

1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром

Инструкция по эксплуатации

Москва
Фирма "1С"
2026

ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ (495) 231-22-45

Сервисное обслуживание программных продуктов, содержащих конфигурацию "Управление сервисным центром" (далее 1С:Управление сервисным центром) и поддержка пользователей в части работы с платформой "1С:Предприятие" осуществляется по договору Информационно-технологического сопровождения "1С:Предприятие" (далее 1С:ИТС/КП) с дополнительными тарифными планами 1С:Комплекта поддержки – "1С:КП Отраслевой ПРОФ, 2-я Категория", или "1С:КП Отраслевой Базовый, 2-я Категория".

Основное отличие уровней поддержки "1С:КП Отраслевой" заключается в том, что уровень "ПРОФ" дает возможность обратиться на линию консультации разработчика по вопросам ведения учета неограниченное количество раз, а по уровню "Базовый" – только одна консультация в месяц. Подробнее о составе и условиях "1С:КП Отраслевой" см. на <https://portal.1c.ru/branch>.

1С:ИТС/КП – официальная поддержка, которую фирма "1С" совместно со своими партнерами оказывает пользователям на регулярной основе. Поддержка включает в себя Сервисы "1С" и услуги официальных партнеров фирмы "1С". Подробная информация об 1С:ИТС/КП см. на <https://its.1c.ru>, о Сервисах "1С" см. на <https://portal.1c.ru/>.

В комплект основной поставки "1С:Управление сервисным центром" включаются купоны на льготное сопровождение по договору 1С:ИТС/КП и по 1С:КП Отраслевому. Стоимость льготного периода сопровождения включена в стоимость поставки. То есть, после регистрации комплекта и оформления льготного периода сопровождения 1С:ИТС/КП и активации льготного периода 1С:КП Отраслевой, пользователь имеет право пользоваться официальной поддержкой без дополнительной оплаты на срок льготного периода.

Номер телефона линии консультаций фирмы "1С" (495) 956–11–81, адрес электронной почты v8@1c.ru.

В части, относящейся к работе непосредственно с "1С:Управление сервисным центром" техническую поддержку оказывает партнер-разработчик компания "1С-Рарус" с 9:00 до 18:00 по московскому времени, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по расписанию московских предприятий):

- название сервиса в системе 1С-Контакт: ЛК 1С:Отраслевые решения на 1С:Розница
- телефон линии консультаций: (495) 231-22-45
- адрес электронной почты: rs@rarus.ru

Пользователи, активировавшие 1С:КП Отраслевой, обслуживаются партнером-разработчиком в соответствии с регламентами, базирующимися на принципах системы менеджмента качества. Контроль за качеством обслуживания осуществляется фирмой "1С", при необходимости можно обратиться к ответственному менеджеру фирмы "1С" по адресу электронной почты: itsotr@1c.ru.

Пользователи получают обновления по платформе "1С:Предприятие", типовым конфигурациям и "1С:Управление сервисным центром", через партнеров-франчайзи, разработчика и на сайте "1С" в разделе интернет-поддержки пользователей: <https://releases.1c.ru/>.

По окончании льготного периода сопровождение по платформе "1С:Предприятие", типовым конфигурациям и "1С:Управление сервисным центром" осуществляется на платной основе, для его получения необходимо оформить договор 1С:ИТС/КП и 1С:КП Отраслевой 2-й Категории (уровня "ПРОФ" или "Базовый") на платной основе. Для оформления договора 1С:ИТС/КП и 1С:КП Отраслевого обращайтесь к обслуживающему вас партнеру фирмы "1С", или к рекомендованным фирмой «1С» Центрам Сопровождения и Сервис-партнерам в Вашем регионе, со списком можно ознакомиться на странице <https://its.1c.ru/zakaz>.

МЫ ВСЕГДА РАДЫ ВАМ ПОМОЧЬ!

Данная книга является описанием программного продукта "1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром", который представляет собой совокупность типовой конфигурации "Управление нашей фирмой" на платформе "1С:Предприятие 8" и конфигурации (прикладного решения) "Управление сервисным центром".

Издание не является полной документацией по программному продукту. Для использования продукта необходимо наличие других книг, включаемых в комплект поставки.

В комплект основной поставки программного продукта входят следующие книги:

По технологической платформе "1С:Предприятие 8":

- "1С:Предприятие 8.3. Руководство пользователя". Книга содержит описание общих приемов работы с программными продуктами системы "1С:Предприятие 8".
- "1С:Предприятие 8.3. Руководство администратора". В книгу входят сведения об установке платформы и административной настройке системы.
- "1С:Предприятие 8.3. Руководство разработчика" (в двух частях). Книга содержит сведения о разработке прикладных решений в системе "1С:Предприятие 8.3", в том числе описание синтаксиса встроенного языка и языка запросов. Книга необходима для изменения конфигурации под особенности учета конкретной организации.

По конфигурации "Управление нашей фирмой"

- "1С:Предприятие 8. Конфигурация "Управление нашей фирмой". Редакция 3.0. Описание". В книге рассмотрены возможности и порядок использования указанной конфигурации.

Документация по платформе "1С:Предприятие 8", конфигурациям "Управление нашей фирмой" и "Управление сервисным центром" в электронном виде доступна пользователям при соблюдении условий сопровождения на сайте Информационно-технологического сопровождения its.1c.ru в соответствующих разделах:

- [Инструкции по разработке на 1С – Платформа 1С:Предприятие. Документация;](#)
- [Инструкции по учету в программах 1С – Документация для пользователей 1С.](#)

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	9
Глава 1	13
Настройка работы пользователя в конфигурации	13
1.1. Раздел настроек "Общее"	14
1.2. Раздел настроек "Ремонт и обслуживание".....	14
Глава 2	15
Номенклатура	15
2.1. Категории номенклатуры.....	15
2.2. Номенклатура	16
2.3. Настройка учета по сериям.....	16
2.4. Учет инвентарных товаров	16
2.5. Хранение истории серийного номера и информации о гарантии на серийный номер	17
2.5.1. Учет гарантий серийных номеров	18
2.5.2. Снятие серийных номеров с гарантии.....	18
2.5.3. Анализ информации о серийных номерах и сроках гарантии .	18
Глава 3	19
Продажи	19
3.1. Особенности при создании заказов покупателей	19
3.2. Счета на оплату	20
Глава 4	23
Закупки	23
4.1. Особенности при создании заказов поставщикам	23

4.2.	Поступление товаров.....	24
4.2.1.	Распределение поступившего товара по характеристикам.....	24
Глава 5	25
Ремонт и обслуживание	25
5.1.	Контрагенты.....	26
5.1.1.	Договор с покупателем	26
5.1.2.	Учет точек обслуживания и техники контрагентов	26
5.1.3.	Соглашение с клиентом	27
5.2.	Ремонт товаров в сервисном центре	27
5.2.1.	Прием в ремонт	27
5.2.2.	Этапы ремонта.....	28
5.2.3.	Передача в сторонний сервисный центр	29
5.2.4.	Возврат из стороннего сервисного центра	30
5.2.5.	Перемещение в ремонт	31
5.2.6.	Выдача в подмену	33
5.2.7.	Возврат из подмены	34
5.2.8.	Возврат из ремонта	35
5.3.	Выезд мастера	35
5.4.	Заказ-наряд.....	36
5.5.	Формирование заявок на доставку	37
5.6.	Распределение плановых выездов.....	38
5.7.	Учет деятельности центров технического обслуживания контрольно-кассовой техники.....	39
5.7.1.	Использование номенклатуры для учета ККТ.....	39
5.7.2.	Заключение договора и формирование соглашения на плановое обслуживание.....	40
5.7.3.	Регистрация ККТ.....	40
5.7.4.	Регистрация ККТ в ОФД	40
5.7.5.	Перерегистрация ККТ.....	40
5.7.6.	Снятие с учета ККТ.....	41

5.7.7.	АРМ "Техническое обслуживание ККТ"	42
5.7.8.	Контроль данных по отчетам.....	46
5.8.	Упрощенное оформление документов оплаты	49
5.9.	Механизм заказа деталей	49
5.10.	Выдача запасов под отчет сотрудникам.....	50
5.11.	Распределение загрузки мастеров.....	50
5.12.	АРМ "Ремонт и обслуживание"	51
5.13.	Отчеты раздела "Ремонт и обслуживание"	51
5.13.1.	Анализ потребности по ремонту	51
5.13.2.	Анализ товаров в ремонте	52
5.13.3.	Анализ товаров в сторонних сервисных центрах.....	53
5.13.4.	Анализ товаров в подмене.....	53
5.13.5.	Анализ эффективности ремонтных работ.....	54
5.13.6.	Анализ просроченных заданий	55
5.13.7.	Использованные материалы и запчасти	56
5.13.8.	Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе	57
5.13.9.	Ведомость по материалам, выданным сотрудникам.....	58
Глава 6.....	61	
Взаимодействие с клиентами.....	61	
6.1.	Оповещение пользователей по событиям в системе	62
6.1.1.	События SMS и E-mail оповещений.....	62
6.1.2.	Шаблоны сообщений.....	63
6.2.	Обращения по исполнителям	64
6.3.	Этапы обработки обращений.....	65
6.4.	Схемы обработки обращений.....	66
6.5.	Время обслуживания.....	68
6.6.	Метрики.....	68
6.7.	Взаимодействие с клиентами	71
6.8.	Анализ качества обслуживания по соглашениям	71

Глава 7	73
Взаимодействие с производителями	73
7.1. Производители	73
7.2. Модели.....	74
7.3. Виды изделий.....	75
7.4. Торговые марки	75
7.5. Системы кодирования ремонтов	76
7.5.1. Пример работы с системами кодирования:.....	76

ВВЕДЕНИЕ

Данная книга является руководством по работе с программным продуктом "1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром", который представляет собой совокупность технологической платформы "1С:Предприятие 8" и конфигурации (прикладного решения) "Управление сервисным центром".

Конфигурация "Управление сервисным центром" разработана на основе типовой конфигурации "Управление нашей фирмой". Программный продукт "1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром" поставляется пользователям с уже внесенными изменениями после выхода нового релиза типовой конфигурации "Управление нашей фирмой".

Конфигурация "Управление сервисным центром" является комплексным решением, охватывающим основные задачи управления и учета сервисного центра, и позволяет организовать единую информационную систему для управления различными аспектами его деятельности, в том числе:

- подменным фондом;
- взаиморасчетами и поставками;
- планированием, подготовкой и учетом ремонтной деятельности.

Ожидается, что наибольший эффект внедрение конфигурации "Управление сервисным центром" может дать на предприятиях, занимающихся следующими направлениями деятельности:

- техническое обслуживание оборудования,
- оказание услуг гарантийного и негарантийного ремонта,
- обслуживание различной бытовой и компьютерной техники,

-
- торговля.

Для данных предприятий характерны следующие особенности:

- в силу необходимости обработки больших объемов данных значительно усложняются задачи по планированию, подготовке и учету ремонтной деятельности;
- достаточно большой объем уникальных требований.

В конфигурации "Управление сервисным центром" автоматизированы процессы планирования, управления и учета деятельности по техническому обслуживанию и ремонтам оборудования.

В программе автоматизированы следующие операции, связанные с ремонтом и обслуживанием:

- инвентарный (поштучный) учет товаров;
- возможность автоматической печати гарантийных талонов при продаже для товаров, подлежащих гарантийному обслуживанию;
- оформление документов приема, перемещения и возврата товаров из ремонта;
- оформление документов передачи и возврата товаров, отданных в сторонний сервисный центр для ремонта;
- оформление документов вызова мастера;
- оформление документов выдачи и возврата товаров, переданных в подмену (выдача собственных товаров во временное использование на время ремонта).
- учет точек обслуживания и техники контрагентов;
- оформление соглашений с клиентами на ремонт и обслуживание.

