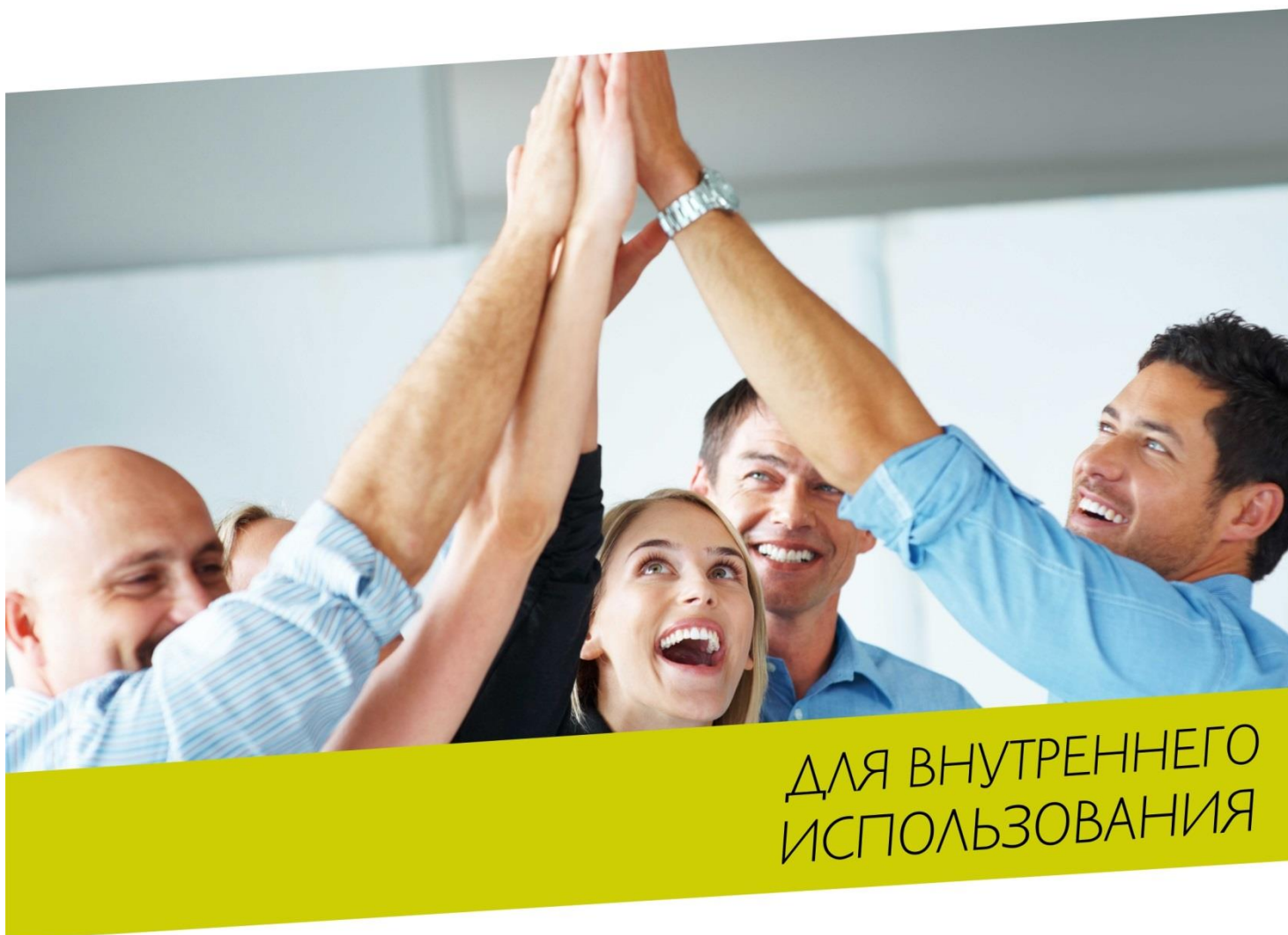


СБОРНИК ИНСТРУКЦИЙ



ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Раздел 1. Инструкции по системе VIS. Общий доступ.....	4
Глава 1.Инструкция по работе с документом История отношений.....	4
Глава 2.Инструкция по созданию документа Клиент.....	5
Глава 3. Переход документа «Клиент» по статусам.....	12
Глава 4.Инструкция по созданию документа Юр. лицо.....	14
Глава 5.Инструкция по работе с документом Адрес.....	16
Глава 6. Инструкция к документу Счет.....	16
Глава 7. Инструкция по созданию документа Счет - Коммерческое предложение.....	24
Глава 8. Инструкция по созданию документа Прайс-лист (услуга).....	24
Глава 9. Инструкция по работе с документом Договор.....	27
Глава 10. Инструкция по работе с документом Спецификация по услуге.....	29
Глава 11. Инструкция по работе с Инцидентами вVIS.....	31
Глава 12. Личный кабинет. Общая заявка.....	36
Глава 13. Инструкция по работе с документом Заявка от клиента.....	40
Глава 14. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу.....	42
Глава 15. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу в статусе "рекламация".....	44
Глава 16. Инструкция по созданию Заявки на поставку оригинала.....	44
Глава 17. Инструкция по созданию заявки на отгрузку оригинала.....	46
Глава 18. Инструкция по работе с документом Заявка на отгрузку ГП.....	48
Глава 19. Инструкция по работе с документом Заявка на ремонт техники ..	51
Глава 20. Инструкция по работе с заявками, документы по которым разбиваются на несколько реквизитов.....	54
Глава 21. Инструкция по работе с документом Заявка на доставку документов.....	56
Глава 22. Опросник для нового клиента, который делает первый заказ.....	61
Глава 23. Если в VIS есть счет, который не оплатит клиент.....	62
Глава 24. Инструкция по работе с документом Прайс-лист услуг.....	63
Раздел 2. Навыки продаж для менеджеров.....	64
Глава 1. Памятка: "Звонок потенциальному клиенту".....	64
Глава 2.Сценарий разговора с «неизвестным» клиентом.....	65
Глава 3. Как нужно выстраивать взаимоотношения с клиентом.....	66
Глава 4. Как вести переговоры. I раунд.....	66
Глава 5. Как вести переговоры. II-V раунды.....	70
Глава 6. Презентация ВЕНЕТА СИСТЕМ.....	75
Глава 7. Как обойти секретаря?.....	78
Глава 8. Первый заказ. Опросник.....	81
Глава 9. Если клиент пользуется заправкой.....	82
Глава 10. Афоризмы: На фразу клиента: "У Вас дорого...".....	83
Глава 11. Как правильно вести с клиентом диалог о цене.....	84
Глава 12. Секреты продаж.....	86
Глава 13. Н. Рысев. "Активные Продажи".....	88
Глава 14. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ПО КАТЕГОРИЯМ.....	96
Глава 15. Логика прохождения ЗУ согласно БП ВС.....	99

Глава 16. Инструкция по выявлению клиентов категории "С" в своей базе	101
Глава 17. Как реагировать на рекламацию!	109
Глава 18. Действия, если у клиента рекламация!	111
Глава 19. Акт списания картриджей	112
Глава 20. Строение лазерного картриджа и других компонентов принтера	113
Глава 21. В чем отличия между: драм-картриджем, принт-картриджем и барабаном?	117
Глава 22. Словарь основных терминов	118
Глава 23. Письмо SCC о признании НР права на использование восст. картриджей	121
Глава 24. Таблица расчёта выполнения плана продаж	124

Раздел 3. Рекомендации от отдела производства картриджей.....125

Глава 1. УСЛУГА «ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ»	125
Глава 2. УСЛУГА «ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ»...	125
Глава 3. УСЛУГА «ПРОДАЖА»	125
Глава 4. УСЛУГА «ЗАМЕНА КОРПУСА»	125
Глава 5. УСЛУГА «ЗАМЕНА ФОТОВАЛА»	125
Глава 6. УСЛУГА «ЗАМЕНА ЧИПА»	126
Глава 7. УСЛУГА «СРОЧНО»	126
Глава 8. УСЛУГА «СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)»	126
Глава 9. ТЕСТИРОВАНИЕ. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ	127
Глава 10. УСЛУГА «СКУПКА»	127
Глава 11. УСЛУГА "ВОЗВРАТ"	127
Глава 12. УСЛУГА «БРАК»	127
Глава 13. УСЛУГА «РЕКЛАМАЦИЯ»	128
Глава 14. Примечания для лаборатории	128
Глава 15. Гарантия	129
Глава 16. Устройство тонерного картриджа	130
Глава 17. Принцип лазерной печати	132
Глава 18. НР Q2612A	134
Глава 19. НР CB540/1/2/3 (CANON 716 BK/C/Y/M)	134
Глава 20. НР Q7553 и НР Q5949 без замены ЧИПА	135
Глава 21. SAMSUNG MLT-D101	135
Глава 22. Canon Cartridge 725	135
Глава 23. НР CE278A	136
Глава 24. Canon Cartridge 728	136
Глава 25. НР C8543X	136
Глава 26. РАБОТА ЧИПОВ В МОНОХРОМНЫХ КАРТРИДЖАХ НР	136
Глава 27. РАБОТА ЧИПОВ В ЦВЕТНЫХ КАРТРИДЖАХ НР	137
Глава 28. ЧИПЫ KYOCERA	138
Глава 29. XEROX 3100	138
Глава 30. СБРОС СЧЁТЧИКОВ В АППАРАТАХ BROTHER	138
Глава 31. PANASONIC KX-FAT400A7410A7 - работа без замены чипов	139
Глава 32. Тема на форуме «Много заказов»	139
Глава 33. Ключевые моменты в работе ОВК	140

Раздел 4. Рекомендации от отдела ремонта техники.....141

Глава 1. Виды работ и их описание	141
Глава 2. ИНСТРУКЦИЯ. Примечание для ЗРТ	141
Глава 3. Поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ в ЗРТ	141

Глава 4. Правила заключения Договоров на Диагностику, регулярное ТО и Ремонт печатающей техники.....	142
Глава 5. Инструкция по формированию спецификации на ТО.....	143
Глава 6. Технические термины.....	145
Глава 7. Расшифровка моделей аппаратов HP.....	145
Глава 8. Ремонт струйных аппаратов.....	146
Глава 9. СНПЧ.....	146
Глава 10. Подменный фонд аппаратов для клиентов работающих по договору на абонентное Т/О.....	146
Глава 11. Список перепрошиваемых аппаратов.....	147
Глава 12. Информация для клиентов, которые перепрошивали у нас Xerox/Samsung.....	147
Глава 13. Аппараты, которых нет в базе.....	148
Глава 14. ТК-1100/1140/1130.....	148

Раздел 5. Часто задаваемые вопросы к отделам..... 149

Глава 1. Часто задаваемые вопросы к отделу бухгалтерии.....	149
Глава 2. Часто задаваемые вопросы к тех. отделу.....	155
Глава 3. Часто задаваемые вопросы к отделу ремонта техники.....	158
Глава 4. Часто задаваемые вопросы к отделу закупок.....	159
Глава 5. Часто задаваемые вопросы к отделу логистике.....	161
Глава 6. Часто задаваемые вопросы к отделу договоров.....	167
Глава 7. Часто задаваемые вопросы к отделу маркетинга.....	169
Глава 8. Часто задаваемые вопросы к тендерному отделу.....	172
Глава 9. Часто задаваемые вопросы к отделу кадров.....	176

Раздел 6. Кому какие вопросы задавать и ставить проект-задачи179

Раздел 1. Инструкции по системе VIS. Общий доступ.

Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений

Заполнение документа История отношений.

В документе есть поле История отношений. Это ссылочное поле на отдельный документ История отношений. Он необходим для внесения переговорного процесса в базу.

Этот же документ доступен из отдельной папки Работа с клиентами.

Формализация документа "Клиент"

Навигатор

АДС СОВБИ, Категория=В, Координат

Юр. лица	Код клиента	4715
Фактические адреса	Наименование	АДС СОВБИ
Контактные лица	Юр. лица	АДС СОВБИ, ООО, ИНН=
Ответственный менеджер	Фактические адреса	Санкт-Петербург, нет, [Офис]
Доступ других менеджеров	Контактные лица	Виктор*, р.т.: Виктор *, р.т.380 97 98
Работает с конкурентами	Ответственный менеджер	Пиликина А. М. / ? / Менеджеры КО2 (ведущий)
История отношений	Доступ других менеджеров	Круликовская И. А. / 1835 / Коммерческий директор
Планирование задач	АВС анализ	В
История по заявкам	Географические направления	
	Географические зоны	
	Лимит кредита	
	Часы работы	10:00:00
	Время обеда	14:00:00
	Потенциальный объем заказов	
	Скидка по услуге	
	Работает с конкурентом	
	Заявленная периодичность заказов	
	Причины	
	История отношений	(25.07)есть договор,но факс приняли.28.08.07
	История отношений	

Удобно создавать этот документ прямо из Клиента. В этом случае вся История отношений будет отражаться в навигаторе, и Вы легко сможете отследить работу с клиентом.

Формализация документа "Клиент"

Навигатор

Банк "Советский", Категория=В, Координаты: 6.2

Юр. лица	Код клиента	2276
Фактические адреса	Наименование	Банк "Советский"
Контактные лица	Юр. лица	Банк "Советский", ЗАО, ИНН=3525024737
Ответственный менеджер	Фактические адреса	Санкт-Петербург, ул. Блохина, д. 8, 4 эт., комн. 117, [Офис]
Доступ других менеджеров	Контактные лица	Голубцев Павел Викторович, Системный администратор
Работает с конкурентами	Ответственный менеджер	Матюнина Е. В. / 2247 / Отдел маркетинга (начальник)
История отношений	Доступ других менеджеров	Логинов И. А. / 66 / Венета систем СПб (генеральный директор)
26.09.2007/Банк "Советский"	АВС анализ	В
Планирование задач	Географические направления	6
История по заявкам	Географические зоны	2
История отношений	Лимит кредита	10 тыс.руб
	Часы работы	с 10:00:00 по 18:00:00
	Время обеда	
	Потенциальный объем заказов	
	Скидка по услуге	

Документ История отношений необходимо создавать каждый раз, когда Вы провели конструктивный диалог с клиентом. В документе необходимо заполнить все

обязательные поля, при необходимости сослаться на Договор или спецификацию. Такая возможность предусмотрена в соответствующих ссылочных полях.

По окончании заполнения документа необходимо присвоить статус «оформлено».

Внимание! Количество историй отношений используется при автоматическом заполнении Ежедневного отчета менеджеров.

Внимание! Особенностью этого документа является то, что на основе имеющихся данных будут разрешаться споры и пересечения, возникающие между менеджерами!

Глава 2. Инструкция по созданию документа Клиент

Документ Клиент.

Документ Клиент является электронной карточкой, в которую необходимо занести данные по клиенту. Новый документ создается кнопкой [Insert].

Документ Клиент создается менеджером отдела продаж для ведения переговоров, оформления договоров, оформления заявок, сопровождения заказов и т.д.

Изначально в документе необходимо заполнить существенные поля. Впоследствии по мере развития клиента информация в карточке будет наполняться. Рекомендуются заполнять поля в определенном порядке и поэтапно сохранять.

ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Клиент(Новый)]

Режимы Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Клиент" ID=12431077

Категория=В, Региональный, Координаты... Статус: [не присвоен] Установить

Навигатор

- Категория=В, Региональный, Координаты...
- Юр. лица
- Фактические адреса
- Другие клиенты на адресах
- Контактные лица
- Напоминание
- Подразделение
- Ответственный менеджер
- Инициатор
- Работает с конкурентом
- История отношений
- Замечания по клиенту
- Планирование задач
- История по заявкам
- История клиент-менеджера
- Акт сверки взаиморасчетов
- Прайс-листы (услуга)
- Прайс-листы (ремонт техники)
- Прайс-листы (товар)
- Прайс-листы (скупка)
- Черный список
- Свободный клиент
- Клиент в работе
- Клиент в отсве

Клиент Ответственный менеджер Инициатор

Код клиента	52182
Филиал	С.Петербург
Наименование	
Юр. лица	
Фактические адреса	
Другие клиенты на адресах	
Контактные лица	
Напоминание	
Подразделение	
Ответственный менеджер	Дзодзуашили Полина Юрьевна / ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ (менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79
Инициатор	Дзодзуашили Полина Юрьевна / ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ (менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79
Отправляет уведомление о счете по EMAIL	
Сообщение для должника в уведомлении	
Периодичность отправки уведомлений о счете(дн)	
ABC анализ	В
Сфера деятельности	
Сайт компании	
Географические направления	
Долг более 2 месяцев	
Ограничение снято руководителем	
Отложен перевод в свободный до	
Часы работы	10:00:00
Время обеда	14:00:00
Работает с конкурентом	
Процесс переговоров	
Замечания клиенту	
История отношений	
Замечания по клиенту	
Планирование задач	
История по заявкам	
История клиент-менеджера	
Примечание для водителя	
Примечание для бухгалтера	
Ответы документы	
Примечание для отвоза документов	
Примечание для лаборатории	
Примечание руководителя	
Примечание для отд. рем. тех.	
Примечание для менеджера	
Примечание для отдела закупки оригинала	
Конфликтарий ММ	
Новосы взаимоотношений	
Кто активна	

Обработка

Браузер формализованного документаоб... Клиент(Новый)

Пользователь: Дзодзуашили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию Ожидание

Поля Документа:

Код – является автоматическим полем.

Филиал – является обязательным полем и определяет принадлежность Юр. Лица к одному из филиалов ВС. Заполняется автоматически.

Наименование – в это поле заносится название клиента, заполняются вручную.

Юр. лицо - открывается окно, документ создается кнопкой [Создать]. До оформления заявки от клиента документ Юр. Лицо заполнять не обязательно.

Основные поля для заполнения: Филиал; Полное наименование; Рабочее наименование; Орг. форма; Адреса; Должностные лица; ИНН.

Подробная инструкция по заполнению документа Юр. лицо находится в файле под названием Юр. Лицо.

Клиент	Ответственный менеджер	Инициатор
Код	50788	
Филиал	С-Петербург	
Полное наименование		
Рабочее наименование		
Орг. форма (сокр.)		
Другая орг. форма (для печати)		
Актуальное юр. лицо(для объединения)		
Орг. форма (Рус.)		
Орг. форма (Анг.)		
Наименование(англ.)		
Примечание		
Адреса юр. лица (юр. адрес)		
Адреса юр. лица (факт. адрес)		
Грузополучатель и его адрес(если реkv. наименование или а...		
Должностные лица		
Руководитель		
Главный бухгалтер		
Банковские реквизиты		
Используется в подразделениях		
Сфера деятельности		
E-MAIL (Юр. Лица)		
Телефон (Юр. Лица)		
Факс (Юр. Лица)		
Регистрационный номер (ОГРН)		
Дата выдачи ОГРН (дата регистрации)		
ИНН		
КПП		
ОКОНХ		
ОКПО		
ОКАТО		
ОКВЗД		
Дата актуализации	26.12.2012	
Кто актуализ.	Дзодзуашили Полина Юрьевна	
Номер в 1С		
Обращение к руководителю(для печати)		
В Контакте		
В проекте/задаче		
Участник. Клиент		
Участник. Конкурент		
Участник. Поставщик		
Участник. Экспедитор		
Счета		
Платежи		
Дата/время выгрузки в 1С		

Фактические адреса – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать]

При нажатии кнопки [Создать] откроется пустой документ Адрес, поля которого необходимо будет заполнить.

1. В поле «Контекст для выбора населенного пункта» необходимо ввести начальные буквы названия нас. пункта:

Справка

Санкт-Петербург, [Офис] Статус:

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	
Выбор нас. пункта по контексту	Значение: Санкт
Населенный пункт	
Выбор улицы по контексту	
Улица(с учетом введенного контекста)	
Дом	
Офис	
Квартира	
Другой(а/я, порт и прочее)	
Комментарий по месторасположению	
Адрес по КЛАДР	

АБВ текст

OK Редактор... Очистить Отмена

2. После этого в поле «Выбор населенного пункта по контексту» нужно выбрать название из предложенного списка:

Санкт-Петербург, [Офис] Статус: [не присвоен]

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	санкт
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)

Список значений из таблицы

Значение	Код
Санкт-Петербург (г)	155069

OK Очистить

Город(старый)	Санкт-Петербург
Регион	
Район(России)	
Город	
Юр. лицо	
Клиенты	

3. Аналогично выбираем улицу:

"Адрес"

Санкт-Петербург, [Офис] Статус: [не присвоен]

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	санкт
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)
Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)
Выбор улицы по контексту	порох
Улица(с учетом введенного контекста)	

Список значений из таблицы

Значение
Андреевская (Пороховые)(ул)
Молодежный (Пороховые)(пер)
Набережная (Пороховые)(ул)
Пороховская Б.(ул)
Пороховское кл.ше(тер)

OK

Город: vЮр.лицо

4. Остальные поля (дом, офис и т.д.) заполняем вручную.
 5. Поле «Адрес по КЛАДР (классификатор адресов)» заполняется автоматически,
 после сохранения документа, ИМЕННО ЭТО ПОЛЕ БУДЕТ ОТРАЖАТЬСЯ В АДРЕСЕ В ЗАЯВКЕ

Выборгская наб., д. 55 [Санкт-Петербург(г), Выборгская(наб), город(стар) - Санкт-Петербург] Статус: [не присвоен]

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	санкт
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)
Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)
Выбор улицы по контексту	
Улица(с учетом введенного контекста)	Выборгская(наб)
Дом	55
Офис	
Квартира	
Другой(а/я, порт и прочее)	
Комментарий по месторасположению	
Адрес по КЛАДР	г. Санкт-Петербург, наб. Выборгская, д.55
Почтовый индекс	
Адрес	Выборгская наб., д. 55
Географическая направление	
Зона	

Примечания:

- в поле «Адрес» дублировать ручную адрес не нужно, он так же автоматически становится из КЛАДР

После внесения адреса рекомендуется сохранить документ. Подробная инструкция по заполнению документа Фактический адрес находится в файле под названием Адрес клиента.

Другие клиенты на адресах – ссылочное поле, заполняется автоматически. Значение в поле появляется после сохранения корректно внесенных данных в карточку Фактические адреса.

Контактное лицо – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать]

В контактное лицо клиента необходимо внести известные вам данные (обязательными являются поля Имя; Пол; Использовать для заявок от клиента; Рабочий телефон (заводится по шаблону <Код страны><Код оператора/код

города><номер>#доб); Работает в компании). В карточку контактного лица рекомендуется вносить максимум известных данных. Они пригодятся в работе и не потеряются в отличие от других носителей.

Формализация документа "Физ. лицо" ID=12432506

Навигатор: Категория=В, Региональный, Координ...
 Юр. лица
 Фактические адреса
 Другие клиенты на адресах
 Контактные лица
 Напоминание
 Подразделение
 Ответственный менеджер
 Инициатор
 Работает с конкурентом
 История отношений
 Замечания по клиенту
 Планирование задач
 История по заявкам
 История клиент-менеджера
 Акт сверки взаиморасчетов
 Прайс-листы (услуга)
 Прайс-листы (ремонт техники)
 Прайс-листы (товар)
 Прайс-листы (скупка)
 Черный список
 Свободный клиент
 Клиент в работе
 Клиент в отселе

Клиент Ответственный менеджер Инициатор

Код 75862

Фамилия Имя Отчество

Имя

Отчество

Пол

Должность

Должность (другая)

Использовать для заявок от клиента

Фамилия Имя Отчество (р.п. для договоров)

Должность (р.п. для договоров)

Действующего на основании

Напоминание

Раб. телефон <Код страны><Код оператора/код города><номе...

Моб. телефон

Дом. телефон

Факс

Домашний адрес

Дата рождения

Поздравлять с днем рождения

Контакт. Рассылка по E-mail

E-mail

ICQ

Личный сайт

Примечание

Работает в компании

Контактное лицо клиента Категория=В, Региональный, Координаты: Дзодзуашили Полина Юрьевна

Сотрудник подразделения

Обращение к лицу

Обращение в документах

Паспорт. Серия

Паспорт. Номер

Паспорт. Дата выдачи

Паспорт. Кем выдан

Используется в подразделениях

ИНН

Страховое свидетельство

Работает в компании(отобр.)

Филиал С.Петербург

Обработка

Браузер формализованного документооб... Клиент(Новый)

Пользователь: Дзодзуашили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию Ожидание

Подробная инструкция по заполнению документа Физ. лицо находится в файле под названием Физ.Лицо.

После заполнения полей рекомендуется сохранить документ.

Поля **Фактические адреса**, **Юр Лица** и **Контактные лица** являются множественными. При необходимости нужно повторить процедуру и еще раз зайти в поле и нажать кнопку [Создать].

Напоминание – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать]
 Заполняется по необходимости для себя, что бы не забыть сделать обещанное.
 Обязательные поля: Время; Текст. Для отключения повторения в поле Повтор необходимо изменить значение на «Нет».

Формализация документа "Напоминание" ID=12446628

Навигатор: Категория=В, Региональный, Координ...
 Юр. лица
 Фактические адреса
 Другие клиенты на адресах
 Контактные лица
 Напоминание
 Подразделение
 Ответственный менеджер
 Инициатор
 Работает с конкурентом
 История отношений
 Замечания по клиенту
 Планирование задач
 История по заявкам
 История клиент-менеджера
 Акт сверки взаиморасчетов
 Прайс-листы (услуга)
 Прайс-листы (ремонт техники)
 Прайс-листы (товар)
 Прайс-листы (скупка)
 Черный список
 Свободный клиент
 Клиент в работе
 Клиент в отселе

Клиент Ответственный менеджер Инициатор

Номер 145559

Время

Текст

Поетор Да

Инициатор Дзодзуашили Полина Юрьевна

Сотрудник Дзодзуашили Полина Юрьевна

Контактная информация

Ссылка на Клиент Категория=В, Региональный, Координаты: Дзодзуашили Полина Юрьевна

Контактное лицо

По физ. лицу

Сотруднику

Напоминать через 1

Период час

Обработка

Браузер формализованного документооб... Клиент(Новый)

Подразделение - ссылочное поле, заполняется автоматически.

Ответственный менеджер - ссылочное поле, заполняется автоматически. Изменяется при передаче Клиента другому менеджеру.

Инициатор - ссылочное поле, заполняется автоматически при создании документа.

Отправлять уведомление о счете по EMAIL - заполняются вручную. По согласованию с Клиентом указывается почтовый адрес, на который будут отправляться уведомления.

Сообщение для должника в уведомлении - заполняются вручную. Указывается к кому обращение например: вписали Екатерина, в сообщении указывается "Здравствуйтесь Екатерина !"

Первое письмо с уведомлением рассчитывается от даты выставления счета, в зависимости от категории клиента или указанных условий по договору (в календарных днях). По умолчанию время погашения счета по Категориям: Корпоративный-30дн, А-20дн, В-10дн, С-5дн.

Периодичность отправки уведомлений о счете(дн) - заполняются вручную. Если значение не указано сообщения Клиенту будут приходить ежедневно, пока счет в системе не перейдет в статус Оплачено. Можно установить периодичность, например: установим значение 5 -> уведомление по счету Клиенту будет приходить через 5 календарных дней, пока счет в системе не перейдет в статус Оплачено.

АВС анализ — поле редактируется отделом маркетинга. По умолчанию устанавливается значение В.

Сфера деятельности — обязательное для заполнения поле, заполняется вручную. Значения выбираются из имеющегося словаря.

Периодичность заказов(раб. днях) — поле отображается и обязательно для заполнения только в документах Клиент в статусе Постоянный, заполняется вручную.

В это поле ответственный менеджер должен проставить примерный срок (в рабочих днях) в течение которого Клиент обычно делает заказ.

Например, если Клиент делает заказы ежемесячно, в это поле надо проставить число 20. Это будет означать, что раз в 4 недели обычно бывает заявка от Клиента. Если Клиент не делает заказ в течение указанного срока, ответственному менеджеру приходит проект-задача с напоминанием, что на этого клиента следует обратить внимание. Это сделано для того, чтобы постоянные клиенты внезапно не уходили от нас, а мы всегда вовремя могли клиенту напомнить о себе.

Если прошло 2 срока, указанных в этом поле, проект-задача приходит руководителю ОП, РОП при этом должен оказать менеджеру поддержку/содействие/принять меры по проведению переговоров с клиентом.

Если прошло 3 срока, проект-задача приходит коммерческому директору. ВНИМАНИЕ! Коммерческий директор по получении такого сообщения может в одностороннем порядке передать Клиента в разработку другому менеджеру.

Сайт компании - заполняются вручную. Указывается адрес. ()

Географические направления — заполняется автоматически. Данные берутся из карточки Фактические адреса.

Географические зоны - заполняется автоматически. Данные берутся из карточки Фактические адреса.

Долг более 2 месяцев - заполняется автоматически. Проставляется сумма из неоплаченных счетов. При задолженности по Клиенту, у менеджера закрывается возможность создания Заявки.

Ограничение снято руководителем — при необходимости, заполняется руководителем. Если Клиент имеет задолженность и делает заказ. Руководителю ставится проект-задача на снятие ограничения с объяснением причины.

Отложен перевод в свободный до – заполняется автоматически. Возможно продление срока, для этого необходимо создать проект-задачу маркетинг менеджеру с объяснением причины.

Причина перевода в свободные - заполняется вручную, при переводе клиента в Свободный. Значение выбирается из словаря.

Далее следует обратить внимание на поля **Часы работы** и **Время обеда**. Проставить туда фактическое время. Это необходимо для отдела логистики.

Работает с конкурентом – заполняется автоматически. Значение берется по данным из заявки на услугу, заносится техническим отделом.

Процесс переговоров – заполняется автоматически. Данные дублируются из документа История отношений.

Замечания клиенту – заполняется автоматически. Данные дублируются из документа Замечания по клиенту.

История отношений – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать], заполняется вручную.

В документе следует выбрать из списка контактное лицо, внести краткую историю клиента и присвоить документу статус «оформлено».

Формализация документа "История отношений"		ID=12455153
27.12.2012 / / В		Статус: [не присвоен] [Установить]
Клиент	Ответственный менеджер	Инициатор
▶ Дата	27.12.2012	
▶ Время	18:15:38	
▶ Клиент(взаимообратная)	, Категория=В, Региональный, Координаты: Дзодзуашили Полина Юрьевна	
▶ Контактное лицо		
▶ Ответственный	Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия (менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79	
▶ История		
▶ Договор клиента		
▶ Заказчик		
▶ Категория клиента	В	
▶ Взаимодействие с конкурентом		
▶ Конкурент		
▶ Причина перехода от(к) конкурента(у)		
▶ Напоминание		
▶ Поставить задачу		

При постановке задачи из истории отношений и переводе задачи в статус «в план» история отношений автоматически переходит из статуса [не присвоен] в статус «оформлено».

Замечания по клиенту - заполняется вручную. Информация для клиента.

Планирование задач - открывается окно, документ создается кнопкой [Создать].

Дает возможность выдать задание другому сотруднику. В данном документе обязательные для заполнения поля: Тип задачи; Приоритет; Наименование (ограниченное количество знаков), разъяснения необходимо писать в поле Описание задачи; Дата проведения. Назначать задачу можно нескольким исполнителям.

Для того, что бы задача попала к исполнителю в документе необходимо поменять статус из [не присвоен] в статус «в план».

Формализация документа "Задача"		ID=12459369
		Статус: [не присвоен] [Установить]
Клиент	Ответственный менеджер	Инициатор
<div> <div>Порядковый номер</div> <div>51272</div> </div>		
<div> <div>Инициатор</div> <div>Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия (менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79</div> </div>		
<div> <div>Ответственный</div> <div>Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия (менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79</div> </div>		
<div> <div>Кому назначен</div> <div>Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия (менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79</div> </div>		
<div> <div>Участник плана. Клиент</div> <div>, Категория=В, Региональный, Координаты: .Дзодзуашили Полина Юрьевна</div> </div>		
<div> <div>Участник плана. Контактное лицо клиента</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Тип задачи</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Приоритет</div> <div>Обычный</div> </div>		
<div> <div>Наименование</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Описание задачи</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Документ</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Даты проведения</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Время проведения</div> <div>10:00:00</div> </div>		
<div> <div>Дата отображения в плане</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Место проведения</div> <div>Офис</div> </div>		
<div> <div>Следующая задача</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Предыдущая задача</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Повторы</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Комментарий</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Документ</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Клиент</div> <div></div> </div>		

История по заявкам – заполняется автоматически. Отображает все Заявки, которые были созданы по данному клиенту.

История клиент-менеджера – заполняется автоматически. В данном поле отображаются все менеджеры, которые работали с Клиентом

Следующий блок полей, существенных для Работающего клиента – это **Примечания**. В карточке предусмотрены примечания для всех отделов. Необходимо вносить нюансы работы с клиентом в соответствующие поля.

Например, если клиент работает за наличный расчет, то это примечание для бухгалтерии, если клиенту нужно / не нужно менять ЧИПы – это примечание для отдела восстановления картриджей и так далее по смыслу.

Работники соответствующих отделов будут видеть примечания и действовать согласно им.

ВНИМАНИЕ: в карточку клиента вносятся статичные примечания, то есть актуальные на все заявки клиента. Примечание по конкретной заявке необходимо вносить в саму Заявку, в соответствующее поле.

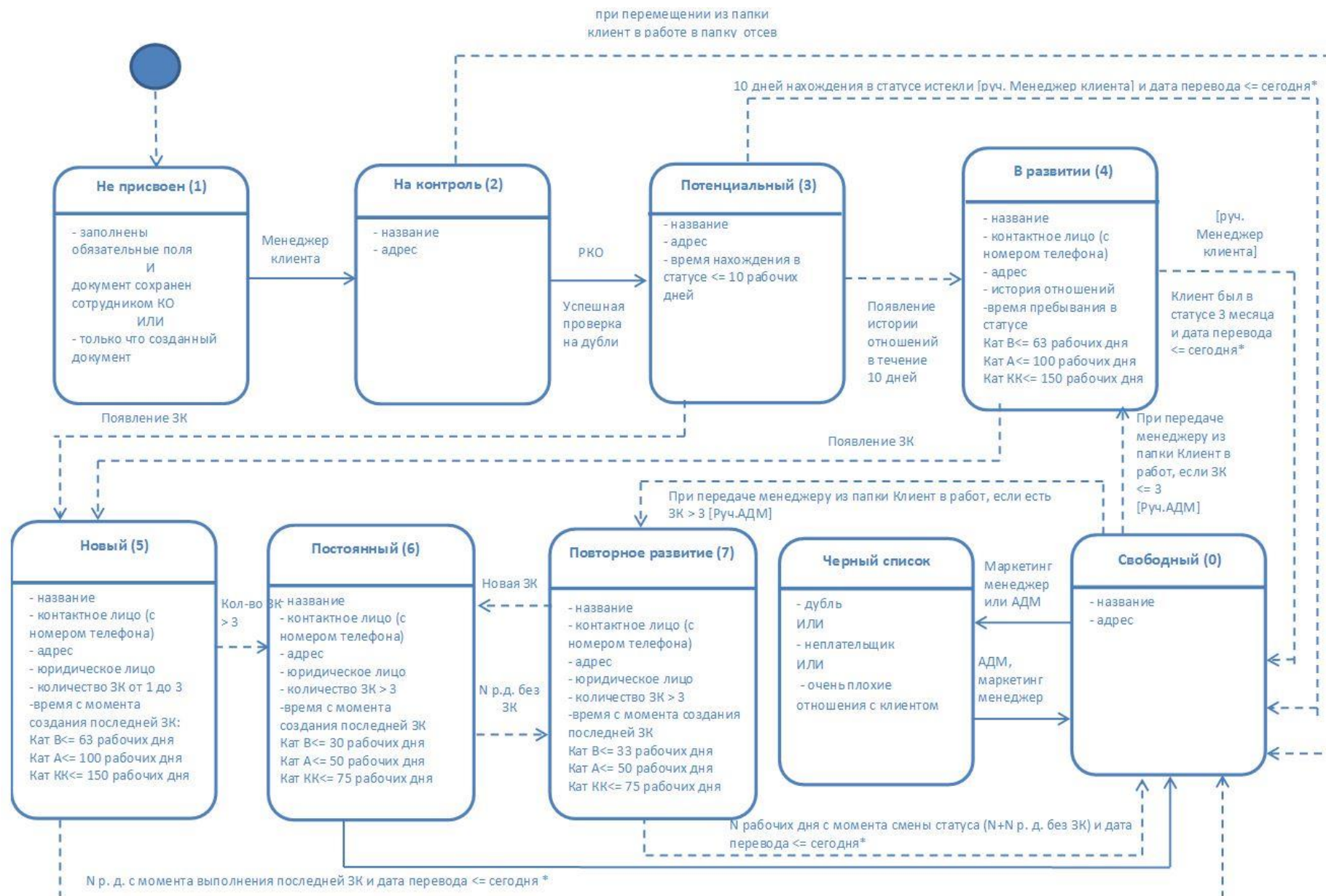
Прайс-листы – заполняются автоматически. Из данного поля можно увидеть все прайс-листы, которые были созданы для данного клиента.

Если все поля заполнены в соответствии с инструкцией, необходимо перевести клиента на контроль руководителю для проверки информации.

После проверки руководитель переведет клиента в работу, тогда можно приступать к созданию Заявок от клиента. Вся информация по Клиенту отразится корректно.

Дальнейший переход по статусам клиента приложен ниже. Для роли КО. Ведущий специалист выпадение в свободные по матрице не происходит, только в ручном режиме.

Глава 3. Переход документа «Клиент» по статусам



Глава 4. Инструкция по созданию документа Юр. лицо

Заполнение документа Юр. Лицо

Документ ЮЛ заполняется из документа **Клиент**. Для этого в карточке клиента необходимо зайти в поле Юр. Лица и нажать кнопку [Создать].

Документ Юр. Лицо является электронной карточкой, в которую необходимо занести реквизиты клиента.

Поля Документа.

Код – является автоматическим полем.

Филиал – является обязательным полем и определяет принадлежность Юр. Лица к одному из филиалов ВС.

Полное наименование – в это поле заносится наименование клиента в точности так, как оно написано в реквизитах. Внешние кавычки вносить НЕ НАДО. Программа проставит их автоматом. Однако, если внутри документа есть кавычки – внести их нужно.

Пример: В реквизитах у клиента ОАО «Акционерный Банк «ДЕРЖАВА»

В поле пишем: Акционерный Банк «ДЕРЖАВА»

Рабочее наименование – в это поле можно занести менее полное название Юр. Лица, **НО** обязательно узнаваемое и удобное для поиска этого ЮЛ.

Например, если ваш клиент называется ПиВиДжи, а ЮЛ у него Яндер Пакеджинг, то в рабочее наименование следует внести Яндер Пакеджинг (ПиВиДжи).

Орг. Форма – из списка выбирается соответствующая организационно-правовая форма ЮЛ.

Другая орг. Форма для печати – сюда вносится орг. Форма вручную, если ее не нашлось в списке предыдущего поля. При этом в предыдущее поле нужно внести наиболее подходящее.

После заполнения вышеуказанных полей рекомендуется сохранить изменения.

Следующие три поля **Орг. Форма (англ.)**, **Наименование (англ.)**, и **Примечание** заполняются в том случае, если в этом есть необходимость.

Адреса Юр. Лица – поле заполняется по подобию Адреса в карточке Клиента. Сюда заносится юридический адрес клиента из реквизитов.

Должностные лица – в это поле можно занести (если есть информация) значимых лиц организации: главного бухгалтера, Директора и пр.

После заполнения вышеуказанных полей рекомендуется сохранить изменения.

Банковские реквизиты – при входе в это поле Вы попадаете в отдельный документ. Там необходимо заполнить **Расчетный счет** (20 цифр), в поле **В банке** выбрать из списка банков тот, который Вам нужен, путем поиска по БИК. Если по БИК нашлось несколько похожих наименований – выберите то, которое наиболее близко к тому, что написано в реквизитах. Если по БИКу наименование банка не совпадает с тем, что написано в реквизитах, название банка следует внести в следующее поле **Наименование банка**.

После заполнения вышеуказанных полей рекомендуется сохранить изменения.

Далее Вам следует вернуться в документ **Юр. Лицо**.

Режимы Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой [Иконки]

Формализация документа "Банковские реквизиты"

авигатор 40807810200021352684/ ПЕТЕРБУРГС

СКС Груп Ою,Представительство, ИНН=9909...

- Актуальное юр. лицо(для объединения)
- Адреса юр. лица
- Должностные лица
- Банковские реквизиты
 - 40807810200021352684/ ПЕТЕРБУРГС...
 - Используется в подразделениях
 - В Компании
 - В проекте/задаче
 - Участник.Клиент
 - Участник. Конкурент
 - Участник. Поставщик
 - Счета
 - Платежи

Тип счета	Расчетный
Номер счета	40807810200021352684
В банке	044030858, ПЕТЕРБУРГСК
К юр. лицу	СКС Груп Ою,Представите
Наименование банка	
Банк(отобр.)	ПЕТЕРБУРГСКИЙ ФИЛИА

Сфера деятельности – из списка предложенных сфер выберите ту, что наиболее подходит по Вашему мнению к деятельности данного ЮЛ. Если Вы не знаете, какова сфера деятельности данного клиента – уточните у него при последующих контактах, и после этого заполните это поле.

Е-MAIL, Сайт, Телефон и Факс Юр. Лица – заполняются данные из общедоступных источников, иногда из реквизитов.

Регистрационный номер (ОГРН) – заполняется из реквизитов (если указано)

Дата выдачи ОГРН - заполняется из реквизитов (если указано)

ИНН, КПП – заполняется из реквизитов ОБЯЗАТЕЛЬНО.

ОКОНХ, ОКПО – заполняются из реквизитов (если указано)

После заполнения вышеуказанных полей обязательно сохранить изменения.

Глава 5. Инструкция по созданию документа Адрес.

Инструкция по работе с документом Адрес.

1. В поле «Контекст для выбора населенного пункта» необходимо ввести начальные буквы названия нас. пункта:

The screenshot shows the 'Адрес' form with the following fields and values:

Санкт-Петербург, [Офис]		Статус:
Тип адреса	Офис	
Страна	Россия	
Контекст для выбора нас. пункта	Санкт	
Выбор нас. пункта по контексту		
Населенный пункт		
Выбор улицы по контексту		
Улица(с учетом введенного контекста)		
Дом		
Офис		
Квартира		
Другой(а/я, порт и прочее)		
Комментарий по месторасположению		
Адрес по КЛАДР		

A pop-up window titled 'Значение:' is displayed over the 'Выбор нас. пункта по контексту' field. It contains a text input field with 'Санкт', a 'АБВ текст' button, and four buttons at the bottom: 'OK', 'Редактор...', 'Очистить', and 'Отмена'.

2. После этого в поле «Выбор населенного пункта по контексту» нужно выбрать название из предложенного списка:

The screenshot shows the 'Адрес' form with the following fields and values:

Санкт-Петербург, [Офис]		Статус: [не присвоен]
Тип адреса	Офис	
Страна	Россия	
Контекст для выбора нас. пункта	санкт	
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (r)	
Список значений из таблицы		
Значение	/	Код
Санкт-Петербург (r)		155069

Below the list, there are buttons 'OK' and 'Очистить'.

3. Аналогично выбираем улицу:

Формуляр "Адрес" (Санкт-Петербург, [Офис])

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	санкт
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)
Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)
Выбор улицы по контексту	порох
Улицы(с учетом введенного контекста)	

Список значений из таблицы

Значение
Андреевская (Пороховые)(ул)
Молодежный (Пороховые)(пер)
Набережная (Пороховые)(ул)
Пороховая Б.(ул)
Пороховское кл-ще(тер)

Город: _____

ИДР.лицо: _____

Статус: [не присвоен]

OK

4. Остальные поля (дом, офис и т.д.) заполняем вручную.

5. Поле «Адрес по КЛАДР (классификатор адресов)» заполняется автоматически, после сохранения документа, ИМЕННО ЭТО ПОЛЕ БУДЕТ ОТРАЖАТЬСЯ В АДРЕСЕ В ЗАЯВКЕ

Выборгская наб., д. 55 [Санкт-Петербург(г), Выборгская(наб), город(стар) - Санкт-Петербург]

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	санкт
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)
Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)
Выбор улицы по контексту	
Улицы(с учетом введенного контекста)	Выборгская(наб)
Дом	55
Офис	
Квартира	
Другой(а/я, порт и прочее)	
Комментарий по месторасположению	
Адрес по КЛАДР	г. Санкт-Петербург, наб. Выборгская, д.55
Почтовый индекс	
Адрес	Выборгская наб., д. 55
Географическая направление	
Зона	

Примечания:

- в поле «Адрес» дублировать ручную адрес не нужно, он так же автоматически становится из КЛАДР.

Глава 6. Инструкция к документу Счет

Данный документ можно найти в разделе Управление продажами – Счета.

Счет формируется на основании Заявки от клиента.

ВНИМАНИЕ: В документе «Счет» необходимо указать информацию о клиенте, на основании которой формируется счет. В противном случае документ не будет сформирован.

Приоритет	С даты	По дату	Тип задачи	Наименов	Описание	Место	Клиент	Статус	Ответственный	Кому назначено	Задача
Высокий	20.12.2013 09:01:14	20.12.2013 23:59:59	Управленч	Инструк	Инструкция	Офис	Должны быть	просрочена	Гаричева Алина	Орлова Ольга Владимировна	20.12.2013 14:08:30 - Инструкция Должны Быть сделаны к 09.01.2014 г.

ВАЖНО: Правильно указать информацию в заявке от клиента, на основании ее выставляются документы в 1С.

Счет оформляется в 1С по правилу – Одна заявка – Один счет! При необходимости объединения счетов – указывайте эту информацию во всех счетах, которые необходимо объединить.

Поле «номер» заполняется бухгалтером и соответствует номеру счета в 1С.

ВНИМАНИЕ: В документе «Счет» необходимо указать информацию о клиенте, на основании которой формируется счет. В противном случае документ не будет сформирован.

Номер	Основание счета	Вариант расчета	Вид счета	Направление счета	Формировать копию документов по предоплате	Выгружать в 1С (только для Москвы)	Платеж	Платительское средство	Финансовый источник	Контрагент по бухгалтерии	По договору	Состав счета	Заявка на доставку документов	Счета на предоплату	Распределения от предоплаты	От основного счета	Распределения предоплаты по счетам	Поставить задачу
		Безналичный	По реализации товара/услуг	Исходящий	Нет			Венета Систем ООО, ИНН-7626081415/С-Петербург										

Поле «Основание счета» - переносится из Заявки от клиента.

Формализация документа "Счет"

ID=16894483

Исходящий/ По реализации товара/услуг / / Всего (0) Отст. предопл. ->/

Список значений

Значение	Код
Услуга по восстановлению	1
Продажа	2
Ремонт, профилактика оборудования	3
Скупка	4
Покупка товара	5
Получение услуги	6
Доставка материалов	7

Счетчик предоплаты

Дата выписки счета

Дата получения счета

Срок оплаты

Примечание

Платательщик

Получатель платежа

Контрагент

НДС

Итого

Сумма НДС

Всего

Всего по бухгалтерии

Оплачено

Дебет

Кредит

БЕХЕТА СИСТЕМ

18%

OK Очистить Отмена

В поле «Вариант расчета» - на основании комментария менеджера бухгалтер выбирает правильный вариант – Наличный или Безналичный (по умолчанию).

При выборе варианта «Безналичный» бухгалтер формирует комплект документов: Счет, акт и/или накладная, счет-фактура.

При выборе варианта «Наличный» - Счет, акт/накладная, счет-фактура, Квитанция к приходному кассовому ордеру, чек.

ВАЖНО: Если клиенту не нужны документы, оплачивает наличными – в комментариях должно быть прописано – непроеводной нал. (3 счета)

Поле «Вид счета» отражает информацию о счете:

ВИС - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Счет(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Опции Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Счет"

ID=16894483

Навигатор: / Исходящий/ По реализации товара/услуг / / Все: 0 Ост. предопл.: ->/

Charge: [не присвоен] [Изменить]

Платеж: ☐ Платеж: ☐ Основание счета: ☐ Основание счета: ☐ Вариант расчета: ☐ Безналичный

Вид счета: ☐ По реализации товара/услуг

Список значений:

Значение	Код
Предоплаты	1
По реализации товара/услуг	2
Корректировка взаиморасчетов	3

OK Очистить Отмена

данные по получению счета:

☐ Срок оплаты: ☐ Приложение: ☐ Платеж: ☐ Получатель платежа: ВЕНЕТА СИСТЕМ

☐ Контрагент: ☐ НДС: 18% ☐ Итого: ☐ Сумма НДС: ☐ Всего: ☐ Всего по бухгалтерии: ☐ Оплачено: ☐ Дебет: ☐ Кредит: ☐ Приложение для бухгалтера(от клиента): ☐ Приложение для бухгалтера(заказ): ☐ Приложение для бухгалтера (по заказу на отгрузку): ☐ Баланс с клиентом: ☐ Адрес отгрузки: ☐ ФИО менеджера(отобр. от заявки): ☐ Адрес отгрузки: ☐ От основного счета: ☐ Распределения предоплаты по счетам: ☐ Поставить задачу

Обработка

Браузер: [Счет(Новый)]

Бух. Главный Бухгалтер: С.Петербург: ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ

Пользователь: Орлова Ольга Владимировна Роль: Бух. Главный Бухгалтер

Ожидание

Пуск

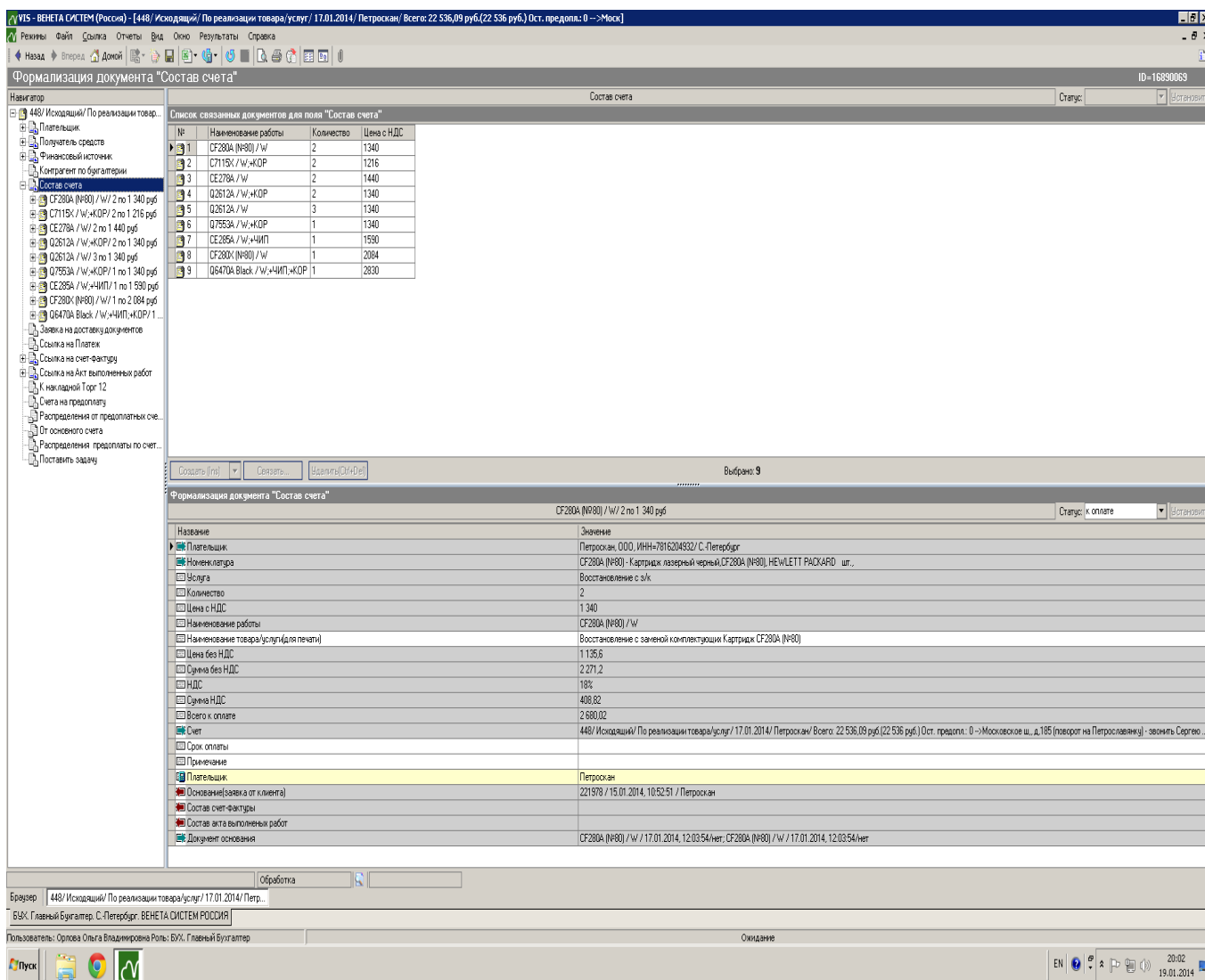
EN 19:12 19.01.2014

Поле «Платательщик» заполняется на основании информации о плательщике по заявке от клиента.

