и рутинных
процессов в компании

Все должны работать
в одной информационной
среде и обращаться
по всем вопросам
к нашей CRM.



Внедрение

Все данные по клиентам должны содержать:

Коммерческую информацию

Договоры

Заказы

Счета

Спецификации

И информацию из технического отдела

Транспортное средство

Полный фотоотчет

Серийные номера, даты установок и обслуживания оборудования

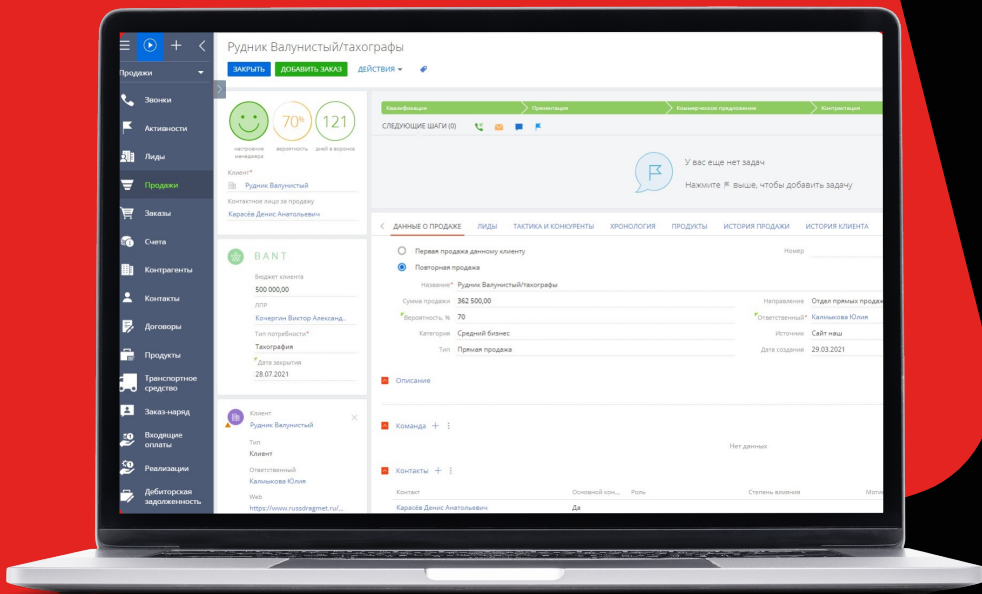
Даты выполнения
работ, ответственный

История обращений
по данному ТС



Внедрение

Хранение всей информации
и истории работы с транспортным
средством в одной карточке



Главное, что можно отследить сделку от
начала, с коммерческого отдела, и до
закрытия документов в бухгалтерии:

1 Лид

5 Счет

2 Продажа

6 Заказ-наряд

3 Заказ

7 Склад

4 Договор

8 Реализация (IC)

Внедрение



Инженеры-установщики
принимают дела в мобильном
приложении

Заказ-наряды

ЗН-5650 P134AB27	07.08.2021	Выполнен
Полная поставка товара ООО "АМУРМЕТАЛЛ-РЕСУРС" Россия, Хабаровский край, Хабаровск г, Андрей Владимирович		
ЗН-5654 P522HC27	04.08.2021	Новый
Полная поставка товара МКСООПТТОРГ ООО Россия, Хабаровский край, Хабаровск г, Гурини Александр Сергеевич		
ЗН-5561 H720XH27	29.07.2021	Выполнен
Монтаж 04 ООО "АМУРМЕТАЛЛ-РЕСУРС" Россия, г. Вяземский, Андрей Владимирович		
ЗН-5565 R070AB27	29.07.2021	Новый
Монтаж 03 ООО "АМУРМЕТАЛЛ-РЕСУРС" Россия, г. Вяземский, Андрей Владимирович		
ЗН-5563 R134AB27	29.07.2021	Выполнен
Монтаж 02 ООО "АМУРМЕТАЛЛ-РЕСУРС" Россия, г. Вяземский, Андрей Владимирович		

Описание

ВЗЯТЬ В РАБОТУ	ЗАВЕРШИТЬ
Выполнить до 07.08.2021	Дата установки 06.08.2021
Выполнен	
Гос номер P134AB27	
Описание Полная поставка товара Клиент ООО "АМУРМЕТАЛЛ-РЕСУРС" Адрес проведения работ Россия, Хабаровский край, Хабаровск г, Контактное лицо Андрей Владимирович Комментарий	
Монтаж ГЛОНАСС 1 бак	
Плательщик	
Поставщик	

Продукты

Монтаж модуля мониторинга GPS/GSM/ГЛОНАСС	1	1
Примечание панель сломанная		
Транспортные расходы за городом (асфальтовое покрытие)	240	0
Примечание		
Модуль мониторинга FORT-114 GPS/GSM/ГЛОНАСС	1	1
Примечание терминал хорош		
Серийный номер	35200055522255	
СИМ карта модуля мониторинга	+7 999 111 0001	
Итого 1250.0 руб		