В конфигурации реализован механизм инвентарного (поштучного) учета товаров. При оприходовании, перемещении, реализации и т. п. инвентарные товары используются в единичном количестве. В качестве идентификатора инвентарного товара используются характеристики номенклатуры.

В конфигурации реализован механизм оформления гарантии на проданный товар. При реализации в опт или розницу имеется

возможность печати гарантийного талона, в т.ч. на собственных бланках.

В конфигурации реализован механизм учета товаров в ремонте. Реализован контроль товаров, принятых в ремонт, переданных в сторонние сервисные центры и выданных в подмену. Учет в ремонте выполняется как для товаров клиентов, так и для собственных товаров компании. Реализован механизм, позволяющий накапливать суммарную стоимость ремонта в зависимости от проведенных операций. Имеется возможность регистрации собственных этапов ремонта, отражающих особенности ремонта в компании. Оплата ремонта может производиться при помощи РКО или чека ККМ.

Предусмотрен вариант учета в ремонте при выезде мастера для ремонта товара у клиента. В этом случае мастер осуществляет диагностику и выполняет ремонт без посещения клиентом сервис центра.

Для учета контрагентов с сетевой распределенной структурой предусмотрен механизм учета точек обслуживания и техники контрагентов.

Формирование расписания оплаты за ремонт и плановых выездов на обслуживание техники контрагентов производится согласно соглашениям с клиентами.

"1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром" поддерживает возможность продажи работ, которые подразумевают списание материалов и учет затрат на оплату труда. Факт оказания услуг регистрируется с помощью документа **Заказ-наряд**, который является одновременно документом планирования выполнения работ и оказания услуг, а также фактическим документом, подтверждающим факт выполнения работ, оказания услуг, продажи товаров, учета материальных и трудовых затрат.

Заказ-наряд поддерживает возможность планирования ресурсов предприятия, которую можно осуществить с помощью

автоматизированного рабочего места (АРМ) "Распределение загрузки мастеров".

В данном руководстве приведено описание доработок типовых объектов и механизмов, а также описание специфических объектов и механизмов, используемых в конфигурации для ведения учета работы сервисных центров. Описание типовых объектов и механизмов приведено в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

ГЛАВА 1

НАСТРОЙКА РАБОТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В КОНФИГУРАЦИИ

При начале работы с программой необходимо заполнить данные о фирме и ввести начальные остатки. Подробнее о заполнении этих данных см. в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

В данной главе будут рассмотрены настройки, связанные с доработками конфигурации "Управление сервисным центром" в части ведения учета работы сервисного центра.

1.1. РАЗДЕЛ НАСТРОЕК "ОБЩЕЕ"

В разделе настроек **Общее** содержатся настройки работы с товарами (подробное описание см. в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой").

1.2. РАЗДЕЛ НАСТРОЕК "РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ"

В разделе содержатся настройки параметров учета ремонта и обслуживания товаров.

ГЛАВА 2

НОМЕНКЛАТУРА

В справочник **Номенклатура** заносится информация обо всех запасах, услугах и работах, включаемых в оформляемые на предприятии документы. Доступ к справочнику осуществляется по гиперссылке панели навигации в разделах **CRM, Продажи, Закупки, Склад, Ремонт и обслуживание, Работы и Производство**.

2.1. КАТЕГОРИИ НОМЕНКЛАТУРЫ

Справочник **Категории номенклатуры** содержит созданные или выбранные из классификатора категории. Категория определяет список свойств, которыми будут обладать подчиненные ей номенклатурные позиции и их характеристики.

Для категории номенклатуры могут быть указаны срок гарантии (мес.), срок гарантии на ремонтно-

восстановительные работы, а также шаблон серийных номеров.

2.2. НОМЕНКЛАТУРА

Редактирование и ввод новой информации об элементе справочника (позиции номенклатуры) производятся в отдельной форме (карточке товара).

В карточке указываются наименование товара и его наименование для печати, а также его тип.

Состав реквизитов определяется выбранным типом номенклатуры. После сохранения элемента тип номенклатуры и, соответственно, состав реквизитов изменить нельзя.

2.3. НАСТРОЙКА УЧЕТА ПО СЕРИЯМ

Серийный учет номенклатуры включает в себя возможность учитывать такие производственные признаки товаров, как серийный номер бытовой техники и электроники, номер серии при мелкосерийном производстве и т.п. Возможность использовать серии при учете движения товаров управляется настройкой **Использовать серийный учет номенклатуры** раздела **Общее (Настройки – Настройки – Еще больше возможностей)**.

2.4. УЧЕТ ИНВЕНТАРНЫХ ТОВАРОВ

Инвентарный товар – это товар, который учитывается исключительно поштучно. Инвентарные товары должны приходоваться, расходоваться и перемещаться только в количестве, равном одной единице хранения остатков (например, одной штуке).

2.5. ХРАНЕНИЕ ИСТОРИИ СЕРИЙНОГО НОМЕРА И ИНФОРМАЦИИ О ГАРАНТИИ НА СЕРИЙНЫЙ НОМЕР

Для ведения учета истории и статуса серийных номеров, а также для хранения информации о гарантии на серийный номер в карточке номенклатуры устанавливается флажок **Учет условий гарантии**.

При включении учета условий гарантии для номенклатурной позиции автоматически включается инвентарный учет и использование характеристик. Если был установлен флажок **Использовать серийные номера**, то он будет выключен после предупреждения программы.

Для номенклатуры с признаком учета условий гарантии пользователем создается характеристика, в карточке которой указывается серийный номер.

Для удобства ввода серийных номеров и исключения ошибок оператора используется справочник **Шаблоны серийных номеров**. В форме элементов этого справочника указывается префикс, суффикс и длина номера. Если длина не указана, то она не контролируется. Длина номера включает префикс и суффикс.

Используемый шаблон серии может быть указан:

- для номенклатуры,
- категории номенклатуры,
- характеристики номенклатуры (шаблон автоматически подставляется из номенклатуры и из категории номенклатуры с приоритетом шаблона номенклатуры).

Для номенклатуры, характеристики и категории номенклатуры также указываются срок гарантии и срок гарантии на ремонтно-восстановительные работы (РВР).

Для контрагента указывается срок гарантии в разрезе номенклатуры или категории номенклатуры (см. стр. 26).

2.5.1. Учет гарантий серийных номеров

Для хранения признаков серийных номеров в системе используется регистр **Учет гарантий серийных номеров**.

2.5.2. Снятие серийных номеров с гарантии

Для снятия с гарантии любого гарантийного серийного номера используется документ **Снятие с гарантии**.

2.5.3. Анализ информации о серийных номерах и сроках гарантии

Проанализировать данные об учете серийных номеров, их движении и сроках гарантии можно с помощью ряда отчетов, к которым можно перейти из раздела **Ремонт и обслуживание – Аналитика – Отчеты**.

ГЛАВА 3

ПРОДАЖИ

В прикладном решении "1С:Управление сервисным центром" автоматизировано отражение хозяйственных операций, связанных с торговой деятельностью фирмы. Для работы с подсистемой **Продажи** необходимо перейти в соответствующий раздел.

В данной главе приведено описание особенностей работы с объектами данного раздела, связанными с работой сервисного центра.

3.1. ОСОБЕННОСТИ ПРИ СОЗДАНИИ ЗАКАЗОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Добавлена возможность создавать и проводить документы **Заказ покупателя**, в которых поле **Характеристика** табличной части **Товары** не обязательно к заполнению. Данную возможность можно использовать при установленной

настройке текущего пользователя **Разрешить оформление заказов покупателей без характеристик**. При установленном в документе **Заказ покупателя** флажке **Характеристики не обязательны к заполнению** при формировании заказов поставщикам на основании заказов покупателям заполнение характеристик номенклатуры становится необязательным.

3.2. СЧЕТА НА ОПЛАТУ

После формирования заказа покупателю выставляется счет на оплату заказанного товара. Перечень счетов на оплату, выставленных покупателям, содержится в журнале, доступном по гиперссылке панели навигации **Продажи – Счета на оплату**.

Документ может формироваться на основании заказа, расходной накладной или акта выполненных работ. Счет на оплату содержит информацию о заказанных товарах и услугах, их количестве и цене.

Счет на оплату может быть выставлен в разрезе техники обслуживания (см. стр. 26). На закладке **Товары и услуги** размещается информация о технике обслуживания, к которой относится выставляемая сумма. Счет может быть выставлен либо на сумму фактической задолженности, либо на фиксированную сумму.

ГЛАВА 4

ЗАКУПКИ

Подсистема **Закупки** предназначена для определения и обеспечения внутренних и внешних потребностей в товарах и услугах. Для работы с подсистемой необходимо нажать соответствующую кнопку панели разделов.

С описанием работы подсистемы **Закупки** можно ознакомиться в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой". В данной главе рассмотрены доработки объектов и механизмов этой подсистемы, применяемые в учете работы сервисного центра.

4.1. ОСОБЕННОСТИ ПРИ СОЗДАНИИ ЗАКАЗОВ ПОСТАВЩИКАМ

Добавлена возможность создавать и проводить документы **Заказ поставщику**, в которых поле **Характеристика** табличной части **Товары** не обязательно к заполнению.

Данную возможность можно использовать при установленной настройке текущего пользователя **Разрешить оформление заказов поставщикам без характеристик**. В документе при этом должен быть установлен флажок **Характеристики не обязательны к заполнению**.

Данная особенность может учитываться при распределении поступившего товара по характеристикам (см. "Распределение поступившего товара по характеристикам" на стр. 24).

4.2. ПОСТУПЛЕНИЕ ТОВАРОВ

Для отражения в учете поступления товаров от поставщиков служит документ **Приходная накладная**, который может быть создан на основании документа **Заказ поставщику**. С помощью приходной накладной можно регистрировать цены поставщиков.

4.2.1. Распределение поступившего товара по характеристикам

Программа позволяет распределить указанное при поступлении общее количество по характеристикам с помощью сервиса **Распределить по характеристикам** командной панели табличной части.

ГЛАВА 5

РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ

Подсистема **Ремонт и обслуживание** предназначена для ведения учета ремонта товаров, подмены товаров, принятых в ремонт, и работы со сторонними сервисными центрами. Для работы с подсистемой необходимо нажать соответствующую кнопку панели разделов.

При помощи гиперссылки **Документы ремонта** панели навигации можно получить доступ к журналу документов ремонта – общему списку документов, используемых в рамках подсистемы.

Ремонт товара может производиться в сервисном центре (при этом начало ремонта фиксируется документом **Прием в ремонт**). Также товар может быть отремонтирован, не поступая в сервисный центр, при вызове мастера для

выполнения ремонта товара у клиента (начало ремонта фиксируется документом **Выезд мастера**).

5.1. КОНТРАГЕНТЫ

Доступ к форме списка справочника **Контрагенты** осуществляется по одноименной команде панели навигации в разделе **Компания**, подраздел **Все справочники**. В раздел **Продажи** справочник выведен с установленными настройками, отражающими список **Покупатели** (в соответствии с назначением самого раздела).

На форме элемента справочника **Контрагенты** на закладке **Реквизиты** в группе **Особые отметки** устанавливаются следующие настройки:

5.1.1. Договор с покупателем

Для хранения сведений о договорах контрагентов предназначен справочник **Договоры контрагентов**, подчиненный справочнику **Контрагенты**.