Поле «Контрагент по бухгалтерии» может отличаться от информации в поле Платательщик – корректируется бухгалтерией по необходимости.

ВАЖНО: До момента формирования Заявки от клиента выяснить у контактного лица клиента на какие Юр. Лица какие картриджи нужно выставить. Если заявка одна, а предполагаете отгрузку несколькими ЮЛ, менеджер ставит в заявке от клиента «отгрузка по выполнению – нет», и далее, по готовности заказа, менеджер разбивает ее на необходимое количество ЮЛ. В составе счета отражаются номенклатурные позиции по ценам прайс-листа или спецификации к договору.

ВАЖНО: Своевременно оформляйте спецификации к договору с клиентом, чтобы цены в счет попадали верные.



Документ Счет имеет несколько статусов.

Статус «не присвоен» означает, что заявка от клиента обработана Техническим отделом, отделом ремонта техники, работы выполнены.

Бухгалтерия, подготовив комплект документов в 1С, переводит счет в статус «к оплате».

При необходимости выставления комплекта документов клиенту один раз в месяц, при ежедневном отвозе картриджей, заявки клиента складываются в один объединенный счет в статусе «объединить». При выставлении комплекта документов в 1С - счет переводится в статус «к оплате».

При поступлении оплаты от контрагента по счету – счет переводится в статус «частично оплачен» или «оплачен».

Посмотреть дату и сумму оплаты, которые пришли по счету можно в самом документе счете во вкладке «ссылка на платеж».

Пример:

Визитка: ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [12388, 12387 / Исходящий / По реализации товара/услуг / 22.10.2013 / (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Всего]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Счет"

ID=15692323

Навигатор: 12388, 12387 / Исходящий / По реализации товара/услуг / 22.10.2013 / (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Всего

12388, 12387 / Исходящий / По реализации товара/услуг / 22.10.2013 / (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Всего: 13 100,02 руб (13 100 руб) Ост. предопл.: 210 -> Станек пр. д. 47 / Губин Никита Александрович

Статус: частично оплачено

Номер	12388, 12387
Основание счета	Продажа
Вариант расчета	Безналичный
Вид счета	По реализации товара/услуг
Направление счета	Исходящий
Формировать копию документов по предоплате	Нет
Выгрузить в 1С (только для Москвы)	
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" 340, ИНН-7805059786/ С-Петербург
Получатель средств	Венета Систем ООО, ИНН-7805081415/ С-Петербург
Финансовый источник	Венета СПБ Безналичный БТБ (Венета Систем / Руб) С-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
Вопрос продавцу	Да
Дата отмены банком	11.12.2013
Состав счета	Lotoland02008/ 2 по 105 руб; Ерион UX 1170 II/ 1 по 12 890 руб
Заявка на доставку документов	
Ссылка на платеж	4083096 от 27.11.2013 - (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Выданный Сумма=210 руб. (Губин Никита Александрович)
Ссылка на счет-фактуру	64181 / 22.10.2013 - (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Сумма=13 100,02
Ссылка на Акт выполненных работ	
К накладной Торг 12	4614 / 22.10.2013 (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / 13 100,02
Счета на предоплату	
Распределения от предоплаты счетов	
Остаток по предоплате	210
Дата выписки счета	22.10.2013
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"
НДС	18%
Итого	11 101,71 руб.
Сумма НДС	1 998,31 руб.
Всего	13 100,02 руб.
Всего по бухгалтерии	13 100 руб.
Оплачено	210 руб.
Дебет	13100 руб.
Кредит	210 руб.
Примечание для бухгалтера (от клиента)	1. Счета объединить 2. Разделить в счетах реконт и ТО 3. В счетах писать целиком "Принтер, Копировальный аппарат, Многофункциональное устройство", а не МФУ 4. ТОЛЬКО ОРИГИНАЛЬНЫЕ ПОДПИСИ!
Примечание для бухгалтера (по заявке)	
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	
Баланс с клиентом	4530727,95 руб.
Адрес отгрузки	Станек пр. д. 47
ФИО менеджера (отобр. от заявки)	Губин Никита Александрович
Адрес отгрузки	Станек пр. д. 47
От основного счета	
Распределения предоплаты по счетам	
Поставить задачу	

Обработка

Браузер: 12388, 12387 / Исходящий / По реализации товара/услуг / 22.10.2013...
Бух. Главный Бухгалтер С-Петербург ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ

Пользователь: Орлова Ольга Владимировна Роль: БУХ. Главный Бухгалтер

Ожидание

Пуск

29.28
19.01.2014

Сумма счета в примере – 13100,00, перейдя на вкладку «Ссылка на платеж», видим сумму оплаты 210,00 рублей, которые пришли на расчетный счет (безналичная форма оплаты) 27.11.2013г.

Визитка: ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [12388, 12387 / Исходящий / По реализации товара/услуг / 22.10.2013 / (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Всего]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Платеж"

ID=16230445

Навигатор: 12388, 12387 / Исходящий / По реализа...

4083096 от 27.11.2013 - (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Выданный Сумма=210 руб. (Губин Никита Александрович)

Статус: оформлен

Номер выписки	1
Дата выписки	27.11.2013
Номер платёжного поручения	4083096
Дата платёжного поручения	27.11.2013
Ответственный менеджер	
Дата проведения платежа	27.11.2013
Тип Платежа	Выданный
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" 340, ИНН-7805059786/ С-Петербург
Платежополучатель	Венета Систем ООО, ИНН-7805081415/ С-Петербург
Контрагент	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" 340, ИНН-7805059786/ С-Петербург
Вариант расчета	Безналичный
Сумма иск. платежа	210 руб.
Сумма платежа	210 руб.
Счет	12388, 12387 / Исходящий / По реализации товара/услуг / 22.10.2013 / (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь" / Всего: 13 100,02 руб (13 100 руб) Ост. предопл.: 210 -> Станек пр. д. 47 / Губин...
На Финансовый источник	Венета СПБ Безналичный БТБ (Венета Систем / Руб) С-Петербург
В выписке	1/ 27.11.2013, 266 266,15 - 562 646,9
К записи в журнале ФТ	
Счет управленческого учета	Доходы/ Поступления от покупателей
Основание платежа	Поставка товара
Назначение платежа	Мат. ценности получены картами: Дог. 2266/09/4 от 01.10.2009 Счет-ф 10910 от 22.10.2013 В т.ч НДС 18% 32:03
Сальдо начальное	
Сальдо конечное	
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"
Менеджер клиента	Губин Никита Александрович
Контрагент	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"

Если платежей по счету было несколько, они отражаются списком, при полном погашении суммы по счету – счет переходит в статус «Оплачен».

Ссылка «счет на предоплату» заполняется, если был выписан предоплатный счет, по которому пришла оплата, а затем была произведена отгрузка картриджей по фактическому счету.

При поступлении на расчетный счет излишней или повторной оплаты счета, бухгалтерия создает счета (предоплатные) с номерами переплата/второплата в статусе «оплачен». Данные денежные средства по просьбе менеджера (посредством ПЗ бухгалтерии, после согласования с клиентом) могут быть отнесены на другой счет или возвращены клиенту.

ВАЖНО: Строка Примечание – заполняется только бухгалтерией.

Строки «Всего» и «Всего по бухгалтерии» отражают сумму счета.

Всего по бухгалтерии – сумма счета в 1С.

Всего – расчетная сумма по всем позициям счета, которую формирует программа ВИС.

* Расчет суммы программы 1С и ВИС производят по-разному, поэтому они могут отличаться на несколько копеек.

Примечание для бухгалтера (от клиента) – заполняется менеджером в карточке клиента. Рекомендуем вносить туда ту информацию, которая является постоянной от заявки к заявке.

Например: Счета должны быть на сумму не более 10000,00 рублей.

Счета объединяем, выставаем общий счет в конце месяца.

Примечание для бухгалтера (по заявке) – заполняется менеджером, относится только к этой заявке. При следующем заказе комментарий может быть другим.

Например: Счет на услугу по восстановлению объединить со счетом на ремонт принтера. Выставить одним счетом.

Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку) – заполняется менеджером по конкретной заявке на отгрузку ГП.

ВАЖНО: все примечания должны быть актуальны на дату оформления заявки от клиента.

Поле «Адрес отгрузки»: Менеджер подбирает адрес, куда необходимо отвезти картриджи, принтеры.

ВАЖНО: адрес должен быть актуален.

Из счета можно поставить проект-задачу.

Менеджер самостоятельно может создать Коммерческое предложение, предварительный счет.

Глава 7. Инструкция по созданию документа Счет - Коммерческое предложение.

Для специалистов отделов продаж появилась новая возможность создавать коммерческие предложения с конкретным ценовым предложением на основе документа Счет.

Этот документ предназначен для отправки клиенту в следующих случаях:

- выставление ценового предложения в случае согласования заявки на услугу;
- выставление ценового предложения по продаже оригинальных картриджей.

Внешне документ похож на классический счет, но не подходит для оплаты. В случае принятия клиентом положительного решения, этот документ легко превратить в предоплатный счет.

Для составления документа необходимо заполнить следующие поля:

Основание счета: выбираем Услуга по восстановлению либо Продажа.

Платательщик: выбираем ЮЛ Клиента

Получатель средств: ВЕНЕТА СИСТЕМ СПб (ID 93983) если не встало автоматом – выбираем из списка верное ЮЛ.

Дата выписки счета: ставим нужную дату.

Состав счета: создаем вручную документ (или документы, в зависимости от того, сколько позиций будет в коммерческом предложении). Заполняем следующие поля:

Номенклатура

Услуга (*если КП для восстановления картриджей*)

Количество

Цена с НДС (*для КП на оригинальные картриджи или для КП на восстановление, если цены отличаются от прайсовых*)

Если Вы хотите откорректировать Наименование товара/услуги для печати – отредактируйте это поле. Программа автоматически подставляет в него стандартные значения. При редактировании этого поля учитывайте, что в счете наименования будут соответствовать стандартным формулировкам.

После создания необходимого количества составов переходим в головной документ и присваиваем статус «коммерческое предложение».

Внимание! После присвоения статуса «коммерческое предложение» Вы имеете возможность редактировать цены в документе Состав счета или добавлять еще Составы. НО в головном документе Счет после сохранения **необходимо будет вручную откорректировать поле Сумма по бухгалтерии**. Кнопкой Эксель выгружаем форму для просмотра и печати, проверяем корректность введенных данных, суммы, сохраняем в pdf и отправляем клиенту. Если документ потерял актуальность – переводим в статус «аннулирован».

Глава 8. Инструкция по созданию документа Прайс-лист (услуга)

Создание документа Прайс-лист клиенту

Документ **Прайс-лист клиенту** находится в папке **Работа с клиентами**. Документ создается при составлении коммерческих предложений для клиентов. При помощи этого документа Вы можете без труда подобрать индивидуальный перечень позиций в прайсе для каждого клиента, а так же при необходимости посчитать скидки. Этот документ так же при необходимости может стать основой для спецификации к договору.

В документе нужно заполнить существенные поля, а именно:

Дата оформления – Вы ставите число, которым датировали данный прайс-лист для Клиента.

Позиции в прайс-листе – из списка выбираете только необходимые Вам позиции нажатием на стрелку в графе «Выбран». Это поле множественное, как только вы завершили поиск и выбор 1 позиции, в этом же окне приступайте к следующему поиску.

Формализация документа "Прайс-лист клиенту(услуги)"

авигатор 07.02.2011

Выбор позиций для спец. цен

Клиент

Номер 9892

Дата оформления 07.02.2011

Выбор позиций для спец. цен

Скидки по всем услугам

Клиент

Клиент

Список выбранных документов

Тип документа: Номенклатурная позиция

Выбран	Наименование
<input checked="" type="checkbox"/>	Q2612A - Картридж лазерный черный, Q2612A, HEWLETT PACKARD шт.
<input checked="" type="checkbox"/>	Q7553A - Картридж лазерный черный, Q7553A, HEWLETT PACKARD шт.
<input checked="" type="checkbox"/>	Q7553X - Картридж лазерный черный, Q7553X, HEWLETT PACKARD шт.

Список доступных документов [Выбор колонок для]

Классификатор:

Выбран	Наименование
<input checked="" type="checkbox"/>	Q7553A - Картридж лазерный черный, Q7553A, HEWLETT PACKARD шт.
<input checked="" type="checkbox"/>	Q7553X - Картридж лазерный черный, Q7553X, HEWLETT PACKARD шт.

Поиск

По наименованию По ID

5949

Включает

OK Cancel

Скидки по всем услугам – если предусмотрена скидка в процентном соотношении, заполните это поле, и программа автоматически посчитает Вам скидку (обратите внимание, но то, что цены выставляются с учетом копеек)

Клиент – здесь нужно сослаться на клиента, которому Вы высылаете этот прайс-лист.

После заполнения указанных полей следует перевести статус документа на «подготовлен».

В статусе «подготовлен» Вы сможете нужным образом подкорректировать цены на отдельные позиции, например, убрать копейки.

Это следует делать через навигатор (на подобие спецификации), заходя в каждую позицию.

Формализация документа "Прайс-лист клиенту(услуги)"

Навигатор "Евродиск" [Глушкова М. А.] 14.02.2008

Позиции в прайс-листе

- Q2613A 502
- Q2613X
- Q5949A
- Q5949X
- Q2612A
- Клиент
- "Евродиск", Категория=В, Коор...

Проверка цен в позициях по щелчку на каждую позицию

Номер	56
Дата оформления	14.02.2008
Позиции в прайс-листе	Q2613A 502; Q2613X; Q5949A; Q5949X; ...
Скидки по всем услугам	2 %
Клиент	"Евродиск", Категория=В, Координаты: .Глушко
Клиент	"Евродиск"
Менеджер	Глушкова М. А.

Установка процента скидки. если она предусмотрена

После корректировки цен необходимо перевести документ в статус «оформлен».

Готовый вид прайс-листа открываем с помощью кнопки «Отчеты» на панели инструментов. Обратите внимание, что выбрав позиции 1 раз, Вы получите на выходе 3 разных документа. Просмотрите их все и выберите, что необходимо отправить клиенту.

Режимы Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Пра..."

Навигатор

- Банк Держава [Нагорный Владимир Ви...]
- Позиции в прайс-листе
- Клиент

Прайс-лист на услуги по регенерации картриджей

Сравнительный расчет цены копии

Карта рисков по услугам

Номер	367
Дата оформления	03.02.2011
Позиции в прайс-листе	ML-1210D3
Скидки по всем услугам	
Клиент	Банк Держава, Категория=В, Персональные
Клиент	Банк Держава
Менеджер	Нагорный Владимир Витальевич

Проверив правильность позиций и цен в прайсе, обратите внимание на правильность ВАШИХ координат в правом верхнем углу. Если Вы нашли ошибку – исправьте свои данные в VIS в карточке Физ. Лица.

Далее необходимо сохранить файл в любом из предложенных форматов. Это делается через кнопку на панели инструментов рядом с дискетой.

Предложенные для сохранения форматы не предполагают последующего внесения изменений.

PDF file...

Excel table (OLE)...

Excel table (XML)...

RTF file...

BMP image...

JPEG image...

TIFF image...

Gif image...

Text file...

CSV file...

E-mail...

Text (matrix printer)...

PDF file...

Экономия Экология Качество

191036, С-Петербург
1-я Советская ул, 6, оф.52
т. 740 34 35 (м. 03) ф. 740 34 34
www.veneta.ru, elena@veneta.ru
Матонина Елена Владимировна
ICQ 312094591

Прайс-лист на услуги по регенерации картриджей.
(Цены указаны с учетом НДС 18%)

Модели аппаратов	Модель картриджа	Профилактическое восстановление, руб.	Восстановление с заменой комплектующих, руб.	Стоимость картриджа ВЕНЕТА СНС ТЕМ, руб.
HP LJ 1300	Q2613A	502	1191,68	1442,56
HP LJ 1300	Q2613X	595,84	1285,76	1577,8
HP LJ 1320/1160	Q5949A	501,76	1191,68	1303,4
HP LJ 1320	Q5949X	784	1881,6	2195,2
HP LJ 1010/1012/1015/1020/1022/3015/3020/3030	Q2612A	501,76	1191,68	1442,56

(Цены на регенерацию других типов картриджей, не указанных в данном прайс-листе, согласовываются дополнительно.)

Стоимость услуги по замене интеллектуального ЧИПа составляет 320 рублей, включая НДС 18%.

Оформленные Прайс-листы клиенту в случае дальнейшего заключения договора станут основой для Спецификации к данному договору.

В случае, если Вы в течение длительного периода отправляете клиенту несколько прайсов, следует каждый раз создавать новый документ, и точно указывать дату оформления. Это необходимо для дальнейшего анализа потенциала клиентов компании.

Глава 9. Инструкция по работе с документом Договор

Памятка пользования программой Создание ДОГОВОРА

Перед тем как начать оформлять договор в VIS, надо предварительно составить его в электронном виде в формате Word. В стандартную форму договора вставить реквизиты организации. Сохранить.

В VIS в навигаторе открываем папку Договоры и нажимаем правой кнопкой мышки «добавить документ».

Тип договора: выбираем из списка нужный тип договора.

Вид договора: выбираем из списка нужный вид договора.

Номер договора: автоматически.

У нас существует 8 видов договоров:

Договор на поставку расходных материалов: № ____/14-П

Договор на закупку: № ____/14-С

Договор на ТО абонентское: № ____/14-Т

Договор на ТО по мере необходимости: № ____/14-ТР

Договор на восстановление+ ремонт: № ____/14-УР (2 подвида: с приложением и без)

Договор на восстановление: № ____/14-У (2 подвида: с приложением и без)

Договор на все услуги (восстановление, поставка, ТО): № ____/14-УРП

Договор на покоепийное обслуживание: № ____/14-ПО

Дата оформления: оставляем без изменения.

Дата подписания: ставим дату, когда будет подписан договор (чаще всего эта дата совпадает с датой начала действия договора).

Дата начала действия договора: Необходимо дату уточнить у клиента. Договора можем делать и задним числом и будущим.

Дата окончания действия договора: к дате начала действия договора прибавляем год. Через год договор продлевается автоматически, если обе стороны не возражают. В VIS нужно будет просто изменить число.

Дата аннулирования: не заполняется.

Заказчик: Выбираем юр. лицо клиента из списка.

Плательщик (если не равен заказчику); Грузополучатель (если не равен заказчику) – выбираем, если не равен заказчику.

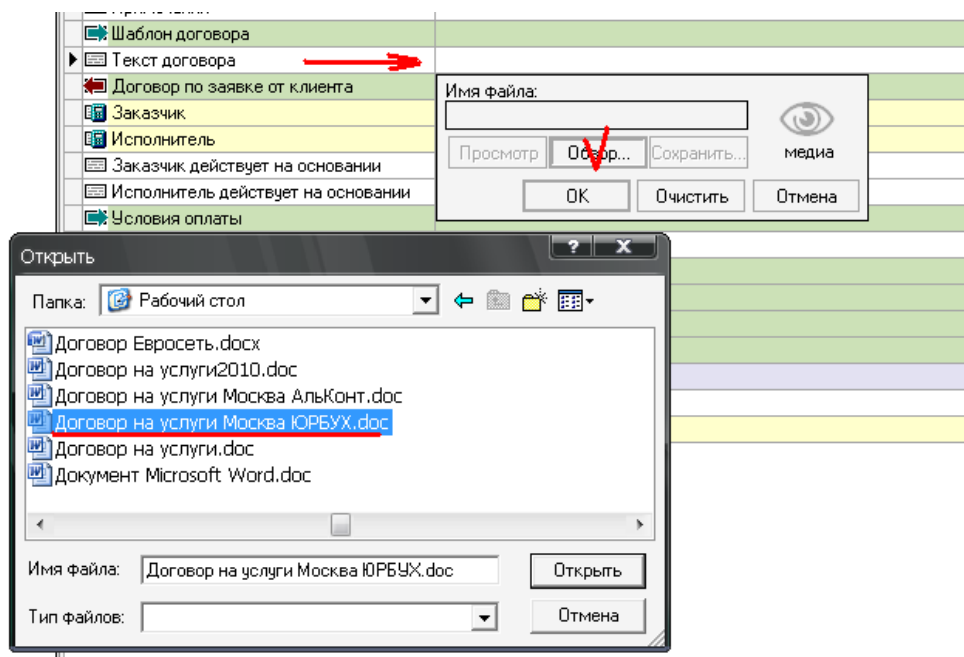
Исполнитель договора: без изменения.

Примечание: заполняется по необходимости.

Шаблон условий оплаты: выбираем нужный пункт.

Текст договора: Нажать на поле, кнопкой «Обзор» перейти в папку, в которой был сохранен договор и вставить его в это поле. Чтобы прикрепить документ Word к карточке договора, нажмите «ок». Затем нужно открыть договор (нажатием кнопки

«просмотр»), вставить номер договора из поля **Номер договора**, сохранить Word-овский документ и закрыть его.



Договор по заявке от клиента: не заполняется.

Заказчик: не заполняется.

Исполнитель: без изменения.

Условия оплаты: автоматически.

Сумма по договору: заполняется, если сумма оговорена в договоре.

Спецификация по договору: это прайс-лист, который заполняет менеджер и ставит статус «к утверждению».

Расчёты по договору: из списка предложенного выбирается нужный пункт.

Договор вернулся: НЕТ. Когда подписанный договор вернулся изменить на «ДА»

Ответственный менеджер: автоматически

Для окончательного оформления договора нужно нажать на «сохранить» поставить статус «к утверждению».

После того, как утверждена спецификация и оформлен договор его нужно распечатать, сшить, приложить к нему сопроводительное письмо (если это новый клиент) и отправить клиенту на подпись.

Если в Договор нужно внести изменения (изменить спецификацию, изменить дату окончания договора и т.д.) необходимо перевести договор из статуса «оформлен» в статус «корректировка», внести изменения и поставить «к утверждению».

Как сшить договор:

- в левом верхнем углу договора проделывается отверстие с помощью дырокола
- данное отверстие обжимается специализированными щипцами для люверсов (<http://www.sewings.ru/schipcy-dlja-ustanovki-ljuversov.html>) и люверсами (http://office.peterlife.ru/doc2/kanctovar2/img/kanctovar-412707_1.jpg)

- сквозь люверсы пропускается лента (http://www.orenhobby.ru/drupal_orenhobby/node/589)

концы которой на обороте последней страницы договора фиксируются (так: <http://fotki.yandex.ru/users/venetasystemfiles/>) с помощью наклейки с текстом "Договор составлен на _____ листах".

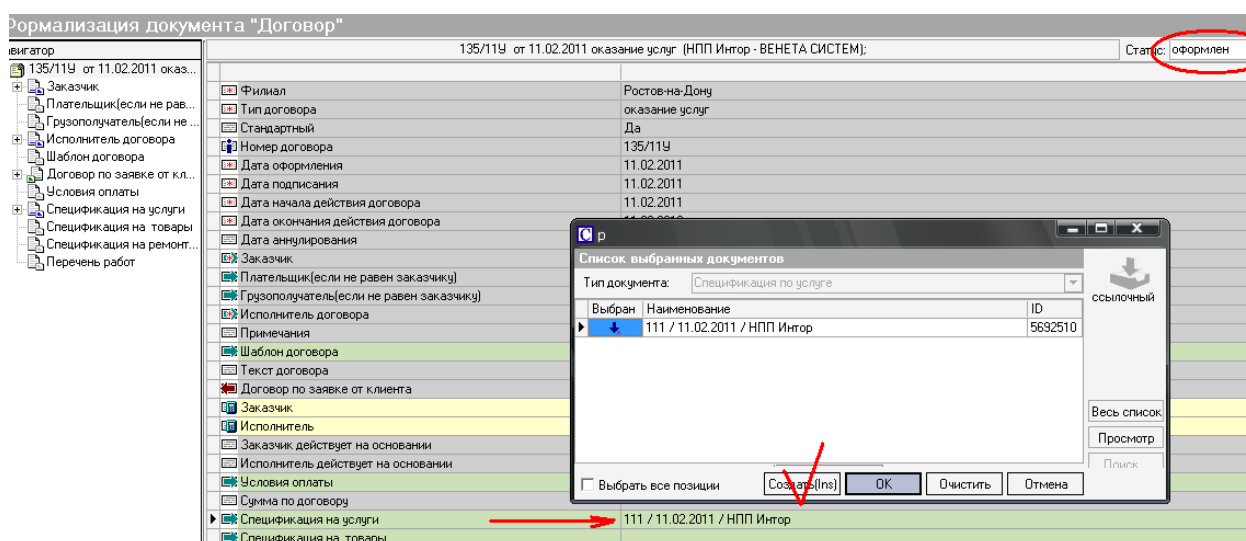
Глава 10. Инструкция по работе с документом Спецификация по услуге.

Спецификация по услуге.

Документ Спецификация виден в браузере в папке Договоры. Спецификация – это документ – приложение к Договору. Спецификация определяет фиксированные цены по договору на услугу. Если клиенту предоставлена скидка, необходимо создать не только Договор в статусе «оформлен», но и спецификацию к нему с указанием предложенных скидок.

Создание спецификации допустимо ТОЛЬКО из документа Договор. Только в этом случае она будет работать корректно. Необходимо так же обратить внимание, чтобы Договор был в статусе «оформлен» и имел действительный срок действия.

К договору в статусе «оформлен» может быть действующей только одна спецификация со скидками в статусе «утверждено». Если необходимо добавить/убрать позиции в спецификации – необходимо корректировать имеющуюся спецификацию, а не создавать новую.



В спецификации необходимо проставить номер. Он будет отражен в печатной форме к договору.

Далее следует выбрать позиции, которые имеются у клиента. Нужно выбирать не только те позиции, где есть скидка, а все, которые имеются в парке техники клиента. Это зафиксирует цены в случае их удорожания по прайсу. Позиции выбираются обычным поиском, при чем это поле множественное, что позволяет выбрать несколько позиций в одном поисковом окошке. Выбранные позиции отразятся в верхней части окна. Далее кнопка [Применить].

Если у вас на все позиции клиента зафиксирована скидка – следует заполнить поле Скидки по всем услугам. Например, 5%. В этом случае программа автоматически посчитает цену со скидкой от прайса. Если же на каждую позицию скидка индивидуальная, заполнять это поле не следует.

Чтобы сформировать основу документа для дальнейшей работы с ценами, необходимо присвоить статус «к утверждению». После присвоения этого статуса в документу появится поле Позиции в спецификации.

Глава 11. Инструкция по работе с Инцидентами в VIS.

Инструкция по созданию инцидента и его переходу по статусам.

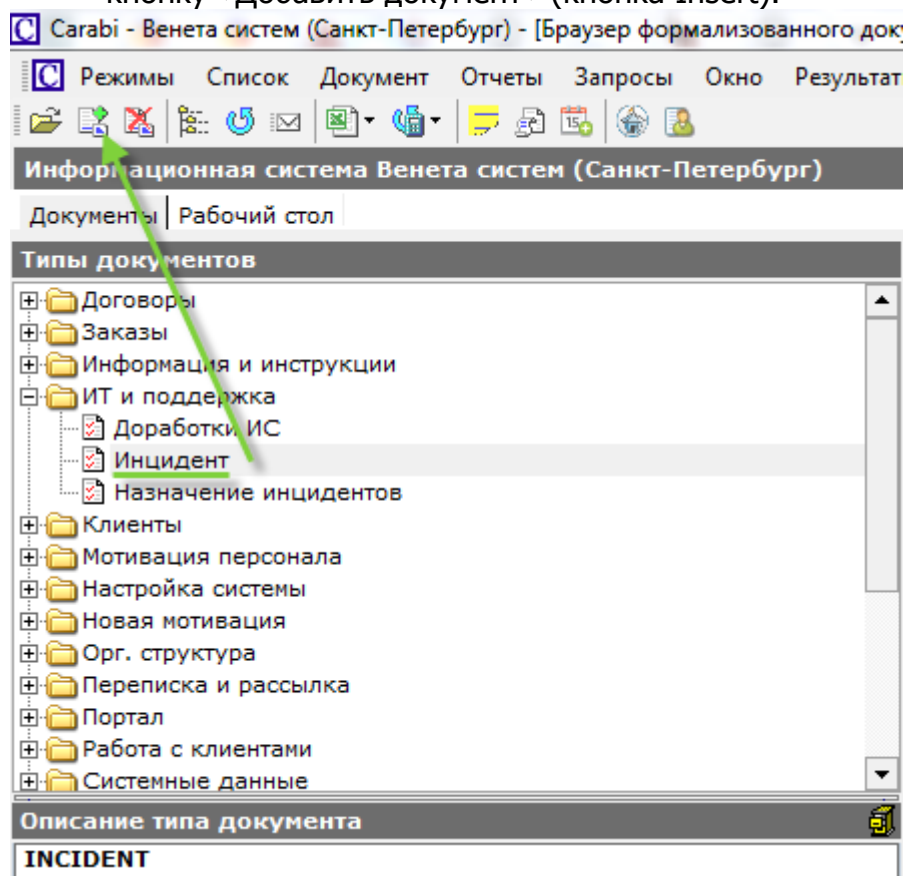
Что такое инцидент

Инцидент – это любое событие в работе информационной системы, не являющееся ее нормальной функцией, и при этом усложняющее, замедляющее или полностью блокирующее рабочий процесс. То есть, если Вы наблюдаете такое поведение VIS или сайта, которое мешает Вам или Вашим коллегам выполнять свою работу и поддерживать стандартный процесс обслуживания клиентов Венеты, это отличный повод завести заявку об инциденте.

Примеры инцидентов: отсутствие в отчете нужных данных, проблемы с заполнением обязательных полей в заявке от клиента, невозможно просмотреть нужный документ.

Рекомендации по созданию заявки об инциденте

1. В папке «ИТ и поддержка» нужно выбрать тип документа Инцидент и нажать кнопку «Добавить документ» (кнопка Insert).



Откроется документ следующего вида:

Формализация документа "Инцидент"		ID=11269718
Навигатор	4338 / 11.09.2012 14:41:07 - ИС CARABI - функционал/Дзодзуашили Полина Юрьевна -> Статус: [не присвоен] Установить	
4338 / 11.09.2012 14:41:07 - ИС CARABI ...		
Филиал	С.-Петербург	
Код	4338	
Дата, время обнаружения	11.09.2012 14:41:07	
Кто зарегистрировал	Дзодзуашили Полина Юрьевна	
Кем обнаружен	Дзодзуашили Полина Юрьевна	
Категория	ИС CARABI - функционал	
Контактный телефон		
Дата, время регистрации	11.09.2012 14:41:07	
Описание		
Копия экрана		
Важность	Средняя	

2. Категория определяет область, в которой обнаружилась проблема. За каждой областью в VIS закреплен сотрудник, который будет заниматься разбором инцидента. В данный момент с VIS работают сотрудники, специализирующиеся на следующих категориях:

- www.veneta.ru - рабочий кабинет
- www.veneta.ru - общий дизайн
- ИС VIS - функционал
- ИС VIS - общий дизайн
- ИС VIS - отчеты
- ИС VIS - сообщения
- ИС VIS - форум
- ИС VIS - сканер
- Эл. Почта

Если Ваша проблема не относится ни к одной из перечисленных категорий, значит, существующая система не поддерживает ее решение посредством обработки инцидента, и регистрация заявки никак Вам не поможет.

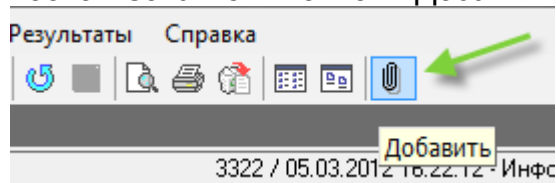
3. Описание. Как быстро будет решена описываемая Вами проблема, во многом зависит от точности и полноты описания. Чтобы избежать лишних уточнений, старайтесь по возможности в описании инцидента указывать следующую информацию:

- Название документа в VIS и его системный идентификатор.

Формализация документа "Инцидент"		ID=9275941
Навигатор	3322...	
Филиал	С.-Петербург	
Код	3322	
Дата, время обнаружения	05.03.20	
Кто зарегистрировал	Броневи	

- Ваши действия в системе, приводящие к воспроизведению ошибки. Например, смена статуса документа или изменение какого-либо поля.
 - Сообщение об ошибках, выдаваемое системой (если такое есть).
 - Немного Вашей предыстории по работе с проблемным документом, отчетом, объектом. Например, информацию вида «Я не вижу папку Договоры» лучше сопроводить комментарием «Раньше никогда не видел, теперь понадобилось в связи с расширением обязанностей» или «Всегда видел, сегодня пропала».
4. В поле «Копия экрана» бывает очень полезно добавить файл с картинкой ошибки, выданной системой или набор картинок с последовательностью

действий, которые вы выполняете. В поле «Копия экрана» можно добавить только один файл, для добавления нескольких файлов необходимо воспользоваться кнопкой «Добавить».




Копию Вашего экрана можно сделать, нажав сначала клавишу PrintScr, а затем Ctrl+V в открытом графическом редакторе Paint либо в документе MS Word.

5. Важность. Заводя инцидент в VIS, Вы ставите задачу тому, кто будет его разбирать. Важность инцидента определит, в какие сроки необходимо решить описанную в инциденте проблему (даты проведения для задачи) и порядок ее рассмотрения. Рассмотрены будут инциденты любой важности. Срок же может меняться как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения, в зависимости от сложности обнаруженной проблемы. Определять важность Вашей задачи предлагается на основе характеристики инцидента в соответствии со следующей таблицей:

Таблица 1. Важность инцидента.

Важность	Характеристика
Критичная	Ситуация, полностью останавливающая Вашу работу или мешающая выполнять основную часть Ваших обязанностей. Например, нет доступа к Заявкам от клиента у менеджера.
Высокая	Нетипичное поведение системы не позволяет выполнять одну из основных для сотрудника операций.
Средняя	Нетипичное поведение системы не позволяет выполнять одну из основных для сотрудника операций, но есть обходной вариант. Обнаруженный сбой влияет на второстепенные или вспомогательные процессы.
Низкая	Незначительные неудобства в работе, отсутствие возможности осуществить редкую или низко приоритетную операцию.
Пожелание	Особый тип инцидента, который, по сути, не является описанием сбоя или проблемы в работе. Предназначен для выражения пожеланий и предложений по улучшению процессов реализуемых VIS.

6. После заполнения всех обязательных полей Инцидент нужно сохранить  и перевести в статус «Инициировано» .
7. Только после этого заявка будет зарегистрирована в системе, как требующая разбора.

Как живет заявка об инциденте

Таблица 2. Описание статусов Инцидента.

Статус	
Не присвоено	Инциденты в этом статусе не считаются оформленными и существуют только для создающего описание сотрудника.

Инициировано	Статус присваивается инициатором. При установке этого статуса исполнителю ставится задача и высылается уведомление о появлении нового инцидента.
Обрабатывается	Инцидент переходит в режим разбора. Это значит, что сотрудник, разбирающий инцидент ознакомился с описанием проблемы и начал по ней работать.
Требуется уточнения	Статус, сигнализирующий о том, что для разбора не достаточно данных в описании инцидента. При его установке инициатору приходит сообщение VIS о необходимости комментария. Ответственным за предоставление комментария является инициатор.
Прокомментировано	Статус, в который необходимо перевести инцидент после добавления запрошенного комментария по требующему уточнения описанию. При переводе в этот статус исполнителю отправляется сообщение VIS.
Реализовано	Когда разбор инцидента завершен и устранены его последствия и по возможности причины, исполнитель переводит инцидент в статус Реализовано.
Отклонено	В случаях, когда <ul style="list-style-type: none"> - описанная в инциденте ситуация является следствием некорректных действий сотрудника, - невозможно выполнить запрос на добавление функций VIS /прав пользователю, - на основании предоставленного описания невозможно определить проблему, как сбой программы, - проблема уже решена, и нужно отменить необходимость разбора, - комментарий к инциденту не предоставляется инициатором более четырех недель, инцидент переводится в статус Отклонено и сопровождается комментарием с указанием причины.
Возобновлено	Реализованные и отклоненные инциденты можно снова открыть, переведя в статус Возобновлено.

Для наглядности движения Инцидента по описанным выше статусам на Рисунке 1 представлен процесс переходов.

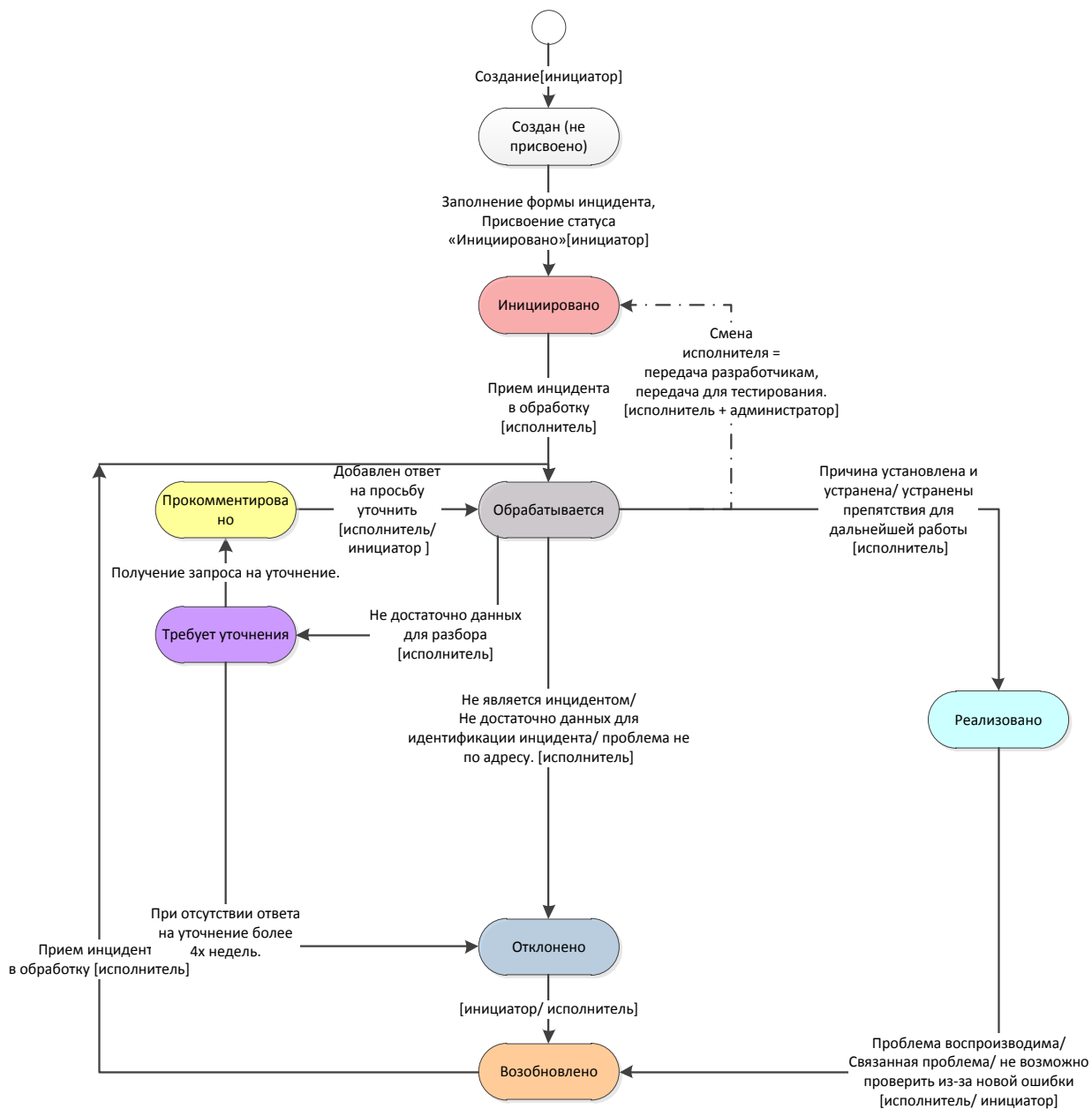


Рисунок 1. Процесс перехода заявки об инциденте по статусам.

Глава 12. Личный кабинет. Общая заявка.

При регистрации нового пользователя в личном кабинете необходимо в документе WEB Пользователь системы VIS заполнить поля для открытия доступа и определения возможностей пользователя в своем личном кабинете.

В поле Доступ проставляются галочки в зависимости от необходимых доступов.

Венета ЛК – Отражать Инв. номер

Венета ЛК – Отражать ЗУ

Венета ЛК – Отражать ЗП

Венета ЛК – Отражать ЗРТ

Венета ЛК – Отражать отчет по покопийному обслуживанию

Венета ЛК – Отражать ОЗ

Наименован...	Значение	code
<input type="checkbox"/>	CMS – навигация	6
<input type="checkbox"/>	Доступ в Office	7
<input type="checkbox"/>	Office – инциденты	8
<input type="checkbox"/>	Office – доработки	9
<input type="checkbox"/>	Office – форумы	10
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Отражать Инв. номер	101
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Отражать ЗУ	102
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Отражать ЗП	103
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Отражать ЗРТ	104
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Отражать отчет по покопийному обслуживанию	105
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Отражать ОЗ	100

Венета ЛК – Отражать Инв. номер – в личном кабинете в истории по заявкам – заявка на ремонт (для клиентов, у которых имеется инвентарный номер)

Главная / [private] Личный кабинет /

Личный кабинет

Караби Здравствуйте! На форуме новое сообщение.

Ваш персональный менеджер: Дзодзуашвили Полина Юрьевна

Создание заявок История заявок Счета Отчёты Акции Форум

Список услуг по заявке на ремонт техники 125134

Здесь Вы можете ознакомиться со списком услуг, которые оказываются в настоящий момент по заявке 125134.

Модель аппарата	Серийный номер	Инвентарный номер	Услуга	Акт	Стоимость
XEROX Xerox Phaser 3117	L93419898	IN00001	Ремонт техники	Печать акта	800
ИТОГО:					800

Текущее состояние заявки: Работы по заявке выполнены. Обратите внимание: счет за услуги ВЕНЕТА СИСТЕМ по данной заявке еще не оплачен. В случае отсутствия документов на оплату в комплекте с отремонтированной техникой свяжитесь с Вашим персональным менеджером ВЕНЕТА СИСТЕМ.

Вернуться в список заявок

Венета ЛК – Отражать ЗУ – доступ на создание заявки на услугу

Венета ЛК – Отражать ЗП – доступ на создание заявки на поставку оригинала

Венета ЛК – Отражать ЗРТ – доступ на создание заявки на ремонт техники

Венета ЛК – Отражать отчет по покопийному обслуживанию – доступ на видимость отчета на закладке Отчёты (для клиентов, пользующихся услугой покопийного обслуживания; еще не реализован)

Венета ЛК – Отражать ОЗ – доступ на создание общей заявки-запроса (для совсем новых клиентов и желающих одной заявкой-запросом воспользоваться несколькими услугами компании).

Общая заявка

При оформлении заявки все данные будут вноситься в Заявку от клиента, ЗК останется в статусе Не присвоен. Юр лицо/Адрес отгрузки/Уполномоченное лицо клиента заполняется в соответствии с полем в ЛК.

Главная / [private] Личный кабинет /

Личный кабинет

👤 **Караби** Здравствуйте! На форуме новое сообщение.
Ваш персональный менеджер: Дзодзуашвили Полина Юрьевна

Создание заявки История заявок Счета Отчёты Акции Форум

Создать новую заявку

- Создать общую заявку
- Создать заявку на восстановление картриджей
- Создать заявку на ремонт техники
- Создать заявку на поставку оригинала
- Создать рекламационную заявку

Если у клиента Юр. лицо/Адрес/Контактное лицо имеет одно значение оно проставляется автоматически в соответствующем поле.

Главная / [private] Личный кабинет /

Личный кабинет

👤 **Караби** Здравствуйте! На форуме новое сообщение.
Ваш персональный менеджер: Дзодзуашвили Полина Юрьевна

Создание заявки История заявок Счета Отчёты Акции Форум

Общая заявка

Пожалуйста, заполните необходимые поля для выезда специалиста ВЕНЕТА СИСТЕМ.
Все поля обязательны для заполнения

Желаемая дата выезда:

Юридическое лицо:

Адрес:

Пожалуйста, свяжитесь с менеджером, если требуемого адреса нет в списке

Контактное лицо:

Выберите из списка или введите другое.
Свяжитесь с менеджером, если необходимо добавить контактное лицо в список

Телефон
+7 () доб.


Заполните телефон, если не выбрали контактное лицо из списка

Заявка-запрос:

Пожалуйста, опишите Вашу потребность, с указанием марки, модели аппарата и перечня нужных позиций
Например: Нам нужно: картридж Q6511A для аппарата HP LJ2420

Поиск в полях Юр. лицо/Адрес/Контактное лицо происходит по контексту

Личный кабинет

 Здравствуйте! На форуме новое сообщение.

Ваш персональный менеджер: Дзодзуашвили Полина Юрьевна

Создание заявки

История заявок

Счета

Отчёты

Акции

Форум

Общая заявка

Пожалуйста, заполните необходимые поля для выезда специалиста ВЕНЕТА СИСТЕМ.
Все поля обязательны для заполнения

Желаемая дата выезда:

20.06.2013

Юридическое лицо:

Компания КАРАБИ

Адрес:

199155, г. Санкт-Петербург, ул. Железноводская, д.9А, корп. 2

Пожалуйста, свяжитесь с менеджером, если требуемого адреса нет в списке

Контактное лицо:

МОЛ

Молочников Михаил Александрович

Телефон

+7 () доб.

Заполните телефон, если не выбрали контактное лицо из списка

Заявка-запрос:

Нам нужно:


Пожалуйста, опишите Вашу потребность, с указанием марки, модели аппарата и перечня нужных позиций
Например: Нам нужно: картридж Q6511A для аппарата HP LJ2420

Оформить заявку

При заведении контактного лица, если не находится значение, то введенная информация остается, имя такого контактного лица попадает в поле Примечание карточки ЗК. При необходимости менеджер заводит новое контактное лицо. Телефон из ЛК так же попадает в поле Примечание.

В поле Заявка-запрос необходимо прописать свою потребность в услугах.

Личный кабинет

 Здравствуйте! На форуме новое сообщение.

Ваш персональный менеджер: Дзодзуашвили Полина Юрьевна

Создание заявки

История заявок

Счета

Отчёты

Акции

Форум

Общая заявка

Пожалуйста, заполните необходимые поля для выезда специалиста ВЕНЕТА СИСТЕМ.
Все поля обязательны для заполнения

Желаемая дата выезда:

20.06.2013

Юридическое лицо:

Компания КАРАБИ

Адрес:

199155, г. Санкт-Петербург, ул. Железноводская, д.9А, корп. 2

Пожалуйста, свяжитесь с менеджером, если требуемого адреса нет в списке

Контактное лицо:

Молочников Михаил Александрович

Выберите из списка или введите другое.

Свяжитесь с менеджером, если необходимо добавить контактное лицо в список

Телефон

+7 (812) 2444900 доб.

Заполните телефон, если не выбрали контактное лицо из списка

Заявка-запрос:

Нам нужно: Q6511A для аппарата HP LJ2420

Пожалуйста, опишите Вашу потребность, с указанием марки, модели аппарата и перечня нужных позиций
Например: Нам нужно: картридж Q6511A для аппарата HP LJ2420

Оформить заявку

Личный кабинет

Караби Здравствуйте! На форуме новое сообщение.
Ваш персональный менеджер: Дзодзуашвили Полина Юрьевна

Создание заявки История заявок Счета Отчёты Акции Форум

Заявка успешно оформлена!

Создать новую заявку

- Создать общую заявку
- Создать заявку на восстановление картриджей
- Создать заявку на ремонт техники
- Создать заявку на поставку оригинала
- Создать рекламационную заявку

При оформлении заявки из ЛК Ответственному менеджеру приходит проект-задача в которой указан Клиент, Юр. лицо, Адрес, контактный телефон и потребность из поля Заявка-Запрос.

The screenshot displays the 'VENETA СИСТЕМ (Россия)' web application. The interface includes a sidebar with navigation links such as 'Акции', 'Выгрузка данных', 'Договоры', 'Заказы', 'Зарплата и начисления', 'Информация и инструкции', 'ИТ и поддержка', 'Клиенты', 'Мотивация персонала', 'Настройка системы', 'Новая мотивация', 'Орг. структура', 'Переписка и рассылка', 'Портал', 'Работа с клиентами', 'Системные данные', 'Товары и цены', 'Управление продажами', 'Акты выполненных работ', 'Запрос на подбор тех...', 'Заявка на доставку до...', 'Заявка на платеж', 'Заявка от клиента', 'Накладная Торг 12', 'Платеж', 'Распределения по пре...', and 'Состав счета'. The main content area shows a table of documents with columns for 'Наименование', 'Условие', 'Значение', 'Статус', 'Изменил', 'ID', and 'Последнее изм.'. A red box highlights the 'Админ. Администратор (Календарный план)' section, which contains a 'Входящие' (Incoming) message from the administrator. The message text describes a task: 'Был выполнен план задач [Дзодзуашвили Полина Юрьевна] "Создана новая Заявка-Запрос №196247 от Клиента Караби. Нам нужно: Q6511A для аппарата HP LJ2420 Желаемая дата выезда: 20.06.2013. / 19.06.2013, 10:00:00 - 26.06.2013, 23:59:59 (179122)". Календарный план: Создана новая Заявка-Запрос №196247 от Клиента Караби. Нам нужно: Q6511A для аппарата HP LJ2420 Желаемая дата выезда: 20.06.2013. / 19.06.2013, 10:00:00 - 26.06.2013, 23:59:59 (179122)'.

Значение в поле Заявка-Запрос из ЛК переносится в поле Комментарий от клиента в Заявке от клиента.

Режимы | Файл | Ссылка | Отчеты | Вид | Окно | Результаты | Справка

Назад | Вперед | Двойной щелчок | Поиск | Печать | Папки | Свойства | Ссылка | Справка

Формализация документа "Заявка от клиента" ID=14207368

196514 / 20.06.2013 17:22:54 / Караби

Статус: (не присвоен) | Установить

Навигатор	196514 / 20.06.2013 17:22:54 / Караби
<ul style="list-style-type: none"> Подразделение Заказчик Юр. лицо заказчика Работы по договорам Адрес отгрузки Уполномоченное лицо заказчика Заявка на услугу Заявка на поставку оригинала Заявка на отгрузку оригинала Заявка на отгрузку ГП Заявка на ремонт техники Заявка на доставку документов Заявка на скучку Поставить задачу WEB-пользователь 	<ul style="list-style-type: none"> Номер: 196514 Дата заявки: 20.06.2013 17:22:54 Подразделение: Венета Систем Россия Заказчик: Караби, Категория:С, Федеральный, Координаты: 6.1 Гваркиева Алена Сергеевна Юр. лицо заказчика: Компания КАРАБИ, ООО, ИНН-7801513286/ С.Петербург Работы по договорам: 1429/119ПТС от 05.12.2011 на все услуги (Компания КАРАБИ - Венета Систем) Адрес отгрузки: 193155, г. Санкт-Петербург, ул. Железнодорожная, д.9А, корп. 2 (Санкт-Петербург(г.), Железнодорожная(ул)) Уполномоченное лицо заказчика: Молочников Михаил Александрович, р.т. 9304300, 79211 9304300 Комментарий от клиента: Нам нужно картридж Q6511A для аппарата HP LJ2420. Желаемая дата выезда: 21.06.2013 Тел. уполномоченного лица: 9304300 Факс заказчика: +7 (812) 715 - 08 - 18 Срочность: Нет Информировать о статусе заявки: Нет Заявка на услугу Заявка на поставку оригинала Заявка на отгрузку оригинала Заявка на отгрузку ГП Заявка на ремонт техники Заявка на доставку документов Заявка на скучку Стоимость работ(расч.) Отработано часов(расч.) Применение для бухгалтера Применение для водителя Применение для отдела восстановления картриджей Применение для отдела ремонта техники Применение(разное) Применение для менеджера Применение для отдела закупки оригинала Отгрузочные реквизиты клиента Заказчик: Караби Поставить задачу: с 20.06.2013 по 27.06.2013 / Контакт - Создана новая Заявка-Запрос N196514 от Клиента Караби. Нам нужно картридж Q6511A для апар... WEB-пользователь: Караби/ Молочников Михаил Александрович/ Молочников Михаил Александрович/ Заблокирован:нет

Обработка

В соответствии с заполненными полями и комментарием менеджер завершает оформление заявки.