Файлы

Акт выполненных работ

Фотоотчет

Описание

Продукты

Файлы

Результат – ожидание

Выставление счетов за информационное обслуживание

Рутинный процесс стал автоматизированным



Есть договоры на ежемесячное информационное обслуживание транспорта



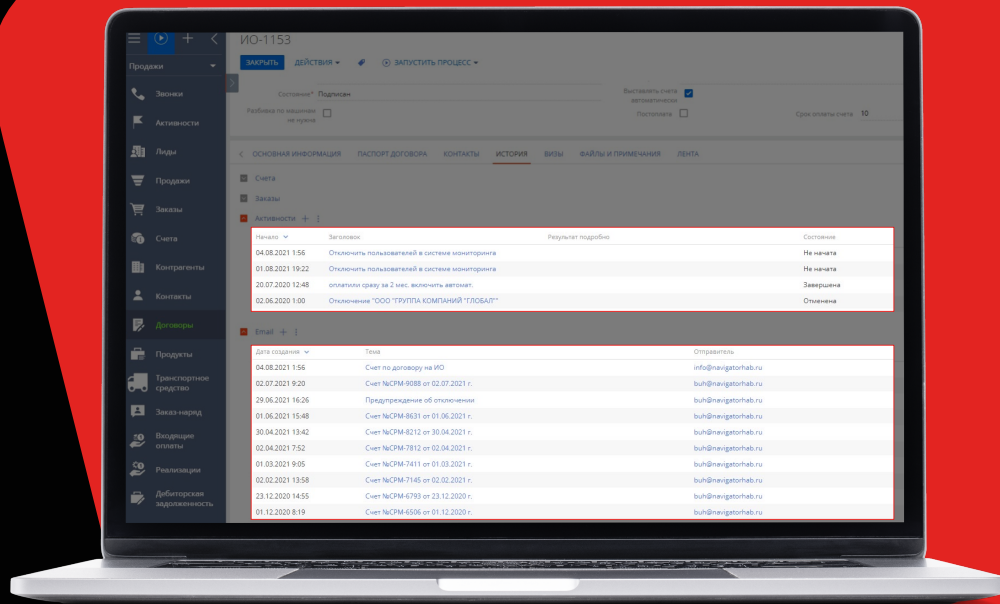
Выставляются счета ежемесячно в автоматическом режиме, каждый месяц их количество пересчитывается



Отправляются письма клиентам с уведомлением об оплате счетов



В случае не оплаты клиент уведомляется об отключении от услуг



Результат – ожидание

Расчет заработной платы монтажника

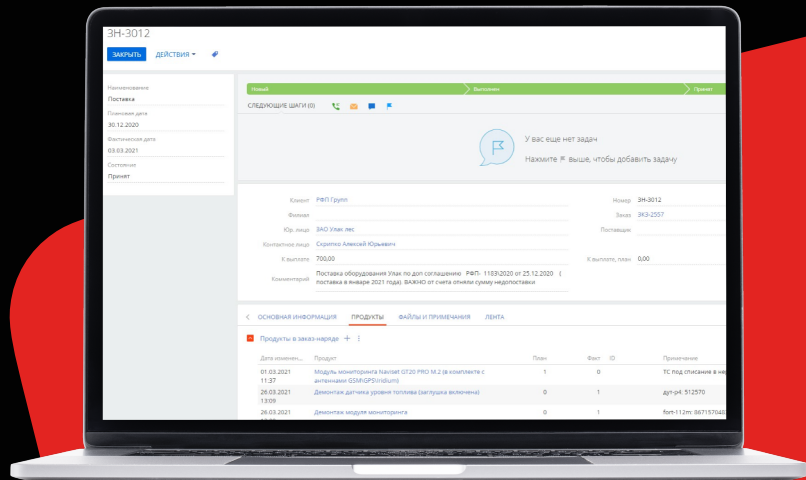
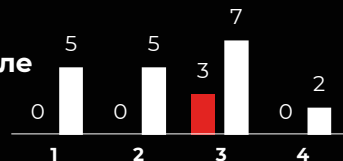


Менеджер по активным продажам считает зарплату монтажника. Как проходит этот процесс?

1. Менеджер создает заказ, в который добавляет продукты и услуги, приобретенные клиентом
2. Продукты и услуги попадают в договор, спецификации и счета
3. Данные попадают координатору
4. Координатор создает заказ-наряды по транспортным средствам на монтажников
5. Продукты и услуги попадают в мобильное приложение монтажника
6. По завершению работ монтажник закрывает заказ-наряд
7. При необходимости монтажник добавляет дополнительные продукты или услуги через «+» и при закрытии заказ-наряда прикрепляет фотографии и свои комментарии
8. Координатор принимает заказ-наряд
9. Оборудование с серийными номерами списывается с монтажника
10. Автоматически закрывающиеся документы создадутся в CPM и в 1C
11. Заработная плата начисляется монтажнику

Заказ-наряды на текущей неделе

■ Принятые
■ Выполненные





Спасибо за внимание

Коммерческий директор
ГК «Навигатор Хаб» Денис Гонца

+7-914-158-27-45

g.den@navigatorhab.ru

www.навигатор-хаб.рф

2022