Новый договор можно ввести как из карточки контрагента, так и в процессе заполнения документа **Заказ покупателя**.

5.1.2. Учет точек обслуживания и техники контрагентов

Для учета контрагентов с сетевой распределенной структурой предусмотрен механизм учета точек обслуживания и техники контрагентов. Возможность ведения такого учета устанавливается в настройках параметров учета раздела **Ремонт и обслуживание**.

Точки обслуживания используются для учета оказания ремонтных услуг сетевым организациям, в распоряжении которых имеется множество физически удаленных точек, имеющих определенный перечень оборудования,

подлежащего ремонту. Для каждой точки возможно ведение списка обслуживаемой техники.

5.1.3. Соглашение с клиентом

Для формирования расписания оплаты за ремонт и плановых выездов на обслуживание техники контрагентов предназначен документ **Соглашение с клиентом**. Переход к списку соглашений по контрагенту осуществляется по команде **Соглашения с клиентом** панели навигации форм контрагента и договоров с контрагентом.

5.2. РЕМОНТ ТОВАРОВ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ

Механизм учета товаров в ремонте используется, если компания принимает у клиента поврежденный товар с целью ремонта. При помощи этого механизма регистрируются:

- прием товара в ремонт;
- этапы ремонта, отражающие специфику бизнес-процесса ремонта в компании;
- передача товара в сторонний сервисный центр;
- выдача клиенту товара "в подмену" – во временное пользование, пока идёт ремонт;
- оформление заказов на детали и комплектующие и продажа по ремонту;
- выдача товара из ремонта.

5.2.1. Прием в ремонт

При помощи документа **Прием в ремонт** фиксируется факт приема товара в ремонт.

С документа **Прием в ремонт** всегда начинается цепочка документов, связанных с ремонтом товара. Все остальные

документы, связанные с ремонтом, вводятся на основании документа **Прием в ремонт**, либо на основании других документов цепочки.

Переход к списку документов **Прием в ремонт** производится из раздела **Ремонт и обслуживание** с помощью гиперссылки **Ремонт и обслуживание** панели навигации. В этом же списке приводятся документы **Выезд мастера**.

5.2.2. Этапы ремонта

Для регистрации и учета этапов работы используется типовой документ **Задание на работу**.

В разделе **Ремонт и обслуживание** прикладного решения документы **Задание на работу** фиксируют факт исполнения этапа ремонта и его результат. Конкретные виды этапов ремонта зависят от бизнес-процесса ремонта, принятого в компании. Пользователь может ввести в программу нужные виды этапов ремонта; для этого используется справочник **Виды этапов ремонта**.

Возможные виды этапов ремонта – это, например, **Диагностика**, **Ремонт по гарантии**, **Замена механизма** и т.п.

Документ **Задание на работу** вводится на основании документа **Прием в ремонт** или **Выезд мастера**. Информация о ремонтируемом товаре автоматически подставляется из документа-основания. Реквизит **Характеристика** заполняется новой сгенерированной характеристикой. Если выполнялось перемещение в ремонте, то автоматически заполняются данные о складе, на котором находится изделие.

Виды этапов ремонта

Справочник **Виды этапов ремонта** используется для описания этапов ремонта и результатов их исполнения. В этом справочнике присутствуют два predetermined элемента – **Прием в ремонт** и **Возврат из стороннего сервисного центра**. Эти элементы не могут быть удалены пользователем (однако могут быть изменены). Они связаны с одноименными документами.

5.2.3. Передача в сторонний сервисный центр

Документ **Передача в сторонний сервисный центр** фиксирует факт передачи товара в сторонний сервисный центр для ремонта.

☆ Передача в сторонний сервисный центр НФФР-000001 от 21.10.2022 ...

Основное **Отчеты**

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании ... Еще ?

Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 15:37:34 Плановая дата возврата: 29.04.2020

Передача **Дополнительно**

Прием в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

Организация: Градиент Склад: Склад продаж (основной склад)

Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A Единица измерения: шт

Характеристика: БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022) Сервисный центр: Сервисный центр "ТехГрупп"

Серийный номер: 03

Описание

При работе слышен запах плавящейся пластмассы

Комментарий

Документ **Передача в сторонний сервисный центр** вводится на основании документа **Прием в ремонт**. Документ **Передача в сторонний сервисный центр** может

быть введен и самостоятельно; при этом в нем обязательно должен быть указан документ-основание **Прием в ремонт**.

После выбора документа **Прием в ремонт** в поля документа **Передача в сторонний сервисный центр** автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре и складе, на котором этот товар находится.



Также в документе должен быть указан сторонний сервисный центр ремонта.


5.2.4. Возврат из стороннего сервисного центра

Документ **Возврат из стороннего сервисного центра** фиксирует факт возврата товара из стороннего сервисного центра. Этот документ может быть введен на основании документов **Прием в ремонт** и **Передача в сторонний сервисный центр**.

☆ **Возврат из стороннего сервисного центра** НФФР-000001 от 21.10.2022... ? : □ ×



Основное Отметы



Провести и закрыть Записать Провести  Создать на основании  Еще ?


Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 15:42:30 



руб. • Розничная(отпускная) • без НДС


Возврат Результат Оплата Дополнительно

Прием в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56  

Организация: Градиент  Склад: Склад продажи (основной склад) 


Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A  Единица измерения: шт

Характеристика: БР (НФФР-000001 от 21.10.2022)  Сервисный центр: Сервисный центр "ТехГрупп" 


Серийный номер: 03 

Описание

При работе слышен запах плавящейся пластмассы

Комментарий 

Предоплата: 0,00 руб. НДС: 0,00

Всего: 400,00  руб.

В документ **Возврат из стороннего сервисного центра** автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре, стороннем сервисном центре и складе ремонта. Также автоматически подставляется исходный документ **Прием в ремонт**.

В документе на соответствующей закладке указывается результат выполнения ремонта в стороннем сервисном центре. Также, в зависимости от выбранного результата, может быть введена стоимость ремонта. Эта сумма будет прибавлена к общей сумме оплаты ремонта при вводе документа оплаты ремонта (см. далее описание документа **Возврат из ремонта**).

На закладке **Оплата** указываются документы предоплаты контрагента.

Документ **Возврат из стороннего сервисного центра** является промежуточным этапом для цепочки этапов (действий) ремонта.

При проведении документа проверяется наличие указанного товара в стороннем сервисном центре (иначе говоря, был ли этот товар ранее передан в данный сервисный центр и не был ли он уже возвращен оттуда).

5.2.5. Перемещение в ремонте

Документ **Перемещение в ремонте** фиксирует факт перемещения товара между складами (местами) ремонта компании.

☆ **Перемещение в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 15:43:26** 🔗 ⓘ □ ×

Основное Отчеты

Номер: от:

 Прием в ремонт:

Организация отправитель: <input type="text" value="Градиент"/>	Организация получатель: <input type="text" value="Градиент"/>
Склад отправитель: <input type="text" value="Склад продажи (основной склад)"/>	Склад получатель: <input type="text" value="Основное подразделение"/>
Номенклатура: <input type="text" value="Стиральная машина Samsung W"/>	Единица измерения: <input type="text" value="шт"/>
Характеристика: <input type="text" value="БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)"/>	
Серийный номер: <input type="text" value="03"/>	

Описание

коммент

Документ **Перемещение в ремонт** вводится на основании документа **Прием в ремонт**. Документ **Перемещение в ремонт** может быть введен и самостоятельно; при этом в документе обязательно должен быть указан документ-основание **Прием в ремонт**.

В поля документа **Перемещение в ремонт** из документа-основания автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре и складе ремонта, на котором в данный момент находится товар (склад-отправитель). Также в документе указывается склад-получатель.

Документ **Перемещение в ремонт** является промежуточным этапом для цепочки этапов (действий) ремонта.

При проведении документа проверяется отсутствие товара в стороннем сервисном центре (иначе говоря, не был ли этот товар ранее передан в какой-либо сервисный центр и не возвращен оттуда).

5.2.6. Выдача в подмену

Передачу клиенту некоторых товаров на время ремонта в разделе **Ремонт и обслуживание** отражает типовой документ **Расходная накладная**. Например, если клиент сдал в ремонт пылесос, то на время ремонта компания может выдать ему пылесос в качестве временной замены.

☆ **Расходная накладная 1 от 21.10.2022** 🔗 ⓘ □ ×

Основное События Файлы Отчеты Примененные автоматические скидки

Провести и закрыть | Записать | Провести | 📄 📧 📁 | Создать на основании - | 📄 | Еще - ?

Получатель: Тихонов Олег Владимирович | Номер: НФФР-000001 | от: 21.10.2022 15:18:54

Договор: Основной договор | Операция: Передача на ответственное хранение

Склад: Склад продажи (основной) | Ячейка | Организация: Градиент

Подписи и другие реквизиты
руб. • Розничная цена • без НДС

Товар подмены

Номенклатура: Стиральная машина Samsung V | Серийный номер | Подобрать | Ед.: шт

Характеристика: | Цена: 12 000,00 | СтавкаНДС: 20%

Комментарий

Скидка руч. %:	0,00	НДС:	2 000,00
Скидка руч. Σ:	0,00	Всего:	12 000,00

УПД Основание: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56 *

Для оформления выдачи товара в подмену документ **Расходная накладная** вводится на основании документа **Прием в ремонт**.

В документе указываются товар и клиент (контрагент). Также в документе указывается склад, с которого был выдан товар-подмена.

При выдаче товара в подмену для данного товара автоматически создается новая характеристика с видом **Товар-подмена**. Для товара устанавливается признак ведения инвентарного учета.

5.2.7. Возврат из подмены

Чтобы отразить возврат товара, выданного в подмену клиенту, используется типовой документ **Приходная накладная** (см. стр. 24). С этой целью документ **Приходная накладная** может быть введен на основании документов **Расходная накладная** (с видом операции **Передача на ответственное хранение** и основанием **Прием в ремонт**) или **Прием в ремонт**.

☆ Приходная накладная 2 от 21.10.2022

Основное События Файлы Отчеты

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании Еще ?

Получатель: Тихонов Олег Владимирович Номер: НФФР-000002 от: 21.10.2022 15:22:00

Договор: Основной договор Вх. номер: от: . . .

Склад: Склад продажи (основн) Ячейка Операция: Возврат с ответственного хранения Организация: Градиент

Подписи и другие реквизиты руб. • без НДС

Возврат из подмены

Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A4S00EE Серийный номер Ед.: шт

Характеристика: ПД (НФФР-000003 от 21.10.2022) Цена: 12 000,00

Ставка НДС: 20%

Комментарий Скидка руч., %: 0,00 НДС: 2 000,00

Основание: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56 ... Скидка руч., %: 0,00 Всего: 12 000,00

В документе **Приходная накладная** данные о товаре, контрагенте, складе заполняются из соответствующего документа **Расходная накладная**.



Если во время ремонта было оформлено несколько подмен разными документами **Расходная накладная**, то при создании **Приходной накладной** будет предложено выбрать товар, ранее переданный в подмену.


5.2.8. Возврат из ремонта

Документ **Возврат из ремонта** завершает цепочку этапов (действий) ремонта и фиксирует факт завершения ремонта. Ремонтируемый товар может быть выдан клиенту или переведен в учет компании.



☆ Возврат из ремонта НФФР-000001 от 21.10.2022 15:53:03 🔗 ⋮ □ ×



Основное Отчеты


Провести и закрыть Записать Провести  Создать на основании  Еще ?




Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 15:53:03  Принадлежность товара: Выдача клиенту ▾


Ремонт Дополнительно


Прием в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56 ▾  

Организация: Градиент ▾  Контрагент: Тихонов Олег Владимирович ▾ 

Склад: Основной склад ▾  Единица измерения: шт

Номенклатура: Стиральная машина Samsung ▾  Срок гарантии (мес): 0,0  до: . . . 


Характеристика: БР (№НФФР-000001 от 21.10) ▾  Текущий срок гарантии:

Серийный номер: 03 ▾  Срок гарантии РВР (мес):

Описание

Механические дефекты

Комментарий ⋮

НДС: 0,00 Всего: 510,80 руб. 

В документе указывается документ **Прием в ремонт**, контрагент (если отремонтированный товар выдается клиенту), склад выдачи и товар.

5.3. ВЫЕЗД МАСТЕРА

При оформлении вызова мастера для ремонта товара у клиента в конфигурации используется документ **Выезд мастера**. Перечень выездов мастера содержится в журнале выездов, доступном по гиперссылке панели навигации **Ремонт товаров – Выезды**.

Мастер может на месте диагностировать проблему и выполнить ремонт (без посещения клиентом сервис-центра).

По содержанию документ **Выезд мастера** в основном аналогичен документу **Прием в ремонт**.

← → ☆ Выезд мастера НФФР-000001 от 21.10.2022 16:59:57

Основное Отчеты Загрузка мастеров Мастер формирования заказов Файлы Анализ потребности по ремонту

Провести и закрыть Записать Провести Найти в списке Еще ?

Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 16:59:57 Организация: Градиент

Тип ремонта: Не гарантийный Сотрудник: Иванов Сергей Борисович

Номер гарантии: Срок действия: План. дата начала: 06.05.2020 с: 10:00 Плановый

Принят в работу: План. дата окончания: 06.05.2020 в: 11:00

руб. • Розничная цена • без НДС

Ремонт	Результат	Контрагент	Оплата	Дополнительно
Номенклатура:	Холодильник: Бeko RCNK 335E20 VW, белый			Единица измерения: шт
Характеристика:				БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)
Серийный номер:	02			
Неисправность:				

Комментарий

Предоплата:	0,00 руб.	НДС:	0,00
		Всего:	0,00 руб.

5.4. ЗАКАЗ-НАРЯД

Заказ-наряд – это документ, сочетающий в себе функции заказа покупателя, счета на оплату, акта выполненных работ и расходной накладной для сферы сервисных услуг со списанием на него прямых материальных, трудовых затрат.

С помощью заказ-нарядов рекомендуется отражать операции планирования и учета сервисных работ и услуг, для которых характерен короткий производственный цикл.

Подробное описание данного документа приведено в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

При вводе документа **Заказ-наряд** на основании документов **Прием в ремонт** и **Выезд мастера** он выполняет функции этапа ремонта. Для данного вида операции добавляются реквизиты, в которых указывается ремонтируемая номенклатура, вид этапа ремонта, результат выполнения этапа. Этап ремонта считается выполненным после того, как заказ-наряд перейдет в состояние **Выполнен**.

Если **Заказ-наряд** был создан на основании документа **Прием в ремонт**, можно просмотреть фотографию по ремонту со списком меток, перейдя по ссылке **Показать изображение по ремонту**. Если фотографии по ремонту нет, то будет выдано сообщение об отсутствии фотографии.

С помощью кнопки **Кодирование** можно ввести параметры кодирования ремонта.

5.5. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВОК НА ДОСТАВКУ

Если необходимо осуществить доставку товара в сервисный центр от клиента перед началом ремонта или доставить товар клиенту после окончания ремонта, на основании документов **Прием в ремонт** вводится документ **Заявка на доставку**. Соответственно, заявка на доставку товаров имеет две хозяйственные операции:

- Доставка клиенту;
- Доставка от клиента.

← → ☆ Заявка на доставку НФФР-0003 от 21.10.2022 15:03:02

Основное Счета

Провести и закрыть Записать Провести Создать на основании

Номер: НФФР-0003 от: 21.10.2022 15:03:02 Выезд: 29.04.2020 9:00:00 Статус: Выполнено

Операция: Доставка от клиента Транспорт: n123enb2 Газель

Вариант доставки: Доставка собственными ресурсами Водитель: Иванов Сергей Борисович

Склад: Склад продажи (основной склад) (Основное под) Экспедитор: Иванов Сергей Борисович

Подписи и другие реквизиты

Доставки Дополнительно

Добавить Подобрать

N	Номенклатура	Характеристика	Количество	Ед.	Серийный номер	ОДК	Сумма	Адрес доставки
1	Болт Weldtite M5x10мм		1,000	шт				
2	Стиральная машина Samsung..		1,000	шт	03	✓	600,00	Рязань, ул. Ленина д. 5, кв 66

Комментарий

При оформлении документа возможны два варианта доставки:

- **Доставка собственными ресурсами.** Для этого варианта доставки нужно указать транспортное средство и, по необходимости, водителя данного транспортного средства и экспедитора.
- **Доставка ресурсами сторонней компании.** В данном случае указывается компания-перевозчик и общая сумма доставки по документу для последующих взаиморасчетов с перевозчиком.

5.6. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПЛАНОВЫХ ВЫЕЗДОВ

Для автоматического формирования плановых выездов согласно расписанию может быть использована обработка **Распределение плановых выездов**. Открытие формы обработки производится из раздела **Ремонт и обслуживание – Рабочие места и помощники – Сервис**. Работа с обработкой осуществляется по шагам.

5.7. УЧЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ

Обслуживание и ремонт контрольно-кассовой техники может выполняться в центрах технического обслуживания контрольно-кассовой техники (ЦТО). Для использования ККТ не требуется обязательное заключение договора с центром техобслуживания. Предприниматель сам решает – выбрать ЦТО, другой сервисный центр или делать все самостоятельно.

В конфигурации "Управление сервисным центром" предусмотрен механизм учета деятельности ЦТО для клиентов, пользующихся услугами таких центров. Данный механизм позволяет выполнять следующие действия:

- вести список ККТ на местах у клиентов;
- оформлять заключение договора и формирование соглашения на плановое обслуживание ККТ;
- фиксировать в программе процесс регистрации, перерегистрации и снятия с учета ККТ в ИФНС;
- оформлять регистрацию ККТ в ОФД;
- контролировать замену фискальных накопителей.

Далее в этом разделе более подробно описаны объекты конфигурации, входящие в состав механизма учета деятельности ЦТО.

5.7.1. Использование номенклатуры для учета ККТ

Установка в карточке номенклатуры с типом **Запас** флажка **Использовать учет ЦТО** в группе настроек **Сервисный центр** определяет признак того, что номенклатура является контрольно-кассовой техникой или фискальным накопителем).

5.7.2. Заключение договора и формирование соглашения на плановое обслуживание

Для обслуживания ККТ клиента требуется заключение договора сервисного обслуживания. Для этого в справочнике **Контрагенты** необходимо создать нового контрагента. Если контрагент имеет сложную сетевую структуру (несколько точек обслуживания), то в карточке контрагента в группе настроек **Особые отметки** необходимо установить флажок **Учет точек и техники обслуживания**. Под техникой подразумеваются обслуживаемые ККМ, а под точками обслуживания – фактические адреса расположения техники. Далее они фиксируются в карточке контрагента на вкладке **Точки и техника обслуживания**: в верхней табличной части указываются точки контрагента, а в нижней табличной части указывается ККТ, установленная на соответствующей точке.

5.7.3. Регистрация ККТ

В конфигурации факт регистрации ККТ отражается при помощи документа **Регистрация ККТ онлайн в ИФНС**, который находится в разделе **Ремонт и обслуживание – Центр тех. обслуживания**.

5.7.4. Регистрация ККТ в ОФД

В конфигурации факт регистрации в ОФД отражается документом **Регистрация ККТ в ОФД**, который находится в разделе **Ремонт и обслуживание – Центр тех. обслуживания**.

5.7.5. Перерегистрация ККТ

Порядок перерегистрации аналогичен порядку регистрации.

В программе данный факт отражается при помощи документа **Регистрация ККТ в ИФНС** с типом операции **Перерегистрация**. В документе фиксируются реквизиты контрагента, ККТ, ФН, а так же причина перерегистрации.

Документ имеет печатную форму КНД 1110061. Так же в системе есть возможность зафиксировать операцию перерегистрации без предварительной регистрации ККТ, т.к. ККТ, которая поступила на обслуживание в ЦТО, может быть уже зарегистрирована/перерегистрирована в каких-либо других ЦТО. Для того, чтобы пользователь имел возможность самостоятельно редактировать регистрационный номер ККТ и дату активации ФН при проведении перерегистрации ККТ без основания, пользователю необходимо установить право **Разрешить изменение параметров справочников ЦТО**. Для этого нужно перейти в раздел **Компания – Администрирование – Настройки пользователей и прав – Пользователи**. Далее надо открыть карточку пользователя, в верхней части формы перейти по гиперссылке **Настройки пользователя** и установить настройку **Разрешить изменение параметров справочников ЦТО** в значение "Да":

5.7.6. Снятие с учета ККТ

В конфигурации факт снятия с учета ККТ отражается при помощи документа **Регистрация ККТ в ИФНС** с операцией **Снятие с учета**. В документе фиксируются реквизиты контрагента, ККТ, ФН, причина снятия с учета. Документ имеет печатную форму КНД 1110062.

В документе есть возможность выбора следующих причин снятия ККТ с учета:

- Передача ККТ другому пользователю;
 - Потеря ККТ;

-
- Хищение ККТ;
 - Неисправность ККТ;
 - Неисправность ФН;
 - ККТ снят с учета ИФНС;
 - Снята с обслуживания в ЦТО.

5.7.7. АРМ "Техническое обслуживание ККТ"

Для удобства работы пользователей используется автоматизированное рабочее место **Техническое обслуживание ККТ (АРМ Техническое обслуживание ККТ)**. АРМ позволяет оперативно отслеживать состояние ремонтов техники ЦТО, создавать документы ремонта ККТ онлайн, выполнять быстрый поиск нужных документов, контрагентов, техники.

К АРМ можно перейти из панели навигации раздела **Ремонт и обслуживание** по гиперссылке **Техническое обслуживание ККТ**.

Форма АРМ имеет следующий вид.

Тех. обслуживание ККТ

Искать по: [Заводскому номеру ККТ] [Поиск]

Создать [Соглашения] [Еще] ЦТО" ТехноСервис

Наименование	Код	Полное наименов
Покупатели	000000002	
Поставщики	000000001	
Ремонт-Плюс	000000010	ООО "Ремонт-Плюс"
Сервисные решения	ФР-000006	ООО "Сервисные решения"
Сервисные центры	00-000001	
Сервисный центр "Тех-Мастер"	00-000002	Сервисный центр "Тех-Мастер"
Сервисный центр "Тех Групп"	ФР-000010	ООО "Сервисный центр "Тех Групп"
Сомов Ю. К.	000000011	Сомов Ю. К.
Техноград ООО	ФР-000015	ООО "Техноград"
Тихонов Олег Владимирович	ФР-000007	Тихонов Олег Владимирович
Финанс Банк ООО	ФР-000005	ООО "Финанс Банк"
ЦТО" ТехноСервис	ФР-000012	ООО "ЦТО" ТехноСервис

Использовать как отбор

Информация по договору

Договоры контрагента

Договор:

Соглашение:

Параметры ККТ

Статус: Рег. №:

№ тех. паспорта:

Параметры ФН

Статус: Активирован

Заводской №:

Подобности

Дата	Номер	Документ
04.11.2022 17:15:02	НФФР-000008	Выезд мастера
04.11.2022 17:12:27	НФФР-000007	Выезд мастера
04.11.2022 17:11:58	НФФР-000006	Выезд мастера
04.11.2022 17:11:21	НФФР-000005	Выезд мастера
24.10.2022 11:04:19	НФФР-00007	Регистрация ККТ онлайн...
24.10.2022 10:59:27	НФФР-000007	Расходная накладная
24.10.2022 10:53:58	НФФР-000004	Выезд мастера
24.10.2022 10:53:56	НФФР-000003	Выезд мастера
24.10.2022 10:51:40	НФФР-00004	Регистрация ККТ в ОФД
24.10.2022 10:51:10	НФФР-00003	Регистрация ККТ в ОФД
24.10.2022 10:50:36	НФФР-00002	Регистрация ККТ в ОФД
24.10.2022 10:48:34	НФФР-00006	Регистрация ККТ онлайн...