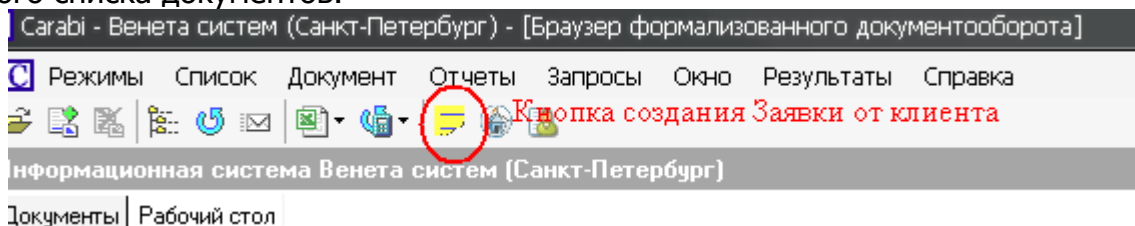
Глава 13. Инструкция по работе с документом Заявка от клиента

Памятка пользования программой Создание Заявки от клиента

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скучку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Так же заявку от клиента можно создать кнопкой на панели инструментов из любого списка документов.



Номер: присваивается автоматически.

Дата заявки: присваивается автоматически.

Подразделение: не заполняется.

Ответственный: по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

Заказчик: выбирается из списка.

Юр. лицо заказчика: программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

Работы по договорам: заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

Адрес отгрузки: программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

Уполномоченное лицо заказчика: отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

Срочность: ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

ВНИМАНИЕ: количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

Информировать о статусах заявки при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

Тел. уполномоченного лица: отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

Факс заказчика: отражаемое поле.

Поля документа
Заявка от клиента.
Можно выбрать только один вид заявки!!!!

Информировать о статусах заявки	Нет
Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
Заявка на поставку оригинала	
Заявка на отгрузку оригинала	
Заявка на отгрузку ГП	
Заявка на ремонт техники	
Заявка на доставку документов	
Заявка на скупку	
Стоимость работ(расч.)	
Отработано часов(расч.)	
Счета заказчику	
Счет-фактуры	
Примечание для бухгалтера	
Примечание для водителя	
Примечание для отдела восстановления картриджей	
Примечание для отдела ремонта техники	
Примечание(разное)	
Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
Отгрузочные реквизиты клиента	
Заказчик	Банк Держава

Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

Далее по заполнению заявок смотрите в других инструкциях с соответствующими названиями.

Глава 14. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу

Создание Заявки на услугу.

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Номер: присваивается автоматически.

Дата заявки: присваивается автоматически.

Подразделение: не заполняется.

Ответственный: по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

Заказчик: выбирается из списка.

Юр. лицо заказчика: программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

Работы по договорам: заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

Адрес отгрузки: программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

Уполномоченное лицо заказчика: отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

Срочность: ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

ВНИМАНИЕ: количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

Информировать о статусах заявки при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

Тел. уполномоченного лица: отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

Факс заказчика: отражаемое поле.

Поля документа
Заявка от клиента.
Можно выбрать
только один вид
заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input type="checkbox"/>	Заявка на скупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
<input type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

Примечание
пишите в
соответствующе
е поле или
несколько полей.

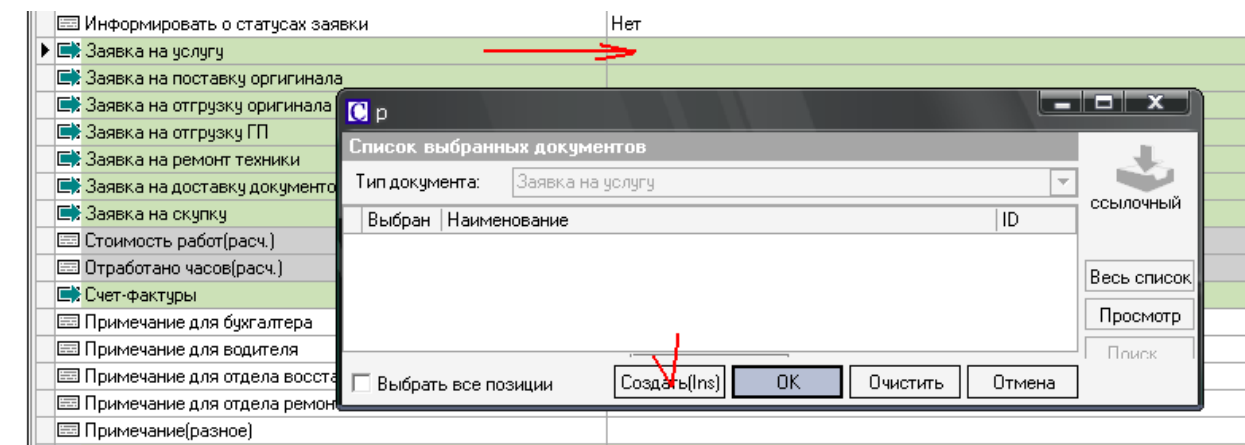
Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено

конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

Заявка на услугу: оформляется, если поступила заявка от клиента на восстановление картриджей / продажу восстановленных картриджей.

Заявка на услугу создается ТОЛЬКО от заявки от клиента.



В карточке заявки на услугу заранее заполнены необходимые поля. По умолчанию стоят наиболее часто встречающиеся значения. Изменять значения полей следует только в случае необходимости

Тип услуги: остается без изменения.

Тестирование: если клиент требует согласование, значение поля изменяем на «да»; если согласовывать заказ не нужно – оставляем «нет».

Доставка клиенту: если необходимо, чтобы заявка упала в экспедицию - оставляем «да»; доставка не требуется (например, клиент хочет привезти и забрать картриджи сам) - ставим «нет».

Отгрузка по выполнению: если готовые картриджи нужно отгрузить сразу после выполнения заказа – оставляем «да», если требуется зарезервировать готовые картриджи на складе ГП и отгружать по требованию клиента или разбивать 1 заказ на несколько комплектов документов – ставим «нет».

Дата оформления: автоматически.

Дата выполнения пункта на забрать: по необходимости. Если есть потребность забрать картриджи в дату отличную от «завтрашнего дня», указываем дату.

Далее не заполняются никакие поля, кроме поля Примечание. Примечание здесь заполняется конкретно к этой заявке для техников (если не указано в Примечании для отдела восстановления картриджей в заявке от клиента) (например, указывается номенклатура и количество картриджей на продажу ВС).

После заполнения полей необходимо присвоить заявке на услугу статус:

- если нужна доставка картриджей от клиента – ставим «забрать» (в этом случае сформируется пункт назначения на «забрать» картриджи);

- если клиент доставит картриджи сам (как правило, в этом случае заявка оформляется после его прихода) или картриджи уже в офисе (например, забрали при отвозе предыдущего заказа) – ставим «доставлено»;

- если заявка на продажу картриджей ВС – ставим «доставлено».

Глава 15. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу в статусе "рекламация"

Инструкция по созданию заявок на рекламацию + подарочный картридж

Итак, идея такова: менеджер может в случае рекламации, чтобы сгладить негатив клиента, отправить ему подарочный картридж из его номенклатуры.

Если менеджер решил воспользоваться услугой подарочного картриджа в счет рекламации, ему нужно будет сделать отдельную ЗУ на рекламационный картридж.

Менеджер делает ЗУ и ставит статус "рекламация" - это означает, что в эту ЗУ будут приняты только рекламационные картриджи. В сканере в приемке для техников будет выделено, что это именно рекламационная заявка, чтобы туда случайно не приняли обычные картриджи.

Если клиент передает рекламацию вместе с заказом, то менеджеру следует сделать 2 ЗУ. Одну под обычный заказ, вторую для рекламаций. В этом случае, пожалуйста, не забывайте следить за экспедицией, чтобы все отвозилось вместе.

Если рекламация приходит вместе с картриджами, а заявки на рекламацию нет, то все картриджи принимаются отдельно в обычную ЗУ. Подарочные картриджи при этом не делаются.

По ЗУ в статусе "рекламация" у нас обычная экспедиция, такая же, как из статуса "забрать". То есть по вашей ЗУ будет пункт на «Забрать картриджи»

Если доставка не нужна - ставят Доставка клиенту "Нет".

Приняв рекламационный картридж в рекламационную заявку, техники ставят рекламация "Да" и принимают еще один подарочный картридж.

При обработке заказа в подарочном картридже в VIS ставят услугу, как обычно, ставят "обработан", при этом счет на эту ЗУ не формируется. На коробке подарочного картриджа пишут «Подарок».

ВНИМАНИЕ: не учитываются пожелания клиентов, при выборе, какая именно модель пойдет в подарок! Это будет картридж из его номенклатуры, из корпусов тех моделей, которых достаточно у нас на складе.

Глава 16. Инструкция по созданию Заявки на поставку оригинала

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Номер: присваивается автоматически.

Дата заявки: присваивается автоматически.

Подразделение: не заполняется.

Ответственный: по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

Заказчик: выбирается из списка.

Юр. лицо заказчика: программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

Работы по договорам: заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

Адрес отгрузки: программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

Уполномоченное лицо заказчика: отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

Срочность: ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

ВНИМАНИЕ: количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

Информировать о статусах заявки при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

Тел. уполномоченного лица: отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

Факс заказчика: отражаемое поле.

Поля документа
Заявка от клиента.
Можно выбрать только один вид заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на закупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
<input checked="" type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

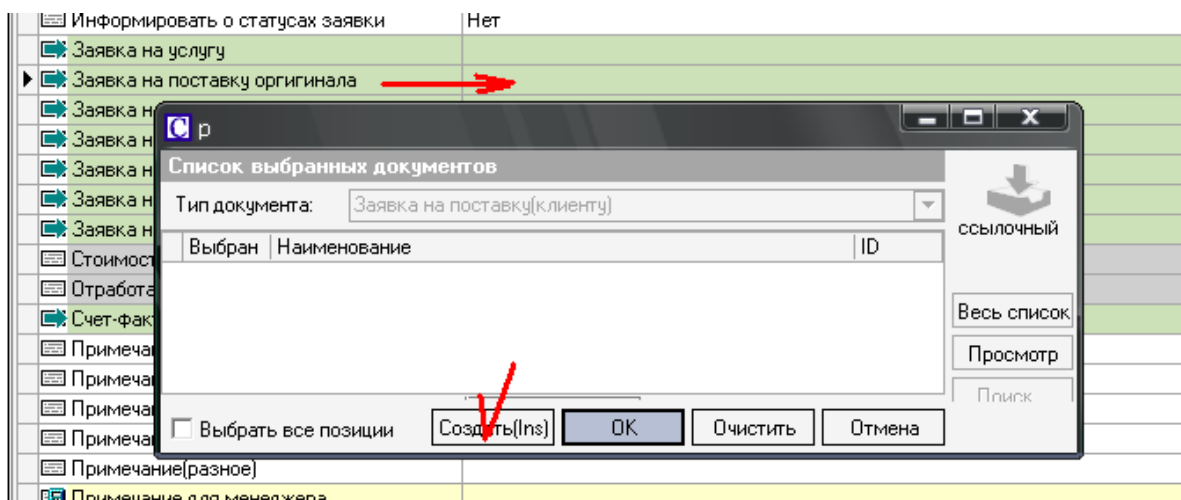
Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

Заявка на поставку оформляется только от заявки от клиента.

Заявка на поставку оригинала создается, когда надо заказать оригинальные картриджи.



При оформлении заявки на поставку следует обратить внимание на поля:

Доставка по приходу: если оригинальные картриджи нужно отгрузить сразу после их поступления на склад – оставляем «да», если требуется зарезервировать оригинальные картриджи на складе и отгружать по требованию клиента – ставим «нет».

Доставка клиенту: если требуется отвезти клиенту картриджи - оставляем «да»; если клиент заберет картриджи сам - ставим «нет».

Номенклатурная позиция: из списка выбираем необходимый картридж. Поле позволяет выбрать только 1 номенклатурную позицию. На каждую последующую нужна будет новая заявка на поставку.

Количество: ставим необходимое количество картриджей.

Примечание: заполняется по необходимости.

Если надо заказать несколько моделей картриджей, то после заполнения одной заявки на поставку в навигаторе надо нажать «заявка на поставку оригинала», затем на «создать», появится новое поле для заказа оригинальных картриджей.

Формализация документа "Заявка на поставку(клиенту)"

Навигатор

- 91395 / 07.02.2011 14:40:00 /
 - Подразделение
 - Заказчик
 - Юр. лицо заказчика
 - Работы по договорам
 - Адрес отгрузки
 - Уполномоченное лицо заказчика
 - Заявка на услугу
 - Заявка на поставку оригинала
 - / [1 шт. по] <- 91395; шт./ шт...
 - / [1 шт. по] <- 91395; шт./ шт...
 - Заявка на отгрузку оригинала
 - Заявка на отгрузку ГП
 - Заявка на ремонт техники
 - Заявка на доставку документов
 - Заявка на скупку
 - Счет-фактуры

Список связанных документов для поля "Заявка на поставку оригинала"

№	Дополнительная информация	Номенклатура	Бренд	Желаемая дата поставки	Дата прихода товар
1					
2					

Создать(Ins) Связать... Удалить(Ctrl+Del)

Формализация документа "Заявка на поставку(клиенту)"

→ / [1 шт. по] <- 91395; шт./ шт. пришло

Название	Значение
Номер заявки	91395
Порядковый номер	
По заявке от клиента	91395 / 07.02.2011, 14:40:00 /
Дата оформления	07.02.2011
Желаемая дата поставки	
Подтвержденная дата поставки	
Доставка по приходу	Да
Доставка клиенту	Да
Дополнительная информация	
Дата прихода товара	
Номенклатурная позиция	
Количество	1

Когда заполнены все карточки на заказ картриджей необходимо в последней заявке на поставку поставить статус «оформлено». Тогда всем заявкам на поставку и заявке от клиента статус «оформлено» присвоится автоматически.

Глава 17. Инструкция по созданию Заявки на отгрузку оригинала.

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Номер: присваивается автоматически.

Дата заявки: присваивается автоматически.

Подразделение: не заполняется.

Ответственный: по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

Заказчик: выбирается из списка.

Юр. лицо заказчика: программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

Работы по договорам: заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

Адрес отгрузки: программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

Уполномоченное лицо заказчика: отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

Срочность: ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

ВНИМАНИЕ: количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

Информировать о статусах заявки при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

Тел. уполномоченного лица: отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

Факс заказчика: отражаемое поле.

Полнота документа
Заявка от клиента.
Можно выбрать только один вид заявки!!!!

Информировать о статусах заявки	Нет
Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
Заявка на поставку оригинала	
Заявка на отгрузку оригинала	
Заявка на отгрузку ГП	
Заявка на ремонт техники	
Заявка на доставку документов	
Заявка на скупку	
Стоимость работ(расч.)	
Отработано часов(расч.)	
Счета заказчику	
Счет-фактуры	
Примечание для бухгалтера	→
Примечание для водителя	→
Примечание для отдела восстановления картриджей	→
Примечание для отдела ремонта техники	→
Примечание(разное)	→
Примечание для менеджера	→ Отображаемое поле из карточки клиента
Отгрузочные реквизиты клиента	
Заказчик	Банк Держава

Примечание пишется в соответствующее поле или несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько

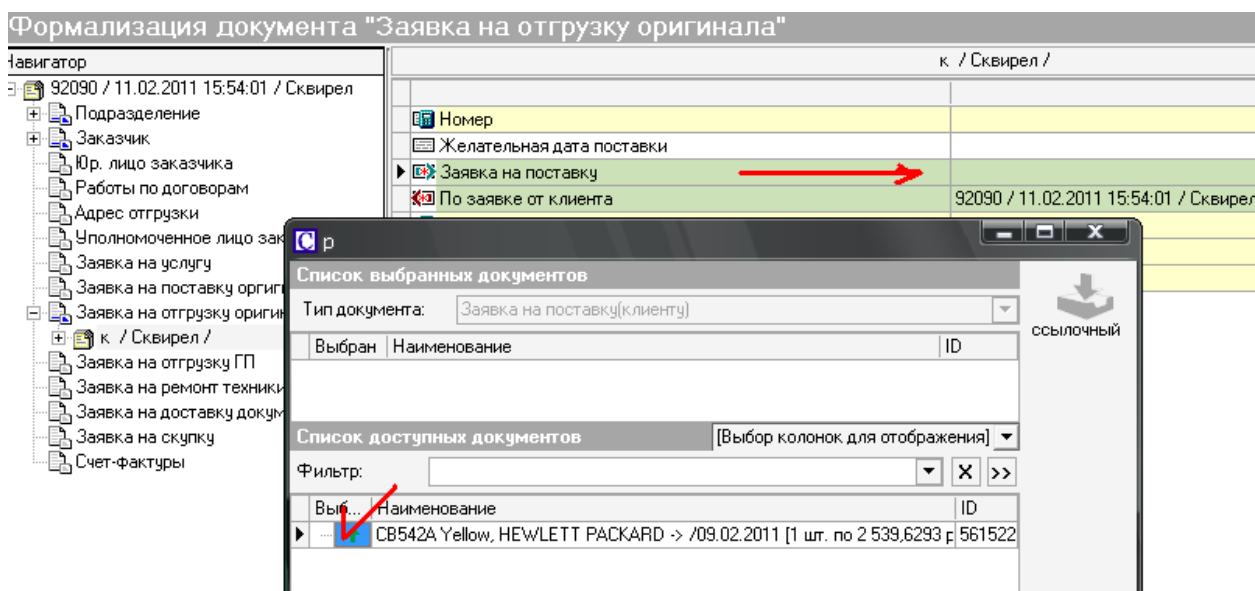
и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

Заявка на отгрузку оригинала: оформляется, если оригинальные картриджи для этого клиента лежат на складе (такое бывает, когда при оформлении заявки на поставку в поле Доставка по приходу Вы поставили «Нет» и заявки на поставку находятся сейчас в статусе «зарезервировано с ожиданием»).

Заявка на отгрузку оригинала оформляется только от заявки от клиента.

В заявке нужно заполнить только одно поле. **Заявка на поставку:** из предложенного списка картриджей, хранящихся на складе, надо выбрать только те, которые надо отгрузить клиенту и нажать ОК.



Остальные поля в заявке на отгрузку оригинала являются ссылочными или отражаемыми для удобства и сохранения связи между документами.

После заполнения необходимых полей нужно присвоить статус «оформлено». Тогда сформируется счет на картриджи и пункт назначения в экспедиции на доставку товара.

Глава 18. Инструкция по работе с документом Заявка на отгрузку ГП

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Номер: присваивается автоматически.

Дата заявки: присваивается автоматически.

Подразделение: не заполняется.

Ответственный: по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

Заказчик: выбирается из списка.

Юр. лицо заказчика: программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

Работы по договорам: заполняется, если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

Адрес отгрузки: программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

Уполномоченное лицо заказчика: отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

Срочность: ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

ВНИМАНИЕ: количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

Информировать о статусах заявки при установке значения ДА, программа проинформирует Вас обо всех стадиях прохождения заявки.

Тел. уполномоченного лица: отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

Факс заказчика: отражаемое поле.

Поля документа
Заявка от клиента.
Можно выбрать
только один вид
заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на скупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	→
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	→
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	→
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	→
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	→
<input checked="" type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	→ Отображаемое поле из карточки клиента
<input checked="" type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

Примечание
пишете в
соответствующе
е поле или
несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

Заявка на отгрузку ГП (готовая продукция): оформляется, если клиенту нужно отгрузить картриджи со склада готовой продукции (такое бывает, когда в заявке на услугу в поле Отгрузка по выполнению Вы поставили «Нет») либо, когда картриджи есть в наличии на складе отказников

Заявка на отгрузку ГП создается только от заявки от клиента.

При отгрузке готовой продукции, закрепленной за клиентом по Заявке на услугу, заполняется только одно поле: **Состав выполненных изделий**: из списка предложенных картриджей выбираем те, которые необходимо отгрузить.

документа "Заявка на отгрузку ГП"	
91725 к 09.02.2011 / РУБЕЖ (Группа компаний) / (С91) Софийская ул., д.91	
РУБЕЖ (Группа ко... ных изделий ки) ента	
Номер	91725
Желательная дата поставки	09.02.2011
Состав выполненных изделий	Q5949A / W; +ЧИП / 08.02.2011, 16:58:17/нет
Склад ГП(отказники)	
Стоимость услуг	
По заявке от клиента	91725 / 09.02.2011, 14:10:39 / РУБЕЖ (Группа компаний)
Код клиента	2376
Клиент(отобр.)	РУБЕЖ (Группа компаний)
Адрес отгрузки	(С91) Софийская ул., д.91

При отгрузке готовой продукции со склада отказников, заполняется так же одно поле **Склад ГП (отказники)**: из списка предложенных картриджей выбираем те, которые хотим отгрузить клиенту.

документа "Заявка на отгрузку ГП"	
к 11.02.2011 / /	
ных изделий ки) ента	
Номер	
Желательная дата поставки	11.02.2011
Состав выполненных изделий	
Склад ГП(отказники)	

Список выбранных документов

Тип документа: Услуга

Выбран	Наименование	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	4782189
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	4782192

Список доступных документов [Выбор колонок для отображения]

Фильтр: X >>

Классификатор: X

Выб...	Наименование	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478218
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478219
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478219
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478220
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478220
<input checked="" type="checkbox"/>	Q5949A / П; +ЧИП / 08.10.2010, 16:29:55/нет	478221

☐ Выбрать все позиции

Создать(Ins) **OK** Очистить Отмена

ссылочный

Весь список
Просмотр
Плиск

Остальные поля в заявке на отгрузку оригинала являются ссылочными или отражаемыми для удобства и сохранения связи между документами.

После заполнения необходимых полей нужно присвоить статус «оформлено».

Сначала ваша заявка перейдет в промежуточный статус для отдела производства «на проверку». Специалист протестирует картриджи со склада, в последствии вновь оформит заявку.

Тогда сформируется счет на картриджи и пункт назначения в экспедиции на отвоз картриджей.

Глава 19. Инструкция по работе с документом Заявка на ремонт техники

Создание Заявки ремонт техники.

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Номер: присваивается автоматически.

Дата заявки: присваивается автоматически.

Подразделение: не заполняется.

Ответственный: по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

Заказчик: выбирается из списка.

Юр. лицо заказчика: программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

Работы по договорам: заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

Адрес отгрузки: программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

Уполномоченное лицо заказчика: отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

Срочность: ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

ВНИМАНИЕ: количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

Информировать о статусах заявки при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

Тел. уполномоченного лица: отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

Факс заказчика: отражаемое поле.

Поля документа Заявка от клиента. Можно выбрать только один вид заявки!!!!

Информировать о статусах заявки	Нет
Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
Заявка на поставку оригинала	
Заявка на отгрузку оригинала	
Заявка на отгрузку ГП	
Заявка на ремонт техники	
Заявка на доставку документов	
Заявка на скупку	
Стоимость работ(расч.)	
Отработано часов(расч.)	
Счета заказчику	
Счет-фактуры	
Примечание для бухгалтера	
Примечание для водителя	
Примечание для отдела восстановления картриджей	
Примечание для отдела ремонта техники	
Примечание(разное)	
Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
Отгрузочные реквизиты клиента	
Заказчик	Банк Держава

Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

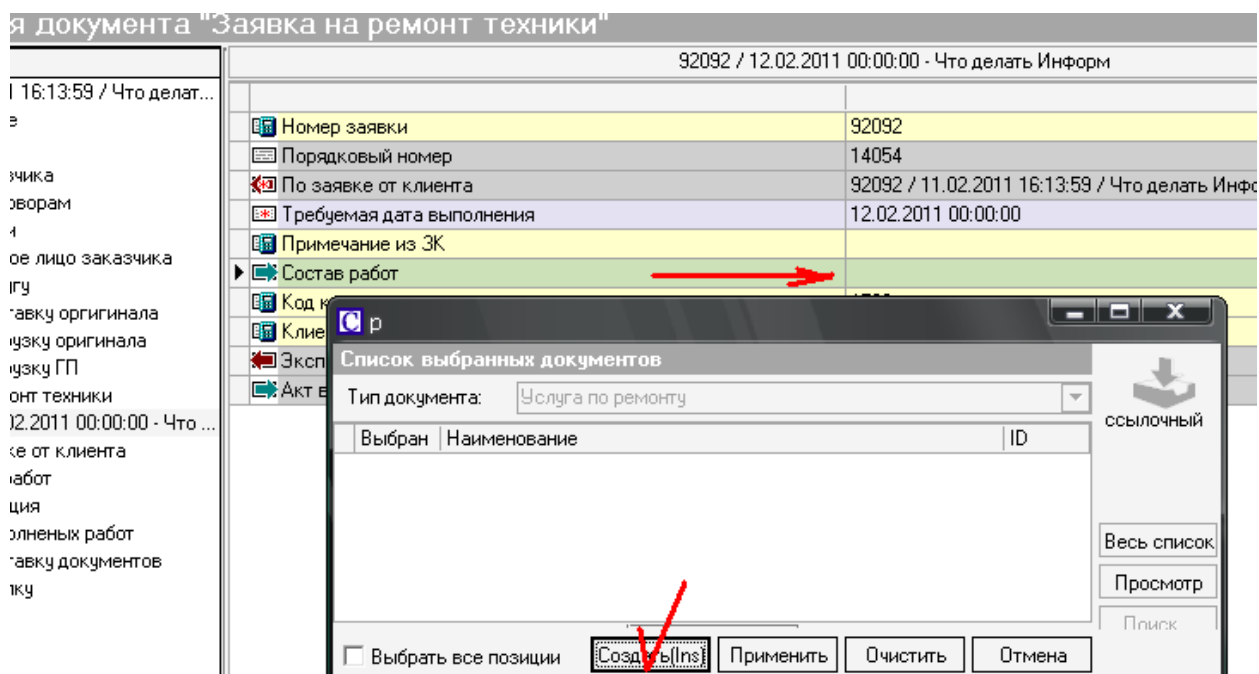
Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

Заявка на ремонт техники: оформляется, если клиенту требуется ремонт техники

Заявка на ремонт техники оформляется только от заявки от клиента.

Первое обязательное поле в этом документе **Требуемая дата выполнения**. Особенно важно его заполнять, когда требуемая дата приезда отличается от завтрашней.

При оформлении заявки на ремонт следует обратить внимание на поле **Состав работ**: Это поле обязательно для заполнения, так как именно там содержится вся информация о заказе.



Состав работ – отдельный документ, создается от заявки на ремонт.

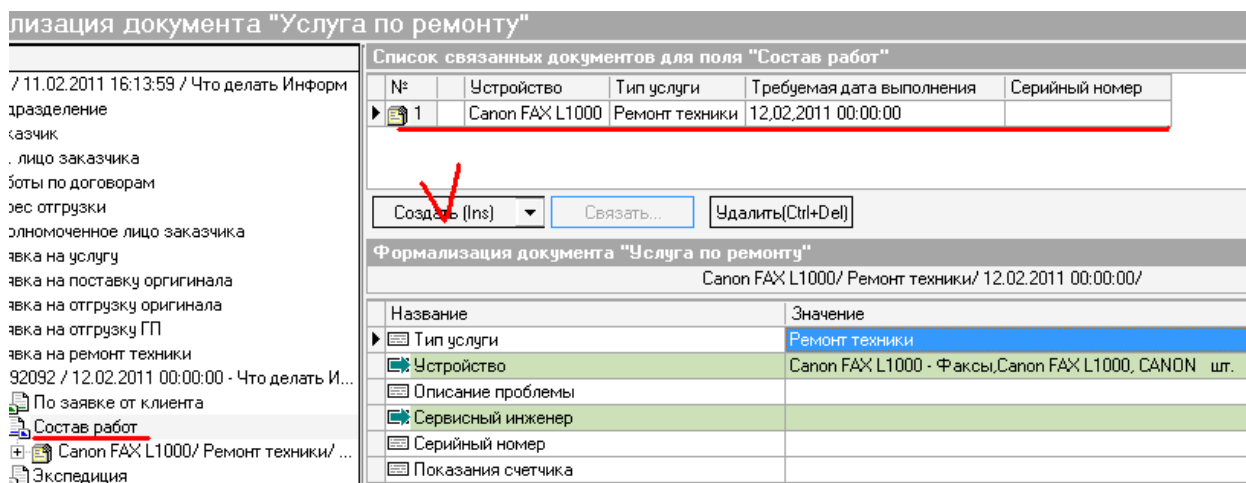
В этом документе заполняется только 2 поля, которые **ОБЯЗАТЕЛЬНЫ** для заполнения, без этих полей заявка не будет считаться оформленной:

Устройство: из списка предложенных устройств выбираем то, которое необходимо ремонтировать, если в списке нет такого аппарата, то модель аппарата пишем в «описание проблемы».

Описание проблемы: указываются симптомы поломки со слов клиента.

От одной заявки на ремонт можно создать несколько составов работ, в том случае, если аппаратов для ремонта несколько.

Тогда необходимо войти в Состав работ через навигатор и нажать кнопку Создать.



По такому же принципу можно сделать необходимое количество составов работ. Все они отразятся в списке составов работ.

После заполнения состава работ необходимо вернуться через навигатор на ступень выше по дереву в Заявку на ремонт техники и присвоить статус:

- если нужно организовать доставку принтера к нам в офис – ставим «забрать»;
- если аппарат уже у нас (например, забрали вместе с картриджами или клиент принес его сам) – ставим «доставлено»;
- если планируется ремонт аппарата у клиента – ставим «выезд специалиста».

Глава 20. Инструкция по работе с заявками, документы по которым разбиваются на несколько реквизитов

Создание заявки от клиента с документами на несколько реквизитов.

Если необходимо по одной заявке клиента выписать несколько комплектов документов, необходимо действовать следующим образом:

1) Если менеджер изначально знает, на какие реквизиты необходимо выписывать документы, создается 1 заявка на услугу в статусе «забрать», остальные заявки с указанием других реквизитов в статусе «доставлено». На приеме необходимо предупредить, что документы будут разбиваться, либо заполнить в поле Примечание для отдела восстановления картриджей перечень картриджей, соответствующий каждому комплекту документов.

2) Если неизвестно на какие реквизиты нужно будет разбивать заказ, то создавая заявку на услугу, стоит указать условие в поле Отгрузка по выполнению «Нет»:

Сараби - Венета систем - [11021 (24.08.2007) Услуга ВС - РСК Борское Стекло]

Режимы Документ Ссылка Отчеты Вид Окно Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Заявка на услугу"

Навигатор

11021 (24.08.2007) Услуг...

Состав услуг

По заявке от клиента

11021 (24.08.2007) Услуга ВС - РСК Борское Стекло

Тип услуги	Услуга ВС
Тестирование	Нет
Доставка клиенту	Да
Отгрузка по выполнению	Да
Дата оформления	Значение:
Забрать до	<input type="radio"/> Да
Плановая дата выполнения	<input checked="" type="radio"/> Нет
Стоимость услуг	
Отработано часов	
Примечание	
Состав услуг	
По заявке от клиента	11021 / 24.08.2007 / РСК Борское Стекло
Номер заказа	11021
Клиент(отобр.)	РСК Борское Стекло
Код клиента	929

Значение:

☐ Да

☒ Нет

OK Отмена

После обработки такой заявки картриджи упадут на склад готовой продукции. Когда будет известно, на какие реквизиты выписывать документы, менеджер делает несколько заявок на отгрузку ГП на нужные реквизиты, выбирая картриджи из списка ГП:

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Заявка на отгрузку ГП"

11029 к 24.08.2007 / Диски /

Навигатор

- 11029 / 24.08.2007 / Ди...
- Подразделение
- Ответственный
- Заказчик
- Юр. лицо заказчика
- Работы по договорам
- Адрес отгрузки
- Уполномоченное лиц...
- Заявка на услугу
- Заявка на поставку о...
- Заявка на отгрузку о...
- Заявка на отгрузку ГП
- 11029 к 24.08.200...
- Заявка на ремонт те...
- Счет-фактуры

Номер	11029
Желательная дата поставки	24.08.2007
Состав выполненных изделий	
По заявке от клиента	11029 / 24.08.20...

Ссылочн

Список выбранных документов

Тип документа: Услуга

Выбран	Наименование	ID

Список доступных документов

Фильтр: X >>

Классификатор: X

Выб...	Наименование	ID
	C4096A / W / 06.02.2007, 17:01:26	129359
	C7115X / W / 16.08.2007, 12:01:55	311812
	Q5942X / W; +ЧИП / 06.02.2007, 17:01:25	129337
	Q5942X / W; +ЧИП / 06.02.2007, 17:01:25	129339

О том, что документы разбиты, следует предупредить так же бухгалтера.

3) При необходимости разбить на несколько реквизитов оригинальные картриджи, и известно, какие картриджи на какое ЮЛ, сразу создается несколько заявок с разными реквизитами. Если пока не известно на какое ЮЛ будут выписываться документы, следует в заявке на поставку в поле Доставка по приходу выбрать «Нет»:

Режимы Документ Ссылка Отчеты Вид Окно Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Заявка на поставку(клиенту)"

Q6000A black, HEWLETT PACKARD -> 27.08.2007 / [2 шт. по] Стройфо

Навигатор

- Q6000A black, HEWLET...
- По заявке от клиента
- Номенклатурная поз...
- Резервирование на с...
- Заявка на закупку
- Экспедиция
- Заявка на отгрузку о...
- Счет

Номер заявки	11013
Порядковый номер	
По заявке от клиента	11013 / 24.08.2007 / Стройфор...
Дата оформления	24.08.2007
Желаемая дата поставки	27.08.2007
Подтвержденная дата поставки	24.08.2007
Доставка по приходу	Да
Доставка клиенту	Значение: <input type="radio"/> Да <input checked="" type="radio"/> Нет
Дополнительная информация	
Дата прихода товара	
Номенклатурная позиция	
Количество	2
Примечание	

OK

После поступления картриджей на склад необходимо сделать заявки на отгрузку оригинала с указанием нужной номенклатуры и реквизитов.

В случае создания заявок на ремонт на разные реквизиты – всегда необходимо делать несколько заявок (по количеству комплектов документов) с указанием аппаратов в составах работ.

Глава 21. Инструкция по работе с документом Заявка на доставку документов

Инструкция по пользованию Заявкой на доставку документов к клиенту.

Данный документ разработан для осуществления документооборота с клиентами.

Документ облегчает менеджерам работу:

- с документами, которые необходимо отправить клиенту (недостающие документы, документы на замену, акты сверки, договоры);
 - создание новых счетов (предварительных или предоплатных) клиенту.
- Документ можно найти во вкладке « Управление продажами».

VENETA СИСТЕМ (Россия) - [браузер]

Режимы | Список | Документ | Отчеты | Запросы | Окно | Результаты | Справка

Информационная система VENETA СИСТЕМ (Россия) БУХ. Главный бухгалтер. С.П.

Документы | Рабочий стол

Типы документов

- Акции
- Договоры
- Заказы
- Информация и инструкции
- ИТ и поддержка
- Клиенты
- Мотивация персонала
- Орг. структура
- Портал
- Работа с клиентами
- Товары и цены
- Управление продажами
 - Акт выполненных работ
 - Заявка на доставку документов
 - Заявка на платеж
 - Заявка от клиента
 - Накладная Торг 12
 - Платеж
 - Счет
 - Счет-фактура
 - Шалка счета-фактуры
- Управление проектами
- Управление складом
 - Доставка материалов
 - Назначение товара
 - Накладная
 - Остатки
 - Партия
 - Резерв
 - Состав накладной

Описание типа документа APPLY_DOC

Задачи | Активные процессы

19.01.2014 - 19.01.2014

Приоритет	С даты	По дату	Тип задачи	Наименов	Описание	Место	Клиент	Статус	Ответственный	Кому назначено	Задача
Высокий	20.12.20: 09.01.2014	14:08:30 23:59:59	Управленчес	Инструкц	В инструкции ДОЛЖНЫ должна быть	Офис		просрочена	Гавриччева Алина	Орлова Ольга Владимировна	20.12.2013 14:08:30 - Инструкции ДО

Документ «Заявка на доставку документов» (далее ЗДД) создается из «Заявки от клиента» по конкретному юридическому лицу.

При создании ЗДД необходимо правильно заполнить поля документа.

ЗДД предполагает несколько вариантов доставки документов клиенту, необходимо заполнить один вариант.

57

ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Заявка на доставку документов(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Заявка на доставку документов"

Навигатор: 222565/19.01.2014 17:10:12/ / /

- От заявки клиента
- От счета
- Экспликация
- Поставить задачу

222565/19.01.2014 17:10:12/ / / Статус: [не присвоен]

Вариант доставки: отделом логистики

Отвоз документов с заказом: Список значений

Значение	Код
отделом логистики	1
факсом	2
эл. почтой	3
почтой России	4
без доставки	5
договор отделом логистики	6

Перечень документов: отделом логистики

Тип счета: факсом

Направление счета: эл. почтой

Примечание Бухгалтера: почтой России

От заявки клиента: без доставки

От счета: договор отделом логистики

Экспликация

Номер заявки

Дата заявки

Клиент

Менеджер

Контактное лицо: Фамилия

Контактное лицо: Имя

Контактное лицо: Отчество

Контактное лицо: Факс

Контактное лицо: Эл.почта

Поставить задачу

OK

Возможен отвоз необходимых документов с заказом клиента, о чем в ЗДД можно сделать соответствующую отметку.

ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Заявка на доставку документов(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Заявка на доставку документов"

Навигатор: 222565/19.01.2014 17:10:12/ / /

- От заявки клиента
- От счета
- Экспликация
- Поставить задачу

222565/19.01.2014 17:10:12/ / /

Вариант доставки: отделом логистики

Отвоз документов с заказом: Нет

Срочно доставить: Значение: Да Нет

Перечень документов: OK Очистить Отмена

Тип счета

Направление счета

Примечание Бухгалтера

От заявки клиента: 222565 / 19.01.2014, 17:10:12 /

От счета

Экспликация

Номер заявки: 222565

Дата заявки: 19.01.2014 17:10:12

Клиент

Менеджер

Контактное лицо: Фамилия

Контактное лицо: Имя

Контактное лицо: Отчество

Контактное лицо: Факс

Контактное лицо: Эл.почта

Поставить задачу

В поле перечень документов необходимо указать информацию о документах, которые необходимо подготовить к отправке клиенту.

Например : комплект документов по счету..., счет-фактура №..., договор № ..

В ЗДД возможно проставить срочность выполнения - ДА/Нет.

ЗДД также используется для передачи в бухгалтерию информации для выписки счетов (предоплатных или предварительных).

Предварительный счет – служит для ознакомления клиента с ценами на услуги восстановления, ремонта и оригинал. Предварительный счет менеджер способен создать самостоятельно из документа Коммерческое предложение.

Предоплатный счет – служит для оплаты, после чего производится поставка товара по фактическому счету.

Счета параллельно создаются в 1С, в ВИС предоплатные счета переводятся в статус «К оплате».

Для создания счета необходимо указать ЮЛ и его ИНН, заполнить поля:

- тип счета;
- направление счета;
- перечень документов.

Значение	Код
Предоплатный	1
Предварительный	2
Имеющийся счета	3

Наименование	Значение	код
Оригинал		1
Реконт		2
Услуга по восстановлению		3
Компьютеры		4
Техника		5
Другое		6

В поле перечень документов указывается список номенклатурных позиций, которые необходимо отразить в счете:

Наименование – количество- цена – сумма. И общая сумма счета.

ВАЖНО: информация о «Бонусах клиенту» указывается четко – сумма или количество картриджей по определенной цене.

В ЗДД можно прикрепить файл с данной информацией как вложение в документ, с помощью значка «скрепка» на панели инструментов программы ВИС.

После заполнения необходимых полей, документ ЗДД переводится в статус «оформлен».

Офис-менеджеру приходят сообщения о Заявках на документы в «оформлен», которые нужно отправить эл. почтой или почтой РФ. Бухгалтерия подготавливает их и ставит статус «готово к отправке». Офис-менеджер отправляет их и переводит статус в «выполнено».

ВАЖНО проверять актуальность информации: контактное лицо, адрес эл. Почты отражаются из указанного менеджером в Заявке уполномоченного лица заказчика.

Бухгалтер, каждый день, просматривая список ЗДД в статусе "оформлен", готовит и распечатывает документы, переводит ЗДД в "готово к отправке".

Если стоит доставка отделом логистики, Программа создает пункт на отвоз документов, в пункте назначения в поле "дополнительные указания" программа отражает из заявки номера документов на документы, менеджеру как обычно сообщение о ПН. По выполнению ПН заявка переходит в "выполнено".

Менеджер проверяет в пунктах все ли сделано правильно, при необходимости вносит изменения, или откладывает пункт.

Если в заявке указана доставка почтой России, после отправки/получения документов, офис-менеджер переводит ЗДД в статус «выполнено».

Если клиент приходит сам, офис-менеджер переводит ЗДД в статус «выполнено» после получения документов клиентом.

* В ЗДД существует ссылочное поле «Счета», в котором в скором времени можно будет выбрать из списка счета, по которым необходимо отправить документы (блок доделывается).

Глава 22. Опросник для нового клиента, который делает первый заказ.

ОПРОСНИК ДЛЯ ПЕРВОГО ЗАКАЗА:

Вопрос	отражение в программе
1. Реквизиты клиента; (если несколько ЮЛ каждое создается отдельно)	в карточке ЮЛ клиента
2. Точный адрес доставки:(если несколько адресов каждый создается отдельно)	в карточке адрес клиента
с нюансами подъезда (если есть);	в карточке фактический адрес клиента в поле комментариев по местоположению
3. ФИО контактного лица:	в карточке Контактного Лица клиента обязательно заполнять Имя и Фамилию
электронная почта (если даст);	в карточке Контактного Лица клиента
номер рабочего и мобильного телефона (если даст);	в карточке Контактного Лица клиента в соответствующие поля
Рассылку новостей делать? Да/ нет	в карточке Контактного Лица клиента
4. Часы работы:	В карточке клиента
часы работы в пятницу;	в карточке клиента в поле примечание для водителей и отдела ремонта техники
5. Часы обеденного перерыва:	В карточке клиента
возможен ли приезд в обеденный перерыв или строго «НЕТ»;	в карточке клиента в поле примечание для водителей (Если нет указать в обед не приезжать)
6. Примечания для бухгалтерии:	в карточке клиента в поле примечание для бухгалтерии
наличный или б/наличный расчет;	в карточке клиента в поле примечание для бухгалтерии
нюансы оформления документов;	в карточке клиента в поле примечание для бухгалтерии
8. Примечания для лаборатории (в соответствии с утвержденной формой).	в карточке клиента в поле примечание для техников
9.Если нужно согласовывать с клиентом сумму заказов	примечание для менеджера "отгрузка по выполнению НЕТ"
10. Если есть скидки у клиента	примечание для менеджера "Договор" при создании заявки указывать договор

Глава 23. Если в VIS есть счет, который не оплатит клиент

В этом случае, необходимо прислать письмо Генеральному Директору с Темой "Потери" и кратко описать ситуацию! после принятия решения, Вы получите либо ответ на свое письмо, либо счет будет закрыт.

Глава 24. Инструкция по работе с документом Прайс-лист услуг

Памятка пользования программой Создание документа «Прайс-лист услуг»

В браузере документов необходимо перейти в папку «Товары и цены» в список документов «Прайс-лист услуг». В списке документов создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Формализация документа "Прайс-лист услуг" ID=2319148

Навигатор / 01111/ С.-Петербург Статус: [не присвоен] Установ

Поставщик услуг
Для изделий

Тип услуги	Услуга ВС
Поставщик услуг	Венета Систем/ , 000/ / 6-я Красноармейская ул., д.12/20, лит.А, пом.2-Н
Для изделий	
Филиал	С.-Петербург
Цена базовая	0 руб.
Валюта	Руб
Товар	
Тарифы услуг	01111
Стоимость. Профилактическое восстановление	руб.
Стоимость. Восстановление с з/к	руб.
Стоимость. Продажа ВС	руб.
Стоимость. Замена ЧИП	0 руб.
Отражать на сайте в прайсе	Нет

Заполнение полей:

Тип услуги, Поставщик услуг: значение устанавливается автоматически

Для изделий: необходимо значение выбрать из номенклатуры в предлагаемом списке.

Филиал: Если цена на услугу в ВАШЕМ филиале отличается от цены в Санкт-Петербурге – указываете ВАШ филиал. Если же предполагается, что цена будет действовать на все филиалы по России – указываем Санкт-Петербург.

Тарифы услуг – заполнится автоматически, исходя из нижеперечисленных полей

Далее заполняются поля:

- **Стоимость. Профилактическое восстановление.**
- **Стоимость. Восстановление с з/к.**
- **Стоимость. Продажа ВС.**
- **Стоимость. Замена ЧИП.**

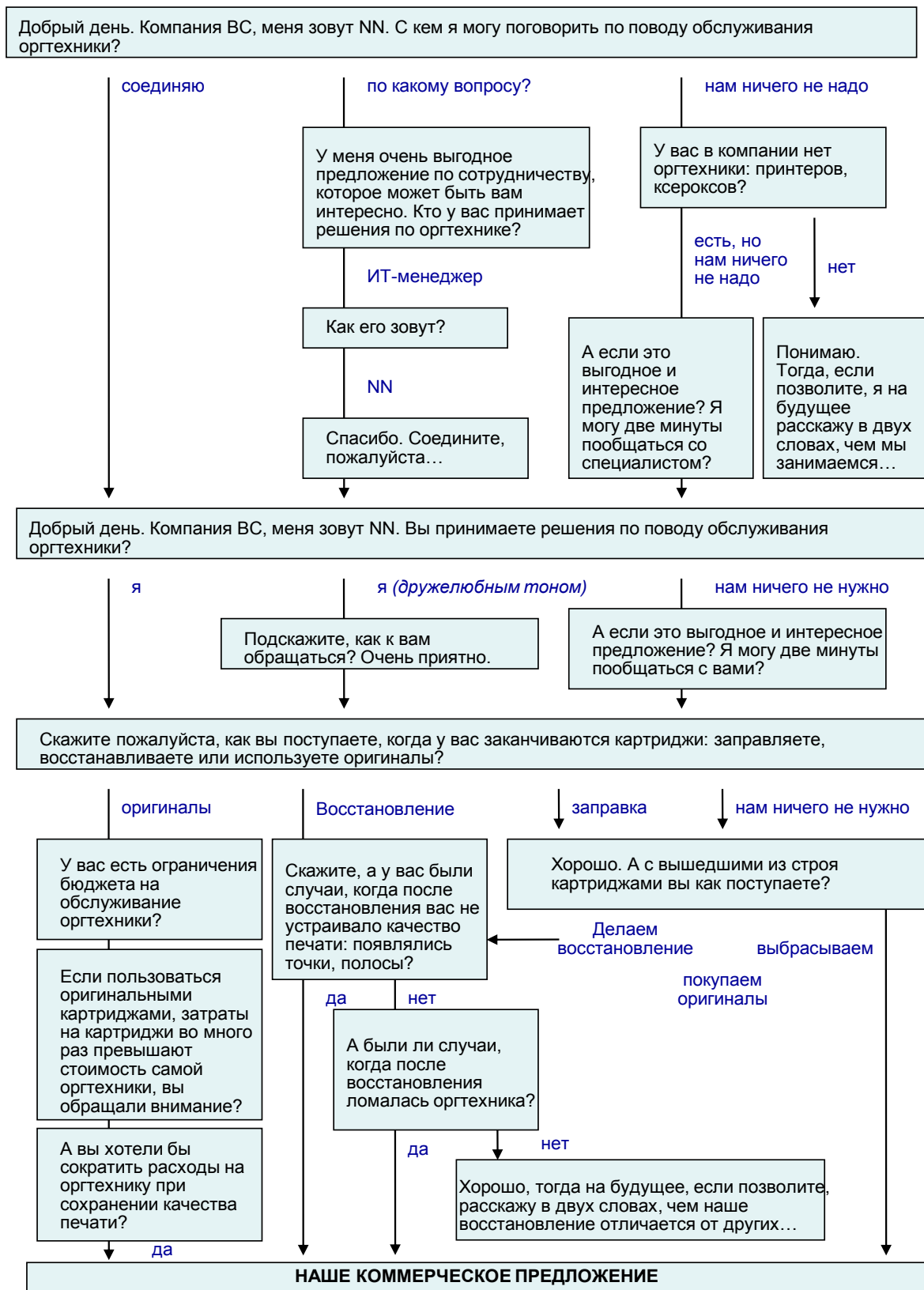
Отражать на сайте Да/Нет: Если вы хотите, чтобы на сайте в Вашем городе отражалась цена на данную позицию – ставим Да.

После заполнения полей документ необходимо сохранить.

Раздел 2. Навыки продаж для менеджеров.

Глава 1. ПРОДАЖИ. Памятка: "Звонок потенциальному клиенту"

ЗВОНОК ПОТЕНЦЕАЛЬНОМУ КЛИЕНТУ



Глава 2. Сценарий разговора с «неизвестным клиентом»

ВЕНЕТА СИСТЕМ: ВЕНЕТА СИСТЕМ. Здравствуйте!

Клиент: Здравствуйте! Вы занимаетесь заправкой картриджей?/Сколько стоит заправить картридж?/Вы поставляете картридж?

ВЕНЕТА СИСТЕМ: Представьтесь, пожалуйста. Как я могу к вам обращаться?

Клиент: Иван Иванович.

ВЕНЕТА СИСТЕМ: задаем уточняющие вопросы.

- Какую организацию представляет?

- Откуда узнали о нас?

- Можете назвать свой основной парк техники/

Модели картриджей, которые вас интересуют?

Как объяснить клиенту, почему собираем эту информацию?

Не хотим терять ваше время на поиски нужной номенклатуры в прайс-листе. Специалист ОП сможет вам подробно и компетентно рассказать о нашей услуге.

- По какому телефону с вами можно связаться?

Клиент: отвечает на все поставленные вопросы.

Обязательно: назвать компанию, от которой обращается, контактный телефон. Назвать несколько моделей печатающих устройств.

Желательно обозначить примерные объемы печати.

ВЕНЕТА СИСТЕМ: Спасибо за информацию. Я передам ваши контакты специалисту Отдела продаж. Он свяжется с вами в ближайшее время.
Спасибо, что обратились в ВЕНЕТА СИСТЕМ!

Клиент: отказывается отвечать и представляться.

ВЕНЕТА СИСТЕМ: предлагаем обратиться за информацией на сайт. При необходимости отправить запрос с сайта, в котором указать контактную информацию (ФИО, название организации и контактный телефон).

Глава 3. Как нужно выстраивать взаимоотношения с клиентом

Общие понятия взаимоотношений с клиентом.

Чтобы изменить «холодные отношения» и преобразовать озлобленных клиентов в счастливых клиентов нужно сделать так, чтобы людям было ЛЕГКО и УДОБНО вести с тобой дела.

Чтобы заставить конкурентов исчезнуть, необходимо создать ДОВЕРИЕ и УВЕРЕННОСТЬ в потенциальных клиентах и стать для них источником дополнительных ценностей.

В процессе продажи ты:

- узнаешь о специфике работы клиента, делаешь так, чтобы клиент сам рассказал тебе, чего он хочет.
- формируешь доверие, даешь ему понять, что он всегда может рассчитывать, что ты доведешь дело до конца.
- становишься источником дополнительных возможностей
- понимаешь трудности и личные цели клиента (!!!)
- совместно вырабатываешь план решения проблем (!!!)
- доставляешь ему именно то, чего он хочет.

Демонстрируй свои знания о бизнесе собеседников, задавай вопросы относительно трудностей.

Позитивная установка – ПОМОГАЕМ КЛИЕНТУ РЕШАТЬ ЕГО ПРОБЛЕМЫ.

Успех основан на ЧЕСТНОСТИ, ДОВЕРИИ и построении НАДЕЖНЫХ взаимоотношений + абсолютная уверенность в наличии ЛУЧШЕГО решения для клиента.

Разговор всегда энергичный, позитивный и только по-существу.

Глава 4. Как вести переговоры. I раунд.

1-й раунд. Как вести переговоры.

Полезные советы

Как продать сервис и продукцию Венета Систем

Продажи, для себя я давно сравниваю с поединком на боксерском ринге.

Первое: (подготовка боя) выбрать соперника – Клиента имеющихся в базе или создать нового.

Второе: выйти на лицо принимающего решение (ЛПР), это тоже подготовка боя.

Третье и основное - Сам бой! Здесь я останавлиюсь поподробнее.

Главная задача любого поединка - это Победа! В нашем случае это заключение договора или получение заказа! Для меня бой это всегда шоу, а потому я считаю не правильным ставить задачу на первый раунд - заключить сделку. Такой поединок вряд ли останется в памяти, а значит, и клиент к нам будет относиться весьма предвзято.

Задача первого раунда – короткая презентация основного продукта (только услуга восстановления картриджей) и расположение клиента.
Оставим о себе приятные воспоминания!

Диалог и возможные варианты его развития.

Если мы не знаем имени ЛПР:

- Здравствуйте! Я Логинов Игорь, имею честь представить Вам Компанию «Венета Систем».

- Как я могу к Вам обращаться?