Создать [Печать] [Все] [Ремонт] [ЦТО]


В поле **Искать по** пользователь может найти необходимую информацию по таким параметрам поиска, как:

- Контрагент;
- Адрес контрагента;
- Точка обслуживания;
- Номенклатура;
- Заводской номер ККТ.


Нажатием по кнопке **Соглашения** открывается форма, в которой пользователь может создать новые договоры и соглашения, а так же отфильтровать список по действующим/недействующим соглашениям с помощью флажка **Только действующие**.

Форма соглашений с договорами			
Контрагент: ЦТО* ТехноСервис		Только действующие: <input type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Договор"/> <input type="button" value="Соглашение"/>		<input type="button" value="Еще ▾"/>	
Договор	Соглашение	Начало действия	Окончание действия
⊖ № 1000731 (руб.)		01.10.2022	30.09.2023
№ 1000731 (руб.)	Соглашение с клиентом НФФР-000004 от 24.10.2022...	01.10.2022	30.09.2023
⊖ № 200072 (руб.)		01.10.2022	30.09.2023
№ 200072 (руб.)	Соглашение с клиентом 00ФР-000001 от 24.10.2022 ...	01.10.2022	30.09.2023
Основной договор			

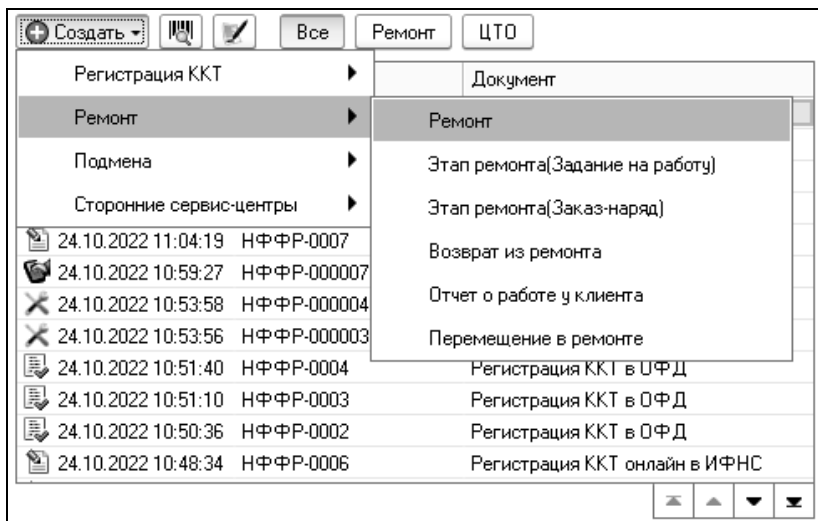
Зеленым цветом в списке выделены действующие соглашения. Соглашения, которые на текущий момент перестали действовать, выделены серым цветом.


По кнопке  применяется индикация проблемных клиентов. Проблемным считается тот контрагент, у которого:

- Статус ККТ – "Активна", требуется подключение к ОФД;
- До окончания срока действия ФН менее 30 дней;
- Замена ФН просрочена;
- До окончания срока оплаты ОФД менее 30 дней;
 - Оплата ОФД просрочена.

Для оперативного доступа к отчету о необходимости обслуживания ККТ по кнопке  вызывается отчет **Состояние ККТ**.

В нижней табличной части формы АРМ есть возможность создавать документы ремонта и регистрации ККТ.



Кнопка  включает/отключает использование помощника оформления ремонта при создании новых документов приема в ремонт и выезда мастера.

Кнопки **Все**, **Ремонт** и **ЦТО** позволяют отфильтровать список документов по их типу. При нажатой кнопке **Все** в списке выводятся как документы ремонта, так и документы ЦТО. При нажатой кнопке **Ремонт** в списке выводятся документы ремонта. При нажатой кнопке **ЦТО** в списке выводятся документы ЦТО.

5.7.8. Контроль данных по отчетам

Для возможности получения текущего состояния учета по блоку ЦТО применяется ряд отчетов. К рассматриваемым отчетам можно перейти из раздела **Ремонт и обслуживание – Аналитика – Отчеты**.

1. Отчет **Ведомость по ФН** позволяет получить данные по состоянию и необходимости замены ФН. ФН может иметь несколько состояний:

- Активирован (заполнена дата активации в характеристике ФН);
 - Заменен (заполнена дата закрытия в характеристике ФН);
- Не активирован.

Характеристика ФН	Номенклатура ККТ	Состояние ФН	Количество остаток	Дата активации ФН	Дата закрытия ФН
ФН 36 мес.					
Зав. № 0000107780047746	АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Заменен		27.06.2019	28.06.2019
ФН заменен				27.06.2019	28.06.2019
Зав. № 0028710000100396	АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Заменен		27.06.2019	24.10.2022
ФН заменен				27.06.2019	24.10.2022
Для перерегистрации	АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Активирован		01.10.2022	
ФН необходимо заменить через 35 месяц(-ев)				01.10.2022	
ФН для Атола 11Ф 36мес.					
Зав. № 8710000100032412	Атол 11Ф 36 мес.	Активирован		14.09.2018	

2. Отчет **График замены ФН** позволяет проанализировать состояния ФН для их замены. Отчет сгруппирован по контрагентам, точкам обслуживания, ККТ и установленных ФН. Показывает даты активации, блокировки, а так же время до блокировки в днях. Дата блокировки получается путем суммирования даты активации и срока действия ФН.

График замены ФН

На дату: 7 ноября 2022 г.

Контрагент		Дата активации	Дата блокировки	До блокировки(дней)
Номенклатура ККТ	Точка обслуживания	Характеристика ККТ		
Номенклатура ФН	Характеристика ФН			
Арташов В В.				
ООО "Продукты"				
Атол 11Ф 36 мес.		Reg № 1000005000042693 / Заяв № 000000000000123		
ЦТО* ТехноСервис				
Магазин "Авангард"				
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Заяв.№ 00206700916360		01.10.2022	01.10.2025
ФН 36 мес.	Для перерегистрации			1 059

3. Отчет **График оплат в ОФД** позволяет проанализировать состояния оплат в ОФД. Отчет сгруппирован по контрагентам, точкам обслуживания, ККТ и установленных ФН. Показывает дату, до которой оплачен ОФД, сам ОФД, а так же время до блокировки в днях. Дата блокировки равна сумме даты, до которой произведена оплата плюс 29 дней.

График оплат в ОФД

На дату: 7 ноября 2022 г.

Контрагент		ОФД	ОФД оплачен по	Дата блокировки
Номенклатура ККТ	Точка обслуживания	Характеристика ККТ		
Номенклатура ФН	Характеристика ФН			
Арташов В В.				
ООО "Продукты"				
Атол 11Ф 36 мес.		Reg № 1000005000042693 / Заяв № 000000000000123		

4. Отчет **Состояние ККТ** позволяет проанализировать текущий статус ККТ, а также сроки ее блокировки. Отчет сгруппирован по контрагентам, точкам обслуживания, ККТ и установленных ФН, ОФД. Отображает текущий статус ККТ, даты активности ФН и оплаты ОФД, а также время до блокировки в днях. Дата блокировки определяется как минимальная, полученная из даты блокировки ФН и даты блокировки по оплате ОФД.

← → ☆ Состояние ККТ

Сформировать Введите слово для поиска (назв. ?) Печать Отправить Сохранить Открыть ?

На дату: 7 ноября 2022 г.

Офд		Офд бюджет	Фн бюджет	До
Контрагент		заблокирован	заблокирован	блокирован(дней)
Номенклатура ККТ	Точка обслуживания			
Номенклатура ФН	Характеристика ККТ			
	Характеристика ФН			
Пригорьева Наталья Ивановна				
Офд "Сервис"				
ЦТО "ТехноСервис"				
Магазин "Авангард"				
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав.№ 00206700916360			
ФН 36 мес.	Для перерегистрации	Не оплачено	01.10.2025	1 059
Магазин "Мега Хит"				
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав.№ 00106707646682			
ФН 36 мес.	Зав.№ 0000107780047746	Не оплачено	27.06.2022	0

5. Отчет **Журнал действий ККТ** позволяет проанализировать по операциям историю установленного оборудования ККТ у контрагентов на точках обслуживания.

Список операций:

- Регистрация в ИФНС;
- Перерегистрация в ИФНС;
 - Снятие с учета в ИФНС;
- Регистрация в ОФД;
- Замена ФН в ОФД;
- Продление срока оплаты в ОФД.

Отчет сгруппирован по оборудованию ККТ, контрагентам, их точкам обслуживания и дате произведенной операции. Отчет отображает выполненные операции, причины их выполнения и кем выполнена операция – пользователем или мастером.

Журнал действий с ККТ

Сформировать [Поиск] [Настройка] [Печать] [Отправить] [Сохранить] [Открыть]

Контрагент	Точка обслуживания	Хоз операция	Мастер
Номенклатура ККТ	Характеристика ККТ	Дата операции	
Арташов В В			
ООО "Продукты"			
ЦТО "ТехноСервис"			
Магазины "Авангард"			
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав № 00206700916360	24.10.2022	Регистрация ККТ
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав № 00206700916360	24.10.2022	Перерегистрация ККТ
Магазины "Мега Хит"			
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав № 00106707646682	24.10.2022	Регистрация ККТ
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав № 00106707646682	24.10.2022	Регистрация
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав № 00106707646682	24.10.2022	Продление срока оплаты
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав № 00106707646682	24.10.2022	Замена ФН
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав № 00106707646682	24.10.2022	Снятие с учета ККМ

5.8. УПРОЩЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ОПЛАТЫ

Для оформления счетов на оплату по расписаниям оплат согласно соглашениям с клиентами или по текущей задолженности предусмотрен **Помощник оформления документов оплаты**. Открытие формы **Помощника** производится из раздела **Ремонт и обслуживание** с помощью гиперссылки **Сервис** в группе **Рабочие места и помощники**.

5.9. МЕХАНИЗМ ЗАКАЗА ДЕТАЛЕЙ

В системе реализован механизм, позволяющий фиксировать потребность в номенклатуре по ремонтам. В качестве документа, отражающего такую потребность, используется типовой документ **Заказ покупателя**, который может быть создан на основании документов приема в ремонт (**Прием в ремонт** или **Выезд мастера**).

5.10. ВЫДАЧА ЗАПАСОВ ПОД ОТЧЕТ СОТРУДНИКАМ

Для оформления регистрации заявки на материалы и выдачу их сотруднику под отчет предназначен документ **Выдача материалов сотруднику**.

Данный документ вводится только на основании документов **Заказ покупателя** или **Заказ-наряд** и может содержать только запасы, зарезервированные этими документами.

5.11. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАГРУЗКИ МАСТЕРОВ

Программа позволяет планировать загрузку мастеров, выполняющих стационарные работы в сервисном центре и работающих на выездах у клиентов. Включение механизма распределения нагрузки мастеров выполняется из настроек раздела **Ремонт и обслуживание** установкой флажка **Использовать планирование загрузки мастеров** (переход по гиперссылке **Настройка планирования загрузки мастеров**). Для использования этого механизма необходимо заполнение графиков работы и прием на работу сотрудников на должность, подразумевающую планирование (установленный флажок **Планировать время заданий** на форме элемента справочника **Должности**).

Для отслеживания загрузки мастеров и распределения рабочего времени сотрудников между существующими задачами ремонта предназначена обработка **Распределение загрузки мастеров**.

Перейти к обработке можно из раздела **Ремонт и обслуживание** – подраздел **Рабочие места и помощники** – **Распределение загрузки мастеров** или через пункт **Сервис** подраздела **Рабочие места и помощники**.

5.12. АРМ "РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ"

В программе реализовано упрощенное рабочее место АРМ "Ремонт и обслуживание" для ролей пользователей **Приемщик** и **Мастер**. Форма АРМ открывается по одноименной гиперссылке панели навигации раздела **Ремонт и обслуживание**.

Обработка представляет собой журнал производимых ремонтов и позволяет создавать всю цепочку документов ремонта.

5.13. ОТЧЕТЫ РАЗДЕЛА "РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ"

Все отчеты раздела **Ремонт и обслуживание** открываются по гиперссылке **Отчеты** подраздела **Аналитика** раздела **Ремонт и обслуживание**.

5.13.1. Анализ потребности по ремонту

Отчет позволяет проанализировать состав и ход выполнения заказов покупателей по ремонту. Данные в отчете сгруппированы по заказам. Для каждого заказа рассчитывается недостающее (не обеспеченное источниками) количество позиций номенклатуры. Таким образом, с помощью отчета можно определить потребность в закупке или изготовлении той или иной позиции номенклатуры, необходимой для выполнения заказа.

Потребность в номенклатуре может быть удовлетворена следующими способами:

- резервированием на складе;
- размещением в заказе поставщику;
- размещением в заказе на комплектацию, производство.

Факт резервирования и размещения регистрируется документами, сформированными на основании документа **Заказ покупателя**. Количество позиций, зарезервированных на складе, также отображается в отчете. Для более удобного закрытия потребности в номенклатуре используется мастер формирования заказов.

5.13.2. Анализ товаров в ремонте

Отчет **Анализ товаров в ремонте** предназначен для анализа и контроля товаров, принятых в ремонт. Отчет формируется в разрезе складов, текущих этапов, товаров и их характеристик за выбранный период и позволяет проанализировать работу магазина по ремонту товаров.

Склад		Количество Начальный остаток	Количество Приход	Количество Расход	Количество Конечный остаток
Текущий этап					
Номенклатура					
Характеристика номенклатуры					
Характеристика в ремонте					
	Ремонт у клиента	10	4		14
	Выдача в подмену	1			1
	АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	1			1
	Зав.№ 00106707646682	1			1
	Зав.№ 00106707646682	1			1
	Выезд мастера	9	4		13
	Canon iR 3225N		4		4
	<без характеристик>		1		1
	БП (№НФФР-000007 от 04.11.2022)		1		1
	SN125556562		3		3
	БП (№НФФР-000005 от 04.11.2022)		1		1
	БП (№НФФР-000006 от 04.11.2022)		1		1
	БП (№НФФР-000008 от 04.11.2022)		1		1
	Xerox WorkCentre 6015		3		3
	SN123456589877		1		1
	БП (№НФФР-000002 от 15.01.2017)		1		1
	SN12345645657		2		2
	БП (№НФФР-000003 от 15.01.2017)		1		1
	БП (№НФФР-000006 от 17.03.2017)		1		1

При двойном щелчке левой клавиши мыши в ячейке с характеристикой товара на форме сформированного отчета производится переход к форме списка документов **Прием в**

ремонт и Выезд мастера. При этом текущим будет соответствующий документ приема товара в ремонт.

Существует возможность формирования отчета в расширенном варианте (отчет **Анализ товаров в ремонте (расширенный)**).

5.13.3. Анализ товаров в сторонних сервисных центрах

Отчет **Анализ товаров в сторонних сервисных центрах** предназначен для анализа и контроля товаров, переданных в сторонние сервисные центры. Отчет формируется в разрезе сервисных центров, контрагентов, документов приема в ремонт и товаров за выбранный период и позволяет проанализировать, какое количество товаров находится в сторонних сервисных центрах.

Период: 21 октября 2022 г.

Сервисный центр	Контрагент	Точка обслуживания	Прием в ремонт	Номенклатура	Характеристика	Количество начальный остаток	Количество Приход	Количество о Расход	Количество конечный остаток	
Сервисный центр "ТехГрупп"	Тихонов Олег Владимирович						1	1		
				Прием в ремонт НДФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56			1	1		
				Стиральная машина Samsung WW65A4800EELP, БР (НДФР-000001 от 21.10.2022)	Белый		1	1		
Итого								1	1	

5.13.4. Анализ товаров в подмене

Для контроля и анализа товаров, переданных в подмену, используется аналитический отчет **Анализ товаров в подмене**. Отчет формируется в разрезе организаций, товаров и контрагентов за выбранный период и позволяет проанализировать количество товаров, находящихся в подмене на текущий момент, а также количество товаров, переданных в подмену за период.

← → ☆ Анализ товаров в подмене

Сформировать Введите слово для поиска (наз...) ? Печать Отправить - Сохранить Открыть - ?

Период: 21.10.2022 - 24.10.2022

Организация		Количество		Сумма	
Контрагент	Точка обслуживания	Нач. остаток	Приход	Расход	Кон. остаток
Номенклатура	Характеристика				
Градиент			1	1	
Капашников В. К.			1	1	
	Пылесос Bosch BSG 82212 ПД (ИИНФФР-000001 от 30.05.2019)		1	1	
Итого			1	1	

5.13.5. Анализ эффективности ремонтных работ

Отчет Анализ эффективности ремонтных работ содержит данные о доходах и расходах по оказанию ремонтных услуг и выполнению ремонтных работ, а также отражает динамику изменения рентабельности ремонтных работ.

← → ☆ Анализ эффективности ремонтных работ

Начало периода: 01.10.2022 Периодичность: Месяц Структурная единица: ?

Конец периода: 07.11.2022 Организация: ?

Сформировать Настройки... Разворачивать до: ?

Анализ эффективности ремонтных работ

Отбор: Прием в ремонт В списке "Выезд мастера ИФФР-000001 от 14.01...; Выезд мастера ИФФР-000001 от 14.09...; Выезд масте

Организация	2022 г.				2022 г.				Итого
	Сумма доходов	Сумма расходов	Прибыль	Рентабельность, %	Сумма доходов	Сумма расходов	Прибыль	Рентабельность, %	
Прием в ремонт									
Градиент	1 730	133,75	1 596,25	1 388,89					2 130
Ремонт у клиента	230	33,75	196,25	-11,11	400	400,00	400,00		630
Выезд мастера ИФФР-000002 от 21.10.2022 17:14:20	30	33,75	-3,75	-11,11					30
Выезд мастера ИФФР-000003 от 24.10.2022 10:53:56	100		100,00						100
Выезд мастера ИФФР-000004 от 24.10.2022 10:53:58	100		100,00						100
Выезд мастера ИФФР-000005 от 04.11.2022 17:11:21					100		100,00		100
Выезд мастера ИФФР-000006 от 04.11.2022 17:11:58					100		100,00		100
Выезд мастера ИФФР-000007 от 04.11.2022 17:12:27					100		100,00		100
Выезд мастера ИФФР-000008 от 04.11.2022 17:15:02					100		100,00		100
Склад продажи (основной склад) (Основная подзаголовок)	1 500	100	1 400,00	1 400,00					1 500
Прием в ремонт ИФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56	1 500	100	1 400,00	1 400,00					1 500
Итого	1 730	133,75	1 596,25	1 388,89	400	400,00	400,00		2 130

Для данного отчета рентабельность рассчитывается как отношение прибыли к сумме расходов по ремонту. Данный показатель отражает количество прибыли на единицу расходов.

Существует возможность формирования отчета в развернутом по цепочке ремонта виде (отчет **Развернутый анализ эффективности ремонтных работ**).

5.13.6. Анализ просроченных заданий

Отчет **Анализ просроченных заданий** позволяет просмотреть просроченные задания и просроченные возвраты из сторонних сервисных центров.

Для просроченных возвратов из сторонних сервисных центров в отчете выводятся следующие статусы просрочки:

- **Возврат с задержкой** – возврат просрочен, техника возвращена;
- **Просрочен** – возврат просрочен, техника не возвращена.

Для просроченных заданий в отчете выводятся следующие статусы просрочки:

- **Выполнено с задержкой** – задание выполнено или завершено, но просрочено;
- **Просрочено** – задание просрочено и не выполнено.

← → ☆ Анализ просроченных заданий

Сформировать Введите слово для поиска. ? Печать Отправить Сохранить Открыть ?

	Тип документов		Статус просрочки	Просрочка(в днях)
	Задание/Передача в СЦ	Основание		
	Плановая дата окончания этапа/возврата			
Просроченные возвраты из сторонних СЦ				
[-] Прием в ремонт НФФР-000004 от 02.06.2018 14:48:28				
[-] Передача в сторонний сервисный центр НФФР-000002 от 02.06.2018 15:50:22	08.06.2018		Возврат с задержкой	8
[-] Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56				
[-] Передача в сторонний сервисный центр НФФР-000001 от 21.10.2022 15:37:34	29.04.2020		Возврат с задержкой	906
Просроченные задания				
[-] Прием в ремонт НФФР-000001 от 03.04.2017 12:00:00				
[-] Задание на работу 1 от 03.04.2017	05.11.2017		Выполнено с задержкой	324
[-] Выезд мастера НФФР-000007 от 17.04.2017 11:00:00				
[-] Задание на работу 4 от 17.04.2017	17.04.2017		Выполнено с задержкой	525
[-] Прием в ремонт НФФР-000005 от 20.04.2017 9:12:00				
[-] Задание на работу 1 от 28.05.2019	22.12.2017		Просрочено	1 782
[-] Задание на работу 7 от 20.05.2017	22.12.2017		Выполнено с задержкой	277
[-] Прием в ремонт НФФР-000007 от 12.05.2017 8:15:11				
[-] Задание на работу 6 от 12.05.2017	20.11.2017		Выполнено с задержкой	309
[-] Прием в ремонт НФФР-000003 от 01.06.2018 10:15:00				
[-] Заказ-наряд 6 от 15.06.2018	02.12.2018		Просрочено	1 437
[-] Прием в ремонт НФФР-000005 от 21.10.2022 16:29:59				
[-] Заказ-наряд 3 от 21.10.2022	30.04.2020		Выполнено с задержкой	905
[-] Заказ-наряд 4 от 21.10.2022	30.04.2020		Выполнено с задержкой	905

5.13.7. Использованные материалы и запчасти

Отчет **Использованные материалы и запчасти** показывает оборот по использованным в ремонте запасам, услугам и работам.

← → ☆ **Использованные материалы и запчасти**

Сформировать Введите слово для поиска. ? Печать Отправить Сохранить Еще - ?