<<Иван Петрович>>

- Очень приятно Иван Петрович! Я не отниму у Вас много времени! (**Пауза, далее-(П)**)

- Компания «Венета Систем» предоставляет услуги по комплексной поддержке бесперебойной работы печатающих устройств. (**П**)

- Наша компания уже более 10 лет специализируется на восстановлении картриджей. Филиалы компании представлены в таких городах как Санкт-Петербург, Москва, Ростов-на-Дону, Воронеже и других. (**П**)

- Наша технология восстановления картриджей позволяет существенно экономить средства без потери на качестве печати, а общий комплекс сервиса позволяет существенно экономить время наших партнеров. (**П**)

- Иван Петрович, мне бы хотелось представить Вам более подробную информацию о нас, об уровне цен, комплексном подходе, расходных материалах которые мы используем. Скажите, как правильнее это сделать? (Позвонить в другой раз. Прислать на почту или я могу лично приехать и все рассказать?)

(Возможные варианты ответов)

- 1) <<**Мне будет удобно, если Вы позвоните завтра**>> (пришлете письмо, факс)

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я завтра мог не только представить вам подробную информацию о нас, а уже сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование/

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить: «Это исчерпывающий список или только основные позиции?»).

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. Завтра в назначенное время я вам позвоню.

Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»

Готовим индивидуальный прайс клиенту

Задача максимум 1 раунда выполнена!

Менеджер принимает решение о дальнейшем развитии клиента.

- 2) <<**Мне не интересно ваше предложение**>>.

- Скажите, Иван Петрович, у Вас был негативный опыт использования услуг восстановления картриджей?

<<Да! И нет ни малейшего желания повторить свой негативный опыт>>

- И все-таки позвольте нам изменить ваше отношение к профессиональному восстановлению картриджей. (**П**)

- Я уверенно могу заявить, что мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как «Венета Систем». Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Хорошо, попробуйте>>

- Спасибо Иван Петрович за такую возможность. Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

<<Эл. Почта....>>

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я мог не только представить вам подробную информацию о нас, а уже сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, «Это исчерпывающий список или только основные позиции?»).

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание, в назначенное срок я вам позвоню (напишу ит.д.)

Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»

Готовим индивидуальный прайс клиенту

Задача максимум 1 раунда выполнена!

3) <<Скажите, сколько у вас стоит картридж?>>

- Иван Петрович, это единственная модель, которая Вас интересует?

- Это не праздный вопрос, так как сама цена картриджа не сможет отразить экономическую целесообразность сотрудничества с нами. Дело в том, что принято считать экономию по цене картриджа. А ключевое значение имеет цена копии. (П) Согласитесь, что в конечном итоге Вы платите за напечатанные листы (копии), а не за коробочку с картриджем.

<<Согласен.>>

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я завтра мог не только представить вам подробную информацию о нас, а сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование.

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, « Это исчерпывающий список или только основные позиции?»).

- Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание, в назначенное срок я вам позвоню (напишу ит.д.)

Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»

Готовим индивидуальный прайс клиенту

Задача максимум 1 раунда выполнена!

4) <<У нас есть поставщик.>>

- Иван Петрович, я в этом не сомневался. У всех наших клиентов до нас были поставщики. И многие из них были вполне довольны, пока не попробовали сотрудничать с нами! (П).

- Я уверенно могу заявить, что мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как «Венета Систем». Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Хорошо, попробуйте.>>

- Спасибо Иван Петрович за такую возможность. Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

- Эл. Почта....

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я мог не только представить вам подробную информацию о нас, а сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование.

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, « Это исчерпывающий список или только основные позиции?».)

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание, в назначенное срок я вам позвоню (напишу ит.д.).

Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»

Готовим индивидуальный прайс клиенту

Задача максимум 1 раунда выполнена!

5) << Мне не интересно ваше предложение.>>

- Скажите Иван Петрович, у Вас был негативный опыт использования услуг восстановления картриджей?

<<Да. И нет ни малейшего желания повторить свой негативный опыт.>>

- И все-таки позвольте нам изменить ваше отношение к восстановлению картриджей. Я уверенно могу заявить, что мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как «Венета Систем». Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Не позволю. Мне не интересно восстановление картриджей.>>

- Прошу прощения, что оторвал Вас сегодня от дел. Поверьте, сделал я это из лучших побуждений. До свидания Иван Петрович!

Выполнена задача минимум 1 раунда.

(мы познакомились!!!)

6) <<У меня был опыт работы с вашей компанией.>>

- Иван Петрович, Вы можете мне рассказать, что именно Вам не понравилось в сотрудничестве с «Венета Систем» в прошлом? Наша компания очень внимательно относится к качеству предоставления услуг и не перестает совершенствовать процессы.

- Например процент рекламаций по черным картриджам за последний квартал составил 0,6% такого показателя нет ни у кого из наших конкурентов на рынке и это только небольшая часть наших заслуг. (Только наша компания, за всю свою 10 летнюю историю один раз меняла цены в прайс-листе, все наши коллеги по бизнесу делают это как минимум раз в год в сторону повышения).
(П)

- Я уверенно могу заявить, что сегодня мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как Венета Систем. Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Хорошо, попробуйте.>>

- Спасибо Иван Петрович за такую возможность. Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

<<Эл. Почта....>>

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я мог не только представить вам подробную информацию о нас, а сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, « Это исчерпывающий список или только основные позиции?».)

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. В назначенный срок я вам позвоню (напишу и т.д.).

Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»

Готовим индивидуальный прайс клиенту

Задача максимум 1 раунда выполнена!

Если клиент ждет более подробную информацию (Вариант ответов 1-4)
Предоставляем подробную информацию. Развиваем отношения.

Здесь возможны то же два варианта:

1) клиент принимает предложение, тогда развиваем отношения, готовим договор. Забираем картриджи.

Аплодисменты! Клиент Наш! Шампанское в студию!

2) Клиент не проявил интереса (Мне не интересно ваше предложение.)

В этом случае мы продолжаем Бой!

Второй раунд наступает через 3-5 дней после первого.

Глава 5. Как вести переговоры. II-V раунды

Второй раунд!

(Через 3-5 дней)

Второй раунд требует определенной подготовки. С первого раунда мы наверняка получили массу информации.

Рисуем сценарий исходя от имеющихся данных.

Категорическое «нет», на услугу восстановления картриджей!

- Иван Петрович, здравствуйте! Я «Логинов Игорь» из Компании «Венета Систем»! (П)

- Помните я Вам рассказывал про нашу услугу восстановления картриджей?

<<Да>>.

- Я вам в прошлый раз не успел рассказать еще об одной услуге, которую мы оказываем.

- В комплексе с услугой восстановления она очень удобна, но ее мы предлагаем и как самостоятельное направление. Это поставка оригинальных картриджей!

- Мы гарантируем, что картриджи поставляемые «Венета Систем» на 100% оригинальные!

- К сожалению, в настоящее время, купить оригинальную продукцию очень трудно, так как рынок завален подделками и Китайской совместимкой, которая наносит вред не только технике, но и травит людей, так как делается из опасных для здоровья полимеров.

- Иван Петрович я могу подготовить для Вас коммерческое предложение по ценам картриджей для Вашей техники?

Как мне лучше предоставить вам эту информацию? (Эл. Почта, факс или лично)

Варианты ответов.

1) Предложение заинтересовало.

<<Эл. Почтой.>>

- Иван Петрович, я могу отправить Вам визитную карточку на почту? А Вы мне в ответ пришлете список печатающей техники.

<<Предоставляет адрес Эл. Почты.>>

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. В назначенный срок я вам позвоню (напишу и т.д.)

Задача максимум 2 раунда выполнена.

Отправляем предложение по Оригину и прайс на оригинальные картриджи

2) Мне не интересно Ваше предложение.

<<У меня есть поставщик>>

- Иван Петрович, я в этом не сомневался. У всех наших клиентов до нас были поставщики. И многие из них были вполне довольны, пока не попробовали сотрудничать с нами! (П)

- Ведь есть только один способ узнать, кто лучший – Сравнить. Наше предложение не отнимет много времени, но Вы для себя сможете убедиться, кто лучший на этом рынке. ☺

3) Мне не интересно Ваше предложение.

<<Я пользуюсь совместимкой и очень доволен.>>

- Иван Петрович, но если Вы пользуетесь совместимкой, почему бы Вам не рассмотреть наше предложение рециклинга картриджей, ведь это и дешевле и удобнее, а главное не наносится вред окружающей среде. Нашей многострадальной Родине, только вредных полимеров Китая и не хватает. Особенно в центральной ее части. (Настаиваем на предоставлении предложения по Восстановлению).

Третий раунд!
(Через 3-5 дней после Второго раунда)

Категорическое «НЕТ», на услугу восстановления картриджей!
Категорическое «НЕТ» на поставки оригинала!

- Иван Петрович, здравствуйте! Я, «Логинов Игорь» из Компании «Венета Систем»!
(П)
- Я Вам звонил неделю назад и рассказывал про нашу услугу восстановления картриджей, про возможность поставки оригинальных картриджей?
<<Да.>>
- Позвольте мне рассказать еще об одной услуге, которую мы оказываем. Это регулярное обслуживание печатающей техники, которое рекомендуется производителем техники. Если проводить регулярное обслуживание, то техника служит на много дольше, а так же бесперебойно, что очень важно, особенно когда большой документооборот. (П)
- Иван Петрович, я могу организовать приезд нашего специалиста для оценки состояния Вашей печатающей техники и подготовки коммерческого предложения.
- Все что от Вас требуется это предоставить мне список печатающей техники.

Варианты ответов и сценарии.

1) Клиент заинтересовался:

- <<Я готов рассмотреть Ваше предложение!>>
- Иван Петрович, Вы можете мне перечислить свой парк техники, или Вам проще мне его предоставить другим способом (эл. почта, аська).
- <<Предоставляет список принтеров.>>
- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. В назначенный срок я вам позвоню (напишу и т.д.)

Задача максимум 2 раунда выполнена.

Отправляем предложение техническое обслуживание.

Менеджер принимает решение о дальнейшем развитии клиента.

2) Клиент не заинтересовался

- <<Мне не интересно Ваше предложение.>>
- У вас есть уже поставщик или Вы считаете, что регулярное обслуживание не требуется по другим причинам?
- <<У меня есть поставщик.>>
- Я так и предполагал! Все в этой жизни меняется Иван Петрович, и я прошу только об одном, если Вам нужна будет экстренная помощь или Ваш поставщик Вас разочарует, такое бывает, вспомните о предложении «Венета Систем». Мы сможем стать Вашим надежным партнером!
- Прошу прощения, что оторвал Вас сегодня от дел. Поверьте, я не мог Вам об этом не рассказать.
- До свидания Иван Петрович!

Четвертый раунд
(Через 3-5 дней после Третьего раунда)

Категорическое «НЕТ», на услугу восстановления картриджей!
Категорическое «НЕТ» на поставки оригинала!
Категорическое «НЕТ» на техническое обслуживание!

- Иван Петрович, здравствуйте!
- Это опять Логинов Игорь из Компании «Венета Систем»! (П).
- Прошу меня простить, но я просто обязан Вам рассказать о возможности для клиентов «Венета Систем», которой не обладает ни кто на рынке обслуживания печатающей техники. (П).
- Это наш «Личный кабинет» на сайте «Венета Систем».
- Он по своему уникален. Вы не только можете лично делать заявки, которые отразятся в нашей программе и будут отработаны всеми подразделениями согласно процессу прохождения заявки, но и позволят Вам в реальном режиме времени видеть ход их выполнения. Вы сможете следить за своими счетами, видеть статистику работ по каждому конкретному картриджу, выгружать отчеты для планирования расходов. Быть в курсе всех наших новостей и проводимых акциях. Управлять лично всеми процессами. Это действительно уникальный инструмент, который показывает прозрачность и честность наших отношений с клиентами. Ведь делать хорошо картриджи это одно, а быть честными со своими клиентами совсем другое. «Венета Систем» гордится открытостью и честностью сотрудничества со своими партнерами.

Пятый раунд
(Через 10-15 дней после Четвертого раунда).

- Иван Петрович, здравствуйте! Уже узнаете по голосу! Спасибо мне очень приятно!
- У нас сейчас проводится Акция! Позвольте я в двух словах расскажу вам о ней. Я уверен, что она должна Вас заинтересовать....

Далее возможны два варианта развития событий:

1. <<Клиент истерично кричит: «Оставьте меня в покое!» >>

Мы извиняемся! (Да боже мой, я не хотел вам зла!)

2. На пару месяцев он уходит в свободные, долго не пролежит, хорошо если с ним в контакт войдет менеджер противоположного пола (мало ли какие фобии бывают у людей).

Выходов у наших клиентов два: Начать работать с нами или просто быть нам не интересными....

ВЫВОДЫ:

- Как видно из всех раундов переговоров, цель у нас одна: узнать парк принтеров и объем печати клиента, любыми путями, так как это главный критерий для принятия решения, нужен этот клиент «ВС» или Нет.
- Если Клиент интересен компании, то это уже другой бой! Но задача будет прежняя, Договор или Заявка!
- Главное понять и принять для себя железное правило: Всякий раз по завершении очередного раунда, менеджер должен четко представлять, что он скажет этому клиенту в следующем раунде. И главное как он это скажет. Каким голосом. Какой интонацией, как заставить потенциального клиента стать постоянным.

«Венета Систем» действительно уникальная компания, уже даже конкуренты это признали, Равных нам нет!

Аргументы:

Только «Венета Систем» имеет такой низкий % рекламаций!

Только «Венета Систем» работает по единым стандартам бизнес процессов, которые гарантируют высокий уровень сервиса

Только «Венета Систем» имеет «Личный кабинет» Клиента на столь высоком уровне.

Только «Венета Систем» имеет свои филиалы и взаимодействует с ними как единое целое!

Только «Венета Систем» так кристально честна в отношениях со своими клиентами и может это подтвердить при помощи личного кабинета.

Только у «Венета Систем» самый широкий перечень номенклатуры рециклинга картриджей.

Только работая с «Венета Систем» клиент может, сделав заявку, забыть о ней, будучи уверенным, что все будет сделано в срок.

Глава 6. Презентация «ВЕНЕТА СИСТЕМ»

Миссия компании ВЕНЕТА СИСТЕМ

Мы обеспечиваем бесперебойную печать, используя свой опыт и знания, основываясь на защите экологии, соблюдая высокие технические стандарты в работе и приверженность к истинному партнерству, для экономии времени, сил и средств наших клиентов.

Мы рады предоставить Вашему вниманию информацию о компании «ВЕНЕТА СИСТЕМ» и предложить воспользоваться высококачественными услугами по профессиональной регенерации картриджей для лазерных, струйных принтеров, факсов и фотокопировальной техники.

Услуга компании «ВЕНЕТА СИСТЕМ» позволяет значительно сократить затраты на приобретение картриджей, при 100% гарантии качества и ресурса печати.

Более 10-ти лет мы сотрудничаем с предприятиями и организациями, которым необходимо высокое качество печати, удобный сервис и надежность поставщиков. Занимая лидирующую позицию в Санкт-Петербурге, Москве, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Воронеже, Минске и Липецке в предоставлении услуг по регенерации картриджей, компания «ВЕНЕТА СИСТЕМ» заручилась поддержкой и благодарственными отзывами от крупнейших организаций.

Преимущество цены

Восстановление печатающих свойств картриджей по технологии итальянской компании «**Veneta System Holding» S.p.A.** позволяет экономить до 60% средств на печать.

Усредненный расчет копии в таблице для самых популярных моделей картриджей показывает ориентировочную экономию основанную на статистике ВЕНЕТА СИСТЕМ.

Модель картриджа	Оригинальный картридж, руб./копия	Совместимый картридж, руб./копия	Оригинальный + Заправленный картриджи, руб./копия	Восстановленные картриджи «ВЕНЕТА СИСТЕМ», руб./копия
HP Q2612A	1,35	0,75	0,60	0,46
HP CB436A	1,50	0,83	0,65	0,54
HP Q7553A	1,10	0,57	0,59	0,43
HP Q7553X	0,79	0,37	0,62	0,35
HP Q5949A	1,08	0,64	0,52	0,51
HP Q5949X	0,83	0,40	0,68	0,34

Совершенство технологий

Компания «ВЕНЕТА СИСТЕМ» производит регенерацию картриджей для всего модельного ряда HEWLETT PACKARD, большинства моделей CANON, XEROX, SAMSUNG, BROTHER, LEXMARK, SHARP и многих других.

Мы используем только высококачественные материалы американской корпорации **Static Control Components**, т.к. качество печати картриджа на прямую зависит от расходных материалов и комплектующих.

Все процессы по регенерации осуществляются квалифицированными инженерами на промышленном оборудовании по уникальной технологии **«Veneta System Holding» S.p.A.**

Все бизнес-процессы компании «ВЕНЕТА СИСТЕМ» от прохождения заявки до взаимоотношений с клиентом осуществляются при помощи информационно-аналитической программы.

Эта программа позволяет:

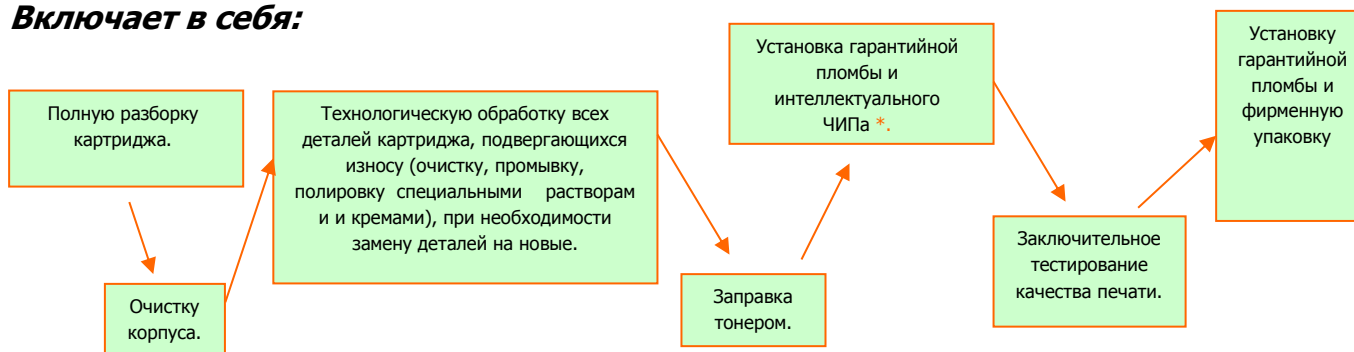
- закрепить каждый картридж за клиентом с помощью штрих-кодирования;
- предоставлять объективную информацию по истории восстановления картриджа;
- увеличить скорость прохождения заказа;
- предоставлять нашим клиентам аналитическую информацию для планирования бюджета на печать на следующий период;
- оформлять он-лайн заявку с сайта **www.veneta.ru**.

Регенерация

Восстановление печатающих свойств картриджа может проводиться по двум направлениям:

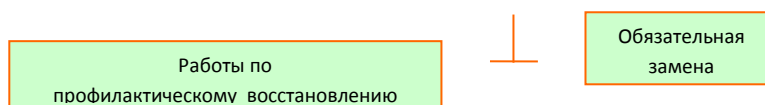
Профилактическое восстановление - позволяет отработать картриджу гарантированно один рабочий цикл.

Включает в себя:



Полное восстановление с заменой комплектующих - позволяет отработать картриджу гарантированно один рабочий цикл и произвести 1-2 профилактических восстановления, в зависимости от режима печати и модели картриджа.

Включает в себя:



* Замена интеллектуального ЧИПа производится в случаях, когда данная модель картриджа без ЧИПа не работает, либо по желанию клиента. Замена ЧИПа

позволяет пользоваться всеми сервисными функциями, как при использовании оригинальных картриджей.

Безусловно, на сегодняшний день существует масса компаний, которые и заправляют картриджи, и даже делают их ремонт, но есть несколько аргументов в пользу ВЕНЕТА СИСТЕМ, такие, как:

1. Только у ВЕНЕТА СИСТЕМ стабильные цены на восстановление картриджей с 2001 года. Не смотря на постоянные колебания цен, как на оригинальные картриджи, так и на все услуги по их восстановлению, ВЕНЕТА СИСТЕМ может похвастаться их стабильностью. Наш прайс-лист на услуги остается практически неизменным, что позволяет нашим клиентам быть уверенными в стабильности издержек на данную статью расходов.

2. Только ВЕНЕТА СИСТЕМ является широкой сетью компаний, которые работают как единое целое с целью совершенствования технологий восстановления картриджей, что позволяет быть на несколько шагов впереди всех наших коллег в данном сегменте рынка. Это особенно актуально сегодня, когда модельный ряд печатающей техники постоянно обновляется. Ежегодно на рынок выводится несколько десятков моделей печатающей техники, и уже стало нормой, что ВЕНЕТА СИСТЕМ первой начинает делать восстановление новых моделей картриджей.

3. Только ВЕНЕТА СИСТЕМ имеет специальную программу прохождения, регистрации и учета картриджей на базе штрих кодирования с учетом всех бизнес-процессов. Она позволяет собирать и анализировать цикличность работы картриджей, видеть ответственным менеджерам и нашим клиентам при помощи личного кабинета на сайте www.veneta.ru ход выполнения заказов, а так же минимизировать количество рекламаций.

4. ВЕНЕТА СИСТЕМ не только восстанавливает картриджи, но также осуществляет поставку оригинальных картриджей, поставку печатающей техники, ее ремонт и техническое обслуживание.

5. ВЕНЕТА СИСТЕМ обладает дипломом лауреата конкурса «Сделано в России», подтверждающий высокий уровень качества оказываемых услуг и сервиса.

6. ВЕНЕТА СИСТЕМ использует только лучшие расходные материалы, которые зарекомендовали себя во всем мире и проверены годами нашей безупречной работы. Только расходные материалы Компании Static Control Components и технологии Венета Систем позволяют гарантировать минимальный процент рекламаций.

7. На сегодня с ВЕНЕТА СИСТЕМ сотрудничает более 2000 клиентов, многие из которых работают с Венета Систем более 5 лет.

ВЕНЕТА СИСТЕМ – Надежный партнер и Мы гордимся этим!

Мы располагаем всеми необходимыми технологиями и знаниями для обеспечения бесперебойной печати вашей оргтехники!

Глава 7. Как обойти секретаря?

Холодные звонки. Возражения секретаря (привратника)

Поговорки, пословицы, изречения, цитаты

Не зря говорят "Нового счастья ищи, а старого не теряй". Несмотря на то, что ваши потребности на данный момент удовлетворены, можно подумать о других возможностях, которые мы предоставляем.

Метафоры, аналогии

Представьте, вы переключаете телевизионную программу. Там фильм. Вы смотрите несколько секунд — неинтересно. Щелкаете пультом дальше. Через несколько минут вам звонит подруга и говорит, что по ТВ идет потрясающий фильм. Она говорит про то самое кино. Вы начинаете смотреть более внимательно, и вам нравится до того, что уже и не оторваться от экрана. Бывает же такое, что сначала думаешь «неинтересно», а затем меняешь свою точку зрения?

Предъявление аргументов — логический способ

Неинтересным может быть то, что изучено и проверено. Ведь так? Разве новое может быть неинтересным? Вдобавок к этому мы говорим сейчас не о приобретении, а о знакомстве двух компаний — вашей и нашей.

Ссылки на нормы

Мой опыт показывает, что 9 из 10 предложений сначала кажутся неинтересными, но при более внимательном рассмотрении 2 из 9 оказываются стоящими. Согласитесь, что такое может быть и с нашими услугами.

Смена роли

Ваша задача выбирать, моя задача — предлагать. Ваша роль — не засорять голову руководителя бесконечными предложениями, моя роль — показать, что мы явно отличаемся от других и можем быть очень полезными для вас.

• Пришлите информацию по факсу (мэйлу)

Мысли-цели

Предложение по факсу не передает всех тонкостей.

Пять минут личного разговора с ЛПР даст больше, чем 10 листов предложения.

Мы особенные, предложение по факсу этого не передаст.

Поговорки, пословицы, изречения, цитаты

Знаете, как говорят, лес рубят, щепки летят. Сейчас у вас работы невпроворот, а наше предложение очень важное. Как бы не затерялось на столе у ХХ. Тем более, что я могу не учесть тонкостей, мне нужно посоветоваться с ним. Поэтому прошу вас соединить, чтобы сделать уточнения.

Метафоры, аналогии

Чтобы построить корабль, нужен чертеж. Вот и мне нужны указания от ХХ. Его указания — это для меня чертеж. А корабль — это мое предложение

Предъявление аргументов — логический способ

Согласен, что письменное предложение важно и необходимо. Но я сомневаюсь, что учту все тонкости, которые вас необходимы. Поэтому прошу вас соединить, чтобы сделать уточнения.

• Его сейчас нет

Поговорки, пословицы, изречения, цитаты

Как говорится, куй железо, пока горячо. Наше предложение может быть интересным для ХХ на данный момент. Может быть, есть возможность переключить на тот телефон, по которому он сейчас находится.

Ссылки на нормы

В 55 % случаев, когда наш клиент понимает ценность той информации, которую мы предоставляем, он сам начинает нас разыскивать. Можно вас попросить передать ХХ суть нашего звонка? Наверное, ему самому захочется с нами переговорить.

• У нас нет человека, который этим занимается

Поговорки, пословицы, изречения, цитаты

Не зря говорят: "Свято место пусто не бывает". Если дело выгодное, всегда найдется человек, который его возглавит. Давайте попробуем найти человека, который может со мной профессионально поговорить

Метафоры, аналогии

Допустим, вы ведете машину по незнакомому городу, в котором у вас нет знакомого автослесаря. А у вас ломается машина. Вряд ли вы скажете себе, что этим здесь некому заниматься. Вы просто попробуете найти новую мастерскую. Давайте попробуем найти человека, который может со мной профессионально поговорить.

Мысли-цели:

Лучше уточнить у руководства, перед тем как принимать решение.

Иногда кажется, что предлагают то же самое, а при более внимательном рассмотрении оказывается совсем другое.

Поговорки, пословицы, изречения, цитаты

Знаете, в темноте все кошки серые. Если не приглядываться, все поставщики похожи. Вы можете меня переключить на ответственного человека, чтобы как раз об этом поговорить.

Метафоры, аналогии

Все звезды издавна одинаковые. Но при ближайшем рассмотрении какая-то звезда оказывается черной, какая-то новой, а какая-то Солнцем. Вы абсолютно уверены, что меня не следует соединять с ответственным?

Поговорки, пословицы, изречения, цитаты

Иногда говорят: "Семь раз отмерь — один раз отрежь"-. Не торопитесь принимать решение. Ознакомьтесь, пожалуйста, с моей информацией более подробно.

Метафоры, аналогии

Если у человека все есть и все удовлетворяет, есть машина, квартира, дача, он ездит в путешествия, у него семья, дети, хорошая работа. Значит ли это, что ему ничего не надо? Нет. Чем больше у человека есть, тем больше ему хочется.

Ссылки на нормы

60 % компаний, для которых мы сейчас являемся поставщиками, начинали разговор с того, что у них все есть и им ничего не надо. И это понятно. Вы стабильная компания с устоявшимися контактами. Но разве новое — это всегда ненужное? В среднем состояние стабильности поставок длится около трех месяцев, мир меняется, все движется, возникают новые потребности. Как раз на такой случай я и звоню.

Глава 8. Первый заказ. Опросник.

ОПРОСНИК ДЛЯ ПЕРВОГО ЗАКАЗА:

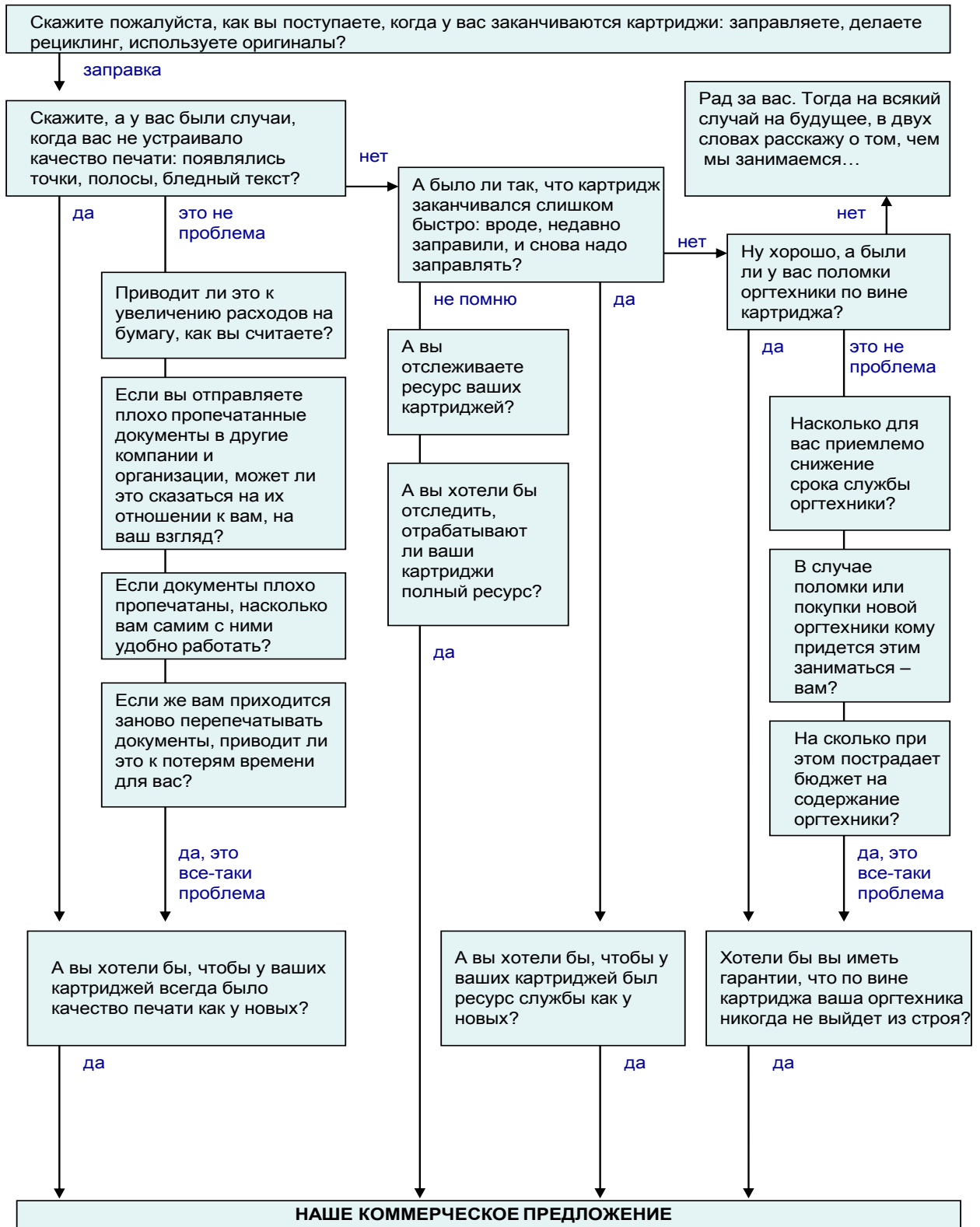
(что необходимо выяснить у клиента и какие данные и куда занести в VIS)

Вопрос	Отражение в программе:
1. Реквизиты клиента; (если несколько ЮЛ каждое создается отдельно)	в карточке "ЮЛ клиента"
2. Точный адрес доставки: (если несколько адресов каждый создается отдельно)	в карточке "Адрес клиента"
с нюансами подъезда (если есть);	в карточке клиента в поле "Примечание для водителей"
3. ФИО контактного лица:	в карточке "Контактного Лицо" клиента
электронная почта (если даст);	в карточке "Контактного Лицо" клиента
номер рабочего и мобильного телефона (если даст);	в карточке "Контактного Лицо" клиента
Рассылку новостей делать? Да/ нет	в карточке "Контактного Лицо" клиента
4. Часы работы:	В карточке клиента
часы работы в пятницу;	в карточке клиента в поле "Примечание для водителей"
5. Часы обеденного перерыва:	В карточке клиента
возможен ли приезд в обеденный перерыв или строго «НЕТ»;	в карточке клиента в поле "Примечание для водителей" (Если нет указать в обед не приезжать)
6. Примечания для бухгалтерии:	в карточке клиента в поле "Примечание для бухгалтерии"
наличный или б/наличный расчет;	в карточке клиента в поле "Примечание для бухгалтерии"
нюансы оформления документов;	в карточке клиента в поле "Примечание для бухгалтерии"
8. Примечания для лаборатории (в соответствии с утвержденной формой).	в карточке клиента в поле "Примечание для техников"
9. Если нужно согласовывать с клиентом сумму заказов	примечание для менеджера "отгрузка по выполнению НЕТ"
10. Если есть скидки у клиента	примечание для менеджера "Договор" при создании заявки указывать договор

Глава 9. Если клиент пользуется заправкой

Алгоритм общения с клиентом

Клиент пользуется заправкой



На фразу клиента: «У Вас дорого...»

«Законы экономики не позволяют
получить что-то ценное задёшево.

Если Вы решаетесь в пользу самого дешевого
предложения, Вы должны учитывать и риск,
на который Вы идёте.

А если Вы на него идёте,
то у Вас достаточно денег,
чтобы заплатить и за что-нибудь получше».

"В этом мире нет почти ничего, что бы кто-нибудь не
смог бы сделать немножко похуже и продать немножко
подешевле,

и люди, ориентирующиеся только на цену,
становятся заслуженной добычей подобных дельцов».

Глава 11. Как правильно вести с клиентом диалог о цене

«Как правильно говорить о ценах» — 10 главных правил

Правило 1

Цену нельзя просто «отстаивать и обосновывать»: ее нужно «продавать», т. е. постоянно и четко показывать покупателю, почему эта цена выгодна ему:

- это получается тогда, когда вы хорошо представляете его потребности, ситуацию, возможности, ограничения;
- любая цена покажется покупателю высокой, пока он не ощутит пользу и выгоду от предлагаемой цены.

Правило 2

Если покупатель проявляет особую активность и напористость только тогда, когда вы дошли до цены, то это означает, что предыдущие этапы переговоров (особенно презентацию своего товара) вы провели неудачно. «До цены» нужно сделать все возможное, чтобы полезность и преимущества вашего товара для покупателя были четко ясны ему.

Правило 3

Никогда не начинайте разговор с покупателем с цены — это самая грубая ошибка. Любым способом давайте «ценовой бутерброд»:

- вначале полезность и выгода товара для покупателя;
- в «серединке» — цена;
- затем — дополнительная «бесплатная польза».

Правило 4

Произносите цену твердо и уверенно. Настаивайте на цене, пока и поскольку покупатель не делает «встречных предложений»:

- неуверенное и сбивчивое произнесение цены — верный сигнал покупателю, что нужно «атаковать» и у вас можно быстро кое-что «выторговать» без всяких уступок;
- если вы не настаиваете на цене, то первой же мыслью покупателя будет: «Ну и пройдоха — хотел мне "втюхать" по этой дикой цене! Ну, теперь-то уж мы его...» и т. д.;
- воспитание у покупателя уверенности, что вы даете «всегда честную цену», — важнейший момент взаимоотношений.

Правило 5

Максимально используйте все психологические возможности «уменьшения цены» в глазах покупателя:

- применяйте «деловое разбиение цены»;
- применяйте «сведение к пустяку»;

- применяйте «сравнение».

Правило 6

Обязательно продумайте до начала беседы «дополнительную бесплатную пользу», подкрепляющую вашу цену:

- упомяните о достижениях, «вложенных» в товар, и как эти знания может использовать покупатель;
- отметьте удобное расположение ваших складов;
- грамотно продемонстрируйте готовность вашей фирмы к любым дополнительным консультациям; особо — если есть «горячая линия»;
- обучение персонала покупателя;
- положительные результаты продаж, зафиксированные «до того», и т. д. и т. п.

Чем больше покупатель получит «за ту же цену» — тем крепче позиции этой цены.

Правило 7

Давайте возможность покупателю «ощутить» действие преимуществ и выгоду для него вашей цены. Например:

- «Представьте себе, что...»;
- «Как приятно будет увидеть (услышать, узнать и т. д.), что...»;
- «Ваш шеф, узнав об этой (о такой) отличной покупке...»;
- «Что скажут ваши друзья (жена, муж, партнеры и т. д.), если вы им скажете (покажете, продемонстрируете и т. д.)...».

Правило 8

Если покупатель все-таки торопится узнать цену, тогда вы:

- назовите ее приблизительно фразой типа «При примерных объемах Ваших закупок...»;
- задайте встречные вопросы: - Сколько вы хотите брать...? Когда вы планируете...? Как часто вам требуется...? и пр.
- не стесняйтесь использовать «последнее средство»: «Я сейчас же поговорю с вами о цене, только разрешите...»

Правило 9

Покупатель говорит: «Это слишком дорого!» Что тогда?

1-я линия поведения. Согласитесь, что фактор цены, экономичности, финансовых результатов — важнейший и... плавно перейдите к чисто экономическим выгодам для покупателя (возможно, вы их объяснили не очень ясно).

2-я линия поведения. Встречный вопрос типа:

«Дорого по сравнению с чем?»:

- с преимуществами;
- с финансовыми возможностями;
- со старой ценой;
- со способами производства;
- с ценами конкурентов.

Как только вы поняли суть, у вас появилась «логика преодоления возражений о цене» — конкретный аргумент.

3-я линия поведения. Используйте снова «метод сравнения» («Слишком дорого?!» (Удивление); «Разумеется, цена... на первый взгляд...» (Согласие); «Если же посмотреть... то...» (Преодоление возражений)).

Правило 10

Как бы ни развивался разговор о цене, старайтесь использовать (для ее «продажи»!) все вспомогательные приемы:

- «перечисление»: «Давайте еще раз вместе порассуждаем: за (цена) вы получаете (длинный перечень выгод и преимуществ)»;
- «умножение»: «Если вы, благодаря этой сделке, получите...; то в годовом исчислении...»;
- «обращение к эмоциям» (для тех, кто озабочен имиджем и престижем);
- метод «сравнительной таблицы» (для рационального покупателя);
- «от цены покупателя» («Если взять предлагаемую вами цену, то вряд ли за нее можно получить (несколько важных преимуществ), хотя, с другой стороны, если пойти на (несколько серьезных недостатков), то, возможно...»);
- метод «без чего вы готовы были бы обойтись» (если есть возможность «ассортиментного разнообразия»);
- метод «уступка за уступку».

Таким образом, приведенные выше правила охватывают все основные моменты, вокруг которых, как правило, строятся переговоры о цене. Единственное, что, пожалуй, следует добавить ко всему этому, еще раз повторить то, с чего памятка начиналась. Напомним в связи с этим замечательное высказывание великого Цицерона: «Не думай зажечь аудиторию, если не горишь сам!» Перефразируем выдающегося оратора древности: «Не пытайся эффективно "продать" цену, если сам не уверен в ее справедливости!»

Глава 12. Секреты продаж

Маленькие хитрости менеджеров

Секрет 1. Вы должны продать только одну вещь: свой статус. Если Ваш менеджер по продажам хорошо знает только продукцию, которой торгует, – этого сегодня

недостаточно. Он должен разбираться в бизнесе клиентов и стараться показать им свои знания, то есть продавать свой статус эксперта. Тогда вопрос цены для покупателей уже не будет иметь значения. В современных условиях компаниям следует брать на работу менеджеров по продажам, которые либо хорошо представляют бизнес клиентов, либо хотят его изучить.

Секрет 2. Вам выгодно работать честно. Постоянные клиенты – самые прибыльные и предсказуемые. Такими они становятся, только если мы работаем с ними честно и не даем повода искать нам замену. Так, на вопрос «Почему Вы сделали покупку именно здесь?» (его задали около 50 тысячам покупателей США, выходящим из магазина) большинство ответили: «Потому что я им доверяю». Ответы, в которых упоминались ассортимент или расположение магазина, звучали реже; цена же оказалась на седьмом месте.

Секрет 3. Вы должны продавать только в нужный момент. Продавец-любитель не умеет спрашивать и слушать: он все время продает. Большинство участвующих в ролевой игре «Продай покупателю пачку сигарет» даже не спрашивают: «А Вы курите?». Им некогда, они активно продают. Как отреагирует клиент на такое поведение?

Секрет 4. Вы должны сначала заняться внутренними продажами и только потом – продажами товаров и услуг клиентам. Если в Вашей компании в отделе продаж говорят мы, имея в виду продавцов, и они, имея в виду всех остальных, то это общая беда. Например, финансовый директор блокирует попытки заключить нестандартный договор. В этой ситуации менеджеру по продажам сначала следует привлечь финансового директора на свою сторону и только потом искать новых клиентов.

Секрет 5. Вы должны сделать так, чтобы клиент не стал сравнивать Вас с другими. Отличия могут касаться не только самой продукции. С конвейера автозавода сходят одинаковые машины, но ведь потом кто-то продает их лучше, а кто-то – хуже. Различаться могут продукты, а могут – компании; главным же отличием должен стать сам менеджер по продажам. Исследования показывают, что в b2b-секторе до 80% клиентов, делая выбор, обращают внимание скорее на менеджера по продажам, чем на все остальное. Ведь клиенты тоже люди, и они любят покупать у тех, кому доверяют.

Секрет 6. Вы должны понимать, чего боится клиент. Подумайте, как завоевать статус эксперта. Например, один менеджер по продажам заключил контракт на сотни миллионов долларов таким образом. Поздоровавшись с Генеральным Директором компании-заказчика, он заявил: «Я вчера плохо спал. Размышлял, какой трудный выбор Вы должны сделать. Столько факторов риска и успеха! И я подумал, о каких десяти вещах позаботился бы в первую очередь, окажись на Вашем месте. Посмотрите, какой список у меня получился». Список привел Генерального Директора в восторг: восемь из десяти пунктов полностью совпадали с его представлениями. Очевидно, менеджер по продажам знал, чего боялся Генеральный Директор. Остальное оказалось формальностью. Контракт был подписан и удачно реализован.

Секрет 7. Вы должны управлять ожиданиями клиента. Панический страх потерять клиента приводит к тому, что продавец обещает партнеру больше, чем может выполнить. И только продавцы, которые досконально знают бизнес клиентов, могут упорядочить их ожидания, сказать им честно, что бывает, а чего не бывает, за какие деньги и на каких условиях можно получить желаемое. И клиент это поймет.

Секрет 8. Вы должны освоить азы управления проектами. Зачастую компании легче продать и обещать, чем впоследствии внедрить то, что продано, и выполнить то, что обещано. Поэтому сегодня уже нельзя работать успешно, оставаясь в прежних рамках. Менеджер не должен сидеть спокойно, в то время как от него уходят клиенты. Если главное происходит после продажи, то продавец должен быть именно там, где это происходит, и влиять на то, как это происходит.

Секрет 9. Вы должны работать больше, и по-другому. Только оптимист может годами делать одно и то же и ожидать, что это всегда будет приносить одинаковые плоды. Если рассылка 500 писем не дала результатов, то вряд ли поможет рассылка 1500 писем. Надо делать что-то по-другому. Например, увеличить количество личных встреч, а не полагаться только на звонки и письма. Кроме того, исследования показывают, что тот, кто умеет работать с клиентами, всегда спокоен. Видно, что он не спешит, думает о будущем. Это подкупает партнеров.

Секрет 10. Хмурое или озабоченное лицо – не единственные признаки профессионализма. Улыбайтесь! Дайте клиенту возможность порадоваться, получить заряд оптимизма. У него и без Вас хватает проблем. Китайцы говорят: если не умеешь улыбаться – не работай продавцом. Пусть Ваши менеджеры по продажам прочитают пару статей об эмоциональном интеллекте, тогда они поймут, что улыбка – часть успеха.

Глава 13. Н. Рысев. "Активные Продажи"

(переделано под ВС)

Николай Рысев. Активные продажи.

Если вы хотите изменить что-то в своей жизни, начните прямо сейчас, в данную секунду и все получится!!!

Вопросы:

Вопрос на контакт. Цель – разговорить клиента.

Удалось прочитать наше предложение?

Сколько у нас времени на разговор?

Вопрос-мнение

Необходимо спрашивать о мнении клиента на какую-либо тему.

Скажите, как вы относитесь к компаниям, предоставляющим услуги по заправке картриджей?

Вопрос о фактах. Обоснованный вопрос о фактах.

Стоит человеку объяснить, зачем вы делаете то или иное, и многое становится намного легче и спокойнее.

Для того, чтобы я смогла составить КП именно для Вашей техники, перечислите мне, пожалуйста, наименования картриджей или же модели принтеров?

Сколько картриджей в месяц расходует ваша компания?

Вопрос о результате.

Побудите клиента сосредоточиться на конечном результате, на том, чего он действительно желает.

Скажите, а что для вас самое важное в работе компании по восстановлению картриджей?

Что вам нравится в работе вашей компании по восстановлению картриджей?

Наводящие вопросы.

Наводящий вопрос должен навести клиента на мысль, которая является центральной в вашей будущей презентации.

А вы уверены в том, что заправляя картридж, вы действительно не рискуете сохранностью вашей оргтехники?

Вопрос о презентации.

Скажите, вам было бы интересно узнать об услуге профессионального восстановления картриджей до оригинального состояния?

Могу ли я проинформировать вас о том, что предлагает наша компания?

Вопрос о согласии.

Могу ли я выслать вам КП?

Вопрос-объяснение.

Да,... а почему?

Вам что-то не понравилось?

А при каких условиях это было бы возможно?

А с чем это связано?

Суммирующий вопрос мнение.

Наша задача – работать с головой и сердцем клиента, изменять его картину мира, побуждать его к каким-то действиям, создавать позитивные образы, понимать его потребности.

Важна не сама вещь, а то, что она дает, какие возможности предоставляет.

В результате клиент приобретает ожидание получения выгоды. И наша задача как продавцов стимулировать, активизировать это ожидание и предвкушение.

Открытые вопросы— начинаются с вопросов: почему, зачем, как, когда, в какой степени и пр.

Закрытые вопросы – вам нравится, вы придете, вы купите, согласны, это вас интересует?

Вопросы – «скажи мне, да»

Вы ведь заинтересованы в бесперебойной работе техники?

Вас интересует улучшение качества обслуживания в данной области?

Альтернативный вопрос.

Вам удобнее это обсудить завтра или послезавтра?

Вы заинтересованы в техническом обслуживании всей вашей техники или же пока только относительно восстановления картриджей?

Когда вы предлагаете делать выбор из имеющихся вариантов, вы ограничиваете его выбор теми вариантами, которые удобны вам.

Типичные ошибки задавания вопросов:

- После того как задается вопрос, не делается пауза.
- Задается сразу 2 или больше вопросов.
- Вы задаете вопрос и сами на него отвечаете.
- Задать вопрос, дослушать до половины, подумать, что уловили суть и продолжить говорить.
- Задать вопрос неуверенным голосом, будто вы сами не знаете, стоит ли его задавать

П: Какие у вас еще ко мне вопросы?

К: Да, наверное я все выяснил...

П: Часто мне задают такой вопрос.....

И выкладываешь вопрос сочиненный тобой и сама же отвечаешь на него.

Техники активного слушания:

Самое главное при контакте с человеком – это безусловное доверие тому, что говорит собеседник. Надо всецело доверять организму клиента, его внутреннему миру. Нужно безусловно принимать человека, быть с ним, смотреть на мир его глазами, говорить его словами, его фразами.

- **Выяснение**

Продавец сосредотачивается на словах клиента, пытается уточнить детали или понятия неясные для него.

Скажите, пожалуйста, что вы имеете ввиду?

- **Дословное повторение.**

Для чего?

- Вы грамотно заполнили паузу – есть несколько секунд подумать как ответить.

- Вы вжились в картину мира клиента.

- Вы проверили – правильно ли вы слышите клиента.

- **Пересказ слов клиента, перефразирование.**

Цель: не ставить вопрос так остро, как это делает дословный пересказ.

- **Начинать с :** «Правильно ли я вас понял....» (Услышал, уловил вашу мысль, схватил мысль, я так понимаю, поправьте меня, если я не прав...)

Аргументация и убеждение клиента.

- Чем больше деталей в вашей аргументации, тем больше клиент верит в нее и склонен принять решение в вашу пользу.

Что является деталями: даты, сроки, имена производителей.

- **Правило доступности.**

Клиента убеждает больше всего то, что легче ему дается в его представлениях, образ чего является наиболее раскрытым и запечатленным в сознании, в его картине мира.

- **Образные сравнения.** Прочный как камень, надежный, как швейцарский банк и пр.

- **Использование схематичных рисунков.**

- **Вербальные картинки.** «Представьте себе...», «Допустите такую ситуацию», «Вообразите следующее».

- **Правило «потому что».** Люди воспринимают аргументацию более благосклонно и просто по причине формального объяснения. Главное, чтобы «потому что» было. А что там идет за «потому что» вопрос не столь важный.

- **Правило последнего козыря.** Оставляйте про запас один или несколько козырей, чтобы было чем крыть возражения клиента.

Люди, давшие согласие на малое, предрасположены дать согласие и на большее, если это касается одного и того же вида согласия, или одного и того же человека, просящего этих людей.

Выстраивайте отношения с клиентом таким образом, чтобы каждая его уступка вам была больше предыдущей, начиная с малого.

Все чем можно пользоваться, чтобы повлиять на другого человека, - внушение. Спокойный голос, хорошая, уверенная речь, повелительные наклонения и констатация фактов – и вы уже думаете так, как хотелось бы этому человеку.

Борьба с возражениями:

Алгоритм обработки возражений:

- Выслушать.
- Если есть необходимость – проверить, правильно ли вы поняли.
- Задать уточняющий или наводящий вопрос.

Мы работаем через управляющую компанию в Москве, все вопросы туда.

- А мелочь или же самые необходимые нужды, такие как восстановление картриджей, тоже через Москву?
- Подскажите, с кем лучше разговаривать, кто за это отвечает в Москве?
- Нет потребности.
- Скажите, а с чем это связано?
- Мы работаем с другими.
- А вы делали сравнительный анализ?
- При выборе обслуживающей компании вы рассматривали нашу?
- По каким критериям вы выбираете обслуживающую компанию?
- Проверить на истинность, если есть подозрение что возражение ложное, проверить на значимость, если есть подозрение, что оно второстепенное.
- «Предположим»
- «А если бы цены были равны, какую компанию вы бы выбрали?»
- «Что-нибудь еще?»
- «А кроме того, что вы сказали, есть еще какие-то причины, которые вам мешают?»
- «Отложим на пару минут».
- Дорого.
- А если вопрос цены обсудить через минутку, качество нашего сервиса вас устроило бы?
- Искренность.
- Скажите, вы действительно этого хотите? Я не хочу понапрасну тратить ваше время. Может быть есть другая причина?
- «Собственные предположения».
- Я подумаю.
- Вас смущает коммерческая или техническая сторона вопроса?
- Ответить.
- Метод предъявления трех причин.
- Мне нужно подумать.
- Есть 3 причины, по которым не следует откладывать принятие решения.
- Метод «Согласен», вопрос, предложение.
- Прошлая работа была не эффективной, поэтому мы не будем продлевать контракт.
- Согласен, всегда хочется большего.
- Вопрос в том, как проводилась оценка эффективности.
- Предлагаю воспользоваться новыми возможностями.....
- Удостовериться, что вопрос решен и переключить внимание.

Основные возражения клиентов:

• У вас дорого

Да, наша услуга несколько дороже заправки, и в тоже время экономия есть! Картридж работает с тем же количеством копий и качеством печати что и оригинальный – вы РЕЖЕ обращаетесь к подобным услугам и экономите.

Как раз данные вложения дают гарантию качества, снижают риски поломки дорогостоящей техники и также дают возможность пользоваться услугой европейского уровня.

Давайте сравним более дешевую заправку с нашей услугой. Наш минус как может это показаться на первый взгляд это дополнительные 150 рублей. Но наши плюсы следующие:

Качество работы, снижение рисков, безупречный сервис, крайне простая схема работы. Вы вернете эту разницу в деньгах через 4-5 восстановлений, когда вам не придется покупать оригинал.

Спокойствие стоит дороже!

2. Долго.

Да, действительно, наша схема работы принципиально отличается оттого, что делают заправщики. Мы не заправляем картриджи у вас, чтобы тонер не летал по офису, не оседал в легких сотрудников, также не нужно нести их за угол.

Плюсы нашей схемы в том, что мы именно УВОЗИМ картриджи в свою лабораторию, где на профессиональном итальянском промышленном оборудовании изготавливаем их идентично оригиналам. От вас требуется только сделать заявку и не совершать никаких лишних телодвижений, никуда не ходить, не носить картриджи не нужно.

Поэтому, если наладить схему взаимодействия, чтобы все было в рабочем режиме, без спешки и нервов, то наша схема остается выигрышной по всем параметрам.

3. Нам это не интересно

Я просто хочу проинформировать вас о том, что предлагаем мы.

Вам это не интересно сейчас, но это не значит, что не будет интересно никогда.

Вам это не интересно потому что вы пользуетесь уже услугами другой компании?

Неинтересны высочайшее качество услуги и европейский сервис?

9 из 10 наших клиентов скажут вам, что наше обслуживание и качество услуги не имеет себе равных.

Иногда когда так говорят, имеют ввиду, что очень заняты, или же работают с другой компанией. Вы что сейчас имеете ввиду?