Период: январь 2022 г.

	Документ	Количество	Себестоимость	Сумма
	Номенклатура			
	Характеристика			
[-] Расходная накладная 2 от 21.10.2022		1,000	100,00	100,00
[-] Уплотнитель Bosch 00754066		1,000	100,00	100,00
[-] Заказ-наряд 4 от 21.10.2022		3,000	33,75	50,00
[-] Болт Weidttite M5x10мм		1,000	33,75	30,00
[-] Замена дисплея		1,000	33,75	30,00
[-] Замена термопасты		0,500	5,00	5,00
[-] Замена термопасты		0,500	5,00	5,00
[-] Замена термопасты		1,000	10,00	10,00
[-] Чистка компьютера		1,000	10,00	10,00
[-] Чистка компьютера		0,500	5,00	5,00
[-] Чистка компьютера		0,500	5,00	5,00
[-] Расходная накладная 6 от 21.10.2022		1,000	33,75	30,00
[-] Болт Weidttite M5x10мм		1,000	33,75	30,00
[-] Болт Weidttite M5x10мм		1,000	33,75	30,00
Итого		5,000	167,50	180,00

5.13.8. Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе

Отчет **Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе** предназначен для поиска запасов по складам и по заказам, введенным на основании документов ремонта.

Применяя фильтры, расположенные на форме отчета, можно получить информацию о товаре с указанием:

- заказа покупателя,
- кода замены,
- торговой марки,
- модели,
- количества, заказанного по данному заказу покупателя,
- текущего свободного остатка на складе,
- резерва на складе
- заказанного количества поставщику.

Данные отчета позволяют проанализировать обеспеченность ремонтов запчастями.

При двойном щелчке по ячейке с заказом покупателя возможен переход к списку ремонтов с позиционированием на документе ремонта.

← → ☆ Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе

Дата: 21.10.2022 Код замены:

Склад: Произователь: Модель: Торговая марка:

Сформировать Выбрать вариант... Еще ?

Склад / Заказ		
Номенклатура	Характеристика	Партия
Заказ покупателя 1 от 16.01.2017		
Canon iR 3225N		
Заказ покупателя 2 от 21.10.2022		
Болт Weldtite M5x10mm		
Гайка М5 оцинкованная DIN934		
Ордерный склад хранения (Основное подразделение)		
Пылесос Bosch BSG 82212		
Основной склад		
Болт Weldtite M5x10mm		
Гайка М5 оцинкованная DIN934		
Розничный магазин (Основное подразделение)		
Телевизор JVC LT-42MU310 LED	LED телевизор JVC LT-28M340	11.12.14 Акинин ЧП
Холодильник Bosch KAN 56 V 50		
Холодильник Bosch KDN 36 X 03		
Склад продажи (основной склад) (Основное подразделение)		
Nokia С6 Black	ПД (№НКФП-000012 от 22.05.2017)	
Блокирующий механизм замка		
Болт Weldtite M5x10mm		
Газовая плита Bosch HSG 222020 E		
Газовая плита Bosch HSV 745050 E		
Гайка М5 оцинкованная DIN934		
Замок люка Индезит		
Компьютер HP Pavilion Gaming TG01-2103ur black	SN000001NS	

5.13.9. Ведомость по материалам, выданным сотрудникам

Отчет позволяет получить информацию о состоянии материалов выданных сотрудникам.

В отчете выводятся следующие данные:

- **Остаток** – количество материалов, которое числится за сотрудником;
- **Израсходовано** – количество материалов, которое было израсходовано мастером и было списано;
- **Продано** – количество материалов, которое продали по заказу;
- **Возвращено** – количество материалов, которое возвращено по заказу;
- **Резерв** – количество материалов, зарезервированных заказом.

Данные отчета представлены в количественном выражении.

Ведомость по материалам выданным сотрудникам										
Сформировать		Введите слово для поиска (?)		Печать	Отправить	Сохранить	Открыть	?		
На дату: 8 ноября 2022 г.										
Сотрудник										
Склад										
Документ ремонта						Остаток	Продано	Изарасходовано	Возвращено	Резерв
Заказ покупателя										
Номенклатура		Характеристика		Партия						
	Борисов Иван Петрович					1,000		1,000		
	Склад продажи (основной склад) (Основное подразделение)					1,000		1,000		
	Прием в ремонт НФФР-000001 от 14.09.2018 11:21:00					1,000		1,000		
	Заказ-наряд 3 от 14.09.2018					1,000		1,000		
	Тестер эл. цепт					1,000		1,000		
Итого						1,000		1,000		

ГЛАВА 6

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Раздел предназначен для ведения учета обращений клиентов и оценки качества работ.

При работе с разделом используются следующие функции:

- Регистрация в системе событий о поломках и неисправностях оборудования от клиентов;
- Регистрация обращений на основании событий;
- Расчет и анализ показателей качества работы с клиентом, сравнение с заявленными значениями.

6.1. ОПОВЕЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО СОБЫТИЯМ В СИСТЕМЕ

В конфигурации доступно информирование клиентов путем отправки SMS и E-mail непосредственно из программы.

К настройке электронной почты и параметров отправки SMS-сообщений можно перейти из раздела **Настройки – Администрирование – Органайзер**. Описание этих настроек приведено в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

В данном разделе рассмотрены доработки объектов и механизмов подсистемы взаимодействия с клиентами, применяемые в учете работы сервисного центра: события SMS и E-mail оповещений и шаблоны сообщений.

6.1.1. События SMS и E-mail оповещений

Для регистрации условий, при которых после завершения этапа ремонта или после проведения документов **Прием в ремонт** или **Возврат из стороннего сервисного центра** произойдет отправка SMS или электронного сообщения по указанному шаблону, предназначен справочник **События SMS и E-mail оповещений**.

☆ Замена механизма (Событие оповещения) [ссылка] [меню] [ок] [закрыть]

Наименование: Код:

Способ отправки
Отправлять SMS: Отправлять E-mail:

Вид этапа: [выбор] [ссылка]

Результат этапа: [выбор] [ссылка]

Шаблон: [выбор] [ссылка]

Неактивно

В данный справочник заносится следующая информация:

- **Наименование.** Наименование события, используется для выбора и быстрого поиска.
- **Отправлять SMS.** Если флажок установлен, то будет производиться отправка SMS-сообщения.
- **Отправлять E-mail.** Если флаг установлен, то будет производиться отправка электронного сообщения на E-mail клиента.
- **Вид этапа.** Вид этапа, при котором наступит данное событие.
- **Результат этапа.** Результат выполнения вида этапа, при котором наступит данное событие.
- **Шаблон.** Шаблон, по которому будет формироваться SMS или E-mail сообщение.
- **Неактивно.** Флажок, запрещающий использование данного события.

Важно!

Если ни один из флажков в группе **Способ отправки** не установлен, то сообщения не будут отправляться по наступлению события.

6.1.2. Шаблоны сообщений

Справочник **Шаблоны сообщений** содержит информацию о шаблонах SMS и E-mail сообщений.

В содержание можно вставлять теги автотекста, выбрав из выпадающего списка нужный тег. При формировании сообщения в документе вместо тега подставляется нужная часть текста.

В данный справочник заносится следующая информация:

- **Наименование.** Используется для выбора и быстрого поиска.
- **Содержание.** Текст шаблона.

☆ Замена механизма (Шаблон SMS-сообщений) ⌵ □ ×

Записать и закрыть Записать Автотекст - Еще - ?

Наименование: Замена механизма

Добрый день!
Замена механизма завершена
%ДАТА_ВРЕМЯ%
%СУММА_ДОКУМЕНТА%
%НЕ_ЗАБУДЬТЕ_ВЕРНУТЬ_ПОДМЕННЫЙ_ТОВАР%

6.2. ОБРАЩЕНИЯ ПО ИСПОЛНИТЕЛЯМ

Для регистрации обращений на обслуживание клиентов в программе используется документ **Обращение**.

В документе необходимо заполнить следующие реквизиты:

- **Организация**, от лица которой оформляется документ. Выбирается из справочника **Организации**. Реквизит отображается на форме, если в настройках параметров учета включено ведение учета по нескольким организациям.
- **Документ-основание** (документ **Событие**), на основании которого оформляется обращение.
- **Текущий этап** – данный реквизит заполняется автоматически при регистрации или переводе обращения на следующий этап.
- **Контрагент, Точка обслуживания** – указываются клиент и точка обслуживания, для которой необходимо зарегистрировать обращение.

На закладке **Соглашение** указывается:

- **Соглашение**. Соглашение с клиентом, по которому выполняется регистрация обращения.
- **Схема обработки обращений**. Данный реквизит подставляется из соглашения с клиентом.

-
- **Дата начала работ, Дата окончания работ.** Плановые даты, предназначены для подстановки в документы ремонта, созданные на основании обращения.

Табличная часть **Метрики** автоматически заполняется частными метриками, рассчитываемыми в рамках схемы обработки обращений. При переводе документа на предопределенный этап **Обработано** выполняется автоматический расчет метрик, однако, при необходимости, возможен расчет метрик на любом этапе (см. стр. 68).

На закладке **Техника** указывается ремонтируемое изделие и описание неисправности. Если документ был создан на основании документа **Событие**, описание дополняется содержанием события.

На закладке **Исполнители** указывается перечень пользователей, для которых необходимо отображать обращение в списках. Этот перечень автоматически заполняется пользователями, указанными в схеме обработки обращений для текущего этапа, но он может быть изменен.

Реквизиты **Дата регистрации** и **Дата обработки** устанавливаются автоматически и не редактируются вручную.

При нажатии на гиперссылку **Перейти на следующий этап** документ автоматически переводится на этап, следующий за текущим по схеме обработки обращений. Если таких этапов несколько, будет предложен выбор следующего этапа.

На основании документа **Обращение** могут быть созданы документы **Прием в ремонт, Выезд мастера** и **Обращение**.

6.3. ЭТАПЫ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Справочник **Этапы обработки обращений** предназначен для хранения возможных этапов обработки обращений.

☆ Обработано (Этап обработки обращения) [ссылка] [меню] [окно] [закрыть]

[Записать и закрыть] [Записать] [Еще - ?]

Родитель: [выпадающий список] [иконка] Код: УСЦ000001

Наименование: Обработано

Цвет: 0, 0, 0 [иконка]

Виды этапов ремонта

[Добавить] [↑] [↓] [Еще -]

Этап ремонта

Значение, указанное в поле **Цвет**, влияет на отображение обращений в списках.

Табличная часть **Виды этапов ремонта** заполняется видами этапов ремонта. При проведении документа ремонта, созданного на основании обращения, с указанным видом этапа, пользователю будет предложено перевести обращение на этап, соответствующий выбранному виду этапа ремонта и следующему по схеме обработки обращений за текущим этапом обращения. Если таких этапов будет несколько, будет предложено выбрать необходимый. В настройках пользователя возможно отключение автоматического перевода обращений на следующий этап, а также необходимость вывода диалога с вопросом о переводе.

При указании предопределенного этапа **Прием в ремонт** не допускается добавление других этапов ремонта.

6.4. СХЕМЫ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Справочник **Схемы обработки обращений** предназначен для хранения "путей" прохождения документов обращений по этапам.