Могу вас уверить, что если вы более подробно ознакомитесь с нашими услугами, то никогда уже не скажете, что это не интересно.

4. Мы работаем с другой фирмой и нас все устраивает.

Как раз потому, что вы работаете с другой фирмой и хорошо ее знаете, вам будет очень легко увидеть наши отличия и преимущества.

Да вы работаете с другими. Но никто не говорит, что надо от них отказываться. Я говорю лишь об оптимизации работы. Ведь фирма по обслуживанию оргтехники – это прежде всего компания, которая предоставляет качественные и быстрые услуги. Давайте рассмотрим наши условия.

Вы работаете с другими, но разве это повод отказаться от выгодного предложения?

5. Пришлите общее предложение по факсу, эл. почте

Конечно же пришлю, но я хотела бы уточнить детали и уже подготовить предложение, которое подходит под ваши запросы.

Может быть вы сейчас очень заняты, тогда я перезвоню позже.

6. Нам ничего не надо

Скажите, а с чем это связано?

В данный момент у вас есть запас картриджей? Да, я понимаю, на данный момент все ваши основные потребности покрыты, но это же не означает, что такая ситуация будет вечно?

Не надо на данный момент или вы работаете по более низким ценам?

Вы готовы в принципе рассматривать предложения других компаний?

Я как раз и предлагаю более подробно ознакомиться с нашей услугой, чтобы вы могли удостовериться, что то, что предлагается, нечто другое и отличается от того, что вы имеете.

Мне известны, по крайней мере, 3 причины, по которым это может быть вам очень полезно!

Опыт показывает, что 60% предложений, которые кажутся не нужными, при более детальном рассмотрении оказываются целесообразными. Понимаете меня?

7. Перезвоните через полгода

Зачем так долго ждать, разве не может случиться так, что уже через неделю вам смогут понадобиться наши услуги?

Если это вас не затруднит, я перезвоню вам сама, это ведь моя работа!!!
Я же не предлагаю вам сразу покупать!

9. Я подумаю

Моя миссия как раз заключается в том, чтобы содействовать принятию решений, предоставляя ту или иную информацию. Задайте мне еще вопросы, которые вас действительно интересуют.

Наверное, вы хотите подумать о том, насколько наше предложение выгодно для вас? Основная выгода заключается в следующем....

Уже через месяц работы с нами, вы поймете как это выгодно и удобно.

10. Вы ничем не отличаетесь от других

Я как раз и хочу вас попросить внимательно послушать меня, чтобы увидеть наши реальные отличия.

Помогите мне правильно донести до вас информацию.

По отношению к нашим конкурентам у нас есть следующие отличия:

- мы гарантируем работоспособность картриджа, отсутствие поломок и повреждений техники, по вине использования регенерированного картриджа.
- мы используем промышленное итальянское оборудование в нашей лаборатории, что позволяет совершать операции, которые невозможно сделать вручную
- стоимость услуги в 2-3 раза ниже стоимости оригинального картриджа, а качество печати и ресурс работы точно такие же
- оплата услуги происходит, после того как вы оцените наше качество и сервис, кроме того, наши цены стабильны
- мы являемся лидерами в области регенерации картриджей, работаем практически со всеми банками, с сетями: Рив Гош, Пятерочка, Промсвязьбанк и др.
- осуществляем бесплатную доставку картриджей
- только в нашей компании разработан уникальный сайт, где в личном кабинете вы сами можете отследить процесс выполнения ваших заказов.

Мы обеспечиваем НАДЕЖНОЕ, ПРОСТОЕ и БЫСТРОЕ обслуживание вашей оргтехники.

Поработав с нами месяц, вы уже увидите значимые отличия. Давайте попробуем!

Давайте вы сделаете у нас один заказ и сразу увидите, как мы отлично работаем. Отлично в прямом и переносном смысле.

11. У нас сейчас все плохо. Нет денег

Но вы же продолжаете работу? Разве может не хватать денег на экономию денег?

Частные методы обработки возражений.

1. Метод вычитания.

- Профилактика этой модели стоит 620 руб.
- Это дорого.
- А сколько не дорого, сколько вы платите заправщикам?
- 400 руб.
- Так значит, речь идет о 220 рублях?
- Да.

И продолжаем говорить о разности как об абсолюте.

2. Метод деления.

Значит речь идет про 220 руб. Сколько будет работать этот картридж? Я полагаю, месяц, т.е. 22 рабочих дня. Значит если разделить 220 руб. на 22 дня, то получится 10 руб. в день. В результате, ваши доп. вложения составляют 10руб. в день.

3. Сведение к пустяку.

А что такое 10руб. в день? Это же совсем маленькая сумма. А гарантия сохранности оргтехники – это очень важно.

Своими действиями нужно говорить клиенту: «Мы серьезные люди, мы занимаемся важными вещами, которые касаются и вас и нас. Я не хочу понапрасну тратить ни свое, ни ваше время, я готова тщательно и скрупулезно изучать ваши потребности и в соответствии с ними предлагать вам наши услуги. А иначе зачем нам разговаривать?»

Непрофессиональный и неуверенный в себе продавец сдается и отказывается от контакта после первого же возражения клиента. Возражения появляются тогда, когда налицо конкурентная среда. Обработка возражений есть неотъемлемая часть переговоров. Из тягостного процесса это должно стать увлекательной игрой!

Переговоры о цене.

Разговор о цене нужно начинать как можно позже, и чем позже, тем лучше.

Цена должна восприниматься клиентом в сравнении. Чтобы адекватно воспринять цену клиент должен быть подготовлен.

Переговоры о цене – это переговоры о том, за что платит клиент.

4. **Никогда не оправдывайте свою цену.**

Цена является неотъемлемым качеством продукта, его характеристикой., такой же как вес, срок годности и пр. Знайте цену себе, своей компании и своему продукту.

5. **Будьте уверены в называемой цене.**

О неуверенности говорят следующие проявления:

- Избыточное количество слов паразитов.
- Резкое, заметное для клиента невербальное изменение характеристик речи. Цена может произноситься вдруг скороговоркой, или наоборот крайне медленно и тягуче.
- Необоснованный для клиента отказ продавца говорить о цене тогда, когда этого хочет клиент.

6. **Метод сэндвича.**

+-+Эффект первичности и эффект недавности. Когда произносим цену, перед и после необходимо разместить какие-то плюсы товара или компании.

7. **Говорите об амплитуде цен. Если клиент настаивает на том, чтобы вы сказали ему цену в самом начале, говорите об амплитуде цен.**

Завершение сделки.

- Естественное завершение. Клиент сам спрашивает, как можно оформить сделку.
- Завершение по предложению.

Ну что ж, я вижу вы заинтересованы в наших услугах, это так? Ну как вам, заказываете?

Завершение по предложению применимо в случае, когда у вас достаточно хороший контакт с клиентом, когда клиент заинтересован в услуге, но сомневается делать это сейчас или попозже.

- Завершение на основе альтернативы. Выбор без выбора.

Вы бы хотели, что бы мы восстанавливали картриджей или же занимались всем комплексом работ по обслуживанию оргтехники?

Если нет – вопрос объяснение. Скажите, а что вас не устраивает?

Позвольте спросить почему?

- Завершение с уступками.

Если мы предоставим вам желаемую скидку, сможем ли мы подписать договор?

Если вы предоставляете дополнительные преимущества клиенту, требуйте от него взаимных уступок. Иначе клиент может предположить, что вы изначально хотели работать с ним по менее выгодным условиям, чем с остальными.

- Суммирующее завершение.

Мы говорили о... (1-ое преимущество)

Вы увидели, что дает...(2-е преимущество)

Вы также отметили, что мы.... (третье преимущество)

И нельзя забывать о том, что(четвертое преимущество)

Будем оформлять пробный заказ?

Воспроизводить лучше словами и фразами клиента.

- Завершение по возможным пунктам.

Подчеркните основное желание клиента, скажите, что можете его удовлетворить и переходите к завершению сделки.

Мы выяснили, что самое главное для вас..... Наша услуга как раз такова.

Перейдем к оформлению?

- «Партнерство»

Ваши предложение о начале работы высказываются как предположения о совместной работе.

«Когда мы начнем?», «Когда начинаем?»

- Завершение по предположению.

Вы ведете себя так, как будто клиент уже согласился. Поэтому весь разговор строится на конкретных деталях, которые необходимо прояснить, чтобы начать этап работ. Ведите себя естественным образом.

Отношение к отказу.

1. Оставить дверь открытой.

- Мы решили работать с другой компанией.

- Хороший выбор. Скажите, пожалуйста, если ситуация изменится, будете ли вы открыты к продолжению нашего разговора?

2. Что я сделал неправильно?

**НИКОГДА НЕ СДАВАЙТЕСЬ!
НИКОГДА НЕ ОПУСКАЙТЕ РУКИ!
БЕЙТЕСЬ ДО ПОСЛЕДНЕГО!**

Глава 14. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ПО КАТЕГОРИЯМ

1. Применение

1.1. Компании с действующим договором франчайзи и филиалы

2. Таблица определения категории клиента

Санкт-Петербург	Статистика заявок на восстановление	
	Среднемесячный объем заказа	Единовременная заявка
Корпоративный Клиент	свыше 50000	свыше 80000
A	свыше 10000	свыше 20000
B	свыше 3000	свыше 5000
C	свыше 1000	свыше 3000
C-	меньше 1000	меньше 3000
Москва	Статистика заявок на восстановление	
	Среднемесячный объем заказа	Единовременная заявка
Корпоративный Клиент	свыше 70000	свыше 100000
A	свыше 20000	свыше 40000
B	свыше 5000	свыше 8000
C	свыше 2000	свыше 5000
C-	меньше 2000	меньше 5000
Регионы	Статистика заявок на восстановление	
	Среднемесячный объем заказа	Единовременная заявка
Корпоративный Клиент	свыше 30000	свыше 50000
A	свыше 8000	свыше 15000
B	свыше 3000	свыше 5000
C	свыше 500	свыше 2000
C-	меньше 500	меньше 2000

3. Правила работы с клиентами Категории «С-»:

3.1. Задача Специалиста ОП - перевод клиента данной категории в клиента категории «С» или выше, а если это невозможно - отказаться от сотрудничества с ним;

3.2. По итогам сотрудничества за период (3 месяца), для принятия решения о целесообразности продолжения работы с клиентом «С-», Специалист ОП обязан проанализировать статистику заказов и если:

3.2.1. Клиент не имеет скидок;

3.2.2. У клиента единовременный заказ соответствует объему единовременной заявки категории «С» или выше;

3.2.3. Клиент своевременно оплачивает счета,

то через проект-задачу создать запрос на имя Директора по развитию на присвоение клиенту соответствующей категории;

3.3. С 01.12.2011 в системе «VIS» невозможно оформить заявки на клиентов категории «С-»;

4. Правила работы с клиентами Категории «С»:

4.1. Задача Специалиста ОП - перевод клиента данной категории в клиента категории «В» или выше;

4.2. По итогам сотрудничества за период (3 месяца), для принятия решения о переводе клиента в категорию «В», Специалист ОП обязан проанализировать статистику заказов и если:

4.2.1. клиент не имеет скидок;

- 4.2.2. у клиента единовременный заказ соответствует объему единовременной заявки категории «В» или выше;
- 4.2.3. клиент своевременно оплачивает счета,
- 4.3. то через проект-задачу создать запрос на имя Директора по развитию на присвоение клиенту соответствующей категории;
- 4.4. Если по статистике заказов у клиента нет роста, то Специалист ОП обязан:
 - 4.4.1. Снять все скидки клиента и новых скидок не предоставлять;
 - 4.4.2. Исключить клиента из участия в акциях и не назначать подарков;
 - 4.4.3. Не напоминать о себе звонками;
 - 4.4.4. При задержке клиентом оплаты оказанных услуг - закрыть отношения после взыскания оплаты;
- 4.5. Через 6 месяцев клиент категории «С» из базы Специалиста ОП переходит к диспетчер - менеджеру коммерческого отдела соответствующего отдела продаж;

5. Правила работы с клиентами Категории «В»:

- 5.1. Задача Специалиста ОП – развитие и перевод клиента данной категории в клиента категории «А»;
- 5.2. По итогам сотрудничества за период (3 месяца), для принятия решения о переводе клиента в категорию «А», Специалист ОП обязан проанализировать статистику заказов и если:
 - 5.2.1. у клиента единовременный заказ соответствует объему единовременной заявки категории «В» или выше;
 - 5.2.2. клиент своевременно оплачивает счета,
- 5.3. то через проект-задачу создать запрос на имя Директора по развитию на присвоение клиенту соответствующей категории;
- 5.4. Если по статистике заказов у клиента нет роста, то Специалист ОП обязан:
 - 5.4.1. Регулярно звонить, напоминать о себе, прилагать усилия по привлечению клиента во все сферы услуг ВЕНЕТА СИСТЕМ;
 - 5.4.2. Включать клиента в акции, назначать подарки и бонусы;
- 5.5. С 01.01.2012 скидки данной категории предоставляются в пределах компетенции ответственного менеджера:
 - 5.5.1. Младший специалист – 2%
 - 5.5.2. Специалист – 4%
 - 5.5.3. Ведущий специалист – 6%;
- 5.6. Показатель ДЗ - **«отсрочка платежа согласно заключенному договору + 10 дней»;**

6. Правила работы с клиентами Категории «А»:

- 6.1. Задача Специалиста ОП – удержание и перевод клиента данной категории в клиента категории «Корпоративный»;
- 6.2. Специалист ОП обязан:
 - 6.2.1. Контролировать степень удовлетворенности клиента;
 - 6.2.2. Аргументировано отстаивать интересы клиента для предоставления индивидуальных условий с учетом интересов «ВЕНЕТА СИСТЕМ» (отсрочка платежа, ценообразование, стандарты сервиса и т.д.);
 - 6.2.3. Включать клиента в акции, назначать индивидуальные подарки и бонусы;
 - 6.2.4. При любых отклонениях в отношениях информировать своего Руководителя для принятия согласованного решения;
- 6.3. Показатель ДЗ - **«отсрочка платежа согласно заключенному договору + 20 дней»;**

7. Правила работы с Корпоративными клиентами:

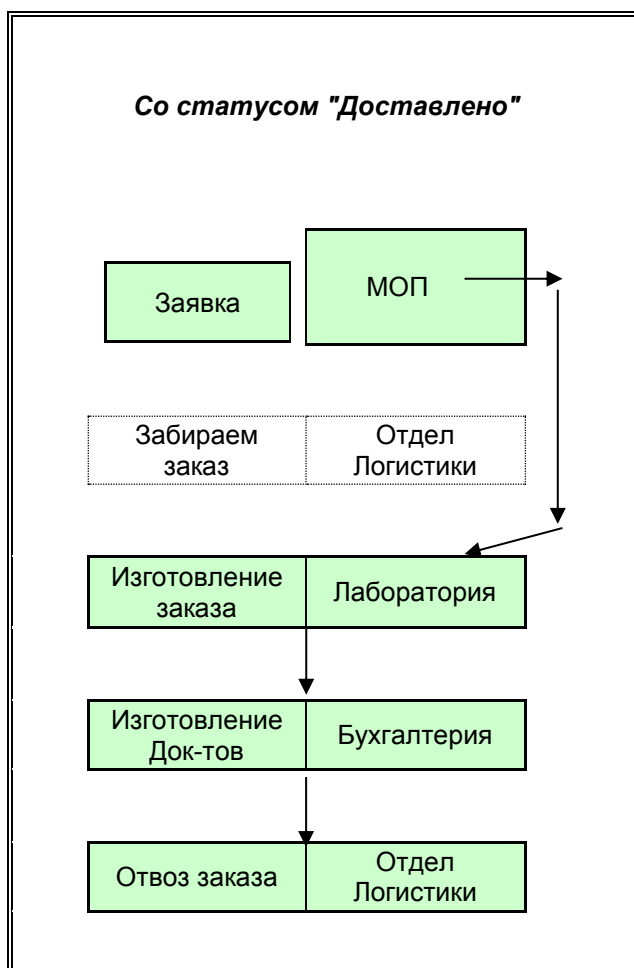
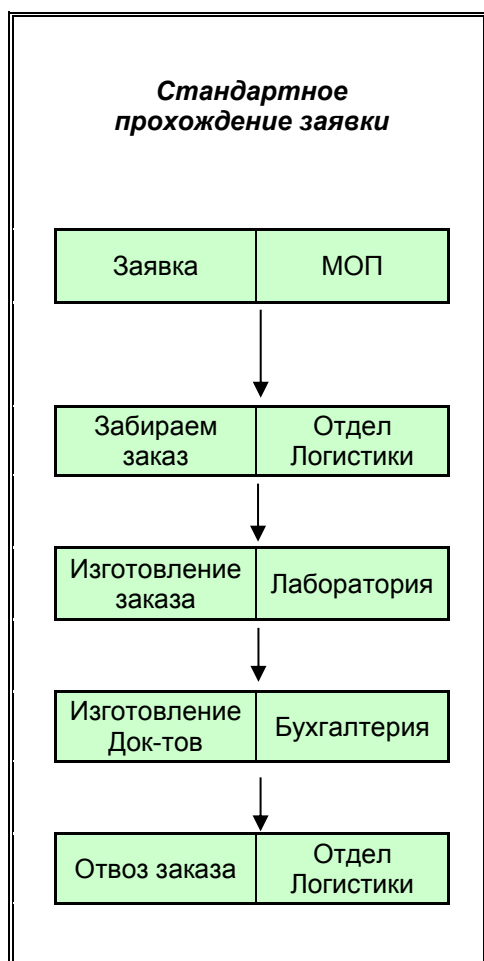
- 7.1. Особый статус клиента предусматривает активное участие в его развитии и поддержке не только Специалиста ОП, но и вышестоящего руководства отдела (Компании);
- 7.2. Задача Специалиста ОП – удержание корпоративного клиента;
- 7.3. Специалист ОП обязан:
 - 7.3.1. Регулярно контролировать степень удовлетворенности клиента;
 - 7.3.2. Аргументировано отстаивать интересы клиента для предоставления индивидуальных условий с учетом интересов «ВЕНЕТА СИСТЕМ» (отсрочка платежа, ценообразование, стандарты сервиса и т.д.);
 - 7.3.3. Включать клиента в акции, назначать индивидуальные подарки и бонусы;
 - 7.3.4. При любых отклонениях в отношениях информировать своего Руководителя для принятия согласованного решения;
- 7.4. Показатель ДЗ - **«отсрочка платежа согласно заключенному договору + 30 дней»**;

8. Внесение изменений в Правила:

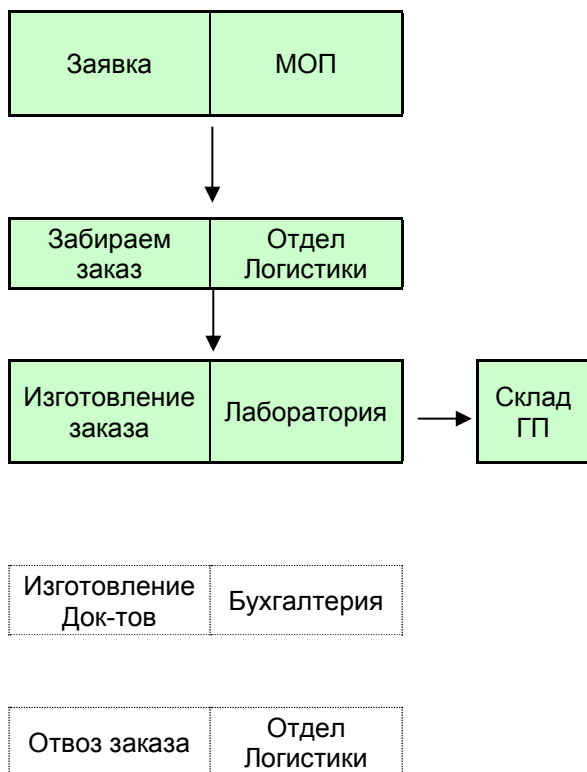
- 8.1. Правила хранятся у Генерального директора компании (в письменном виде) и на информационном портале ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ»
- 8.2. Обновление и корректировка Положения производится Коммерческим директором Головной компании по инициативе и с обязательным утверждением изменений Генеральным директором Головной компании.
- 8.3. После утверждения Генеральным директором Головной компании, рассылки заинтересованным лицам и ввода в действие новой редакции, старая редакция Руководства утрачивает силу и:
- 8.4. в ГК – сдается в архив;
- 8.5. в компаниях франчайзи – изымается и уничтожается.

Глава 15. Логика прохождения ЗУ согласно БП ВС

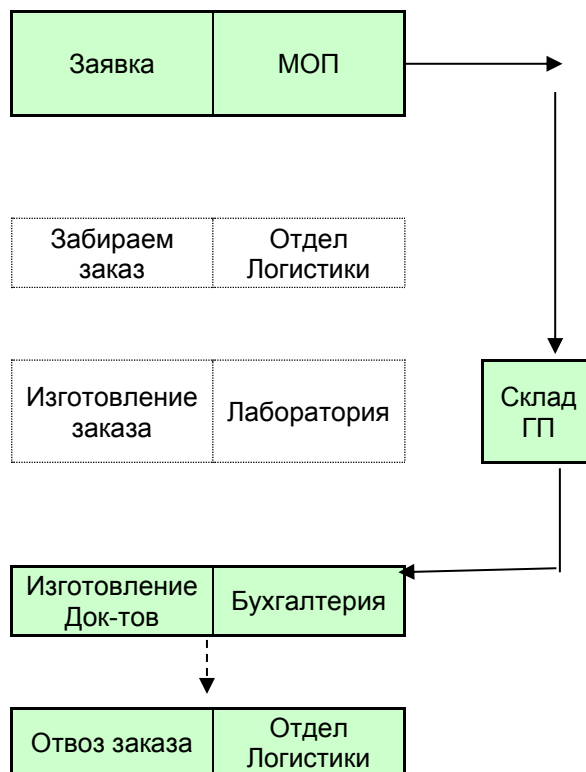
Движение ЗУ в соответствии с различными ситуациями (склад ГП, отгрузка с ГП и т.д.)



**Отгрузка по выполнению
"НЕТ"**



Отгрузка со склада ГП



Глава 16. Инструкция по выявлению клиентов категории "С" в своей базе

Позволяет вычислить клиентов категории "С" и пересмотреть свой взгляд на целесообразность работы с такими клиентами для компании и менеджера. Позволит перераспределить свои усилия на более перспективных клиентов и высвободить свободное время.

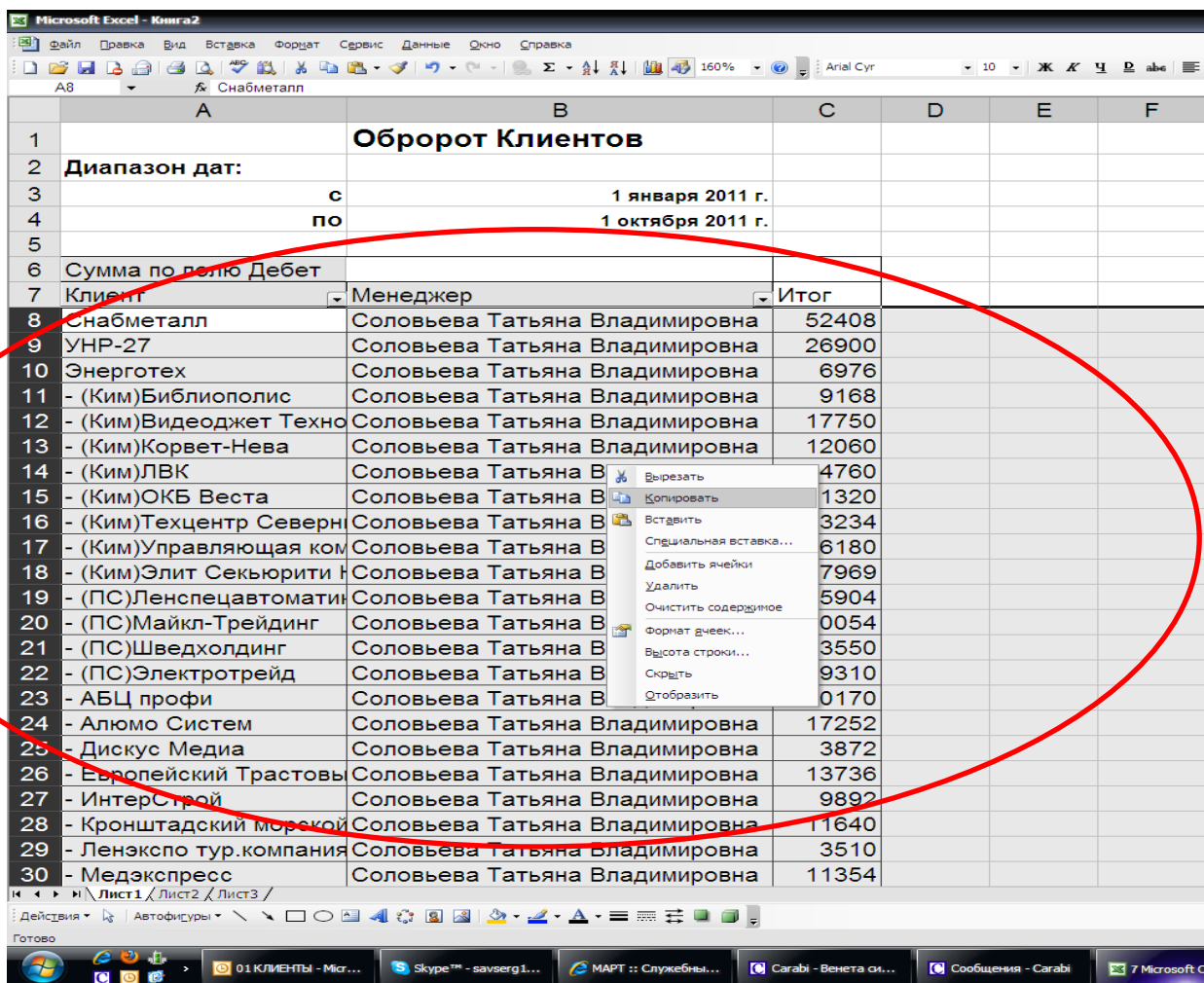
1. Выгружается отчет: из "Юр. И физ. лица/Клиенты/Оборот клиентов». Выбирается период, к примеру за год с 1.01.2011 и по конец последнего месяца, например 30.09.2011г.

Получается отчет по Обороту клиента за полных 9 месяцев 2011года

2. Открываем полученный отчет.

- 2.1. Из этого отчета выделяем мышкой строки с перечнем клиентов, без шапки и строки "Общий итог".

- 2.2. Выделив, нажимаем правую кнопку мыши и выбираем "Копировать"



Microsoft Excel - Книга2

Файл Правка Вид Вставка Формат Сервис Данные Окно Справка

А8 Снабметалл

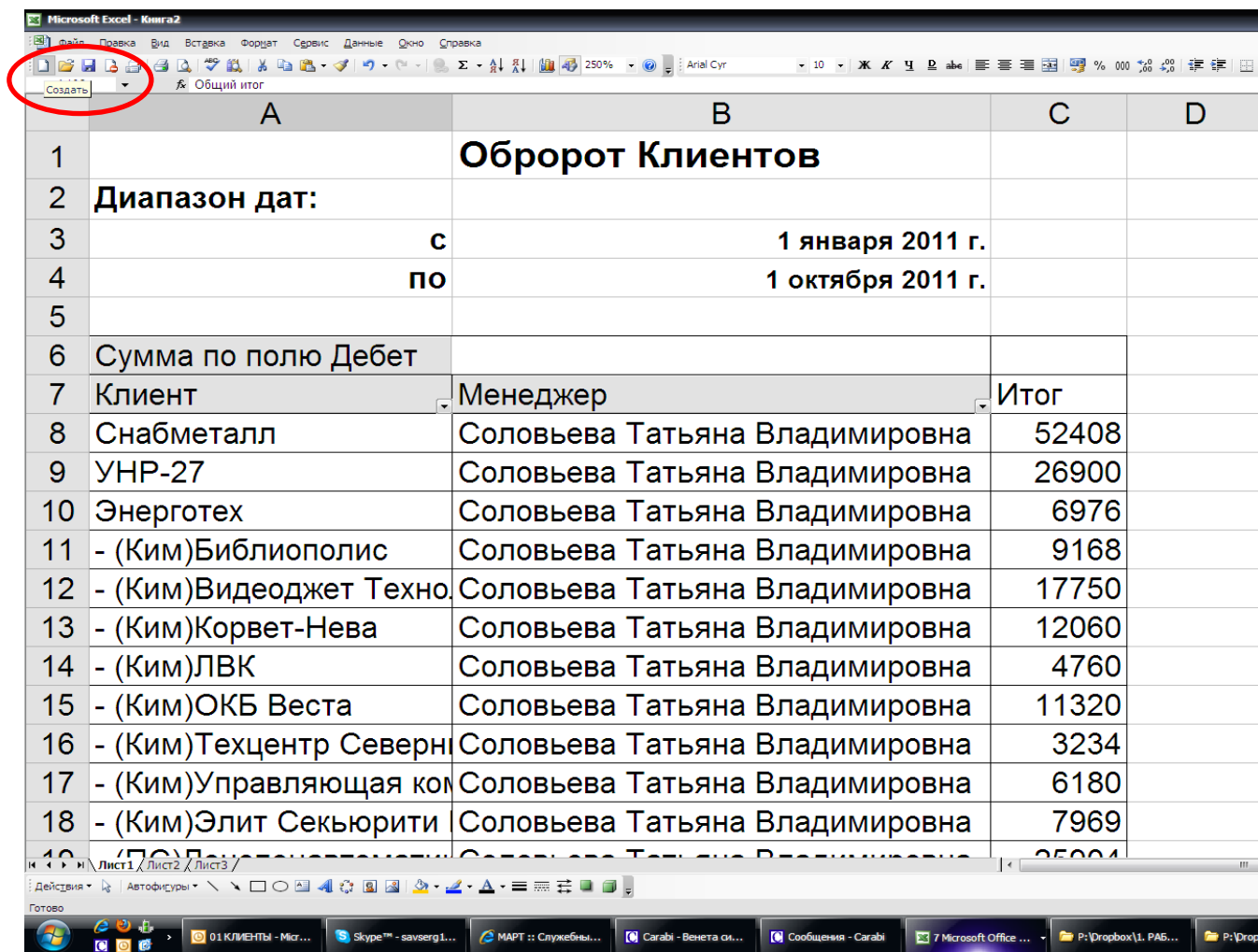
	A	B	C	D	E	F
1		Оборот Клиентов				
2	Диапазон дат:					
3	с	1 января 2011 г.				
4	по	1 октября 2011 г.				
5						
6	Сумма по полю Дебет					
7	Клиент	Менеджер	Итог			
8	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408			
9	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900			
10	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976			
11	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168			
12	- (Ким)Видеоджет Техно	Соловьева Татьяна Владимировна	17750			
13	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060			
14	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна В	4760			
15	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна В	1320			
16	- (Ким)Техцентр Северн	Соловьева Татьяна В	3234			
17	- (Ким)Управляющая ком	Соловьева Татьяна В	6180			
18	- (Ким)Элит Секьюрити	Соловьева Татьяна В	7969			
19	- (ПС)Ленспецавтоматик	Соловьева Татьяна В	5904			
20	- (ПС)Майкл-Трейдиг	Соловьева Татьяна В	0054			
21	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна В	3550			
22	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна В	9310			
23	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна В	0170			
24	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252			
25	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872			
26	- Европейский Трастовы	Соловьева Татьяна Владимировна	13736			
27	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892			
28	- Кронштадский морской	Соловьева Татьяна Владимировна	11640			
29	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510			
30	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354			

Вырезать
Копировать
Вставить
Специальная вставка...
Добавить ячейки
Удалить
Очистить содержимое
Формат ячеек...
Высота строки...
Скрыть
Отобразить

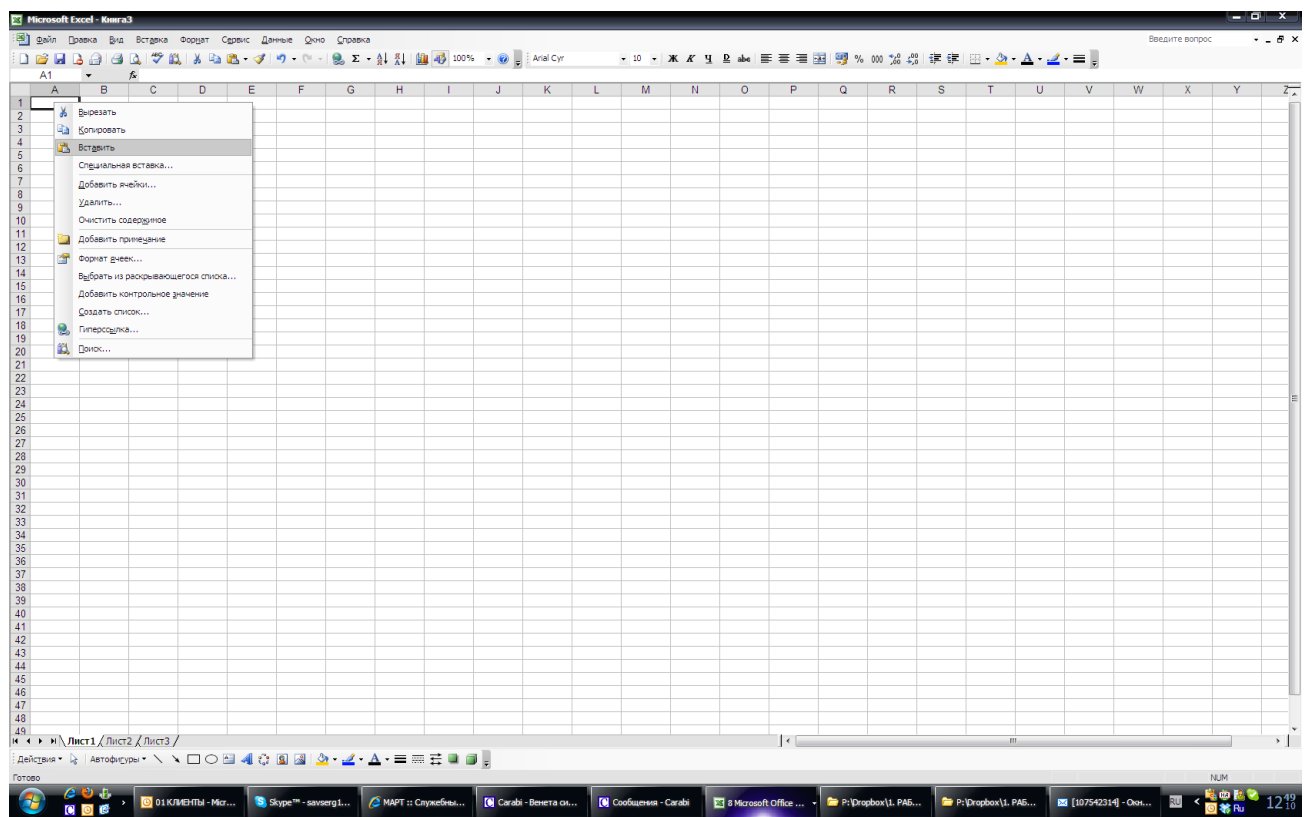
Готово

01 КЛИЕНТЫ - Мис... Skype™ - savserg1... MAPT :: Службны... Carabi - Венета о... Сообщения - Carabi 7 Microsoft Of

3. Создаем новый документ, нажав на кнопку:



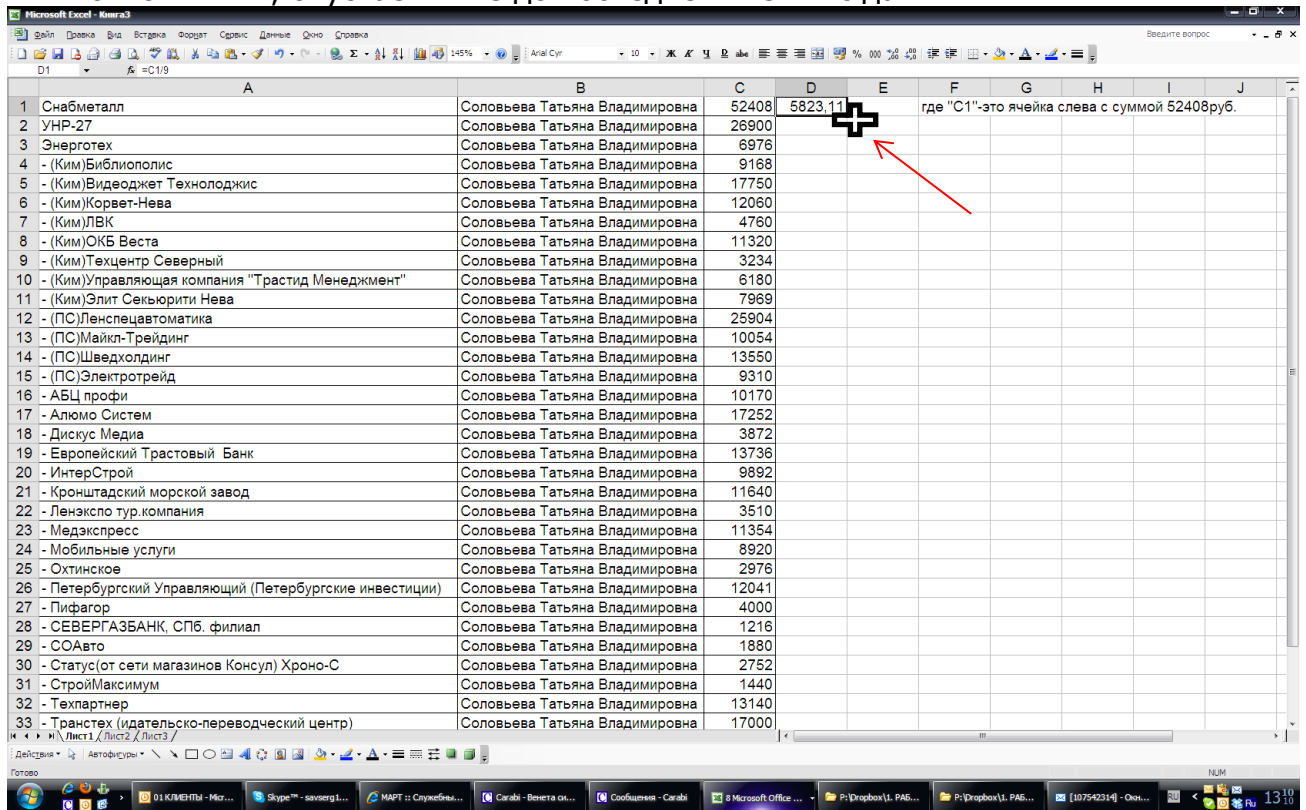
4. В Новом документе поставьте курсор мыши в левую-верхнюю ячейку и правой кнопкой нажмите «вставить»



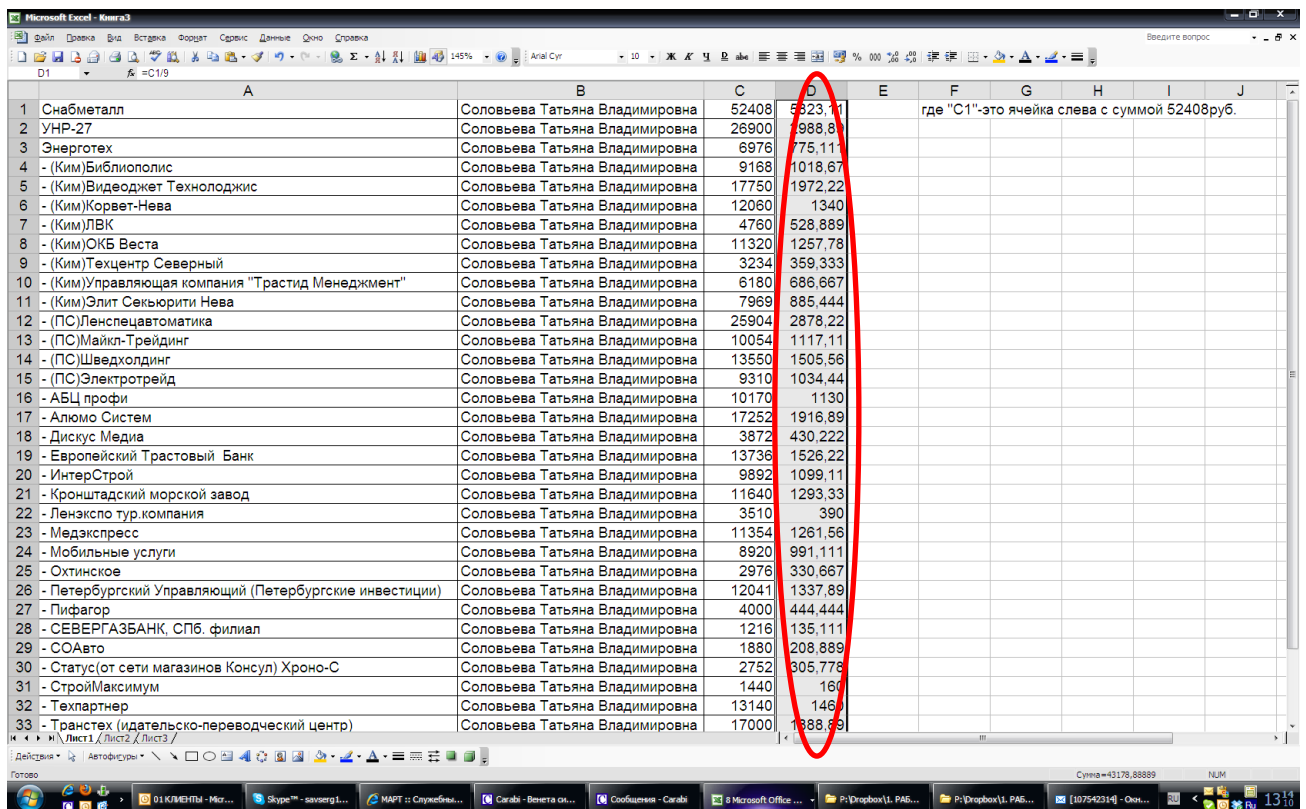
5. Далее после последнего столбца с "Оборотом клиента" за 9 месяцев 2011г. Необходимо вычислить его оборот (средний) в месяц, для этого каждую ячейку с суммой необходимо поделить на 9. Для этого пишем формулу для первой ячейки: "=Ячейка слева/9" Enter:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408	=C1/9		где "C1"-это ячейка слева с суммой 52408руб.			
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900						
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976						
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168						
5	- (Ким)Видеоджет Техноджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750						
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060						
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760						
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320						
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234						
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180						
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969						
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904						
13	- (ПС)Майкл-Трейдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054						
14	- (ПС)Шведхольдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550						
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310						
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170						
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252						
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872						
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736						
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892						
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640						
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510						
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354						
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920						
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976						
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041						
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000						
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216						
29	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880						
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752						
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440						
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140						
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000						

6. Далее применяем ко всем ячейкам, для этого наводим курсор мыши на правый-нижний угол ячейки с формулой (появляется "крестик") и, удерживая левой кнопкой мыши, опускаем вниз до последней ячейки с данными:



7. Получается следующее:



- 8.

Далее в следующем столбце вычисляем свой % (средний в месяц). Размер % у всех свой 2 или 3%. Делается это такими же манипуляциями как в пунктах 5-7, только ставим другую формулу " $\text{=Ячейка слева}/100*\text{свой \%}$ ":

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408.00	5823.11	=D1/100*2	C1"-это ячейка слева с суммой 52408руб.				
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900.00	2988.89						
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976.00	775.11						
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168.00	1018.67						
5	- (Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750.00	1972.22						
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060.00	1340.00						
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760.00	528.89						
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320.00	1257.78						
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234.00	359.33						
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180.00	686.67						
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969.00	885.44						
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904.00	2878.22						
13	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054.00	1117.11						
14	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550.00	1505.56						
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310.00	1034.44						
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170.00	1130.00						
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252.00	1916.89						
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872.00	430.22						
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736.00	1526.22						
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892.00	1099.11						
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640.00	1293.33						
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510.00	390.00						
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354.00	1261.56						
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920.00	991.11						
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976.00	330.67						
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041.00	1337.89						
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000.00	444.44						
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216.00	135.11						
29	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880.00	208.89						
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752.00	305.78						
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440.00	160.00						
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140.00	1460.00						
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000.00	1888.89						

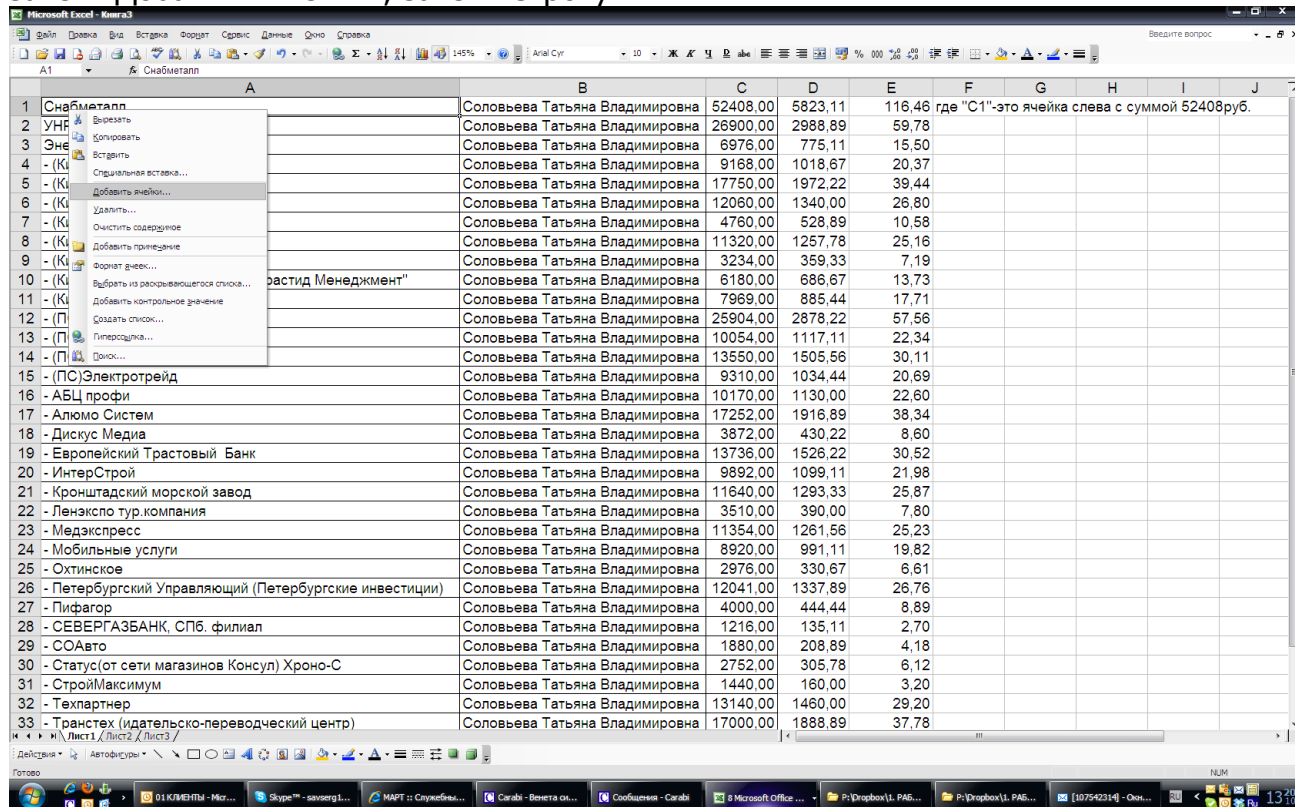
9. В итоге получаем:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408.00	5823.11	11.11	C1"-это ячейка слева с суммой 52408руб.				
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900.00	2988.89	11.11					
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976.00	775.11	11.11					
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168.00	1018.67	11.11					
5	- (Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750.00	1972.22	11.11					
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060.00	1340.00	11.11					
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760.00	528.89	11.11					
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320.00	1257.78	11.11					
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234.00	359.33	11.11					
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180.00	686.67	11.11					
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969.00	885.44	11.11					
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904.00	2878.22	11.11					
13	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054.00	1117.11	11.11					
14	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550.00	1505.56	11.11					
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310.00	1034.44	11.11					
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170.00	1130.00	11.11					
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252.00	1916.89	11.11					
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872.00	430.22	11.11					
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736.00	1526.22	11.11					
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892.00	1099.11	11.11					
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640.00	1293.33	11.11					
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510.00	390.00	11.11					
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354.00	1261.56	11.11					
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920.00	991.11	11.11					
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976.00	330.67	11.11					
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041.00	1337.89	11.11					
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000.00	444.44	11.11					
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216.00	135.11	11.11					
29	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880.00	208.89	11.11					
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752.00	305.78	11.11					
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440.00	160.00	11.11					
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140.00	1460.00	11.11					
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000.00	1888.89	11.11					

10. Далее необходимо выстроить цифры по возрастанию:

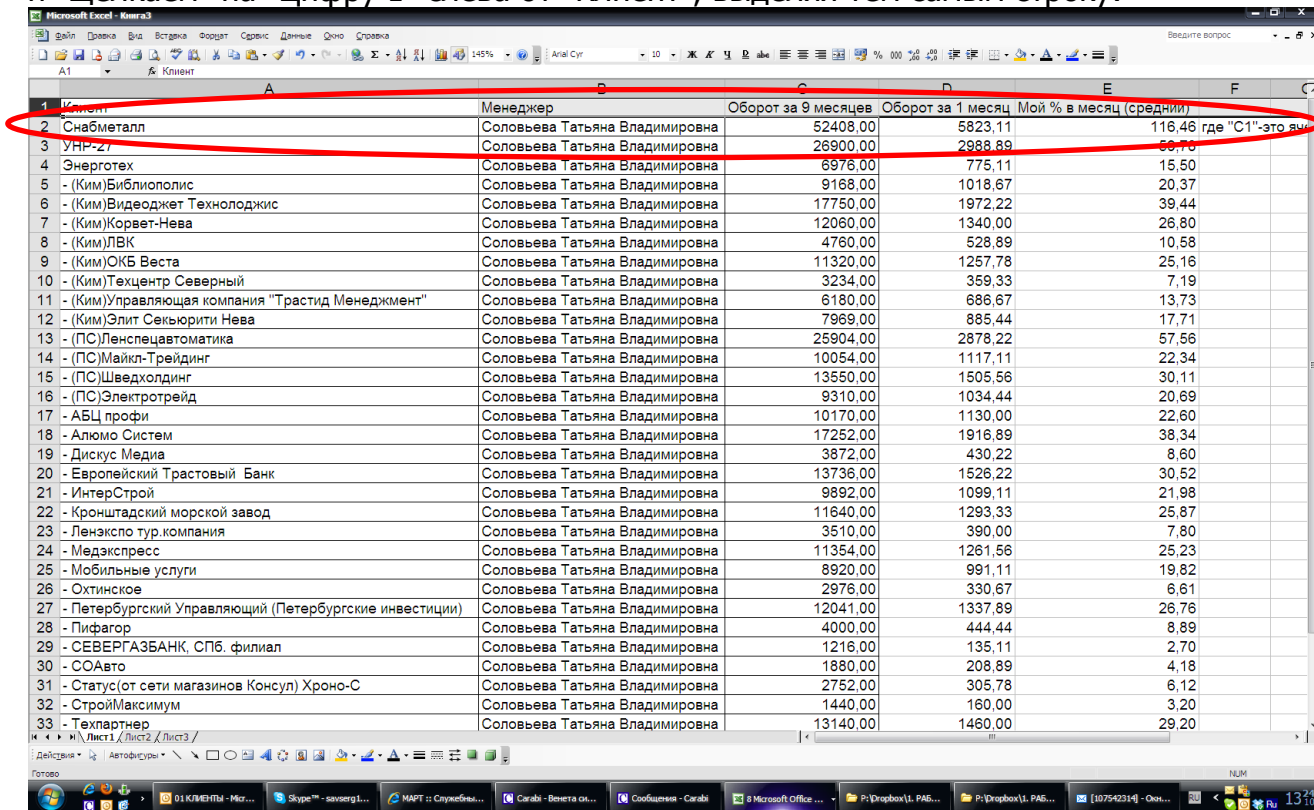
10.1. Создаем шапку таблицы:

наводим на левую-верхнюю ячейку курсор мыши и нажимаем правую кнопку мыши, затем "Добавить Ячейки", затем "Строку":

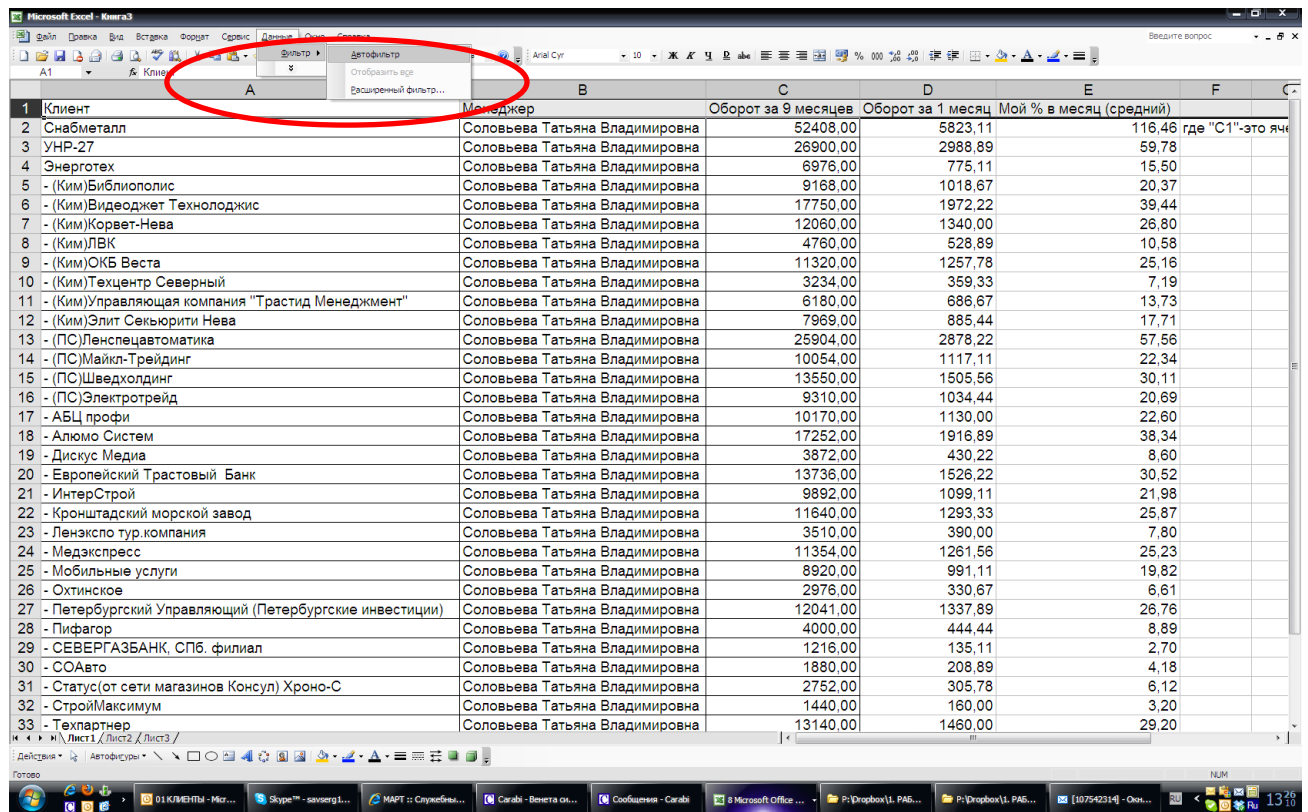


10.2. Затем "Обзываем" столбцы - как хотите, но можно как в примере:

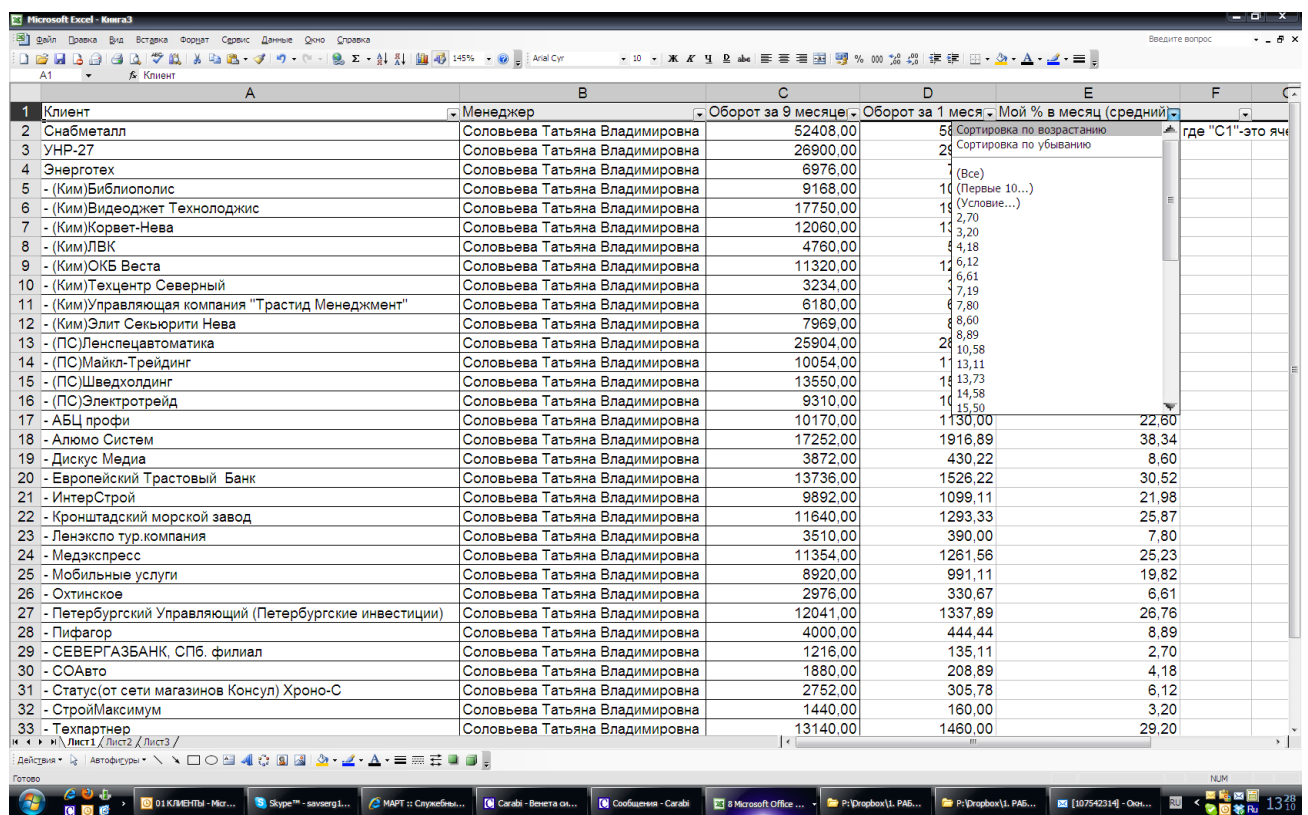
и "щелкаем" на "Цифру 1" слева от "Клиент", выделяя тем самым строку:



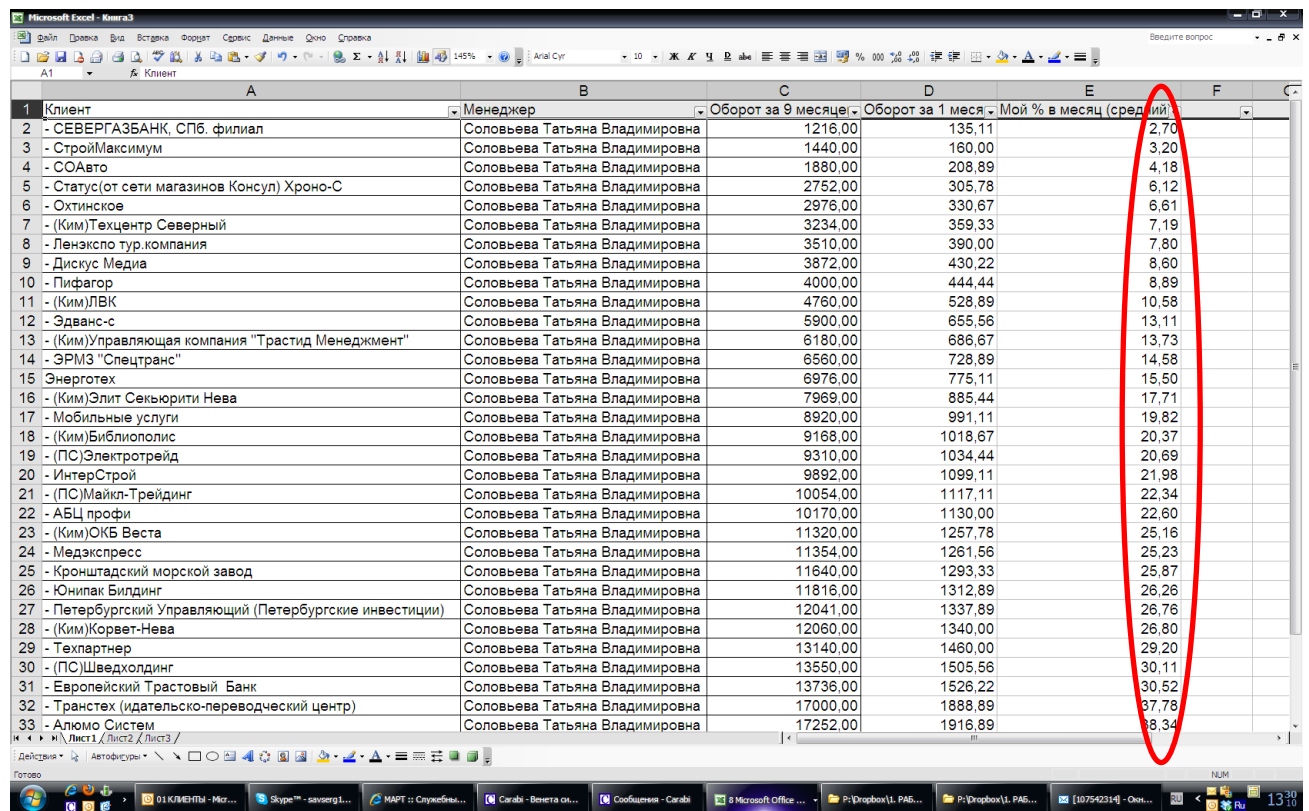
10.3. Далее выбираем сверху в консоли: "Данные/фильтр/Автофильтр":



10.4. Далее наводим курсор на "Мой %..." выстраиваем цифры по возрастанию следующим образом:



11. С полученным массивом данных можно проводить аналитическую работу:



1	Клиент	Менеджер	Оборот за 9 месяцев	Оборот за 1 месяц	Мой % в месяц (средний)
2	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216,00	135,11	2,70
3	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440,00	160,00	3,20
4	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880,00	208,89	4,18
5	- Статус (от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752,00	305,78	6,12
6	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976,00	330,67	6,61
7	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234,00	359,33	7,19
8	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510,00	390,00	7,80
9	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872,00	430,22	8,60
10	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000,00	444,44	8,89
11	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760,00	528,89	10,58
12	- Эдванс-с	Соловьева Татьяна Владимировна	5900,00	655,56	13,11
13	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180,00	686,67	13,73
14	- ЭРМЗ "Спецтранс"	Соловьева Татьяна Владимировна	6560,00	728,89	14,58
15	- Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976,00	775,11	15,50
16	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969,00	885,44	17,71
17	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920,00	991,11	19,82
18	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168,00	1018,67	20,37
19	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310,00	1034,44	20,69
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892,00	1099,11	21,98
21	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054,00	1117,11	22,34
22	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170,00	1130,00	22,60
23	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320,00	1257,78	25,16
24	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354,00	1261,56	25,23
25	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640,00	1293,33	25,87
26	- Юнипак Билдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	11816,00	1312,89	26,26
27	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041,00	1337,89	26,76
28	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060,00	1340,00	26,80
29	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140,00	1460,00	29,20
30	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550,00	1505,56	30,11
31	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736,00	1526,22	30,52
32	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000,00	1888,89	37,78
33	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252,00	1916,89	38,34

Глава 17. Как реагировать на рекламацию!

Несколько простых правил, которые позволяют претензию клиента превратить в доказательства высокой компетенции.

Рекламация

Рекламация не предмет для огорчения или паники, а наоборот возможность лучше узнать клиента и продемонстрировать свою высокую компетентность и отлаженность бизнес-процессов в Венета Систем

Есть три основных типа рекламаций:

1. Объективная ярко выраженная и зачастую обоснованная рекламация – брак картриджа.
2. Субъективная, как правило у новых клиентов, или когда меняется контактное лицо у постоянного клиента – когда у клиента сложилось мнение о низком качестве или не оправданных надеждах.
3. Рекламация в отношении бизнес-процессов Венета Систем.

Первый тип рекламаций наиболее часто возникает у клиентов, которые знают нашу компетенцию, как правило это постоянные клиенты или деликатные и уравновешенные контактные лица, они грамотно описывают объективную претензию:

- просыпка тонера;
- не воспринимает принтер;
- нет соответствия цветов;
- точки полосы на листе, другие дефекты печати.

Второй тип рекламаций характеризуется тем, что клиент не может и не считает должным корректно описать рекламацию, как правило, у него кипят эмоции, но в конечном итоге оказывается, что рекламация не объективна. Чаще такие ситуации возникают с новыми клиентами или когда клиенту наговорили гадости наши недоброжелатели.

Третий тип рекламаций возникает чаще если сотрудник отдела продаж на начальном этапе выяснил не все нюансы взаимодействий, которые важны были для клиента, и соответственно не правильно сделал заявку.

Какие действия рекомендуется предпринять:

В первом случае:

- Внимательно выслушать клиента, искренне сожалеть о доставленных неудобствах, заверить клиента, что должным образом разберетесь с причиной дефекта.
- Попросить клиента отразить информацию о картридже и дефекте печати в гарантийном талоне, который сопровождает каждый картридж, данный картридж необходимо ярко выразить если он будет передан с основным заказом, что бы заострить внимание на приемке, в идеале обернуть его гарантийным талоном, а так

же приложить тестовые листы и листы печати конфигурации если картридж цветной.

- Сделать ЗУ со статусом «Рекламация» в примечании указать дефекты печати и штрих-код.
- После получения информации о рекламации с приемки из системы VIS, подробно донести полученную информацию до клиента.
- Еще раз извиниться если рекламация по вине Венета Систем.
- Донести рекомендации, если виновник рекламации Клиент.

Во втором случае:

- Спокойно и внимательно выслушать клиента, искренне сожалеть о доставленных неудобствах, заверить клиента, что должным образом разберетесь с причиной дефекта.
- Попросить назвать штрих-код картриджа его модель и дефект печати.
- Взять паузу на исследование проблемы и заверить, что разберетесь с причинами и свяжетесь с клиентом в кратчайшие сроки.
- Через систему VIS предварительно исследовать информацию о данном картридже (когда делался, специфику модели, режимы печати, средний процент рекламаций)
- При необходимости проконсультироваться отдела со специалистами производства.
- Если претензия объективна, от звониться клиенту и поступить как описано в первом случае.
- Предложить на выбор клиенту в знак извинения подарочный картридж или ТО в подарок.
- Если велика вероятность, что претензия не обоснована попробовать дистанционно донести всю полученную информацию до клиента. Если попытки не увенчались успехом, забрать картридж по рекламационной заявке для исследования в лаборатории.
- В любом случае извиниться за доставленные неудобства, (Даже если клиент настаивает на рекламации, профессиональный подход сотрудника отдела продаж он оценит по достоинству).

В третьем случае:

- Внимательно выслушать клиента, рассказать ему о возможностях управления процессами заявок в Венета Систем. Попросить клиента предложить наиболее удобный для него вариант дальнейшего взаимодействия. Исключить его идеи, которые идут в разрез нашим основным бизнес - процессам. Вместе найти решение для оптимального управления заявками.
- Если не можете найти такое решение сразу, взять паузу для поиска решения и найти его при помощи старших товарищей.

- Позвонить клиенту, и описать дальнейшие правила создания заявок для его максимального удобства.

Как правило, в 99% случаев конфликт удастся свести до нуля. У клиента не остается негативного следа, а наоборот складывается мнение о высокой компетенции Венета Систем и ее специалистов.

Глава 18. Действия, если у клиента рекламация

Что говорить клиенту и какие действия возможно предпринять в данном случае.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ РЕКЛАМАЦИИ ОРИГИНАЛЬНОГО КАРТРИДЖА КУПЛЕННОГО У «ВЕНЕТА СИСТЕМ»:

- В данном случае «Закон о защите прав потребителей» не действует!!!

Т.к. данный закон устанавливает взаимоотношения между Юридическим Лицом (ЮЛ) – Поставщик, Продавец и Физическим Лицом – Покупатель.

В нашем случае речь идет о поставке оригинального картриджа между двумя Юридическими Лицами (ЮЛ).

- Взаимоотношения между двумя ЮЛ, в данном случае, регулируются двумя составляющими:

- ГК РФ (Гражданским Кодексом Российской Федерации).

- Договором между двумя ЮЛ.

Действия в случае обращения клиента с рекламацией:

Вариант 1:

предложить обратиться для диагностики в сервисные центры (СЦ) (авторизованные производителями картриджей) для выявления причины рекламации и выдачей заключения о заводском браке.

Список таких СЦ, как правило, находятся на сайтах производителей.

Вариант 2:

Сказать, что мы готовы обратиться к нашему поставщику с вопросом по данной рекламации:

- если наш поставщик обладает информацией, к примеру, о том, что партия бракованная, и готов забрать рекламационный картридж для замены или возврата денег, то мы готовы в этом посодействовать.

Срок ответа не менее 5-ти дней с момента обращения клиента в «ВЕНЕТА СИСТЕМ».

- если наш поставщик НЕ обладает подобной информацией и данная рекламация носит разовый характер, то клиенту следует действовать в соответствии с Вариант1.

Глава 19. Акт списания картриджей

АКТ (невозможности восстановления картриджей)

«__» _____ 2014 г. в компанию ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ» от ООО «Пупкин и Ко» для восстановления поступили следующие картриджи:

№	Наименование картриджа	Серийный номер (штрих-код)	Состояние картриджей
1.	Samsung MLT-D104X	701xxxxxxxxx	Данный картридж имеет характерный износ корпуса и восстанавливался уже несколько раз.

Гарантировать качественную работу этого картриджа после очередного восстановления компания «ВЕНЕТА СИСТЕМ» не может.

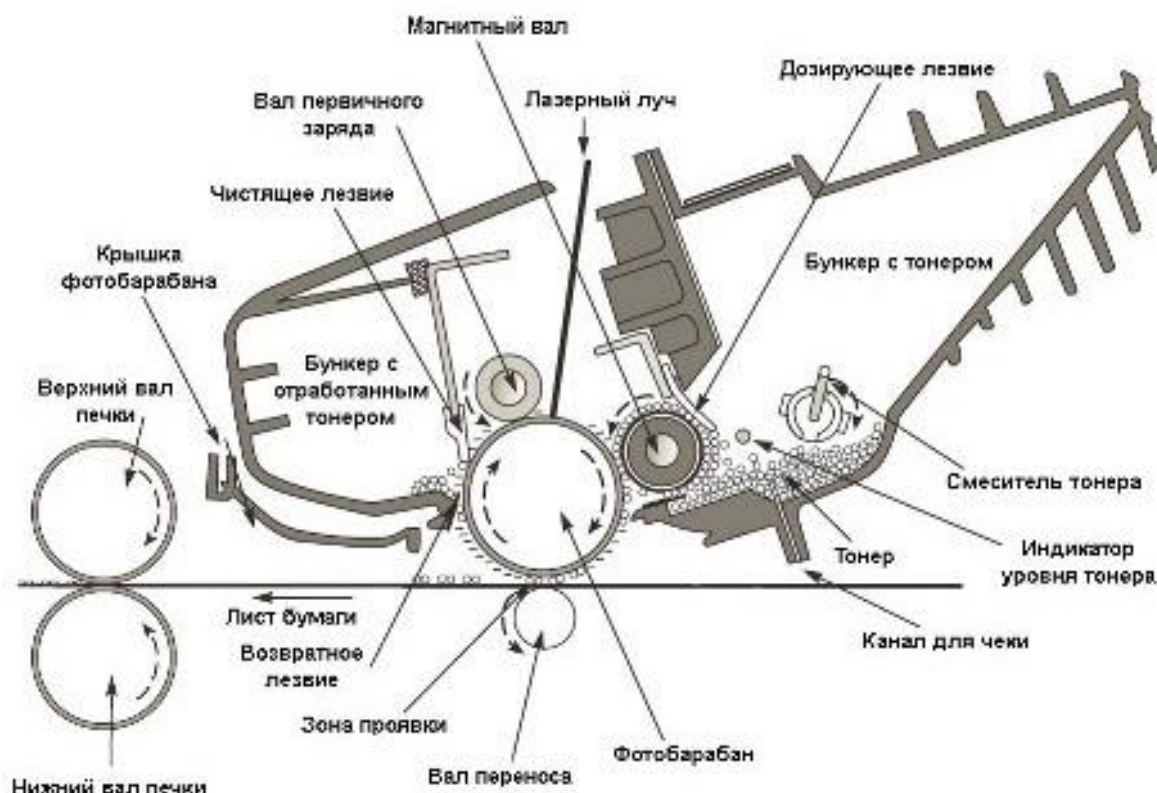
В связи с этим считаем, что данный картридж восстановлению не подлежит и возвращен обратно в ООО «Пупкин и Ко»

Технический директор _____ Беркутов М.В.

М.П.

«__» _____ 2014 г.

Глава 20. Строение лазерного картриджа и других компонентов принтера



Бункер для тонера (Toner Hopper) — место, где находится неиспользованный тонер.

Бункер отработанного тонера (Waste Bin) — место, где скапливается отработанный тонер и другие побочные материалы, которые получаются в процессе печати (бумажные волокна, т. д.).

Вал первичного заряда (Primary Charge Roller) заряжает равномерно фотобарабан, что позволяет удалить предыдущие «изображения» на поверхности фотобарабана, оставленные лазером. Вал первичного заряда готовит фотобарабан к новому циклу печати.

Вал переноса (Transfer Roller) служит для переноса тонера на бумагу благодаря противоположному от фотобарабана заряду.

Верхний вал печки (Upper Fuser Roller) нагревается до температуры плавления тонера и запекает его на бумаге. Вместе с нижним валом печки служит также для фиксации тонера на бумагу.

Возвратное лезвие (Recovery Blade) служит затвором для израсходованного тонера и другого мусора и не позволяет им упасть на бумагу.

Дозирующее лезвие (Doctor Blade) распределяет равномерно тонер с магнитного вала, который позже попадет на фотобарабан. Дозирующее лезвие также

играет важную роль в создании трения между частичками тонера, которые получают определенный электрический заряд.

Зона проявки (Development Area) — зона переноса тонера из бункера с тонером на фотобарабан при помощи магнитного вала и дозирующего лезвия.

Индикатор низкого уровня тонера (Toner Low Level Sensor) — металлический сенсор, который улавливает уровень тонера в бункере тонера. При достижении запрограммированного минимального уровня, сенсор посылает сообщение о том, что достигнут критически низкий уровень тонера.

Канал для чеки (Seal Channel) — место между магнитным валом и бункером для тонера, куда устанавливается чека. Сама чека не видна на нашей иллюстрации.

Крышка фотобарабана (OPC shutter) предохраняет фотобарабан от «засветки», когда картридж находится вне принтера.

Лазерный луч (Laser Beam) — луч света, который оставляет след изображения на поверхности фотобарабана.

Магнитный вал (Mag Roller) — вращающийся алюминиевый вал с особым покрытием, внутри которого находится магнит. Намагниченный вал притягивает тонер и переносит его к фотобарабану.

Нижний вал печки (Lower Fuser Roller) — часть печки принтера, которая притягивает тонер при помощи разницы зарядов и фиксирует тонер на бумаге.

Смеситель (Agitation Bar) — металлический смеситель, который находится внутри бункера с тонером. Он служит для проталкивания тонера магнитному валу.

Тонер (Toner) — сыпучее вещество, произведенное из органических или полимерных компонентов.

Фотобарабан или OPC барабан (OPC Drum) — фоторецептор, который переносит тонер на бумагу. Тонер притягивается к фотобарабану из-за разницы в электрических зарядах.

Чека (Seal) — пробка из твердого материала, которая предотвращает высыпание тонера из бункера при транспортировке. Чека удаляется перед установкой картриджа пользователем.

Чистящее лезвие (Wiper Blade) очищает фотобарабан от остатков тонера, который не был перенесен на бумагу. Направляет эти остатки в бункер отработанного тонера.

Строение лазерного картриджа

Лазерный картридж - это сложное механическое устройство, состоящее из десятков деталей, нескольких узлов, а иногда и нескольких отдельных частей («Типы картриджей»). Условно картридж можно разделить на 3 части.

- Тонер

- Корпус
- Детали блока переноса изображения

Во время работы детали картриджа постоянно подвержены механическому износу, что в итоге приводит к их выходу из строя. В разделе «Восстановление» мы рассказали о возможности замены наиболее подверженной износу детали картриджа - Фотобарабана. Кроме фотобарабана картридж содержит другие детали блока переноса изображения, которые со временем тоже вырабатывают свой ресурс. Ниже описаны детали, которые наиболее подвержены механическому износу, и чаще других выходят из строя.

Фотобарабан (OPC - Organic Photo Conductor). Из всех основных деталей лазерного картриджа фотобарабан представляет собой наиболее сложный продукт технологии тонерных картриджей и, поэтому неудивительно, что он является самым дорогим компонентом. Фотобарабан оказывает самое большое влияние на качество печати. Фотобарабан представляет собой алюминиевый цилиндр, на который нанесен фоточувствительный слой. Фотослой имеет разное строение и чувствительность, в зависимости от модели принтера и картриджа. Кроме этого фотобарабаны отличаются размерами и шестернями, которые обеспечивают его вращение. Т. е. фотобарабаны производятся под конкретный вид картриджа и в большинстве случаев не возможно в силу технического строения, применение одних и тех же фотобарабанов в разных картриджах. Подробнее о строении фотобарабана вы можете узнать в разделе «Строение фотобарабана (OPC)».

Все фотобарабаны связывает похожий принцип работы. Лазер, сфокусированный на барабане, засвечивает области, на которые, в последствии, магнитный вал нанесет тонер. После того как изображение сформировано на фотобарабане, оно переносится при помощи вала переноса изображения на бумагу.

Фотослой, которым покрыт фотобарабан, не устойчив к механическим повреждениям и загрязнению. Даже использование загрязненной бумаги может привести к серьезным повреждениям фотобарабана. По этому картридж нужно хранить в упаковке. Со временем (2-4 заправки, а иногда и раньше) на фотобарабане стирается фотослой, и картридж начинает выдавать не качественные отпечатки. Замена фотобарабана или «Восстановление» - это следующий после заправки этап в жизненном цикле картриджа. Так как фотобарабан является основой для формирования изображения, то от его состояния сильно зависит качество печати. Невозможно достичь высокого качества печати при поврежденном фотобарабане.

Вал первичного заряда (PCR - Primary Charge Roller). Вал первичного заряда представляет собой металлическую ось, заключенную в резиновую оболочку. PCR имеют разное строение резинового слоя.

Основная задача этой детали зарядка фотобарабана однородным отрицательным зарядом. В некоторых картриджах PCR выполняет функцию своеобразного дворника - очищает фотобарабан от остатков тонера и бумажной пыли. PCR также стирает остаточный заряд, который остался на фотобарабане от предыдущей зарядки.

PCR имеет длительный срок службы и выходит из строя достаточно редко. Но повреждение этой детали может ухудшить качество печати. Вал первичного заряда подвержен сильному загрязнению бумажной пылью, поэтому требует регулярной и тщательной чистки.

Магнитный вал (Mag Roller). Магнитный вал совместно с дозирующим лезвием заряжает тонер отрицательным зарядом и наносит его на фотобарабан. Магнитные валы имеют разное строение. В картриджах производства HP и Canon магнитный вал представляет собой сложную конструкцию в виде металлического валика, поверхность которого покрыта специальным слоем. В картриджах производства Samsung магнитный вал (иногда его называют девелопер вал) изготовлен из высококачественной резины. Магнитный вал играет значительную роль в формировании изображения. Поврежденный магнитный вал приводит к существенному ухудшению качества печати. Магнитный вал подвержен износу, особенно в картриджах производства HP и Canon. Качество используемого тонера влияет на срок службы этой детали. Основными дефектами этой детали являются царапины и грязь на его оболочке.

Ракель (Wiper Blade). Ракель - это специальная пластина, которая используется для очистки фотобарабана от остаточного тонера, который не был нанесен на бумагу в процессе переноса изображения. Лезвие ракеля изготовлено из прочного и эластичного полиуретана. Ракель должен плотно прилегать к фотобарабану и в тоже время не повреждать бы его. Качество поверхности лезвия ракеля, острота кромок и точные размеры, очень важны для нормальной работы картриджа. От состояния ракеля зависит срок службы фотобарабана, так как ракель имеет непосредственный контакт с фотобарабаном во время печати. Поврежденный ракель приводит к неудовлетворительному качеству печати. Кроме этого поврежденный ракель увеличивает напряжение на фотобарабан, что приводит к его более быстрому износу. Основные дефекты ракеля - это погнутости и царапины на его поверхности. Ракель вторая по степени подверженности износу деталь, после фотобарабана. Стоит заметить, что в безотходных картриджах (Samsung, Xerox и др.) ракеля, как такового, нет. Незначительное количество тонера, которое не было перенесено на бумагу с фотобарабана во время печати, собирает валик первичного заряда, остаточный тонер с которого, в свою очередь, убирает специальная щетка-пылесборник.

Дозирующее лезвие (Doctor Blade). Дозирующее лезвие регулирует количество тонера, которое наносится на магнитный вал. Дозирующие лезвия имеют разнообразную конструкцию и производятся из разных материалов - полиуретановые (Canon, HP...), металлические (Samsung, Brother...). Чтобы обеспечить равномерное распределение тонера на магнитном вале, лезвие дозирования должно иметь поверхность высокого качества (без вогнутостей и зазубрин). Поврежденное лезвие дозирования будет наносить тонер не равномерно по поверхности магнитного вала, что приведет к значительному ухудшению качества печати. В картриджах производства HP и Canon дозирующие лезвия мало подвержены износу и выходят из строя по причине использования не качественного тонера. Дозирующие лезвия в картриджах почти всех моделей Samsung подвержены значительному износу и требуют регулярной замены. Кроме механическому износу дозирующее лезвие подвержено загрязнению, поэтому требует регулярной и тщательной чистки.

Фетровые уплотнители (Felt Shet). Фетровые уплотнители магнитного вала, ракеля и других узлов картриджа служат для уплотнения щелей, которые существуют на стыке различных деталей. Основная функция фетровых уплотнителей - герметизация бункеров с тонером и картриджа в целом. В лазерном картридже много мест нуждающихся в уплотнении, поэтому фетровые уплотнители бывают разных видов и имеют разные размеры и форму. Например, фетровые уплотнители магнитного вала являются посадочным местом магнитного вала и установлены между

бункером с тонером и магнитным валом. Они плотно прилегают к концам магнитного вала и не дают тонеру просачиваться наружу. Фетровые уплотнители ракеля не дают просочиться тонеру с рабочей поверхности ракеля наружу, а так же исключают высыпание тонера из бункера с "отработкой". Фетровые уплотнители в картридже E-16 уплотняют почти весь корпус картриджа, и благодаря ним тонер не просачивается наружу. Изношенные фетровые уплотнители приводят к просыпанию тонера в устройство, что может привести к ряду проблем. Кроме этого, пропуская тонер на детали картриджа, фетровые уплотнители способны уменьшить срок службы некоторых деталей картриджа.

Глава 21. В чем отличия между: драм-картриджем, принт-картриджем и барабаном?

В общем, все лазерные аппараты состоят примерно из следующих компонентов отвечающих за формирование изображения:

тонер - фотобарабан - ракель - ролик заряда - дозирующее лезвие - магнитный вал или вайпер (в двухкомпонентных системах ещё присутствует девелопер, он же носитель).

А дальше начинаются «пляски» в зависимости от производителя как все эти компоненты компоновать.

- У HP все это собрано в одном блоке, который называется картриджем.
- У Panasonic всё это собрано в одном блоке, кроме тонера и этот блок назван Drum Unit, а тонер помещён в тубу.
- У Kyocera и в серьёзных копировальных аппаратах Canon отдельно идёт туба с тонером, отдельно идёт фотобарабан с ракелем и роликом заряда, которые собраны в блоке Drum Unit, и отдельно идёт блок проявки, в который высыпается тонер из тубы, распределяется шнеками и ровеньким слоем с помощью дозирующего лезвия наносится на магнитный вал (блок проявки - это магнитный вал - дозирующее лезвие - шнеки и ещё может быть девелопер как например у Sharp).
- У Xerox и у Brother идет тонер-картридж, в котором есть всё тоже самое как и у блока проявки + тонер уже сразу находится внутри, а не поступает туда из отдельной тубы. Соответственно не хватает ещё фотобарабана, ролика заряда и ракеля, которые помещены в другой блок, который в свою очередь может называться Drum Unit или в случаях у ксеркса принт-картриджем.

В целом принцип формирования изображения на примере картриджа all-in-one вендора HP таков:

1. тонер из бункера шнеками равномерно распределяется внутри картриджа и дозирующим лезвием наносит тонким слоем на магнитный вал.
2. Фотобарабан заряжается равномерно (роликом заряда) таким же зарядом как и магнитный вал.
3. Далее лазерный луч рисует на фотобарабане изображение перезаряжая эти места противоположенным зарядом.

4. Ну а дальше по закону физики, противоположенные заряды притягиваются, тонер перелетает с магнитного вала на фотобарабан именно в те места, где прошёл луч лазера.
5. Дальше это переносится на лист бумаги (как объяснять не буду - это уже отдельный узел), а лишний тонер счищается с фотобарабана ракелем и отправляется в бункер отработанного тонера, который у НР также находится внутри картриджа.

Глава 22. Словарь основных терминов.

Девелопер

Черный или цветной порошок. Засыпается в блок проявки и служит для переноса тонера из бункера на фоторецептор. Используется только в двухкомпонентных машинах. Он остается в блоке проявки и его надо менять каждые 60-80-120 тысяч, везде по-разному.

Драм-юнит

Основной узел каждого копировального аппарата. Служит для переноса изображения с оптических зеркал на бумагу. Имеет в своем составе фотобарабан, фоторецептор, ракельный нож, бункер для отработанного тонера.

Дуплекс

Лоток для двухстороннего копирования. Устанавливается по желанию клиента, т.е. идет как периферийное устройство за отдельную плату. Устанавливается на аппараты среднего класса и машины большой производительности (от 20-ти копий в минуту).

Фоторецептор

Светочувствительный барабан или ремень, который служит для формирования невидимого электростатического изображения с последующим нанесением на него тонера (проявления).

Картридж

Это контейнер для красящего вещества. Используется в принтерах и копировальных аппаратах. Имеет устройство (головка или барабан), с помощью которого красящее вещество (тонер или чернила) наносится на бумагу.

Копи-картридж

Блок, включающий фоторецептор, систему его очистки и в некоторых случаях бункер отработанного тонера.

Коротрон

Проволока, на которую подается высокое напряжение. Служит для переноса заряда. При этом выделяется большое количество озона. В разных копирах находится от двух до четырех коротронов. Все это относится только к аналоговым аппаратам. В цифровых аппаратах система устроена иначе.

Лазерный принтер

Принтер, отображающий на бумаге образ страницы, предварительно сформированный в памяти компьютера. Физически лазерный принтер вплавляет в бумагу частицы красящего порошка (тонера).

Матричный принтер

Принтер, использующий при печати комбинации маленьких штырьков, которые бьют по красящей ленте, благодаря чему на бумаге остается отпечаток символа. Каждый символ, печатаемый на принтере, формируется из набора 9, 18 или 24 игл, сформированных в виде вертикальной колонки.

Носитель

Перромагнитный порошок, значительно более крупный, чем тонер. Предназначен для переноса тонера на светочувствительный барабан.

Плотность бумаги

Измеряется граммами на квадратный сантиметр. Например, обычная бумага 80 гр/см. Картон - это 150 гр/см. Существуют различные виды бумаги от 60 до 350 гр/см.

Принтер

Устройство, осуществляющее вывод из компьютера закодированной информации в виде печатных копий текста или графики. Различают матричные, лазерные и струйные принтеры.

Принт-картридж

Блок, включающий в себя блок проявки и тонер, иногда ещё фоторецептор и систему его очистки.

Процентное заполнение листа

Это отношение площади участков листа, заполненных тонером или чернилами, к площади белых участков, на которых отсутствует изображение. Так, 100% заполнение - это черный лист А4, полностью заполненный тонером или чернилами.

Ресурс расходных материалов

Это максимальное количество копий, которое можно произвести при использовании данного расходного материала. Ресурс указывается в листах формата А4 при определенном процентном заполнении их тонером или чернилами, как правило это 5-6%.

Ракель

Устройство для очистки поверхности фоторецептора от тонера, оставшегося после переноса изображения на бумагу.

Ракельный нож

Пластина из специальной резины, наклеенной на металл. Служит для очистки фоторецептора от остатков тонера, меняется вместе с фоторецептором.

Резиновый вал

Прижимает бумагу к другим барабанам (например, к тефлоновому).

Ролики подачи

Посредством роликов бумага перемещается внутри принтера или копира.

Сортер

Периферийное устройство, служащее для сортировки копий. Представляет из себя большое количество (от 10 до 40) полочек-ячеек для копий. Иногда бывает совмещен со степлером (для скрепления листов-копий).

Струйный принтер

Принтер, генерирующий символы в виде последовательности чернильных точек. Печатающая головка принтера имеет микросопла, через которые на страницу выбрызгиваются быстросохнувшие чернила.

Сканер

Устройство для ввода в компьютер графических изображений. Сканер создает оцифрованное изображение документа и помещает его в память компьютера.

Термобумага

Это рулон специальной белой бумаги, шириной 210 или 216 мм, на которой с помощью особого устройства как бы выжигается информация.

Термопленка

Это рулон специальной черной бумаги, напоминающей кальку, с которой переносится изображение на лист.

Тефлоновый вал

Посредством действия высокой температуры (около 200 С°) закрепляет красящее вещество на бумаге.

Тонер

Черный или цветной порошок, засыпаемый в ксерокс для копирования. Засыпается после окончания ранее засыпанного. Если тонер производится отдельно, это более экономично.

Тонер-картридж

Блок, включающий тонер.

Чернила

Жидкое вещество определенного цвета, которое наноситься на бумагу или иной носитель для получения изображения. Различные чернила обладают рядом различающих свойств, представляющих интерес только для специалистов. Могут встречаться в разнообразных емкостях до 10 литров.

Фотобумага

Это бумага, специально разработанная для печати фотографий, графических изображений или иллюстраций. Она обладает специальным свойством быстро впитывать чернила. Кроме того, фотобумага имеет специальное покрытие, предохраняющее изображение от внешних воздействий. Благодаря специальному составу, фотобумага обеспечивает высокое разрешение изображений. Она выпускается в разных форматах, есть фотокарточки и самоклеющаяся фотобумага.

Фоторецептор

Светочувствительный барабан или ремень, который служит для формирования невидимого электростатического изображения с последующим нанесением на него тонера.

Фьюзер

Печка, которая служит для закрепления перенесенного изображения на листе. Имеет в своем составе два основных узла - тефлоновый вал (нагревательный) и резиновый (прижимной). Также в состав печки входят термостат, термодатчик, бушинги, пальцы отделения, нагревательный элемент и разные шестерни. Температура разогрева - 100-180 градусов С.

Глава 23. Письмо SCC о признании HP права на использование восстановленных картриджей.

Открытое письмо к отрасли от Ed Swartz, основателя и главного администратора фирмы Static Control Components, Inc.

Hewlett Packard, признал наше право на существование и фактическую конкуренцию на рынке фирмы. Это замечательный поворот событий, который, по моему мнению, требует признания и дальнейших действий нашей индустрии.

(Письмо напечатано в апрельском, майском и июньском номерах журнала Recharger)

Последние 120 дней прошли без какого-либо прецедента в нашей отрасли промышленности. Один гигант, Lexmark, пытается перекрыть нам дорогу на свой рынок, используя федеральные суды как свое поле боя, а закон об авторских правах и Акт об авторских Правах в Области Цифровых Технологий (DMCA) как оружие. Другой гигант нашей индустрии, Hewlett Packard, признал наше право на существование и фактическую конкуренцию на рынке фирмы. Это замечательный поворот событий, который, по моему мнению, требует признания и дальнейших действий нашей индустрии.

Если Вы ранее не слышали, о чем заявила фирма Hewlett Packard, это стоит повторить. В интервью для средств массовой информации в начале февраля старший вице-президент отделения поставок принтеров HP Pradeep Jotwani четко изложил свой взгляд на Lexmark. Господин Jotwani заявил следующее:

1. Фирма Lexmark была не права, пытаясь использовать DMCA в данном случае.
2. HP не последовала бы по такому пути, используя чипы как блокирующее устройство.

3. Должно быть на рынке место для таких компаний, которые продают восстановленные картриджи и наборы для струйной печати.
4. Выбор за клиентом: только он определяет ход дальнейших событий: он решит, приобретать ли ему новые оригинальные либо восстановленные картриджи.
5. HP с осознанием своего превосходства заверяет, что картриджи HP могут использоваться повторно.

Г-н Jotwani заявил, что продукция HP высшего качества и ценится большинством клиентов, но он также считает, что должно быть место на рынке для тех компаний, которые продают повторно заправленные картриджи и наборы для заправки. Г-н Jotwani заявляет: «Я думаю, что клиенты сделают выбор. Часть из них остановят свой выбор на оригинальной продукции, и мы хотели бы, чтоб так было всегда. Но есть сегмент рынка с выгодой в цене». На вопрос, будет ли Hewlett Packard использовать чипы, чтобы предотвратить восстановление картриджей HP, г-н Jotwani сказал: «Мы понимаем, что наши картриджи можно использовать повторно и заправлять».

Пожалуйста, на минутку призадумайтесь над заявлением HP. Hewlett Packard, самый крупный в мире производитель принтеров, публично признает свои обязательства касательно охраны окружающей среды и соглашается с тем, что у потребителя есть свобода выбора. HP не обязана была делать такие заявления, а пошла на этот шаг обдуманно. Г-н Jotwani и фирма HP четко и недвусмысленно публично определили свою позицию: наша отрасль производства имеет право на существование, клиент имеет право выбора, HP не будет блокировать конкуренцию, поддержка отрасли восстановления картриджей выражается в реализации обязательств по охране окружающей среды. HP всегда была очень ответственной компанией и продолжает ею оставаться, что было продемонстрировано при высказывании взглядов на восстановление тонерных картриджей.

В текущем веке жадности каждого члена корпорации, типизированной компаниями Enron и WorldCom, компания HP имела мужество поступить правильно. Мы хвалим Hewlett Packard за признание ими роли, которую играют восстановленные картриджи к лазерным принтерам в сегодняшнем обществе. Мы хвалим HP за их четкую приверженность рынку и их социальную, экологическую позицию, поддержку выбора клиента. HP является одновременно нашим благодетелем и конкурентом. Отличие HP в том, что HP связывает себя обязательством справедливо конкурировать с нашей отраслью промышленности. Восстановленные тонерные картриджи для принтеров HP являются главной опорой нашей отрасли – они наша кровь. В свете публично высказанной позиции HP в поддержку нашего права на существование и права клиента иметь выбор, каждому участнику нашей отрасли производства подобает поддерживать HP всеми возможными методами.

Во всем мире имеется около 10 000 фирм, занимающихся восстановлением картриджей. Всех вместе имеется десятки миллионов клиентов. Вы можете и действительно влияете на большинство Ваших клиентов в плане выбора принтера. Я хотел бы попросить Вас продемонстрировать Вашу поддержку фирмы HP путем рекомендации принтеров HP всем своим клиентам как можно настоятельнее, чтобы заверить их остановить свой выбор на приобретении именно принтеров HP. Рекомендую HP, Вы продвигаете на рынке принтеры, выпущенные компанией, которая поддерживает Ваше право на справедливую конкуренцию. Компанией, которая поддерживает право Ваших клиентов иметь выбор (расходных материалов и

комплектующих), базируясь на собственных потребностях и предпочтениях. Я искренне верю, и надеюсь, - Вы согласны, что это в интересах нашей отрасли производства.

Искренне Ваш

(Личная подпись)

Ed Swartz

Главный администратор Static Control Components, Inc.

Комментарий к статье «Открытое письмо к отрасли от Ed Swartz,
основателя и главного администратора фирмы Static Control Components, Inc.»

Это письмо не напрасно печатается рядом изданий - не только журналом RECHARGER - из номера в номер с несущественными изменениями, а в его заголовке не напрасно упомянута фирма Static Control Components, Inc.

Про Hewlett Packard в наших весах из телевизора слышал едва ли не каждый. Однако мало кому известно, что Static Control Components, Inc. является одним из лидеров индустрии ресайклинга и к тому же лауреатом Queens Award, высшего знака отличия, которым Королева Великобритании награждает за выдающиеся достижения в предметных областях (наука, техника, предпринимательство).

Автор считает необходимым еще и еще повторять, что потребитель имеет право выбора, а совместимые расходные материалы не просто имеют право на существование, а представляют значительный сегмент рынка.

В этом отношении отечественный потребитель испытывал и испытывает до сих пор мощное давление производителей офисной техники, направленное на использование только «фирменных» расходных материалов.

Однако развитие индустрии восстановления и производства совместимых расходных материалов меняет картину. Яркий пример таких изменений и приведен в статье.

Напомним, что, например, еще в 2000-м году русскоязычные публикации (5968-2432RU и др.) компании Hewlett-Packard (HP) ориентировали потребителя исключительно на расходные материалы HP. В публикациях использовался довольно разнообразный материал для того, «чтобы в дальнейшем у клиентов не возникало и мысли о возможности приобретения альтернативных картриджей и чернил, использование которых чревато ... снижением качества... и ... выходом принтеров из строя». Как поддельные рассматривались «...повторно заправленные или восстановленные настоящие картриджи HP...».

А вот 2003 год. Вице-президент компании HP Джотвани публично признал, что на рынке обязательно должно быть место для тех компаний, которые продают восстановленные картриджи для струйных и лазерных принтеров. Выбор между оригинальными и восстановленными картриджами должен остаться за покупателями. HP признает, что ее картриджи могут быть использованы повторно.

Компания НР, крупнейший производитель принтеров, публично признала право покупателя на свободу выбора, право индустрии восстановления на существование!

Глава 24. Таблица расчёта выполнения плана продаж

ФИО Сотрудника ОП		План	факт	отклонение	Отклонение в %	доля в плане	Доля Факт
Трудоголиков И.А.	Объем продаж услуги	100000	200000	100000	100	1	55
Трудоголиков И.А.	Количество ИО	1200	100	-1100	-92	0	-30
Трудоголиков И.А.	Количество прайс листов	80	10	-70	-88	0	-9
Трудоголиков И.А.	количество клиентов	20	0	-20	-100	0	-2
Трудоголиков И.А.	Итого отклонение от плана						14
Трудоголикова Алла	Объем продаж услуги	100000	8000	-92000	-92	1	-51
Трудоголикова Алла	Количество ИО	900	1800	900	100	0	33
Трудоголикова Алла	Количество прайс листов	80	160	80	100	0	10
Трудоголикова Алла	количество клиентов	20	40	20	100	0	2
Трудоголикова Алла	Итого отклонение от плана						-6

При перевыполнении норматива более чем в два раза Факт ограничивается двукратным увеличением плана

Заполняет РКО из ПП за
квартал (суммарное значение за
три месяца)

Раздел 3. Рекомендации от отдела восстановления картриджей

Глава 1. УСЛУГА "ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ"

1. Замена фотовала **не** производится.
2. Все остальные детали проходят чистку, либо заменяются на новые.

Глава 2. УСЛУГА "ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ"

1. **Производится** замена фотовала.
2. Все остальные детали проходят чистку, либо заменяются на новые.

Глава 3. ПРОДАЖА

Фактически оказывается услуга «ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ» («W») ИЗ «НАШЕГО» КОРПУСА.

Глава 4. УСЛУГА "ЗАМЕНА КОРПУСА"

1. УСЛУГА БЕСПЛАТНА, выполняется при наличии нужных корпусов на складе.
2. Осуществляется замена изношенных, либо сломанных корпусов.
3. Осуществляется замена «стартовых» картриджей на корпуса «стандартной» ёмкости.

ВНИМАНИЕ!!!

ЗАМЕНА КОРПУСОВ «А» (стандартной ёмкости) НА КОРПУСА «Х» (повышенной ёмкости) ВОЗМОЖНА ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ СОЗДАНИЕ НОВОЙ ЗАЯВКИ. Так как это разные картриджи (номенклатурные позиции).

Глава 5. УСЛУГА "ЗАМЕНА ФОТОВАЛА"

УСЛУГА ОКАЗЫВАЕТСЯ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

- 1 Восстанавливается DRUM UNIT (блок фотовала), представляющий из себя отдельный картридж, без тонерной части.
- 2 Картридж восстанавливался нами и непустой, однако в процессе эксплуатации клиентом, фотовал был повреждён посторонними предметами.

Глава 6. УСЛУГА "ЗАМЕНА ЧИПА"

1. Карtridge HP и CANON – чипы осуществляют сервисные функции. Работа аппарата, без замены чипа на картридже не блокируется. При включении питания потребуются несколько раз (в зависимости от модели) нажать кнопку «ОК» (либо V), чтобы подтвердить, что вы используете неоригинальные расходные материалы. ЗАМЕНА ЧИПОВ ПО ЖЕЛАНИЮ КЛИЕНТА.
2. «ЦВЕТНЫЕ» картриджи – чипы осуществляют сервисные функции, однако ЗАМЕНА ЧИПОВ ОБЯЗАТЕЛЬНА, т.к., основываясь на данных записанных в чипы, аппарат производит калибровку (сведение цветов).
3. Картриджи XEROX, SAMSUNG, LEXMARK, RICOH, SHARP, KYOCERA – чипы несут функцию «блокировки» аппарата, чтобы клиент не смог воспользоваться восстановленными картриджами. ЗАМЕНА ЧИПОВ ОБЯЗАТЕЛЬНА.

Глава 7. УСЛУГА «СРОЧНО»

«СРОЧНАЯ» заявка поступает в лабораторию без очереди и немедленно принимается в работу.

1. Если заявке присвоен статус «принята» до 16-00, то статус «обработан» («счёт выставлен») должен быть присвоен до 17-00.
2. Если заявке присвоен статус «принята» с 16-00 до 17-00, либо «принятый» до 16-00 заказ «большой» (более 10 шт.), то статус «обработан» («счёт выставлен») должен быть присвоен до 10-00 следующего рабочего дня.
3. Если «СРОЧНАЯ» заявка сделана «ДОСТАВЛЕНО» и клиент желает забрать готовый заказ сразу – срок исполнения 30-60 минут (зависит от размера заказа, но не более 10 шт.)

Глава 8. УСЛУГА «СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)»

Позволяет менеджеру, до производства работ в лаборатории, получить ориентировочную* сумму счёта, а так же выяснить все дополнительные вопросы по картриджам.

- сумма счёта будет точной, в том случае если на все картриджи будут проставлены услуги
- на большинство «ходовых» моделей Xerox, Samsung услуги не проставляются, и в примечании к картриджу указывается: «по факту», это значит, что мы не можем гарантировать ту или иную услугу при «согласовании» и картридж может быть отбракован при любом состоянии фотовала.

Глава 9. ТЕСТИРОВАНИЕ. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

В программе был доработан процесс тестирования заявок на услугу (поле Тестирование в ЗУ):

В Сканере если в ЗУ стоит Тестирование = Да, то на приемке появляется кнопка "Тест. проведено". При завершении тестирования видимость в сканере данной ЗУ отсутствует.

В VIS появляется заявка в статусе "Тестирование проведено", менеджеру приходит сообщение:

Текст: По заявке №, Клиент проведено тестирование.

На статус Тестирование проведено происходит формирование предоплатного Счета в статусе "Коммерческое предложение". В данном статусе Счет можно отредактировать, выгрузить в печатную форму и отправить клиенту.

Если по этой заявке клиенту необходимо выставить предоплатный счет, Менеджер переводит Счет из коммерческого предложения в статус "Подготовлен". Данный статус- знак для бухгалтера, что счет можно выставить.

Менеджер согласовывает услугу с Клиентом, пишет комментарий в новом поле "Примечание по тестированию" и переводит ЗУ в статус "Принят".

В сканере появляется эта ЗУ в статусе Принят - цвет отображения оранжевый (в поле примечание тексты из всех примечаний), автоматически ОТ. Начальнику отдела получает сообщение по заявке:

Текст: Согласование проведено, заявка № ..., Клиент ... текст из поля Примечание по тестированию.

Дальнейшая обработка заявки проходит по обычному алгоритму.

Глава 10. УСЛУГА «СКУПКА»

1. Скупка оформляется только через «ЗАЯВКУ НА СКУПКУ»
2. К «ЗАЯВКЕ НА СКУПКУ» обязательно должен быть прикреплен «ПРАЙС-ЛИСТ», ТОТ ЖЕ ЧТО ОТПРАВЛЯЛСЯ КЛИЕНТУ
3. На скупку нужны ТОЛЬКО ОРИГИНАЛЬНЫЕ, НЕ ЗАПРАВЛЯВШИЕСЯ картриджи.
4. СОГЛАСОВАНИЕ (модели и количество) КАЖДОЙ СКУПКИ ОБЯЗАТЕЛЬНО, пишем Беркутову М. В.