☆ Стандартная схема (Схема обработки обращений) [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Еще ▾](#) [?](#)

Наименование: Код:

[Этапы](#) [Связи этапов](#)

[Добавить](#) [↑](#) [↓](#) [Создать этап](#) [Еще ▾](#)

N	Регистрировать	Этап	Исполнители
1	✓	Регистрация	Редактировать
2	✓	Обработано	Редактировать

На закладке **Этапы** указывается перечень этапов, которые участвуют в схеме. Для каждого этапа имеется указать исполнителей, таким образом, при переходе на данный этап можно будет отобрать обращения по исполнителям. **Исполнители** используются для отборов списков обращений. При переходе обращения на данный этап исполнители подставляются в документ обращение.

На закладке **Связи этапов** указываются переходы между этапами. Схема всегда должна начинаться с предопределенного этапа **Регистрация** и заканчиваться предопределенным этапом **Обработано**.

При выборе начальных этапов допускается указание только предопределенного этапа **Регистрация** и этапов, в которые уже были переходы. При выборе конечного этапа связи допускается указание этапов, из которых не было переходов, и предопределенного этапа **Обработано**.

Внимание!

Указание циклических связей не допускается.

6.5. ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Справочник **Время обслуживания** предназначен для хранения интервалов времени доступности услуг по соглашениям.

☆ 12 часовое обслуживание (Время обслуживания) 🔗 ⋮ □ ×

Наименование: Код:

Организация: ▾

День недели	Время начала	Время окончания
Пн	08:00	20:00
Вт	08:00	20:00
Ср	08:00	20:00
Чт	08:00	20:00
Пт	08:00	20:00

Время доступности используется при расчете временных метрик. Периоды определяют, в какое время по дням недели услуги сервисного центра доступны.

6.6. МЕТРИКИ

Справочник **Метрики** предназначен для хранения методов расчета метрик.

Метрика – это мера, позволяющая получить численное значение некоторого свойства цикла обработки обращений или же отдельного обращения. Используется для количественной оценки качества обслуживания клиентов в рамках соглашений.

Указание методов расчета метрик допустимо для каждой схемы обслуживания. Таким образом, одна метрика может иметь несколько методов расчета, в зависимости от используемой в соглашении схемы.

В конфигурации допустимо создание общих и частных метрик:

- Частные метрики являются временными и рассчитываются для каждого отдельного обращения.
- Общие метрики рассчитываются за определенный период по: документам обращений, событий и частным метрикам. Могут быть количественными или временными, в зависимости от базового показателя расчета.

Для частных метрик необходимо указать этапы обработки обращений, между которыми необходимо рассчитывать временной интервал. Время рассчитывается **в часах**. При расчете метрик используется календарь предоставления услуг и время доступности услуги.

Для общих метрик необходимо указание базового показателя и агрегатной функции. В качестве базового показателя может выступать этап обращения, документ **Событие** или частная метрика.

Также для общих метрик можно указать отбор, который будет наложен на данные перед применением агрегатной функции.

☆ **Обработка - Регистрация (Общая) (Метрика)**
🔗 ⓘ □ ×

Записать и закрыть Записать
Еще ▾ ?

Наименование: Код:

Организация: ▾ ⓘ

Общая

Методы расчета

Добавить
↑ ↓
Еще ▾

N	Схема	Формула
1	Стандартная схема	СРЕДНЕЕ([Обработка - Регистрация])

← →
ⓘ ×

Схема: ▾ ⓘ

Базовый показатель: ▾ ... ⓘ

Вид функции: ▾

Фильтр

Добавить
↑ ↓
Еще ▾

Имя реквизита	Вид сравнения	Значение

Выражение

СРЕДНЕЕ([Обработка - Регистрация])

OK Отмена

Пример

Необходимо рассчитать **Время обслуживания** и **Среднее время обслуживания** по стандартной предопределенной схеме. Время обслуживания будет рассчитано как разница между датой **Обработки** и **Регистрации** обращения. Для расчета среднего времени создадим общую метрику, в качестве базового показателя укажем частную метрику **Время обслуживания**, в качестве функции укажем **Среднее**.

6.7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Обработка представляет собой сводную форму, объединяющую данные контрагентов, событий и обращений.

Форма состоит из трех основных разделов:

- Контрагенты,
- События,
- Обращения.

6.8. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО СОГЛАШЕНИЯМ

Отчет Анализ качества обслуживания по соглашениям предназначен для оценки значений общих метрик, указанных в соглашении, и фактических значений, рассчитанных на основании данных по обращениям за период. Отчет строится в разрезе соглашений.

Контрагент	Соглашение	Метрика	Заявлено в значение	Факт. значение
Арташов В.В.				
ООО "Бюко"				
ЦТО" ТехноСервис				
Соглашение с клиентом НФФР-000004 от 24.10.2022 10:38:48				
Обработка - Регистрация (Общая)			24,00	

ГЛАВА 7

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ

Раздел предназначен для формирования отчетности производителям техники о выполненных ремонтных работах.

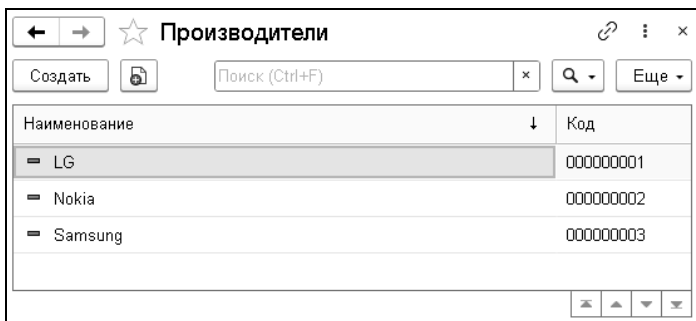
Объекты раздела позволяют:

- Хранить информацию о системах кодирования производителей;
- Учитывать модели, виды изделий производителей;
- Выполнять кодирование цепочек ремонта;
- Формировать отчетность в формате, необходимом производителю.

7.1. ПРОИЗВОДИТЕЛИ

Справочник предназначен для хранения информации о производителях.

Данные справочника **Производители** используются при создании систем кодирования производителей, а так же при формировании отчетности.



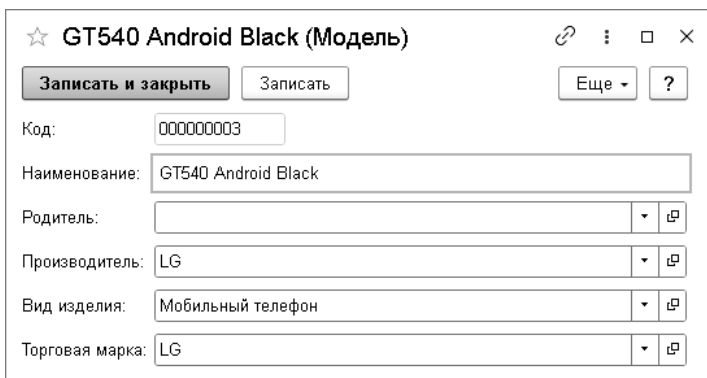
The screenshot shows a window titled "Производители" (Manufacturers). It has a search bar with the text "Поиск (Ctrl+F)" and a search icon. Below the search bar is a table with two columns: "Наименование" (Name) and "Код" (Code). The table contains three rows: "LG" with code "000000001", "Nokia" with code "000000002", and "Samsung" with code "000000003". There are also buttons for "Создать" (Create), "Еще" (More), and navigation arrows at the bottom right.

Наименование	Код
LG	000000001
Nokia	000000002
Samsung	000000003

7.2. МОДЕЛИ

Справочник предназначен для хранения информации о моделях изделий.

Модель собирает информацию о производителе и виде изделия номенклатуры. Данные справочника **Модели** используются для отборов.



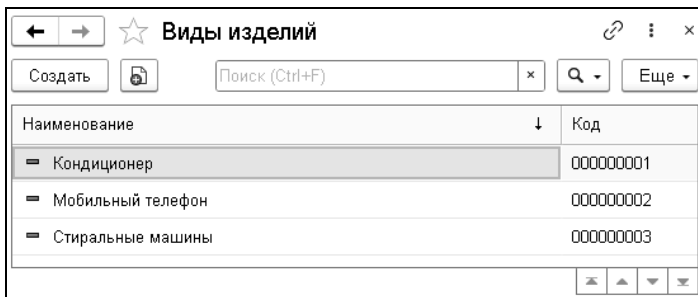
The screenshot shows a form titled "GT540 Android Black (Модель)". It has buttons for "Записать и закрыть" (Save and Close), "Записать" (Save), "Еще" (More), and "?". The form contains several fields:

- Код: 000000003
- Наименование: GT540 Android Black
- Родитель: (empty field with a dropdown arrow and a refresh icon)
- Производитель: LG (with a dropdown arrow and a refresh icon)
- Вид изделия: Мобильный телефон (with a dropdown arrow and a refresh icon)
- Торговая марка: LG (with a dropdown arrow and a refresh icon)

7.3. ВИДЫ ИЗДЕЛИЙ

Справочник **Виды изделий** предназначен для хранения информации о видах изделий производителей.

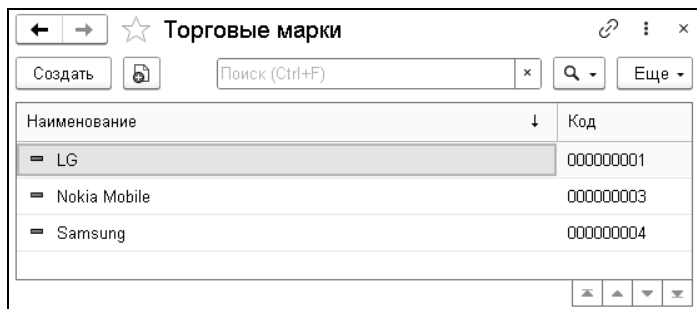
Виды изделий используются для разделения системы кодирования по группам видов изделий.



Наименование	Код
[-] Кондиционер	000000001
[-] Мобильный телефон	000000002
[-] Стиральные машины	000000003

7.4. ТОРГОВЫЕ МАРКИ

Справочник предназначен для хранения информации о торговых марках изделий. Используется для отборов.



Наименование	Код
[-] LG	000000001
[-] Nokia Mobile	000000003
[-] Samsung	000000004

7.5. СИСТЕМЫ КОДИРОВАНИЯ РЕМОНТОВ

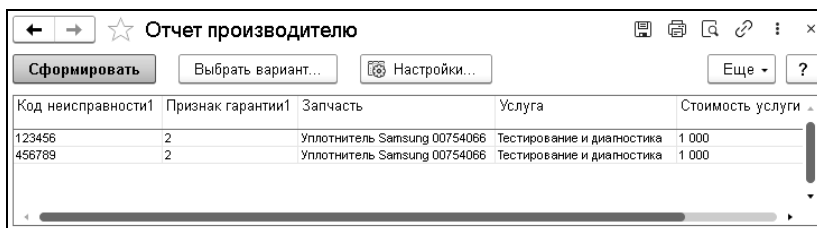
Справочник **Системы кодирования ремонтов** предназначен для хранения информации о системах кодирования ремонта производителей.

Справочник предоставляет возможность создания произвольных систем кодирования отчетов о ремонте для производителей.

7.5.1. Пример работы с системами кодирования:

Создание системы кодирования

Создадим группу в корне справочника системы кодирования. Предположим, что отчеты производителю необходимо строить отдельно для крупной бытовой техники и для мобильных устройств. Для этого в системе кодирования создаются группы видов изделий. Данное разделение позволяет кодировать этапы ремонта отдельно для разных групп изделий.



Код неисправности1	Признак гарантии1	Запчасть	Услуга	Стоимость услуги
123456	2	Уплотнитель Samsung 00754066	Тестирование и диагностика	1 000
456789	2	Уплотнитель Samsung 00754066	Тестирование и диагностика	1 000