Глава 11. УСЛУГА "ВОЗВРАТ"

Если услуга «возврат»:

Значит, картридж НЕПУСТОЙ И ПЕЧАТАЕТ ХОРОШО.

- Если у картриджа есть «история услуг», значит, он до этого делался нами.
- Если «истории услуг» нет, значит, делался не нами.

Никаких дополнительных примечаний, к «возвратным» картриджам не пишется.

Глава 12. УСЛУГА «БРАК»

Если услуга «БРАК»:

1. «ОБЫЧНАЯ ЗАЯВКА»

«БРАК» - значит, восстановить картридж с гарантией мы не можем. Либо требуется замена корпуса (нет в наличии), либо услуга на этот картридж не производится (смотрим прайс)

2. «РЕКЛАМАЦИОННАЯ ЗАЯВКА»

«БРАК» - значит, рекламация не принята и требуется сделать услугу. Заказ находится на «отгрузке» и менеджер либо создаёт заявку на отвоз, либо создаёт заявку «доставлено», с указанием в примечании для лаборатории номера заявки «отбракованного» картриджа, который необходимо принять в работу.

Глава 13. УСЛУГА "РЕКЛАМАЦИЯ"

Главное:

1. В «рекламационную» заявку, принимаются «рекламации» заявленные клиентом и соответствующее им количество «подарочных» картриджей.
2. Счёт за услуги, оказанные в «рекламационной» заявке, клиенту не выставляется и все картриджи он получает бесплатно.
3. «Подарочный» картридж, принимаемый к «рекламации», выбирается из списка картриджей, приходивших на восстановление от этого клиента.

Список картриджей клиента, можно увидеть в разделе «товары и цены/изделие клиента».

4. «Подарочные» картриджи принимаются при соблюдении следующих условий:

А) «Рекламация» принята (в противном случае услуга «брак» и менеджер действует согласно соответствующей инструкции: «услуга брак»)

Б) «Рекламационный» картридж тестируется (тестируется картридж в лаборатории или нет, можно посмотреть в «карте рисков»).

В) Наличие на складе корпуса из соответствующего списка «изделий клиента».

Глава 14. Примечания для лаборатории

ШАБЛОН ПРИМЕЧАНИЙ ДЛЯ ЛАБОРАТОРИИ

1. ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАМЕНЕ ЧИПОВ

А) НЕТ – ЗНАЧИТ ЧИПЫ НА НР МОНОХРОМНЫХ НЕ МЕНЯТЬ.

(НА КАРТРИДЖАХ XEROX, SAMSUNG, LEXMARK И ЦВЕТНЫХ - ЧИПЫ МЕНЯЮТСЯ ПО УМОЛЧАНИЮ)

Б) ЧИПЫ МЕНЯТЬ - ЗНАЧИТ, ЧИПЫ НАДО ЗАМЕНИТЬ НА ВСЕХ КАРТРИДЖАХ (ТАМ ГДЕ ОНИ ЕСТЬ)

В) ЧИПЫ МЕНЯТЬ КРОМЕ ... - УКАЗАТЬ МОДЕЛИ

Г) ЧИПЫ МЕНЯТЬ НА ... - УКАЗАТЬ МОДЕЛИ

2. ИНФОРМАЦИЯ ПО «ПРОШИТЫМ» АППАРАТАМ

... ПРОШИТ – ЗНАЧИТ ЧИПЫ МЕНЯТЬ НЕ НАДО (XEROX, SAMSUNG)

3. ИНФОРМАЦИЯ ПО УПАКОВКЕ

- А) ПО УМОЛЧАНИЮ ЗАКАЗЫ ПАКУЮТСЯ В КОРОБКИ И СТРЕЙЧ, БЛОКАМИ – НИЧЕГО НЕ ПИШЕМ
Б) БЕЗ КОРОБОК – КАРТРИДЖИ ПАКУЮТСЯ ТОЛЬКО В ПАКЕТЫ С ЭТИКЕТКАМИ
Г) В СТРЕЙЧ НЕ ПАКОВАТЬ – КАРТРИДЖИ ПАКУЮТСЯ В КОРОБКИ, НО В БЛОКИ НЕ СВЯЗЫВАЮТСЯ

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЖЕЛАНИЯ ОТ КЛИЕНТА

ВНИМАНИЕ! ЗА ПОЖЕЛАНИЯ ОТ МЕНЕДЖЕРА БУДУТ ВЫПИСЫВАТЬСЯ ЗАМЕЧАНИЯ И ШТРАФЫ, ТАК КАК ПРИМЕЧАНИЯ ДОСТУПНЫ КЛИЕНТУ

Глава 15. Гарантия

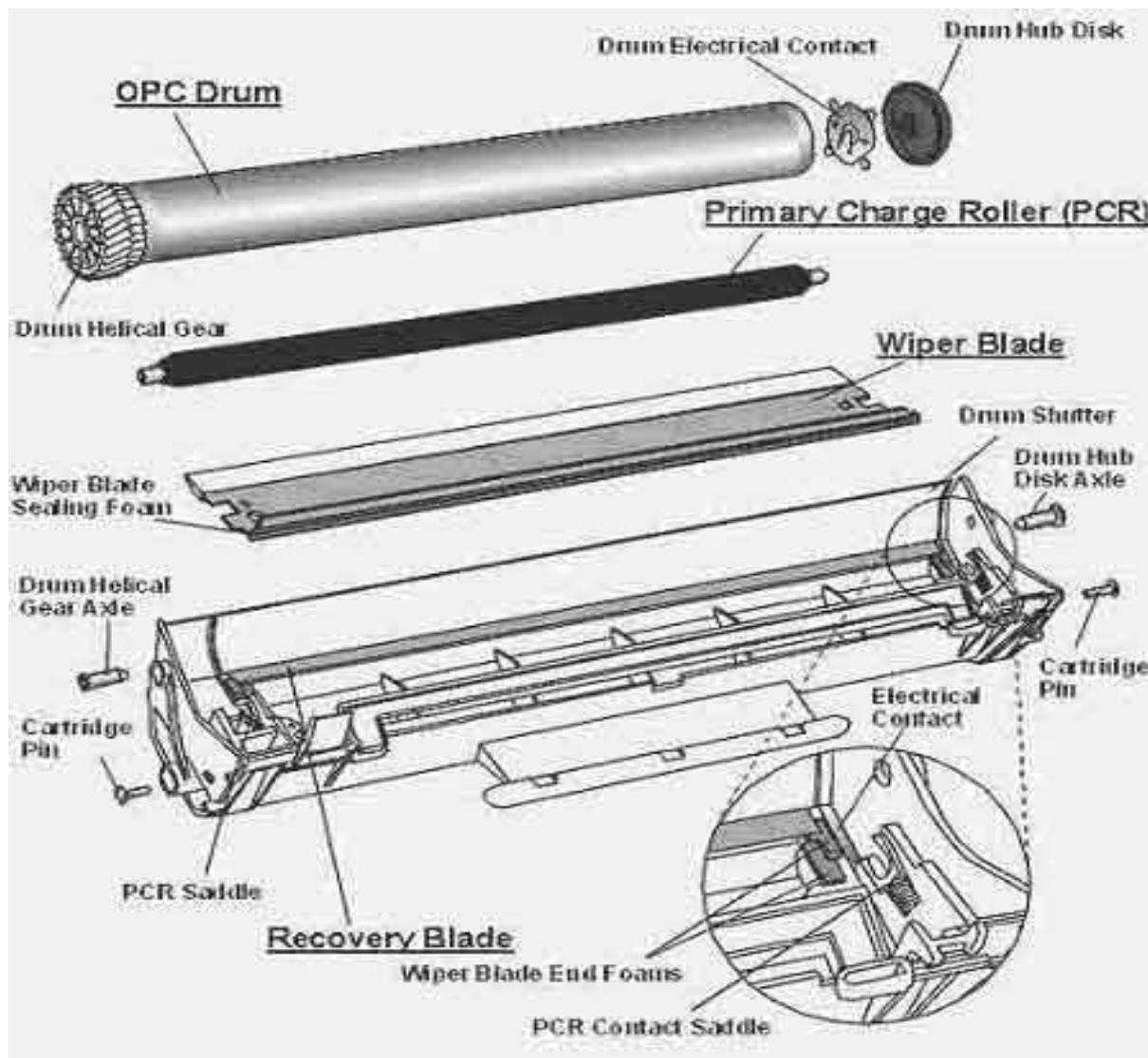
1. Срок годности (хранения) изделия 1 год со дня изготовления.
2. Срок службы изделия 2 года со дня изготовления.
3. Гарантия на дефекты материалов и работы на весь ресурс изделия, заявленный производителем.

Глава 16. Устройство тонерного картриджа

Устройство тонерного картриджа для лазерных принтеров

В типичном тонерном картридже можно выделить два основных отсека - отсек для отработки и тонерный отсек.

ОТСЕК ДЛЯ ОТРАБОТКИ



Основные составляющие отсека для отработки:

1 - Organic Photo Conductor (OPC) Drum

Барабан (OPC, Drum, Photoreceptor). Представляет собой алюминиевый цилиндр, покрытый органическим светочувствительным и фотопроводящим материалом, который способен сохранять образ, наносимый лазерным лучом.

2 - Primary Charge Roller

PCR (заряжающий вал). Обеспечивает равномерный отрицательный заряд барабана.

3 - Wiper Blade

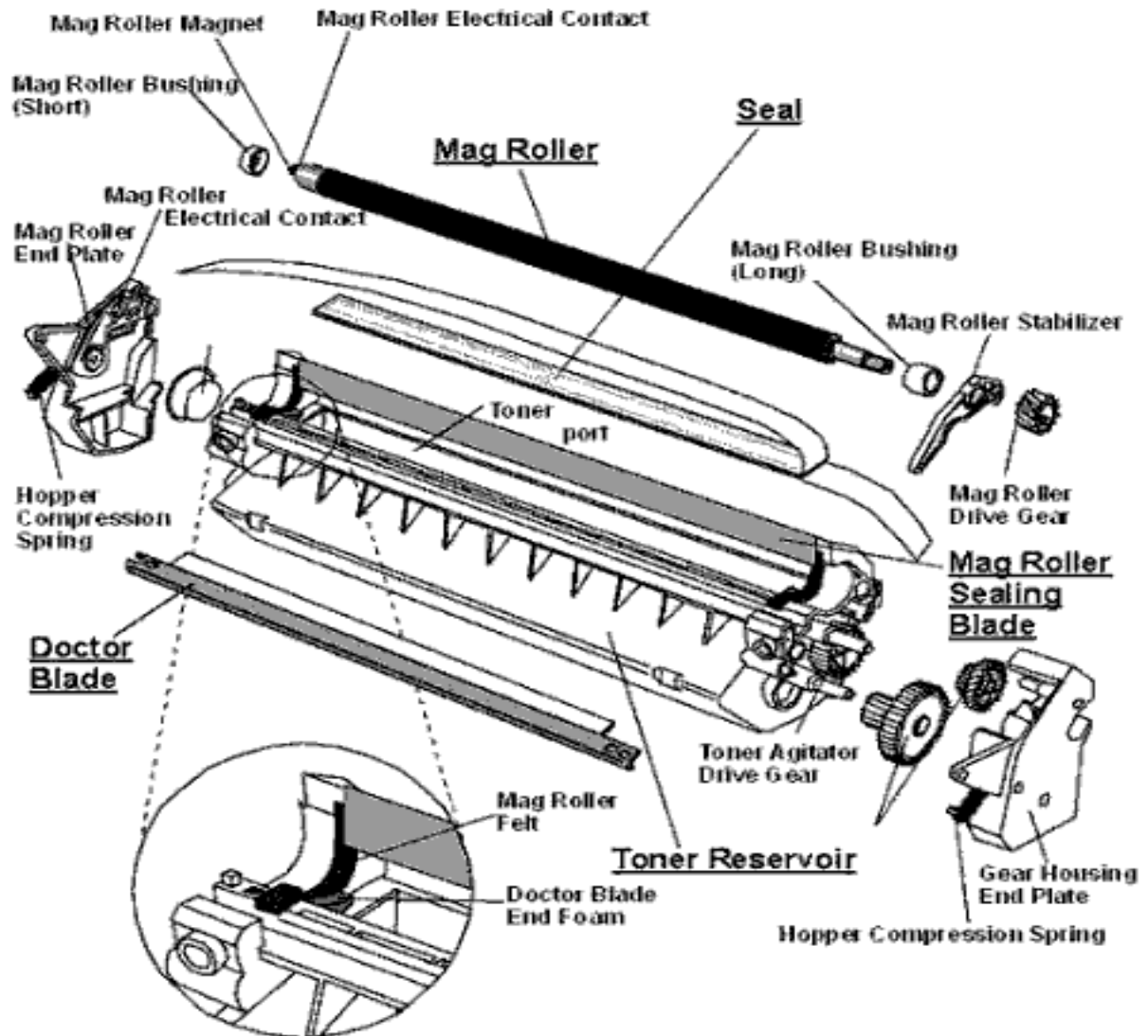
Вайпер (Cleaning Blade, ракель, чистящее лезвие). Очищает барабан от остатков тонера, который не был перенесен на бумагу. Конструктивно выполнен в виде

металлического каркаса (Stamping) с полиуретановой пластиной (Blade) на конце.

4 - Recovery Blade Recovery.

Перекрывает область между барабаном и бункером для отработки. Recovery Blade пропускает тонер, оставшийся на барабане внутрь бункера, предотвращая утечку тонера в обратном направлении (из бункера на бумагу).

ТОНЕРНЫЙ ОТСЕК



Основные составляющие тонерного отсека:

1 - Magnetic Developer Roller

Магнитный вал выполнен в виде вращающейся металлической трубки, внутри которой находится неподвижный магнитный сердечник. К магнитному валу притягивается тонер, который перед подачей на барабан приобретает отрицательный заряд под действием постоянного/переменного напряжения.

2 - Doctor Blade

Доктор (Metering Blade). Обеспечивает равномерное распределение тонкого слоя тонера на магнитном валу. Конструктивно выполнен в виде металлического каркаса (Stamping) с гибкой пластиной (Blade) на конце.

3 - Mag Roller Sealing Blade

Тонкая пластина, аналогичная по функциям Recovery Blade. Перекрывает область между магнитным валом и отсеком подачи тонера. Mag Roller Sealing Blade пропускает тонер, оставшийся на магнитном валу внутрь отсека, предотвращая утечку тонера в обратном направлении (из отсека наружу).

4 - Toner Reservoir

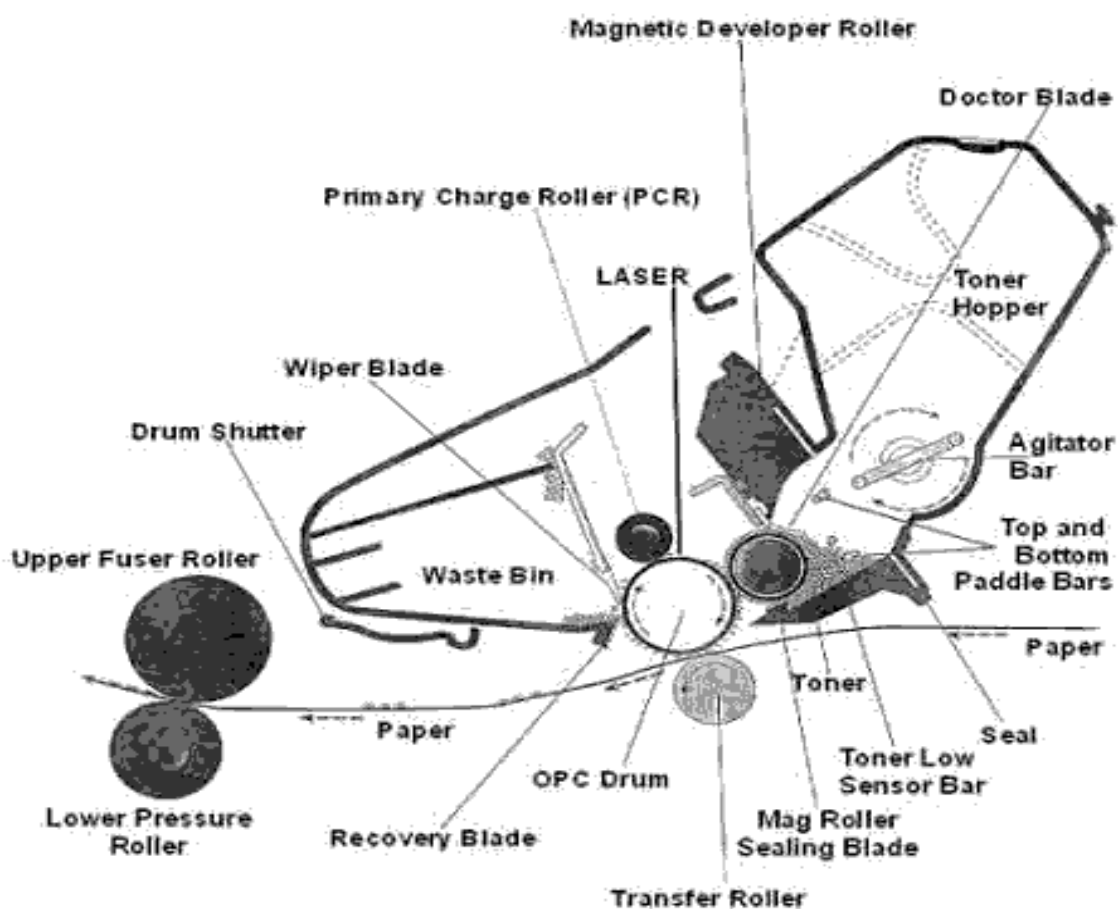
Тонерный бункер. Внутри этого бункера находится "рабочий" тонер, то есть тот, который будет перенесен на бумагу в процессе печати. Кроме того в бункер встроен Toner Agitator Bar - проволочная рамка, предназначенная для перемешивания тонера.

5 - Seal

Пломба. В новом (или регенерированном) картридже тонерный бункер перекрывается специальной пломбой, которая предотвращает просыпание тонера при транспортировке картриджа. Перед началом эксплуатации эта пломба удаляется.

Глава 17. Принцип лазерной печати

На рисунке ниже изображен картридж в разрезе. Когда Вы включаете принтер, все компоненты картриджа приходят в движение - происходит подготовка картриджа к печати. Этот процесс аналогичен процессу печати, но лазерный луч не подается на барабан и изображение не формируется. Затем компоненты картриджа останавливаются - принтер переходит в состояние Ready (готов к печати).



Когда вы посылаете изображение на печать, в картридже происходят следующие процессы:

1. Зарядка барабана PCR равномерно покрывает поверхность вращающегося барабана отрицательным зарядом

2. Засвечивание

Отрицательно заряженная поверхность барабана проходит под лазерным лучом. Луч сфокусирован на барабане и активизируется только в тех местах, на которые в дальнейшем будет нанесен тонер. Под действием лазера фоточувствительная поверхность барабана частично теряет отрицательный заряд. Таким образом, лазер наносит на барабан прообраз изображения в виде ослабленного отрицательного заряда.

3. Нанесение тонера

На этом этапе прообраз изображения на барабане превращается в видимое тонерное изображение, которое затем будет перенесено на бумагу. Тонер, находящийся около магнитного вала, притягивается к его поверхности под действием постоянного магнита, из которого изготовлена сердцевина вала. При вращении магнитного вала, тонер, находящийся на его поверхности, проходит сквозь узкую щель, образованную доктором и валом. В результате этого тонер на магнитном валу электризуется, приобретая отрицательный заряд. Отрицательно заряженный тонер прилипает к тем участкам барабана, которые были засвечены. Доктор также обеспечивает равномерность слоя тонера на магнитном валу.

4. Перенос тонера на бумагу

Продолжая вращаться, барабан, на который уже нанесено тонерное изображение, соприкасается с бумагой. С обратной стороны бумага соприкасается с Transfer Roller, несущим положительный заряд. В результате этого отрицательно заряженные частицы тонера притягиваются к бумаге. Получается изображение "насыпанное" тонером на бумагу.

5. Закрепление изображения

Бумага с "насыпанным" тонерным изображением перемещается далее к механизму закрепления. Этот механизм представляет из себя два соприкасающихся вала, между которыми проходит бумага. Нижний вал (Lower Pressure Roller) прижимает бумагу к верхнему валу (Upper Fuser Roller). Верхний вал нагрет, и при соприкосновении с ним частицы тонера расплавляются и припекаются к бумаге.

6. Очистка барабана

Некоторое количество тонера не переносится на бумагу и остается на барабане. Барабан необходимо очистить от остатков тонера. Эту функцию выполняет вайпер. Весь тонер, оставшейся на барабане счищается вайпером в бункер для отработки. При этом Recovery закрывает область между барабаном и бункером для отработки, не позволяя тонеру просыпаться на бумагу.

7. "Стирание" изображения

На этом этапе с поверхности барабана "стирается" прообраз изображения, нанесенный лазерным лучом. PCR равномерно покрывает поверхность барабана отрицательным зарядом, восстанавливая заряд в тех местах, где он был понижен под воздействием лазера.

Глава 18. HP Q2612A

Ресурс оригинального картриджа – 2000 стр. Ресурс ограничен количеством тонера, засыпаемым производителем (HP). Сделано, это лишь с одной целью – повысить стоимость страницы печати и вынудить клиента чаще покупать картриджи. Однако, в данной модели картриджа используется фотовал, аналогичный по своему ресурсу фотовалам, ставящимся на картриджи с гарантированным ресурсом печати 3000-4000 стр.

Ресурс картриджа, восстановленного «Венета Систем» - 3000 стр., так как конструкция картриджа позволяет повысить количество заправляемого тонера на 50%, без ущерба качеству печати и «долговечности» картриджа.

Благодаря этому, стоимость страницы печати максимально снижена. Так же снижен % рекламаций. Ведь гарантия предоставляется на весь ресурс картриджа, а в картриджах HP Q2612A, восстановленных «Венета Систем», ресурс фотовала используется максимально полно, одновременно с расходом всего тонера. Рекламаций по «износу» фотовала при оставшемся тонере практически нет.

Глава 19. HP CB540/1/2/3 (CANON 716 BK/C/Y/M)

Многие клиенты присылают данные картриджи на рекламацию, аргументируя свои претензии показаниями счётчиков уровня тонера в картриджах. Эту информацию можно получить, распечатав «страницу состояния расходных материалов» из меню аппарата.

В связи с тем, что это модель нижнего сегмента, картриджи не имеют оптических датчиков уровня тонера. Все расчёты по расходу и остаткам тонера ведутся, в аппарате, только теоретически (математический расчёт из заданий печати). Это приводит к большим погрешностям в показаниях, разница между реальным остатком тонера и показаниями счётчика может достигать 40%.

В графе «осталось чернил на страниц ...» так же указано теоретическое значение, полученное тем же методом, и с теми же погрешностями.

Там же на «странице расходных материалов» указано количество страниц отпечатанных этим картриджем по факту.

Мы даём гарантию на количество отпечатанных страниц, не превышающее ресурс, заявленный в прайс-листе.

Если у клиента по факту тонер кончился при отпечатывании меньшего количества страниц, это значит, что заполнение листа текстом/графикой превышает расчётное значение в 5%.

ТОНЕР ДЛЯ ДАННЫХ КАРТРИДЖЕЙ ПОСТАВЛЯЕТСЯ В ЗАПЕЧАТАННЫХ БУТЫЛКАХ, СОДЕРЖАЩИХ ОДНО И ТО ЖЕ КОЛИЧЕСТВО ПОРОШКА.

ВСЕ ОТЛИЧИЯ В КОЛИЧЕСТВЕ ОТПЕЧАТАННЫХ СТРАНИЦ ЗАВИСЯТ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ОТ СОДЕРЖИМОГО И ТИПА ПЕЧАТАЕМЫХ ДОКУМЕНТОВ.

Глава 20. HP Q7553 и HP Q5949 без замены ЧИПА

Все монохромные картриджи HP работают без замены чипа. При этом невозможно воспользоваться "режимом экономии тонера", пользоваться прогнозом ресурса и сервисами "tool box"

При попадании в аппарат картриджа с использованным чипом, принтер считывает данные и обнаруживает серийный номер принтера, в который картридж был вставлен в первый раз, кол-во отработанных копий и статистику по расходу тонера. Картридж определяется как б.у. и выдается сообщение "используется расходник не HP", после нажатия кнопки инициализации - печатаем

В случае, если чип отсутствует - выдается ошибка памяти / расходных материалов... - после нажатия кнопки инициализации - печатаем

Если чип б.у. попадает в тот же аппарат, то через 2-3-4 цикла аппарат так же блокируется, удаляем чип и после нажатия кнопки инициализации - печатаем

HP 2015 - для запуска без замены чипа - отправляем задание на печать, и прерываем его нажатием кнопки "отмена" на принтере, после этого печатаем.

МФУ - через меню запускаем режим продолжить печать при закончившихся расх. материалах.

Однако факсом воспользоваться не удастся, т.к. по умолчанию принтер считает, что он печатает белые листы, а само факсимильное сообщение хранится до момента распечатывания и затем удаляется, для предотвращения потери сообщений факс отключается.(объяснение производителя для предупреждения преследований со стороны антимонопольных органов).

Глава 21. SAMSUNG MLT-D101

Для корректной работы чипа, необходимо ОДИН РАЗ установить сервисное приложение на персональный компьютер, подключенный к данному устройству печати.

Необходимо пройти по нижеприведённой ссылке и выполнить следующие действия:
<http://sites.google.com/site/samsungdownloads1/>

- 1.скачать по указанной ссылке архив под вашу модель печатного устройства
- 2.разархивировать
- 3.в архиве есть инструкция read ME
- 4.Действовать согласно инструкции
- 5.принтер должен быть подключен к компьютеру и включен

Без замены чипа аппарат картридж не опознает – альтернатива оригинал.

Глава 22. Canon Cartridge 725

При установке в аппарат нового картриджа аппарат автоматически устанавливает режим копирования «изображение».

Для получения ярких, корректных копий необходимо зайти через меню в настройки копира и установить режим «текст».

Глава 23. HP CE278A

БЛЕДНАЯ ПЕЧАТЬ

При установке/замене картриджа в МФУ, аппарат автоматически переводит режим копирования на «изображение».

Для получения ярких копий необходимо войти в соответствующее меню аппарата и выставить режим копирования «текст».

Глава 24. Canon Cartridge 728

При установке/замене картриджа в МФУ, аппарат автоматически переводит режим копирования на «изображение».

Для получения ярких копий необходимо войти в соответствующее меню аппарата и выставить режим копирования «текст».

Глава 25. HP C8543X

Если картридж после 1-го цикла, оригинальный, то возможна услуга V.

Ресурс такого картриджа составит около 15000 страниц. В дальнейшем оказывается услуга W с ресурсом 30000 страниц. В соответствии с этим проставлены цены на услугу.

Глава 26. РАБОТА ЧИПОВ В МОНОХРОМНЫХ КАРТРИДЖАХ HP

1. Компания HP официально утверждает, что не использует чипы в качестве блокирующих устройств, допускает использование восстановленных картриджей.

Однако, возможно ограничение функциональных возможностей. В некоторых случаях, работа восстановленных картриджей без замены чипа может создать заметные неудобства для пользователя.

Если пользователи утверждают, что восстановленный монохромный картридж «не работает» без замены чипа, следует внимательно ознакомиться с изложенной ниже информацией, чтобы устранить причину проблемы.

2. Если при заправке/восстановлении монохромного картриджа HP на него не устанавливается новый совместимый чип, то обязательно возникнут следующие ограничения функциональности:

А. Не будут корректно работать программы удалённого контроля состояния расходных материалов типа HP Toolbox (панель инструментов HP). В этом случае необходимо деинсталлировать данные программы, либо не устанавливать их при первом подключении принтера.

Б. Принтер не будет своевременно сообщать об окончании тонера в картридже.

В. Не будет доступен режим экономичной печати.

Г. На странице состояния расходных материалов, которую печатает принтер, вместо данных об остатке тонера будет сообщение об установке картриджа не производства HP или об ошибке чтения данных чипа.

Д. Необходимо убедиться, что в меню принтера установлено продолжение печати при малом остатке тонера и при отсутствии тонера. На большинстве принтеров такая установка является установкой по умолчанию, но она могла быть изменена пользователем.

Е. Многие МФУ по умолчанию настроены на остановку печати при закончившихся картриджах, поэтому, устанавливая картридж без замены чипа в МФУ, необходимо через меню панели управления или программу HP Toolbox установить соответствующее разрешение. Обычно данная настройка находится в «МЕНЮ»-«СИСТЕМНЫЕ НАСТРОЙКИ»-«КАЧЕСТВО ПЕЧАТИ»-«ЗАМЕНИТЬ КАРТРИДЖ», но в каждом конкретном случае лучше уточнить этот момент в руководстве по эксплуатации (инструкции пользователя) МФУ.

3. При установке на восстановленный картридж чипов производства Static Control Components (Smartek ®) поведение принтера полностью идентично его поведению при использовании нового оригинального чипа. Все чипы производства SCC сделаны по технологии «полной эмуляции структуры оригинального чипа», то есть в отличие от чипов, использующих технологию «копирования потока данных» будут работать со всеми версиями прошивки (firmware) принтеров, с которыми работают оригинальные чипы.

Глава 27. РАБОТА ЧИПОВ В ЦВЕТНЫХ КАРТРИДЖАХ HP

1. Компания HP официально утверждает, что не использует чипы в качестве блокирующих устройств, допускает использование восстановленных картриджей.

Однако, в отличие от монохромных картриджей, в цветных картриджах работа без замены чипа сопряжена с большим количеством ограничений и неудобств.

В большинстве случаев на картриджи цветных принтеров HP предпочтительнее устанавливать новый чип, чем пользоваться возможностями работы с использованным чипом.

2. Цветные принтеры HP не позволяют печатать в обычном режиме, если чип был удалён или заклеен липкой лентой.

3. Если при заправке/восстановлении цветного картриджа HP на нём остается использованный чип, то обязательно возникнут следующие ограничения функциональности:

А. Не будут корректно работать программы удалённого контроля состояния расходных материалов типа HP Toolbox (панель инструментов HP).

Б. Принтер не будет своевременно сообщать об окончании тонера в картридже.

В. На странице состояния расходных материалов, которую печатает принтер, вместо данных об остатке тонера будет сообщение об установке картриджа не производства HP или об ошибке чтения данных чипа.

Г. Необходимо убедиться, что в меню принтера установлено продолжение печати при малом остатке тонера и при отсутствии тонера. На большинстве цветных принтеров такая установка не является установкой по умолчанию, и её необходимо устанавливать вручную через меню панели управления принтера или через программу HP Toolbox. В некоторых моделях принтеров данная настройка отсутствует.

Д. Есть высокая вероятность некорректной работы системы автоматической калибровки принтера, что может привести к заметным искажениям цветопередачи, сдвигу цветов относительно друг друга, а в отдельных случаях появлению фона на изображении.

4. При установке на восстановленный картридж чипов производства Static Control Components (Smartek ®) поведение принтера полностью идентично его поведению при использовании нового оригинального чипа. Все чипы производства SCC сделаны по технологии «полной эмуляции структуры оригинального чипа», то есть в отличие от чипов, использующих технологию «копирования потока данных» будут работать со всеми версиями прошивки (firmware) принтеров, с которыми работают оригинальные чипы.

Глава 28. ЧИПЫ KYOCERA

Тубы снабжены чипом. Для печати необходимо либо заменить чип, либо после замены картриджа или включения аппарата, зажать одновременно кнопки «стоп» и «старт» на 2 секунды.

Глава 29. XEROX 3100

SMART-CARD ДЛЯ XEROX 3100

Изначально аппараты XEROX 3100 выпускались с прошивкой (программным обеспечением) версии 2.05m.

Около полугода назад XEROX обновила прошивку своих аппаратов с 2.05m на 2.07g и потом сразу до 2.07m, три недели назад, появилась новая версия прошивки 2.07t

Прошивка 2.05m

Была стабильная, и все наши карты аппараты принимали, но с этой прошивкой часто отказывал сканер, поэтому компания ксерокс обновила прошивку до 2.07g.

Прошивка 2.07g

С ней на аппаратах горела плата форматера.

Прошивка 2.07m

Самая нестабильная, даже родные заправочные комплекты на них не работают. По нашим наблюдениям эти аппараты не воспринимают где-то 8-9% наших карт.

Прошивка 2.07t

На такие аппараты сейчас нет карт нигде.

И еще один момент. Если вставлять в аппарат карту с другой версией или китайскую нерабочую и др. то аппарат блокируется на какое-то время и его нужно "отстаивать" несколько часов. То есть вынуть карту, оставить на несколько часов аппарат включенным и после этого опять вставить карту.

Если попытаться несколько карт вставить подряд, то с каждой картой время блокировки увеличивается.

(Один аппарат заработал только после 19 дней отстаивания), а так 4-5 часов обычно хватает. Поэтому рекомендуем не пытаться воспользоваться несколькими картами сразу.

Глава 30. СБРОС СЧЁТЧИКОВ В АППАРАТАХ BROTHER

Вариант 1

Выключите само устройство. Зажмите клавишу «Menu/Set», после чего включите принтер.

Аппарат начинает производить загрузку в сервисном режиме. Теперь введите цифру «81».

Дождитесь появления сообщения «RESET DRUM COUNT». Как только оно появилось, нажмите «Start». После этого дождитесь появления сообщения "RESET LIFE COUNT". Теперь снова нажмите «Start».

Выйдите из сервисного режима, нажав одну из следующих комбинаций цифр: 96, 98 или 99. Перезагрузите принтер, сначала выключив его, а потом включив. Теперь неполадки в работе с картриджем должны быть устранены. Если такая неприятность до сих пор имеет место быть, попробуйте повторить вышеописанный алгоритм заново.

Вариант 2

0. Выключаем принтер
1. Нажимаем и держим кнопку МЕНЮ
2. Включаем, при этом кнопку не отпускаем
3. Как только на дисплее мигнет какая-то надпись МЕНЮ отпускаем
4. Ждём когда на дисплее появиться надпись MAINTENANCE
5. Стрелками выбираем пункт 81
6. Нажимаем ОК
7. На дисплее появляется надпись RESET DRUM COUNT, нажимаем СТАРТ, потом появиться надпись RESET LIFE COUNT, снова СТАРТ
8. Потом снова стрелочками выбираем пункт 96
9. Нажимаем ОК
11. И перезапускаем аппарат

Глава 31. PANASONIC KX-FAT400A7410A7 - работа без замены чипов

СБРОС СЧЁТЧИКОВ В АППАРАТЕ PANASONIC KX-FAT400A7/410A7

Картриджи Panasonic KX-FAT400A7 и KX-FAT410A7 применяются в следующих печатающих устройствах:

МФЦ лазерный Panasonic KX-MB1500RU/KX-MB1500RUW/KX-MB1500RUB/KX-MB1520RU/KX-MB1520RUW/KX-MB1520RUB

При отсутствии возможности обнулить чип или заменить его, можно воспользоваться вариантом обнулить сам принтер, сделать это можно двумя способами:

Вариант первый:

- зайти в "меню" далее листаем стрелками до "Основные функции"
- подтверждаем нажатием "ОК"
- далее листаем до "Восстановить по умолчанию" "Сброс" "Да" "ОК" "Сбросить" Да.

Второй вариант:

- выключить питание сзади
- нажмите и удерживайте одновременно ОК, СТАРТ, СТОП
- включить мфу.
- после перезагрузки сообщение должно исчезнуть.

Глава 32. Тема на форуме «Много заказов»

Сообщение на форуме «много заказов» означает, что в работу поступило кол-во картриджей, превышающее дневную норму лаборатории.

Заявки на услугу, принятые после этого сообщения, будут выполнены только на следующий день.

Для гарантированной отгрузки заказа на завтра, необходимо присвоить ему статус «срочно».

Глава 33. Ключевые моменты ОВК.

Приём картриджей

1. Картриджи, прибывшие после 12, будут приняты до 12 на следующий день. Но заявки с «тестирование-да», могут быть приняты до 16.
2. Заявки в статусе «привезли» до 12, будут приняты до 16. При большом количестве заявок создаётся тема на форуме.
3. Если необходима гарантированная отгрузка на следующий день, делается СРОЧНАЯ заявка.

Упаковка картриджей

1. Все картриджи, закрытые в VIS до 17:00 должны быть доставлены на склад до 08:30.
2. Если картриджей много или отсутствует ключевой сотрудник создаётся тема на форуме до 11 часов.

Ответственность сотрудника упаковки

1. Ответственность за соответствие чипов несёт лицо, тестирующее картриджи.
2. Ответственность за несоответствие картриджей - этикеткам несёт упаковщик.

Раздел 4. Рекомендации от отдела ремонта техники

Глава 1. Виды работ и их описание

Техническое обслуживание (ТО) - мероприятия по диагностике, чистке, смазке, профилактике, отдельных узлов и элементов, а так же анализу результатов эксплуатации оборудования, включает в себя:

- диагностику всех узлов и блоков аппарата по инструкции завода-изготовителя;
- профилактические работы в соответствии с техническими требованиями завода-изготовителя;
- поддержание оборудования в работоспособном состоянии путем своевременного устранения причин, влияющих на износ и поломки;
- чистку и смазку, устранение мелких повреждений и регулировку по тестам завода-изготовителя;
- комплексную проверку аппарата.

Диагностика - комплекс работ по общей оценке работоспособности оборудования и его отдельных узлов, поиск, выявление причин отказа или отклонений в его работе от заданных параметров.

Профилактика - комплекс работ выполняемых на оборудовании в целях поддержания его в рабочем состоянии.

Ремонт - комплекс работ по устранению отказов, неисправностей или отклонений в работе оборудования и приведение его в работоспособное состояние.

Глава 2. ИНСТРУКЦИЯ. Примечание для ЗРТ

Если Вы хотите, чтобы примечание было замечено инженером или мной, то его необходимо писать в поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ в ЗРТ и никуда больше. Если необходимо, чтобы данное примечание случайно не увидел клиент во время подписания акта выполненных работ, пишите его в ЗК в поле "ПРИМЕЧАНИЕ ДЛЯ ОТДЕЛА РЕМОНТА ТЕХНИКИ", но при этом обязательно дополнительно извещайте сообщением в ВИС.

Как правило примечания всё-таки связаны с уточнением адреса, телефонов, контактов, времени работы и т.п. и такие примечания однозначно необходимо писать в поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ, чтобы их увидел именно инженер.

В акте отображаются поля АДРЕС, Комментарии по местоположению.

Глава 3. Поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ в ЗРТ

В поле "описание проблемы" требуется писать не то, что клиент хочет, чтобы мы сделали, а на что клиент жалуется.

Глава 4. Правила заключения Договоров на Диагностику, регулярное ТО и Ремонт печатающей техники.

Варианты Договорных отношений:

1. Договор на абонентное ТО
2. Договор на ТО по необходимости
3. Договор на ремонт и восстановление

Процесс взаимодействия в зависимости от варианта Договора:

1. Договор на на абонентное ТО.
 - Заключается Договор на ТО
 - Проводится ТО парка печатающей техники
 - Предоставляется Акт выполненных работ
 - Оплачивается ТО
 - Производится ремонт согласно Акту в течение 10 рабочих дней
 - Производятся регулярные работы согласно приложению к Договору
2. Договор на Техническое обслуживание по необходимости
 - По заявке клиента проводится ТО парка печатающей техники
 - Предоставляется Акт выполненных работ
 - Оплачивается ТО
 - Производится ремонт согласно Акту в течение 10 рабочих дней
 - Оплачивается ремонт согласно акту выполненных работ
 - Заключается Договор на регулярное ТО (Договор может быть заключен и ранее)

Note: Цена на ремонт согласно диагностике может быть согласована и откорректирована до начала выполнения работ по ремонту.

Note: Если перед выездом инженера к клиенту знать количество принтеров, то можно с Инженером отправлять пакет документов с актом выполненных работ из расчёта: первый аппарат 400 рублей все последующие 200 рублей (Пример: 3 аппарата стоит 800 рублей, 5 аппаратов 1200 рублей)

3. Договор на ремонт по необходимости.
 - Ремонтные работы производятся согласно действующему прайс-листу
 - Только в Договоре прописаны наши гарантийные обязательства на выполненные работы

Note: Цены на ремонт при регулярном ТО отличаются в разы в меньшую сторону. Наиболее выгодный вариант сотрудничества и для заказчика и для исполнителя Договоры 1 и 2. Заказчик получает и низкие цены, и практически безотказную работу печатающей техники. Исполнитель грамотно управляет трудовыми ресурсами компании.

Глава 5. Инструкция по формированию спецификации на ТО

1. Назначение

Спецификация на ТО создается для формирования и утверждения специальных цен клиенту на услуги абонентского обслуживания оборудования, а также для ввода специальных цен на разовое обслуживание.

2. Поля и статусы документа Спецификация на ТО

Спецификация на ТО формируется по ссылке от Договоров типа – «абонентское техническое обслуживание» или «на все услуги»

Заполнение документа Спецификаций на ТО

Название	Заполнение
Номер спецификации	Номер спецификации, используется для печати договора
Дата оформления	Дата, начиная с которой действует спецификация
Оборудование клиента	Список оборудования клиента из истории услуг по ремонту
Позиции в спецификации	Список позиций спецификации. Формируется автоматически и добавляется вручную, если это новое оборудование

Заполнение документа Позиция в спецификации ТО

Название	Заполнение
Номенклатура	Модель аппарата из справочника
Серийный номер аппарата	Вводится серийный номер аппарата для идентификации
Адрес	Адрес размещения аппарата
Наличие абонентского обслуживания	Да/нет
Стоимость абонент. ТО по прайсу	Информационно. Только для чтения
Стоимость абонент. ТО	Стоимость абонен. Обслуживания – используется в договоре
Периодичность оказания абонент. ТО	Количество услуг в единице измерения (см. ниже)
Ед. измерения периодичности	Год, месяц, день

Дата последнего абонент. обслуживания	Информационно. Дата последней Заявки на ремонт техники по этому аппарату по услуге абонент. обслуживание
Дата следующего абонент. обслуживания	Информационно. Дата автоматического формирования Заявки на ремонт техники по этому аппарату по услуге абонент. обслуживание
Перечень разовых работ	Список разовых работ по этому аппарату для формирования спец. цен
Стоимость разовых работ	Формируется автоматически по выбранному выше списку

Заполнение документа Стоимость разового ТО

Название	Заполнение
Вид работы	Вид работы по выбранному аппарату
Стоимость работы по прайсу	Информационно. Только для чтения
Стоимость работы	Стоимость разовой работы для клиента
Цена расходного материала по прайсу	Информационно. Только для чтения
Цена расходного материала	Цена расходного материала для клиента
Цена замены 1 по прайсу	Информационно. Только для чтения
Цена замены 1	Цена 1 замены расходного материала для клиента
Цена замены 2 по прайсу	Информационно. Только для чтения
Цена замены 2	Цена 2 замены расходного материала для клиента

Процесс согласования и утверждения :

- После заполнения документ Спецификация ТО менеджер переводит в статус «на проверку нач ОРТ»
- Начальник отдела ремонта техники получает сообщение и после проверки переводит документ в статус «к утверждению»
- Если требуется переработка документа, то начальник отдела ремонта техники переводит документ в статус «корректировка списка» - с соответствующим сообщением документ возвращается менеджеру
- Генеральный директор после проверки переводит документ в статус «утверждено»
- Если требуется переработка документа, то генеральный директор переводит документ в статус «корректировка списка» - с соответствующим сообщением документ возвращается менеджеру

- f) Из статуса «корректировка списка» документ заново можно перевести в статус «на проверку нач ОПТ»
 - g) Для отмены Спецификации на ТО можно перевести документ в статус «устаревшая»
3. Если указана «Периодичность оказания абонент. ТО», то периодически система будет автоматически формировать документы – Заявка от клиента, Заявка на ремонт техники и Услуга по ремонту с необходимыми заполненными полями. Документ создается в статус «не задан» для подтверждения менеджером.
4. Для контроля списка «Оборудование клиента начальник» отдела ремонта техники может переводить конкретный документ в статус «архив». Оборудование клиента накапливается при выполнении Услуги по ремонту и при заполнении позиции в спецификации ТО. Ключом (исключающим дублирование) являются – Клиент, адрес, аппарат и серийный номер аппарата.
5. Если требуется внести только специальные цены на разовое ТО, то в документе Позиция в спецификации ТО в поле «Наличие абонентского ТО» ставится Нет и заполняются только перечень разовых работ.
6. Весь документ «Спецификация на ТО» действует в соответствии с датами договора – Дата начала действия договора, Дата окончания действия договора. Договор должен быть в статусе «оформлен», а Спецификация на ТО «утверждена».

Глава 6. Технические термины

Дуплекс - устройство для автоматической двухсторонней печати;

Автоподатчик документов - устройство для автоматической подачи оригиналов документов для сканирования/копирования.

Термоблок/печь/узел термозакрепления/фьюзер/узел фиксации - это всё одно и тоже.

Глава 7. Расшифровка моделей аппаратов НР

n - сеть;

d - дуплекс (автоматическая двусторонняя печать);

w - wi-fi (беспроводное подключение);

f - факс (функция факса);

t - дополнительный лоток;

h - с телефонной трубкой.

Глава 8. Ремонт струйных аппаратов

Очень часто для ремонта струйных аппаратов требуются расходные материалы (картриджи, чернильницы, печатающие головки). Если они нужны, то ОПТ сообщает менеджеру об этом и тот заказывает расходник через отдел закупки оригинала. Дальше по приходу мы забираем со склада расходники, устанавливаем в аппарат клиента и продолжаем ремонт.

Однако, не редко бывает и такое, что аппарат всё же не удаётся отремонтировать в силу разных причин, а ведь в него поставили новый расходный материал. Как правило мы предупреждаем Вас, менеджеров, а Вы в свою очередь клиентов о том, что есть такой риск и клиенты соглашаются на него. Тем не менее бывают такие случаи, когда в последствии при невозможности или нецелесообразности ремонта клиент отказывается оплачивать расходный материал. Чтобы этого впредь не происходило очень важно получить от клиента сперва предоплату по расходному материалу. Если клиент обещает и Вы ему целиком и полностью доверяете и не ждете предоплату, то все возможные риски таким образом Вы перекладываете на свою ответственность.

Глава 9. СНПЧ

СНПЧ - система непрерывной подачи чернил (вместо картриджей чернила заливаются прямо из бутылок в специальные резервуары, которые находятся за пределами аппарата и соединены трубками с печатающими головками). Таким образом, не надо менять дорогостоящие картриджи, а просто подливать дешёвые чернила в резервуары.

Производители струйной техники никогда не устанавливают СНПЧ на свои аппараты, так как продажа расходных материалов (картриджей) это основная их прибыль. СНПЧ устанавливают специализирующиеся на этом конторы, которые также их и продают.

МЫ СНПЧ НЕ ЗАНИМАЕМСЯ!!! (ни продажей, ни ремонтом, ни установкой).

Глава 10. Подменный фонд аппаратов для клиентов, работающих по договору на абонентное Т/О

Canon LBP-2900 – 1 шт;
Samsung SCX-4321;
HP LJ 1100 – 1 шт;
HP LJ 1200 – 1 шт;
HP LJ 1300 – 1 шт;
HP LJ 1320 – 1 шт;
HP LJ 2015 – 1 шт;
HP LJ 2200 – 1 шт;
HP LJ 4250 – 1 шт;
HP LJ 3055 - 1 шт;
HP LJ 2420 – 1 шт;
HP LJ 2430 – 1 шт;
HP LJ P3005n – 3 шт;
HP LJ P3015n – 1 шт;

Глава 11. Список перепрошиваемых аппаратов

Samsung ML-1640/1641/1645
Samsung ML-1660/1665/1667/
Samsung ML-1670/1675/1677
Samsung ML-1860/1865/1865W/1867
Samsung ML-1861 (CRUM)
Samsung ML-1910/1915 / Xerox Phaser 3140
Samsung ML-2160/2165/2168 (CRUM)
Samsung ML-2240/2241/2245
Samsung ML-2525
Samsung ML-2580N / Xerox Phaser 3160
Samsung ML-2850D/2851ND
Samsung ML-2855ND
Samsung ML-2950ND/2955ND/2955DW (CRUM)
Samsung ML-3310D/3310ND (SN / CRUM)
Samsung ML-3710D/3710ND
Samsung SCX-3200/3205/3205W/3207 (SN)
Samsung SCX-3400/3405/3407/3405F/3405W/3405FW (CRUM)
Samsung SCX-4300
Samsung SCX-4600
Samsung SCX-4623F/4623FN
Samsung SCX-4650N/4655FN
Samsung SCX-4727FD/4728FD/4729FW (SN)
Samsung SCX-4824FN/4828FN (SN)
Samsung SCX-4833FD/4833FR (CRUM)
Samsung SCX-5637FR
Samsung CLP-310/310N/315/315N
Samsung CLP-320/325/320N/325N/320W/325W
Samsung CLP-360/365W
Samsung CLP-620ND
Samsung CLX-3170FN/3175FN/3170/3175/3175FW
Samsung CLX-3180/3180FN/3185/3185FW/3185N
Samsung CLX-3300/3305/FN/W/FW
Xerox WC 3210/3220
Xerox WC 3550
Xerox Phaser 3155
Xerox Phaser 3250D/3250DN
Dell 1130N (CRUM)

Глава 12. Информация для клиентов, которые перепрошивали у нас Xerox/Samsung

Некоторые клиенты после перепрошивки своих аппаратов у нас сталкиваются с проблемами.

Разъясняю. МФУ Xerox и Samsung поставляются со стартовым картриджем на 2000 страниц. В данном картридже не содержится чипа. После достижения счетчиком принтера 2000 страниц аппарат требует новый картридж. Новые картриджи идут с

чипом. Суть перепрошивки в том, чтобы появилась возможность обнулить счетчик аппарата с 2000 отпечатанных страниц на 0 страниц и тогда снова станет возможным пользоваться "стартовыми" картриджами опять на следующие 2000 страниц. Для этого необходимо от пользователей соблюсти несколько условий:

- а) Картриджи в МФУ устанавливать БЕЗ ЧИПА (чип очень легко удаляется с картриджа даже без какого либо инструмента);
- б) После достижения счетчиком аппарата 2000 страниц сбросить данный счетчик самостоятельно из меню аппарата (на НЕ перепрошитых аппаратах такой возможности просто нет). Сделать это можно следующим образом:

МЕНЮ - НАСТР.СИСТ. - ОБСЛУЖИВАНИЕ - УД. СООБЩ.ТОН.

ЗЫ: Напоминаю, что перепрошиваем мы ТОЛЬКО МФУ. Принтера не перепрошиваем.

Глава 13. Аппараты, которых нет в базе.

Аппаратов огромное количество существует. Всех в нашей базе, разумеется не перечислить. Если клиент делает заявку, а такого аппарата в нашей базе нет, то не надо паниковать! Нужно выбрать похожий аппарат в поле "Устройство", а в поле "Описание проблемы" сначала указать правильное наименование модели аппарата клиента, а затем уже непосредственно описание самой проблемы.

Глава 14. ТК-1100/1140/1130

МФУ блокируются по картриджу - разблокировка нажать одновременно на несколько секунд "стоп" и "ОК".

Раздел 5. Часто задаваемые вопросы

Глава 1. Часто задаваемые вопросы к отделу бухгалтерии

Бухгалтерия занимается следующими вопросами:

- 1) выставление документов на основании информации из документа Счет в ВИС;
- 2) разнесение платежей выписки по счетам контрагентов в ВИС и корректировка платежей;
- 3) подготовка документов к отправке по ЗДД.
- 4) подготовка актов-сверки с клиентами.

Документы

Документы выставляются в 1С на основании счетов ВИС в течение всего дня.

Описание документа можно посмотреть в инструкции к документу Счет.

Для того чтобы документы клиенту были выставлены правильно НУЖНО:

- правильно заполнить реквизиты Юридического лица клиента;
- ввести спецификации к договору с клиентом, если цены отличаются от прайсовых;
- уточнить у клиента вариант оплаты: безналичный, наличный проводной, «три счета» (наличный непроводной);
- комментарии в ВИС должны быть актуальны, понятны. Информация по «Бонусам клиенту» должна быть точной – сумма или количество картриджей (какие, по какой цене), не должна содержать фраз – позвонить менеджеру и согласовать.
- одна заявка в ВИС – один счет в 1С.

Примечание: «Бонус клиенту» - это исключение из правил. Предварительно необходимо проконсультироваться о возможности его предоставления с руководителем отдела и согласовать с Генеральным директором.

Можно ли звонить в бухгалтерию?

Звонить в бухгалтерию по вопросам документов можно с 14.00 до 16.00 часов. С утра согласовываются маршруты, после 15.00 – закрываются документы на следующий день.

ВАЖНО: Максимально полно и точно отражать информацию в комментариях клиента и по заявке. Если Вы чего-то не нашли в инструкции – позвоните и спросите.

Звонки по рабочим вопросам на личные телефоны сотрудников бухгалтерии разрешены только в исключительных случаях.

Комплект документов. Что это такое?

Клиенту выставляется комплект документов. Состав комплекта документов зависит от формы оплаты.

Форма оплаты	Состав комплекта документов
--------------	-----------------------------

Безналичный	Счет – 1 шт Акт или накладная -3 шт Счет-фактура -1 шт Клиент возвращает подписанный и пропечатанный со своей стороны документ акт и/или накладную.
Наличный проводной	Счет – 1 шт Акт или накладная -3 шт Счет-фактура -1 шт Квитанция к приходному кассовому ордеру, чек. Клиент возвращает подписанный и пропечатанный со своей стороны акт и/или накладную.
Наличный не проводной	Счет -2 шт Клиент возвращает один счет с подписью, принявшего картриджи.

Что должен сделать клиент, получив картриджи и комплект документов? Зачем нужен третий акт?

Клиент при получении картриджей ДОЛЖЕН подписать документы (поставить печать) и вернуть один экземпляр акта и/или накладной водителю, или приложить к документу доверенность на получение ТМЦ.

ВАЖНО: Подписать означает – поставить на документе подпись с расшифровкой ФИО и должности, дату, печать. Документы должны подписывать только сотрудники организации, которые имеют право подписи документов. Право подписи сотруднику организации может быть заявлено в Приказе на право подписи документов, в Доверенности на право подписи документов.

Если клиент не может вернуть сразу подписанные документы с печатью, он должен расписаться на третьем экземпляре документа и отдать его водителю (как факт подтверждения получения услуги или картриджей). Водитель оставляет клиенту 2 других экземпляра акта и/или накладной, один из которых (с подписью и печатью организации) позже возвращает в Венету.

Как произвести коррекцию документов в 1С?

Перенос документов с одного месяца на другой в 1С осуществляется до 5-го числа текущего месяца за предыдущий.

НУЖНО: избегать переноса документов с одного месяца на другой, своевременно проверять задолженность клиентов, напоминать им о своевременной оплате.

Например: Документы за январь можно перенести на февраль до 5-го февраля.

Коррекция документов в 1С в текущем месяце осуществляется бухгалтерией. Коррекция документов прошлых периодов – только после согласования с главным бухгалтером.

ЗДД, как быстро будет закрыта?

1. Заявки на доставку документов , сделанные до 14.00 будут закрываться в маршруты следующего дня, сделанные после 14.00 – по мере возможности. На пятницу заявки на доставку документов не закрываются.
2. Заявки без реквизитов закрываться не будут. Сначала реквизиты ЮЛ клиента, потом заявка.

Что делать если:

клиент попросил выставить один счет, а заявок несколько?	Если нужно объединить счета в один – информация об этом должна быть написана во всех счетах, которые нужно сложить.
клиент попросил повторить комплект документов?	Нужно сделать ЗДД на комплект документов по данному счету или счетам. Одна ЗДД на один вариант отправки документов. ВАЖНО: При отправке почтой России- адрес доставки должен быть актуален.
клиент попросил перенести документы текущего месяца с одного ЮЛ на другое ЮЛ?	-Нужно запросить реквизиты нового ЮЛ - уточнить у клиента, можно ли оставить даты документов без изменений - из фактического счета поставить ПЗ бухгалтерии о смене ЮЛ и/или переносе дат.
клиент попросил перенести документы прошлого месяца с одного ЮЛ на другое ЮЛ?	-Нужно запросить реквизиты нового ЮЛ - уточнить у клиента, можно ли оставить даты документов без изменений - из фактического счета поставить ПЗ главному бухгалтеру о смене ЮЛ и/или переносе дат.
клиент попросил перенести счет прошлого месяца на текущую дату, потому что не может оплатить (сообщил до 5-го числа следующего месяца)?	- Уточнить у клиента нужно ли перенести только счет или весь комплект документов - сделать ПЗ на перенос документов бухгалтерии - сделать ЗДД на новый комплект документов
клиент попросил перенести счет прошлого месяца на текущую дату, потому что не может оплатить (сообщил после 5-го числа следующего месяца)?	- Уточнить у клиента нужно ли перенести только счет или весь комплект документов - сделать акт сверки с клиентом - сделать ПЗ на перенос документов главному бухгалтеру

	-после закрытия ПЗ, сделать ЗДД на новый комплект документов.
клиенту отгружается товар/услуга по предоплатному счету?	<p>- При отгрузке товара/услуги по фактическому счету, если был выставлен предоплатный счет, и по нему пришла оплата, в фактическом счете менеджер ОБЯЗАН указать номер предоплатного счета.</p> <p>- Фактическому счету присваивается в ВИС и 1С тот же номер, что и у предоплатного, оформляется комплект документов на отвоз ТМЦ.</p>
Необходимо «перевесить» оплату с предоплатного счета на фактический?	Из ФАКТИЧЕСКОГО счета ставится ПЗ бухгалтерии о переносе оплаты
Необходимо закрыть «переплатой» или «второплатой» фактические счета?	Из ФАКТИЧЕСКОГО счета ставится ПЗ бухгалтерии, с формулировкой – закрыть за счет переплаты или второплаты.
Клиент попросил выставить ему предоплатный счет	<p>- выяснить у клиента на какое ЮЛ выставлять счет и как он будет оплачивать</p> <p>- выяснить у клиента, что именно должно быть в счете (позиции, цены)</p> <p>- Создать ЗДД на выставление предоплатного счета с подробной информацией о том, что должно быть в счете (перечень, цены, суммы) или прикрепить к ЗДД файл с такой информацией.</p>
Клиент попросил выставить ему счет на услуги, а продать оригинальный картридж?	<p>- сообщить отделу закупок о замене, чтобы оригинальный картридж купили за наличный расчет, уточнить его стоимость</p> <p>- написать примечание по заявке от клиента о подобной замене.</p> <p>ВАЖНО: предупреждайте заранее, потому что в 1С мы можем отгрузить только картриджи, которые есть на складе (куплены за безналичный расчет).</p>
Клиент не может поставить печать на документах (акт, накладная)?	Клиент может получить картриджи и документы на основании доверенности, выданной ему его организацией. Доверенность может быть выписана на срок от 1 дня до 1 года, на ней ставится печать организации. Если на

	дату получения картриджей доверенность действительна, то на документах ВС, представитель клиента ставит только свою подпись.
Клиенту пробили чек, а он решил оплатить через расчетный счет?	<ul style="list-style-type: none"> - водитель/клиент ставит в известность менеджера об отказе клиента оплачивать счет за наличный расчет. - менеджер контролирует ситуацию – клиент должен вернуть чек и ПКО водителю, водитель должен забрать их у клиента и довезти до офиса. - менеджер предупреждает бухгалтерию о факте отказа от наличной оплаты, о том, что оригинал чека у водителя. - бухгалтерия производит возврат чека. <p>ЭТИ ДЕЙСТВИЯ ПРОИЗВОДЯТСЯ В ТЕЧЕНИЕ ОДНОГО РАБОЧЕГО ДНЯ!!!</p> <p>ВНИМАНИЕ: Товарные чеки с чеком ККМ мы не даем.</p> <p>ЗАПРЕЩЕНО: Пробивать чек по отгрузкам –«Три счета».</p>
клиент говорит, что не может оплатить, потому что он банкрот?	<ul style="list-style-type: none"> - сообщить об этом в бухгалтерию; - сделать акт сверки с клиентом; - запросить информацию о том, что ЮЛ клиента находится в стадии ликвидации или банкротства (письмо, уведомление).
клиент не может оплатить счет безналom?	<ul style="list-style-type: none"> - предложить ему наличный вариант оплаты; - в случае согласия, сообщить в бухгалтерию о необходимости пробить чек; - отвезти чек и ПКО клиенту.
мы больше не будем работать с этим ЮЛ (ликвидация, уходят к конкурентам)?	<ul style="list-style-type: none"> - сделать сверку с этим ЮЛ по имеющейся задолженности; - проверить наличие актов и накладных (запросить информацию в бухгалтерии); - подписать у клиента все недостающие акты и накладные, акт сверки; - закончить работу с ЮЛ.
Что такое предоплатный счет?	Предоплатный счет, выставляется в 1С и в ВИС присваивается к оплате. Это значит, что мы ждем по нему денег и только после их поступления на расчетный счет отгружаем услугу, товар

	и т.п.
Что такое предварительный счет?	Предварительный счет высылается клиенту на согласование суммы оказанных услуг или услуг, которые возможно оказать (у Вас есть этот механизм в ВИС – посмотреть сумму возможных работ, до того как их закрыл технический отдел), оплата по нему не обязательна, и он в ВИС выставляется, но к оплате не присваивается.
Как поставить ПЗ бухгалтерии?	ПЗ ставится ВСЕГДА из фактического счета.
Кому ставить ПЗ по корректировке оплат?	ПЗ по оплате ставим Антоновой Юле, если ее нет, то Пивоваровой Наташе или Орловой Ольге
Кому ставить ПЗ на выставление и корректировку счетов текущего периода?	ПЗ ставится любому сотруднику бухгалтерии, кроме главного бухгалтера.
Кому ставить ПЗ на корректировку документов прошлых периодов и возврат?	ПЗ ставится главному бухгалтеру.

Возвраты: как правильно!

Порядок действий при ВОЗВРАТЕ оригинала, техники, услуги.

Если клиент по какой-то причине делает возврат:

- Выяснить у клиента, проведены ли у него документы по бухгалтерии, по которым делается возврат, или нет.
- Поставить Одну Проект Задачу из фактического счета в день возврата (сразу как узнали, что будет возврат) (Приоритет - Высокий) в ВИС сразу несколькими сотрудникам ВС, чтобы он был проведен в 1С и ВИС:
- если оригинал - ПЗ создается Бухгалтерии (Орловой Ольге) + Отделу закупок (Масолкиной Анне и Макееву Михаилу)
- если техника - ПЗ создается Бухгалтерии (Орловой Ольге) + ОПТ (Пантелееву Александру)
- если услуга - ПЗ создается Бухгалтерии (Орловой Ольге) + Отдел Логистики (Макееву Михаилу)+ офис-менеджеру Алехиной Анастасии

По Вашей ПЗ Бухгалтерия корректирует документы в 1С, если они относятся к текущему периоду и закрывает Проект-задачу.

Если возврат осуществляется по документу прошлого периода, вопрос решается индивидуально по каждому клиенту.

По мере выполнения ПЗ другими отделами, она закрывается у менеджера.

ВАЖНО: внимательно читайте комментарии бухгалтерии в ПЗ

Глава 2. Часто задаваемые вопросы к техническому отделу

1 ВОПРОСЫ РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА

НАДО: ПЕРЕД ОТПРАВКОЙ ПИСЬМЕННОГО СООБЩЕНИЯ - ИЗУЧИТЬ ВСЕ ПРИМЕЧАНИЯ, ИСТОРИЮ УСЛУГ, ПРАЙС-ЛИСТ

ВСЕ ВОПРОСЫ ЗАДАЮТСЯ С УКАЗАНИЕМ КОНКРЕТНЫХ № ЗАЯВОК, ШТРИХ КОДОВ ИЗДЕЛИЙ, МОДЕЛЕЙ АППАРАТОВ, МОДЕЛЕЙ КАРТРИДЖЕЙ.

ЗАПРЕЩЕНО: ПИСАТЬ И ЗВОНИТЬ «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

МОЖНО: ПОЗВОНИТЬ НА «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОН РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА

2. ОБРАЩЕНИЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ»:

НАДО: ПОСЛЕ 12-00 - ОТВЕТЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОГЛАСОВАНИЯ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)

МОЖНО: ДО 12-00 - СРОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАЯВКЕ В СТАТУСЕ «ПРИНЯТ», НАХОДЯЩЕЙСЯ В РАБОТЕ: ЛИБО ИЗМЕНЕНИЕ ПО ЗАМЕНЕ ЧИПОВ, ЛИБО ТРЕБУЕМОЕ СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)

ЗАПРЕЩЕНО: ПИСАТЬ СООБЩЕНИЯ ПО ЛЮБЫМ ВОПРОСАМ КРОМЕ 2 (ДВУХ) ВЫШЕПЕРИЧИСЛЕННЫХ, А ТАК ЖЕ ЗВОНИТЬ НА «ГОРОДСКОЙ» И «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОНЫ

3. «УПАКОВКА ЗАКАЗОВ»

ЗАПРЕЩЕНО: ПИСАТЬ СООБЩЕНИЯ И ЗВОНИТЬ НА «ГОРОДСКОЙ» И «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОНЫ

Вопросы

КЛИЕНТУ НУЖЕН КОРПУС НА ПРОДАЖУ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ «ЗАКУПОК», С УКАЗАНИЕМ ТРЕБУЕМЫХ МОДЕЛЕЙ И ИХ КОЛИЧЕСТВА - ПРИ НАЛИЧИИ СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ С УКАЗАНИЕМ, ЧТО ЭТО ПРОДАЖИ И СООБЩИТЬ В ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ О НЕОБХОДИМОСТИ ДОСТАВКИ ЗАКАЗА

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

МОЖНО: ПОСЛЕ 12-00 СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ «ДОСТАВЛЕНО», «ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА» С ПРИМЕЧАНИЕМ О ПРОДАЖЕ, МОДЕЛЯХ, КОЛ-ВЕ – ВСЕ ИМЕЮЩИЕСЯ НА ПРИЁМКЕ КОРПУСА БУДУТ ПРИНЯТЫ, ОСТАЛЬНЫЕ ОТБРАКОВАНЫ. НЕДОСТАЮЩИЕ КОРПУСА МОЖНО ЗАПРОСИТЬ У ОТДЕЛА «ЗАКУПОК».

«ЗАЯВКА НА УСЛУГУ» В СТАТУСЕ ПРИВЕЗЛИ, НО ЗАКАЗ НЕ ПРИНЯТ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: ПОСЛЕ 17-00 ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ ЗА РАЗЪЯСНЕНИЕМ: ГДЕ НАХОДИТСЯ ЗАКАЗ, Т.К. СТАТУС «ПРИВЕЗЛИ» ПРИСВАИВАЕТСЯ ЛОГИСТИКОЙ.

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

У МОЕГО КЛИЕНТА РЕКЛАМАЦИЯ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: СОЗДАТЬ «ЗАЯВКУ НА РЕКЛАМАЦИЮ» В СТАТУСЕ «ЗАБРАТЬ», В ПРИМЕЧАНИИ ДЛЯ ЛАБОРАТОРИИ УКАЗАТЬ ВСЮ ПОЛУЧЕННУЮ ОТ КЛИЕНТА ИНФОРМАЦИЮ

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

МОЖНО: ОБРАТИТЬСЯ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ КАКИХ-ЛИБО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПОЯСНЕНИЙ

КЛИЕНТ ХОЧЕТ ВОССТАНОВИТЬ КАРТРИДЖ, ОТБРАКОВАННЫЙ В «РЕКЛАМАЦИОННОЙ ЗАЯВКЕ» – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО:

1. СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ НА «ДОСТАВЛЕНО», В ПРИМЕЧАНИИ ДЛЯ ОТДЕЛА ЛОГИСТИКИ УКАЗАТЬ № ЗАЯВКИ, ИЗ КОТОРОЙ НЕОБХОДИМО ВЗЯТЬ КАРТРИДЖИ В РАБОТУ, ИХ КОЛ-ВО И МОДЕЛИ
2. СООБЩИТЬ В ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ О НЕОБХОДИМОСТИ ДОСТАВИТЬ НА ПРИЁМКУ КАРТРИДЖИ ПО ЗАЯВКЕ НА «ДОСТАВЛЕНО», Т.К. ОТБРАКОВАННЫЙ КАРТРИДЖ НАХОДИТСЯ НА СКЛАДЕ ОТДЕЛА ЛОГИСТИКИ

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

КАРТРИДЖ ОТБРАКОВАН ПО ПРИЧИНЕ: ЖДЁМ РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ НА «ДОСТАВЛЕНО», «ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА», В ПРИМЕЧАНИИ ДЛЯ ЛАБОРАТОРИИ УКАЗАТЬ № ЗАЯВКИ, А ТАК ЖЕ МОДЕЛИ И КОЛ-ВО КАРТРИДЖЕЙ КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ПРИНЯТЬ

ВНИМАНИЕ: ПОСЛЕ ПРИНЯТИЯ ЗАЯВКИ - ДАТА ПОСТАВКИ РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ БУДЕТ УКАЗАНА В ПРИМЕЧАНИИ К КАРТРИДЖУ

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

КЛИЕНТ ХОЧЕТ ВОССТАНОВИТЬ КАРТРИДЖИ, ОТСУТСТВУЮЩИЕ В ПРАЙС-ЛИСТЕ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ «ЗАКУПОК», С УКАЗАНИЕМ МОДЕЛИ АППАРАТА, КАРТРИДЖА

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

МОЖНО: ОБРАТИТЬСЯ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ РАЗЪЯСНЕНИЯМИ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА

КЛИЕНТ ХОЧЕТ ДАТЬ СКУПКУ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ «ЗАКУПОК» С УКАЗАНИЕМ МОДЕЛЕЙ И КОЛ-ВА

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

МОЖНО: ОБРАТИТЬСЯ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА

ХОЧУ НАПИСАТЬ ОТВЕТ ПО СОГЛАСОВАНИЮ, НО «ПРИЁМ ЗАКАЗОВ» НЕ В СЕТИ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: НАПИСАТЬ ОТВЕТ, ИСПОЛЬЗУЯ ФУНКЦИЮ «НЕПОДКЛЮЧЕННЫЕ»

ЗАПРЕЩЕНО: ЗВОНИТЬ НА «ГОРОДСКОЙ» И «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОНЫ И ПИСАТЬ ОТВЕТ ПО СОГЛАСОВАНИЮ: «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ» ИЛИ РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА.

МОЖНО: НАПИСАТЬ ОТВЕТ ПОСЛЕ ПОЯВЛЕНИЯ «ПРИЁМА ЗАКАЗОВ» В СЕТИ

У МЕНЯ ЕСТЬ ЖАЛОБЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РАБОТЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА – ЧТО ДЕЛАТЬ?

НАДО: ЗАВЕСТИ ТЕМУ НА ФОРУМЕ

ЗАПРЕЩЕНО: ОБРАЩАТЬСЯ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА, «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

МОЖНО: ОБРАТИТЬСЯ В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ К ГЕНЕРАЛЬНОМУ ДИРЕКТОРУ

ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПОДРОБНО ОПИСАНЫ в Разделе 5. Рекомендации от отдела производства картриджей

УСЛУГА ВОССТАНОВЛЕНИЕ

УСЛУГА ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ

УСЛУГА ЗАМЕНА КОРПУСА

УСЛУГА РЕКЛАМАЦИЯ

УСЛУГА БРАК

УСЛУГА ВОЗВРАТ

УСЛУГА ЗАМЕНА ЧИПА

УСЛУГА СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)

ШАБЛОН ПРИМЕЧАНИЙ ДЛЯ ЛАБОРАТОРИИ

Глава 3. Часто задаваемые вопросы к отделу ремонта техники

Что делать, если при создании заявки на ремонт техники нужного аппарата нет в номенклатуре?

Необходимо в поле «Описание проблема» сперва написать полное название аппарата, а затем уже описание проблемы с ним.

Куда писать разовые примечания по конкретной заявке на ремонт техники?

Необходимо посмотреть инструкцию «Примечания для ЗРТ».

Что делать, если заявка была переведена в статус «Забрать в СЦ»?

В этом случае аппарат клиента необходимо забрать в наш сервисный-центр. Нужно согласовать с клиентом забор аппарата и оформить ЗРТ со статусом «Забрать».

ЗРТ находится в статусе «Доехали». Когда будет счет на ремонт?

Срок обработки ЗРТ в VIS после выезда инженера к клиенту до 2-х дней. Это связано с тем, что акты выполненных работ поступают в отдел не в этот же день, а на следующий или даже через день, либо в акте указаны рекомендации по замене деталей и требуется время на уточнение стоимости и сроков поставки этих деталей перед тем как заполнить поле «Рекомендации клиенту» и перевести ЗРТ в статус «Выполнено».

Что входит в рамки ЗРТ на «Т/О в подарок»?

Одна заявка – один аппарат. По этой заявке закрывается только техническое обслуживание. Остальные работы должны быть оформлены в обычной заявке. Исключение: допускается оформлять заявкой на «Т/О в подарок» диагностику нескольких аппаратов эквивалентно стоимости Т/О одного из них.

Всегда ли надо делать Т/О и надо ли прибавлять его стоимость из прайс-листа при расчете стоимости ремонта?

Т/О делается всегда (кроме гарантийных случаев, когда срок гарантийного ремонта не истёк), поэтому при выборе работы из прайс-листа всегда необходимо также учитывать и стоимость Т/О.

Глава 4. Часто задаваемые вопросы к отделу закупок (ОЗ)

Заказ оригинала. Основные понятия:

Заявка на поставку клиенту (оригинал) = ЗПК

Обязательные поля:

- Номенклатурная позиция
- Кол-во
- Цена клиенту
- Отгрузка по выполнению:
 - «да» - товар попадает в экспедицию сразу после прихода на склад(формируется ПН «доставить товар», счет)
 - «нет» - после прихода товара на склад ЗПК переходит в статус «Зарезервировано с ожиданием», для отгрузки товара менеджеру необходимо создать Заявку на отгрузку оригинала)

Статусы ЗПК

Оформлено	Заявка создана менеджером, ОЗ не обработана	
Заказ на закупку	Товар заказан, ожидается поступление на склад	ожидаемая дата прихода указана в ЗПК
Зарезервировано с ожиданием	Товар поступил на склад, ожидает отгрузки клиенту	Недопустимо пребывание товара в резерве более 2-х недель
Счет выставлен	Товар отгружен со склада, сформированы документы на оплату	
Выполнено	Товар доставлен клиенту	
Оплачено	Товар оплачен	
«Не присвоен»	Как правило ЗПК, созданные клиентом из ЛК на сайте, такие заявки не принимаются ОЗ, пока не будут оформлены менеджером.	

Прайс лист товаров (ПЛ Товаров)

Рекомендованная цена: средняя цена, по которой рекомендуется продавать данный товар. Эта цена автоматически встает в поле Цена клиенту при оформлении ЗПК.

Минимальная цена: минимальная цена для клиента.

Цену клиенту в ЗПК менеджер может ставить на свое усмотрение, но она должна быть не ниже минимальной.

Запрос на подбор техники.

При необходимости подобрать аппарат клиенту нужно оформить Запрос на подбор техники и указать интересующие клиента параметры

Заказ оригинала. Основные вопросы:

- **В ПЛ Товаров нет цены на оригинал (аппарат)**
Написать запрос менеджеру ОЗ в сообщении в VIS
- **Необходимо выставить предоплатный счет на оригинал/ отправить ПЛ на оригинал клиенту**

Можно использовать рекомендованные цены из ПЛ Товаров. Цены действительны 3 дня

- **Срок поставки товара**

При переходе ЗПК в статус «Заказ поставщику» цена появляется в поле «Ожидаемая дата прихода»

Предварительно срок поставки можно уточнить у менеджера ОЗ, отправив запрос в VIS

- **Клиент отказался от оригинала**

-Если ЗПК еще в статусе «Оформлено» или «Заказ на закупку» немедленно сообщить об отказе менеджеру ОЗ.

-Во всех последующих статусах ЗПК при возврате товара ставятся ПО Главному бухгалтеру, начальнику ОЛ, начальнику ОЗ.

- **Клиент по каким-либо причинам не может оплатить товар за безналичный расчет или за проводной нал**

Обязательно предупредить об этом менеджера ОЗ при оформлении ЗПК.

Скупка. Цены на Услуги. Основные вопросы.

- **Нужны корпуса на продажу**
Написать запрос начальнику ОЗ с указанием моделей картриджей и количеств в сообщении в VIS.
Если корпусов нет в наличии, но клиент готов подождать –создать ПЗ нач. ОЗ, с указанием моделей картриджей, кол-вом, и названием клиента.

- **Клиент хочет восстанавливать картриджи, которых нет в прайсе.**

Создать ПЗ нач. ОЗ, с указанием моделей картриджей, печатающего устройства.

- **Клиент хочет отдать картриджи на скупку**

Если клиент будет работать с нами только по скупке- поставить ПЗ отделу маркетинга и нач. ОЗ на перевод клиента (смену ответственного менеджера) с указанием причины.

Если клиент работает по другим направлениям – создать ПЛ на скупку можно самостоятельно в VIS, но перед отправкой прайс-листа клиенту – его обязательно надо согласовать с нач. ОЗ.

Глава 5. Часто задаваемые вопросы к отделу логистики

Инструкция по взаимодействию с отделом логистики

1. Формирование пунктов назначения

№	Цель пункта назначения (ПН)	Источник	Создание пн	Особенности
1.	забрать картриджи /рекламацию	папка "заказы"- заявка на услугу	статус "забрать"/ "рекламация" ПН формируется в 16.30 накануне даты указанной в ЗУ на забрать в заявке от клиента * при создании ЗУ на завтра- дату не ставить- ПН формируется сразу	если заказ превышает 15шт, то указать объем в поле Примечание для водителей в Заявке от клиента или в поле Дополнительные указания в ПН, если клиент всегда дает много – указать в карточке клиента в примечание для отдела логистики
2.	отдать картриджи	папка "заказы» - заявка на услугу/заявка на отгрузку	переход Заявки на услугу/отгрузку в статус "счет выставлен". ПН формируется сразу до 17.00.	* если брак при переходе ЗУ в «счет выставлен» ПН не формируется
3.	доставить товар	папка "заказы"- заявка на поставку, заявка на отгрузку товара	переход Заявки на поставку/отгрузку товара в статус "счет выставлен", ПН формируется сразу	
4.	забрать скупку	папка "заказы"- заявка на скупку	переход Заявки в статус "оформлен", ПН формируется сразу	объем скупки, форма упаковки(пример: в отдельных коробках, в одной коробке. В пакетах и т.д.), указать в поле Примечание для водителей в Заявке от клиента или в поле Дополнительные указания в ПН
5.	забрать принтер	папка "заказы"- заявка на ремонт техники	переход Заявки в статус "забрать" ПН формируется сразу	формат принтера, кол-во шт., габаритный размер, указать в поле Примечание для водителей в Заявке от

				клиента
6.	отдать принтер	папка "заказы"- заявка на ремонт техники	переход Заявки в статус "выполнено"	
7.	отдать деньги	папка "экспедиция"-пункт назначения	Создание Пункта назначения вручную в папке "экспедиция"-пункт назначения (статус не присвоен)	*для Питера 1.создание начальнику отд. логистики Проект-задачи с указанием суммы в поле наименование 2.закрытие Проект-задачи начальником ОЛ. номер товарной накладной/номер счета(ов) и сумму указать в поле Примечание для водителей в Заявке от клиента или в поле Дополнительные указания в ПН
8.	отдать документы /договор	заявка на доставку документов/договора	статус "готово к отправке" ПН формируется сразу	если документы должны быть отвезены с заказом необходимо в поле Отвоз с заказом установить значение "да"(пн сформируется при заказе/отвозе в зависимости от времени создания заявки)
9.	забрать документы /договор	папка "экспедиция"-пункт назначения	создание Пункта назначения вручную в папке "экспедиция"-пункт назначения (статус не присвоен)	какие именно документы указать в поле Примечание для водителя или в поле дополнительные указания внимание клиент должен быть предупрежден о визите водителя заранее

10	забрать товар	папка "экспедиция"-пункт назначения	создание Пункта назначения вручную в папке "экспедиция"-пункт назначения (статус не присвоен)	<p>пн для возврата оригинала/услуги, указать в поле Примечание для водителя или в поле Дополнительные указания что именно забираем, при возврате оригинала после того как ПН перейдет в статус "выполнено", необходимо создать замечание нач. ОЛ через Замечание нач. подразделения о возврате оригинала с указанием причины при возврате услуги после того как ПН перейдет в статус "выполнено", необходимо создать Проект-задачу уполномоченному лицу для оформления возврата в VIS</p>
----	---------------	-------------------------------------	--	--

2. Статусы ПН

Не присвоен - картриджи, техника, товар находятся в зоне отгрузки, экспедиции к клиенту НЕТ

Оформлен – сформирован Маршрутный Лист на дату указанную в ПН (статус ЗУ «забрать» переходит в статус «выехали»)

Выполнен – ПН отвезен/забран в дату МЛ (статус ЗУ «забрать» переходит в статус «выехали»)

Не выполнен – ПН был оформлен в МЛ, после исключен из МЛ (статус ЗУ на забрать остается «выехали») или был ОТЛОЖЕН см. историю модификации

Самовывоз – в ЗУ доставка клиенту «нет», в ЗПК – отгрузка клиенту = нет, экспедиции к клиенту НЕТ, после отгрузки клиенту необходимо поставить ПЗ начальнику ОЛ что удалить ПН

Отложен – статус устанавливается менеджером ПН переходит в статус «не выполнен» в 16.00 накануне даты указанной в поле «отложен до»

3. Экспедиция

Формирование МЛ производится с 17.00 до 18.00, ПН оформляются с учетом приоритетов в зависимости от общего объема работы по логистике на текущую дату

!!!!!!!!! ВНИМАНИЕ!!!!!! :

Если в дату выезда к клиенту к 9.30 часам:

- нет заказа в зоне отгрузки, товар неправильно отгружен, техника не готова к выдаче
- нет документов на отгрузку услуги, товара, техники
- время работы клиента не указано в МЛ, до менеджера и клиента не дозвониться
- и т.п., то экспедиция на текущую дату отменяется до уточнения и наведения порядка

Приоритеты ПН:

Высокий: отдать/забрать товар, услуга, техника

Средний: отдать/забрать документы

* «срочные» документы писать в сообщении начальнику ОЛ

Низкий: отдать/забрать деньги, скупка, подарки

Срочная заявка

Позволяет добавить ПН в МЛ с 17.00 до 10.00, после 10.00 на усмотрение начальника ОЛ

Пригород

Пригородом считается территория за КАД

Экспедиция в пригород осуществляется по мере поступления заказов, при этом может быть перенесена на следующий день

Минимальный заказ по услуге до 30 км от кад составляет 5 картриджей, свыше 30 км объем согласовывается с начальником ОЛ

4. Вопросы - ответы

1) При отвозе клиент дал заказ/рекламацию:

- менеджеру создать ЗУ на доставлено/доставлена рекламация

2) Клиент изменил адрес отгрузки:

-менеджеру внести изменения в карточку клиента, поставить в известность начальника ОЛ

3) ПН «не присвоен» – ехать не надо:

- отложить ПН на нужную дату, ПН сформируется накануне

4) ПН «оформлен» - ехать не надо:

- менеджеру поставить в известность начальника ОЛ (через сообщение, звонком), после перехода в статус «не выполнен» отложить на нужную дату

5) Для проезда к клиенту необходим пропуск:

- менеджеру уточнить у начальника ОЛ фамилию водителя, марку и номер а/м и заказать пропуск

6) ЗУ в статусе «привезли», картриджи в лабораторию не поступали или ПН выполнен, клиент заказ не получал:

- менеджеру связаться с начальником ОЛ для получения разъяснений

7) У клиента нужно срочно забрать (еще вчера) и срочно отвезти(уже сегодня):

- менеджеру сделать продажу клиенту

8) Начальник ОЛ не отвечает на сообщение:

- менеджер должен позвонить на городской (мобильный) телефон

9) Водителю необходимо передать СРОЧНО информацию по клиенту, начальник ОЛ не доступен:

- менеджер должен позвонить с личного мобильного телефона водителю и передать информацию (именно с мобильного, чтобы водитель понимал, кому перезвонить)

10) Необходимо внести дополнительные разовые данные по клиенту (работы, обеда и т.д.)

- менеджеру необходимо указать их в поле доп. указания и поставить начальника ОЛ в известность.

5. ЗАПРЕЩЕНО МЕНЕДЖЕРУ

- звонить водителю за исключением вышеуказанного случая, все информация передается через начальника ОЛ
- звонить начальнику ОЛ с 17.00 до 10.00 за исключением случаев описанных выше
- создавать ПН из ПН если не описано выше.

6. МОБИЛЬНАЯ ЛОГИСТИКА

В данный момент реализован процесс мобильной логистики, возможности:

- водитель самостоятельно (при технической возможности) создает ЗУ если клиент при отвозе заказа дал заказ/рекламацию (ЗУ автоматически формируется с сообщением об этом менеджеру и добавляется в цель ПН, забрать/забрать рекламацию , при выполнении ПН статус этих ЗУ переходит в «привезли, привезли рекламацию»)
- в текущем времени водитель по мере выполнения МЛ закрывает ПН, те ПН которые водитель уже выполнил в поле «отметка о выполнении» стоит статус «ДА», те ПН которые отменились (по любой причине) – отметка «НЕТ» и в поле «причина невыполнения ПН» указана причина, пн сразу переходит в статус «не выполнен»
- возможность в реальном времени вносить изменения или дополнения по клиенту (контактное лицо, телефон и т.п.) в заявке от клиента, у водителя эти изменения сразу отобразятся в мобильной логистики для реализации поставленных задач.

Глава 6. Часто задаваемые вопросы к отделу договоров

Договорами во всех филиалах России ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ» занимается Гавричева Алина (a.gavricheva@veneta.ru)

Виды договоров:

- 1) Восстановление (со спецификацией и без);
- 2) Восст.+ремонт (со спецификацией и без);
- 3) Комплект услуг (восстановление, поставка, ремонт);
- 4) Поставка (расходных материалов. Также при желании клиента можно составить на поставку печатающей техники);
- 5) ТО абонементное (спецификация обязательна);
- 6) ТО по мере необходимости (разовое ТО);
- 7) Скупка;
- 8) Покопийное обслуживание

Информация, которую должны предоставлять менеджеры для оформления договора:

- 1) Предмет договора (на какую услугу);
- 2) Дата договора;
- 3) Наличие спецификации и скидок по ней (Скидка расписать подробно);
- 4) Реквизиты. Проверяйте, пожалуйста, чтобы они были полные. Обязательно должны быть указаны ФИО лица, уполномоченного подписывать договор, и на основании чего он это делает;
- 5) Срочность договора (дата отвоза).
- 6) Создаём заявку, нажимаем на «заявка на доставку документов» => «создать» => «вариант доставки **«ДОГОВОР ОТДЕЛОМ ЛОГИСТИКИ» (ВНИМАТЕЛЬНО!)**. В перечне документов пишете кратко: договор, информация на почте.

ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [226974 / 18.02.2014 10:44:15 / Электроавтоматика]

Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

формализация документа "Заявка на доставку документов" ID=174038

226974 / 18.02.2014 10:44:15 / Электроавтоматика (Санкт-Петербургское ОКБ Электроавтоматика) Алевтина Анастасия Викторовна / Договор на восп. Статус: [не присвоен]

Вариант доставки	договор отделом логистики
Отвоз документов с заказом	
Срочно доставить	
Перечень документов	Договор на восп., информация на почте
Тип счета	
Направление счета	
Примечание Бухгалтера	
От заявки клиента	226974 / 18.02.2014 10:44:15 /
От счета	
Экспедияция	
Номер заявки	226974
Дата заявки	18.02.2014 10:44:15
Клиент	Электроавтоматика
Менеджер	Алевтина Анастасия Викторовна
Контактное лицо. Фамилия	
Контактное лицо. Имя	
Контактное лицо. Отчество	
Контактное лицо. Факс	
Контактное лицо. Эл.почта	
Адрес из заявки	ул. Маршала Говорова д. 40
Юр. лицо	Санкт-Петербургское ОКБ Электроавтоматика

Информацию присылать на почту a.gavricheva@veneta.ru

После того, как информация получена, я создаю в программе карточку договора и присылаю № договора ответственному менеджеру напрямую. Он делает спецификацию.

- **Если стандартные цены,** то просто выбираете позиции и ставите статус «к утверждению». После этого пишете мне, что она готова.
- **Если спец. цена,** то сначала выбираете позиции, ставите статус «к утверждению», ТОЛЬКО ПОСЛЕ ЭТОГО ВРУЧНУЮ исправляете цены на нужные и обязательно СОХРАНЯЕТЕ. И опять же пишете мне, что спецификация готова.
- **Если скидка в %,** то выбираете позиции, ставите нужную скидку в %, ставите статус «к утверждению» и ПОСЛЕ этого, убираете копейки в ценах, далее сохраняете и пишете мне.

Наиболее частые вопросы, возникающие у менеджеров:

1) Где можно посмотреть тексты договоров?

Договоры находятся на рабочем столе VIS в папке «09_Договоры». Оттуда их можно выгрузить и отправить клиенту для ознакомления (!!!).

2) Можно ли оформить договор задним числом?

Можно, но не раньше октября 2011 года.

3) Клиент хочет большую отсрочку по оплате/скидку.

Согласовать с Логиновым И. А. или Матюниной Е. В.

4) Клиент прислал свой текст договора. Что делать?

Отправить текст договора на эл. почту a.gavricheva@veneta.ru для согласования. Обычно в течение дня даётся ответ, сможем ли мы подписать договор или нет.

5) Сам договор клиенту не нужен, нужна только скидка.

Согласовать с Логиновым И.А. или с Матюниной Е.В. После этого ставится ПЗ мне (Гавричевой Алине) из клиента. В этой ПЗ пишете: « Нужен договор только для скидки. Скидка такая-то....». Делаем договор только в программе. Менеджер делает спецификацию из него, и клиент получает скидку.

6) Можно ли, чтобы клиент первым подписал и прислал нам договор?

Можно, но нежелательно, так как договоры мы оформляем в корпоративном стиле. К нему прикладываем сопроводительное письмо и буклет.

7) У клиента поменялся парк техники, и он хочет отразить это в договоре.

В таком случае заключаем дополнительное соглашение. Менеджер переводит спецификацию в статус «устаревшая» и создаёт новую.

Глава 7. Часто задаваемые вопросы к отделу маркетинга

Вопросы, связанные с работой в ИС VIS:

- 1. Как поставить ПЗ?**
- 2. Как создать Инцидент?**
- 3. Как зарегистрировать клиента в ЛК?**
- 4. Как перевести клиентов по категориям?**
- 5. Как продлить клиентов в базе?**

На эту группу вопросов дают ответ при первичном обучении, также можно найти ответ в Инструкциях по системе ВИС или у своего непосредственного руководителя.

6. Куда делись мои клиенты из базы?

На этот вопрос отдел маркетинга не отвечает.

7. У кого сегодня День рождения, свадьба и т.д.?

Вся информация о подобных событиях публикуется на Форуме в VIS.

Вопросы, связанные с работой отдела маркетинга и PR:

8. Есть ли информация по такому-то конкуренту?

Вся информация по конкурентам собрана в ИС VIS в папке «Юр. и физ. лица» в документе «Конкурент». Также можно через Поиск найти информацию о конкурентах в Форуме VIS. Также можно запросить отдел маркетинга сделать подборку по нужному конкуренту.

9. Где взять статистику о компании?

Статистика о деятельности компании ежегодно размещается на официальном сайте www.veneta.ru в разделе Полезная информация.

10. Где лежат бланки?

На Рабочем столе VIS в папке 21_Бланки документов ВС.

11. Где можно получить презентационные материалы о компании (буклеты, листовки, и т.д.)?

Необходимо обратиться в отдел маркетинга. Рекламные материалы будут выписаны со склада и выданы под конкретный запрос.

12. Какие статьи о деятельности компании выходили в СМИ? Где их можно найти?

Такая информация опубликована на официальном сайте компании www.veneta.ru в разделе О компании > Пресс-центр.

13. Как мы можем сделать наш офис корпоративным (всё, что касается внешнего вида помещений компании – цвет стен, мебели, вывески, информационные доски, спецодежда, автомобили и т.д.)?

В бренд-буке ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ» описаны все возможные виды использования корпоративных элементов и цветов, используемых для создания корпоративной идентичности, в том числе и оформление офисов. Обязательными являются требования к оформлению офисов, закрепленные там. Бренд-бук ВЕНЕТА СИСТЕМ размещен в электронном виде на Рабочем столе VIS в папке 22_Бренд-бук.

14. Какая рекламная акция сейчас действует для клиентов?

Новости о рекламных акциях в обязательном порядке публикуются на Форуме. Также вся информация об действующих и прошедших акциях размещена на рабочем столе VIS в папке 06_Акции.

15. Как я могу исправить текст коммерческого предложения компании?

Тексты коммерческих предложений не исправляются, они являются унифицированными для всех клиентов. Если есть необходимость сделать клиенту конкретное предложение, необходимо под него составить спецификацию или обсудить со своим руководителем другие возможности предоставления информации.

16. Когда та или иная новость/статья появится на сайте компании и в соц. сетях?

В зависимости от актуальности новости появляются в течение 4 часов – 1 суток.

17. Придумать новую акцию для клиентов на время перезаключения договоров.

По такому поводу просим обращаться в отдел маркетинга. Будем всегда рады деловым и интересным предложениям со стороны сотрудников компании.

18. Какие подарки мы дарим клиентам по случаю праздников (Новый год, День рождения компании и т.д.)?

Ежегодно отдел маркетинга готовит новогодние подарки для клиентов разных категорий. В комплект подарка обычно входят корпоративный календарь, открытка и пакет. Ассортимент и стоимость подарков согласуются Генеральным директором ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ». Алгоритм отправки подарков клиентам описывается перед началом новогодней кампании и публикуется на Форуме в VIS.

На день рождения клиенту менеджер может вручить подарок на свое усмотрение из собственных средств. Отдел маркетинга может подготовить унифицированную корпоративную открытку в электронном виде.

19. Я хочу поздравить клиента с праздником / Днем рождения. Где взять поздравительную открытку?

Электронные открытки для отправки по E-mail хранятся обновляются к каждому празднику и хранятся в папке 14_ Клиентам>Открытки

20. Как заказать визитки?

Для заказа визиток необходимо сообщить о своей потребности непосредственному руководителю. Руководитель делает заявку в установленной форме в отдел маркетинга в электронном виде по адресу badulina@veneta.ru. Форма для отправки заявки на Рабочем столе VIS в папке «24_Визитки».

Также периодически отдел маркетинга оставляет на Форуме запрос для всех сотрудников, о необходимости заказа визиток. Чем больше тираж визиток, тем дешевле их себестоимость!

21. Где взять сертификаты и благодарственные письма компании?

Эта информация хранится на Рабочем столе VIS в папке 03_Сертификаты_Дипломы и в папке 02_Благодарственные письма. Также наиболее полезные отзывы находятся на страницах буклета О компании.

22. Вы можете сделать авто-рассылку клиентам по e-мейл на тему ?

Да, отдел маркетинга располагает такой возможностью. Предварительно тему и содержание рассылки необходимо обсудить с непосредственным руководителем соответствующего отдела.

23. Можете помочь сделать презентацию?

Лучшая презентация о нашей компании находится в Корпоративном буклете. Помимо напечатанной версии существует также и версия буклета в формате *.pdf. Ее можно отправить по e-mail. Версия буклета в pdf хранится на Рабочем столе VIS в папке 08_О Компании

Глава 8. Часто задаваемые вопросы к тендерному отделу

1) Для поиска текущих (опубликованных) закупок, по определённому клиенту необходимо:

- a. Поставить проект задачу из карточки клиента, с указанием: Поиск текущих закупок;
или
- b. Если клиент новый, отсутствует карточка клиента в VIS, поставить обычную проект-задачу, с точным названием юридического лица и адресом местонахождения, и по возможности с указанием его реквизитов (ИНН, КПП), с описанием: Поиск текущих закупок.

Важно: под поиск попадают все публикации закупок по виду деятельности организации за две предшествующие недели от даты постановки задачи.

Срок исполнения 1 день.

2) Для поиска Истории прошедших (ранее проведённых) закупок, по определённому клиенту необходимо:

- a. Поставить проект задачу из карточки клиента, с указанием: Поиск истории прошедших закупок за (указывается период).
или
- b. Если клиент новый, отсутствует карточка клиента в VIS, поставить обычную проект-задачу, с указанием: Поиск истории прошедших закупок за (указать период), с точным названием юридического лица и адресом местонахождения, и по возможности с указанием его реквизитов: (ИНН, КПП).

Важно: Необходимо указать период поиска истории, он может колебаться от полугода до 3-х лет.

Срок исполнения от 1-го до 3-х дней.

3) Для составления Технического задания под нас необходимо:

- a. Поставить проект-задачу из карточки клиента с указанием: составление Технического задания под нас.
 - i. В описании задачи указать на что:
 - Услуги по восстановлению картриджей (с разделением по видам на V и W);
 - Услуги по восстановлению картриджей (без разделения на виды (средняя цена));
 - Поставка товара (Картриджи ВС и Оригинал; Картриджи ВС; Только Оригинал);
 - Услуги по обслуживанию и ремонту оргтехники;
 - На все виды Услуг (Ремонт и обслуживание оргтехники, Услуги по восстановлению картриджей);
 - ii. Модельный ряд и ориентировочный объём работ;
 - iii. Оговоренная цена (за единицу, общий объём) с заказчиком;
 - iv. Нюансы взаимодействия, возможные пожелания от клиента;

Важно: Совместить поставку товара и Услуги в одном Техническом задании (договоре) возможно только при соответствующем решении Заказчика и совмещении статей расходования средств (возможно только для коммерческих тендеров).

Срок исполнения от 2-х до 5-ти дней.

4) Для участия в опубликованной (текущей) закупке Заказчика необходимо:

- а. Поставить проект задачу из карточки клиента, с указанием:
 - Ссылки на проводимые закупки (на сайте клиента, или на сайте торговой площадки);
 - с комментарием к закупке:

Первый раз, ранее не работали;
Наше Т/З;
Договорённости нет;
Есть договорённость (указать какая).

Важно: Сперва ознакомится со сроками подачи заявок и с видом проводимой закупки.

Основные Виды закупок/: минимальный срок для возможного участия

Конкурс/ Если до окончания подачи заявок осталось НЕ менее 4-х рабочих дней

Аукцион/ Если до окончания подачи заявок осталось Не менее 3-х рабочих дней

Запрос Котировок/ Если до окончания подачи заявок осталось Не менее 2-х рабочих дней

Запрос предложений/ Если до окончания подачи заявок осталось Не менее 3-х рабочих дней

Срок ознакомления тендерного отдела: 1 день;

Срок исполнения: согласно условиям процедуры.

5) Если менеджер от Клиента (Заказчика) получает приглашение или ссылку на:

- Участие в конкурсе;
- Участие в запросе цен;
- Участие в запросе предложений;
- Участие в проводимом аукционе;
- Участие в котировке;
- Участие в тендере;

Важно: внимательно прочитать приглашение, ознакомится с Техническим заданием, на что оно.

В случае заинтересованности в данной процедуре, необходимо:

- а) Поставить проект задачу из карточки клиента, с описанием задачи: Оценка целесообразности участия.

или

- б) Если клиент новый, отсутствует карточка клиента в VIS, поставить обычную проект задачу с описанием: оценка целесообразности участия.

К поставленной проект-задачи прикрепить приглашение/ ссылку на приглашение.

Срок исполнения: 2 дня;

6) Если менеджер получает проект-задачу от тендерного отдела с названием «Текущая закупка»:

- а) Проект задача ставиться из карточки клиента, который закреплён за менеджером;

- 4) Заказы размещаются только у поставщиков, зарегистрированных в нашей системе, нами аккредитованные;

г) Как часто проводите отборочные процедуры?

Варианты:

- 1) Один раз в год,
- 2) Раз в квартал
- 3) Раз в полгода
- 4) Периодически

в) Как стать вашим поставщиком, что для этого нужно?

Примерные варианты ответов:

- 1) Ничего, следите за сайтом (организации, общероссийским официальном сайте, сайтом ЭТП) (в данном случае требуется узнать название сайта, адрес в сети интернет);
- 2) Необходимо отправить нам анкету Вашей компании, что бы мы внести вас в список наших поставщиков; (обмениваемся контактами, для пересылки информации, берём форму Анкеты).
- 3) Оставьте ваши данные, мы с вами свяжемся (обмениваемся контактами, далее всё согласно инструкции «звонок потенциальному клиенту»).

Глава 9. Часто задаваемые вопросы к отделу персонала

Отдел персонала курирует несколько процессов. Основными являются: подбор персонала; кадровые вопросы (прием, перевод, увольнение); отпуска и больничные; мотивация; обучение; разрешение конфликтных ситуаций.

Подбор персонала.

Подбор персонала инициирует руководитель подразделения. Информация обо всех открытых вакансиях находится в ведении отдела персонала. В компании действует акция «Приведи друга» и любой сотрудник может обратиться в отдел персонала и рекомендовать друга на ту или иную открытую позицию.

Также сотрудник может рекомендовать себя на открытую вакансию.

Кадровые вопросы.

Прием.

Для официального приема на работу в отдел персонала следует предоставить следующие документы:

- паспорт;
- СНИЛС;
- ИНН;
- трудовая книжка
- документ об образовании;
- военный билет или приписное удостоверение.

Дополнительно могут понадобиться следующие документы: справка 2НДФЛ, справка о доходах для начисления пособий (например, для расчета больничного), свидетельство о браке, свидетельства о рождении детей.

Оформляются следующие документы: приказ о приеме на работу, трудовой договор, личная карточка, делается запись в трудовой книжке.

В первый рабочий день сотрудник знакомится под роспись со следующими документами: Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о персональных данных, Положение о коммерческой тайне, Должностная инструкция, Вводный инструктаж.

Перевод (кадровое перемещение).

Кадровое перемещение осуществляется, когда:

- менеджер проходит аттестацию и получает другую квалификацию;
- переходит из одного отдела в другой.

Готовятся документы – приказ о переводе, дополнительное соглашение о переводе.

Увольнение

Основанием для увольнения является личное заявление сотрудника на имя Генерального директора компании. Заявление должно быть написано от руки.

Срок предупреждения об увольнении. Если сотрудник на испытательном сроке – 3 дня, если испытательный срок пройдет – 2 недели. Дата отсчета срока предупреждения об увольнении начинается со следующего дня после предоставления заявления.

На заявлении обязательно должна быть подпись непосредственного руководителя.

По соглашению между работником и работодателем трудовой договор может быть расторгнут до истечения срока предупреждения об увольнении.

В день увольнения сотрудник подписывает приказ об увольнении, расписывается в личной карточке и журнале учета трудовых книжек.

Отпуск.

Виды отпусков:

- ежегодный оплачиваемый;
- отпуск без сохранения заработной платы;
- отпуск по беременности и родам;
- отпуск по уходу за ребенком.

Право на *ежегодный оплачиваемый отпуск* появляется у работника через полгода после начала работы. В год предоставляется 28 календарных дней отпуска. Основание для предоставления отпуска график отпусков и заявление работника с подписью руководителя. Заявление должно быть предоставлено в отдел персонала за 2 недели до начала отпуска.

Отпуск без сохранения заработной платы может быть предоставлен в любое время по соглашению между работником и работодателем. Длительность отпуска определяется по соглашению между работником и работодателем. Заявление на отпуск без сохранения заработной платы с подписью руководителя предоставляется в отдел персонала до начала отпуска.

Отпуск по беременности и родам оформляется на основании листа нетрудоспособности.

Отпуск по уходу за ребенком предоставляется на основании личного заявления сотрудника с предоставлением копии свидетельства о рождении ребенка.

Примечание – для расчета пособия по уходу за ребенком бухгалтерия может запросить дополнительные документы.

Больничный.

Об открытии больничного листа сотрудник информирует непосредственного руководителя в тот же день и, если возможно, сообщает приблизительную дату закрытия. Если руководителя нет на месте (отпуск, больничный, командировка), то об открытии больничного отдел персонала информируется сразу. Больничный лист предоставляется в отдел персонала в первый рабочий день после закрытия.

Для удаленных подразделений (Бенуа, Московский) – в отдел персонала предоставляется скан больничного листа, оригинал отправляется в ЦО с водителем.

Обучение.

В компании действует Обучающий центр, включающий как внутренние, так и внешние тренинги. О начале обучения отдел персонала информирует участников за 2-3 недели о внешнем тренинге, и за 1-5 дней о внутреннем.

Если требуется обучение, не включенное в тренинг-план, запрос на обучение направляется в отдел персонала руководителем.

Мотивация.

В компании действует как материальная, так и не материальная мотивация персонала. Руководители подразделений владеют данной информацией. Если остаются вопросы по мотивации, пожалуйста, направляйте их руководителю отдела персонала. Также можно направить свои идеи по мотивации.

Конфликтные ситуации, личные ситуации, требующие консультации отдела персонала.

При появлении конфликтной ситуации (с руководителем, коллегой из своего или другого отдела, болезнь во время отпуска, изменение режима работы и т.д.), которую не удалось уладить внутри коллектива, привлекается отдела персонала.

Раздел 6. Кому какие вопросы задавать и ставить проект-задачи

