

1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром

**Документация с описанием
функциональных характеристик**

Москва
Фирма "1С"
2026

Решение предназначено для автоматизации деятельности предприятий, оказывающих услуги гарантийного и послегарантийного ремонта, обслуживания бытовой и компьютерной техники и различного оборудования.

Конфигурация создана на основе "1С:Управление нашей фирмой" и дополняет [типовые функциональные возможности](#) отраслевой спецификой бизнеса.

ОТРАСЛЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ УЧЕТА

Встроенная CRM. Ведение базы клиентов. Фиксация всех контактов с клиентами. Коммуникации с клиентами непосредственно в программе через чаты Telegram и группы "ВКонтакте", электронную почту, IP-телефонию и СМС. Воронка продаж. ABC/XYZ-анализ продаж. Анализ лидов, клиентской базы, эффективности работы менеджеров.

Использование специфических для сервисного центра справочников: виды этапов ремонта, результаты выполнения этапов ремонта, контрагенты, точки обслуживания, транспортные средства, зоны доставки, производители, системы кодирования ремонтов, торговые марки, модели.

Заключение соглашения с клиентом на основе договора в разрезе точек и техники обслуживания. Содержит: график обслуживания, платежный календарь, условия обслуживания.

← → ☆ Соглашение с клиентом 00ФР-000001 от 24.10.2022 10:40:30

Основное [Отчет по соглашению](#) [Отчеты](#)

Провести и закрыть Записать Провести Еще - ?

Номер: 00ФР-000001 от: 24.10.2022 10:40:30

Действует с: 01.10.2022 по: 30.09.2023 Соглашение с клиентом [ЦТО "ТехноСервис"](#) по договору № 200072 (руб.)

Период: Месяц

График выездов **Платежный календарь** Условия обслуживания Дополнительно

Еще -

Точка обслуживания	Техника, Мастер	дек. 2022	январ. 2023	февр. 2023	март 2023	апр. 2023	май 2023	июнь 2023
Магазин "Мега Хит"		✓	□	✓	□	✓	□	✓
⊖ Магазин "Авангард"		□	✓	□	✓	□	✓	□
Магазин "Авангард" АТОЛ 11Ф 36 мес...		□	✓	□	✓	□	✓	□

Комментарий

Использование метрик для оценки качества обслуживания клиентов в рамках соглашений.

Конструктор печати договора с контрагентами дает возможность редактировать как заполняемые поля, так и predeterminedенные параметры договора.

АРМ сотрудника Call-центра:

- регистрация поступающих обращений в разрезе точек и техники обслуживания
- анализ зарегистрированных заявок и событий
- отслеживание последующих действий
- контроль выполнения работ

Взаимодействие с клиентами

Контрагенты

Контрагент События Обращения

Искать по: Поиск

Создать Создать группу Найти... Отменить поиск Еще...

Наименование	Код	Полное наимено...	ИНН	Физ. ли
Клиенты с сетевой структурой	ФР-000001			
= ООО "Беоко"	ФР-000004	ООО "Беоко"	7709443277	
= ООО "Диод"	ФР-000002	ООО "Диод"		
= ООО "Технология программирования"	ФР-000003	ООО "Технолог...		

[Скрыть дополнительную информацию](#) Еще...

Точка обслуживания / Номенклатура / Характеристика / Серийный номер

- Центральный офис
 - Saturn ST 07 HRM
 - SN334521234
 - SN334521233
 - Компьютерный магазин "Компакт+"
 - LG G09LHT
 - <Без характеристики>

ООО "Диод"

Телефон: +7(499)3421345
Факс: +7(499)3421345
e-mail: diod@diod.ru

Фактический адрес:
Москва, Луганская, д. 34

Юридический адрес:
Москва, Луганская, дом № 34

Почтовый адрес:
Москва, Луганская, дом № 34

Другая информация:

Контактное лицо
Контактное лицо: Геркова Анна Юрьевна
Телефон: +7(499)3421345
e-mail: gena@diod.ru

Точка обслуживания

АРМ Ремонт и обслуживание:

- Выбор профиля: Приемщик/Мастер
- Учет стационарных и выездных ремонтных работ
- Взаимодействие со сторонними сервисными центрами
- Учет подменного фонда
- Оформление гарантии на комплектующие и отремонтированную технику

- Выдача запасов под отчет инженерам
- Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе
- Печать этикеток на изделия в ремонте
- Получение изображений от WEB-камеры изображения техники, принимаемой в ремонт, с последующей возможностью разметки и хранения полученного изображения.

← → ☆ Ремонт и обслуживание

Создать Создать на основании Отбор Настройка: Мастер

Поиск (Ctrl+F) [X] [Q] [E]

Дата	Тип документа	Текущий этап	Номенклатура	Принадлежность товара	Серийный номер	Дата окончания
Номер			Характеристика	Ед	Контрагент	
04.11.2022 17:11:58 НОФР-000006	Выезд мастера	Выезд мастера	Canon iR 3225N SN125556562	шт	ЦТО* ТехноСервис	01.11.2022
04.11.2022 17:12:27 НОФР-000007	Выезд мастера	Выезд мастера	Canon iR 3225N	шт	ЦТО* ТехноСервис	01.11.2022
04.11.2022 17:15:02 НОФР-000008	Выезд мастера	Выезд мастера	Canon iR 3225N SN125556562	шт	ЦТО* ТехноСервис	01.11.2022
24.11.2022 14:52:53 НОФР-000006	Прием в ремонт	Возврат из ремонта	Стиральная машина Samsung W...	шт	Товар клиента Тихонов Олег Владимир...	03

Поиск (Ctrl+F) [X] [E]

Дата	Тип	Номенклатура	Организация	Структурная единица	Этап	Сумма документа
Номер		Характеристика	Единица измерения		Результат выполнения	
24.11.2022 1... НОФР-000005	Возврат из ремонта	Стиральная машина Samsung WW65A4... БР (НОФР-000...)	шт	Градиент	Склад ремонта (Основное ...) Товар возвращен из...	2 0
24.11.2022 1... НОФР-000003	Перемещение в ремонт	Стиральная машина Samsung WW65A4... БР (НОФР-000...)	шт	Градиент	Склад ремонта (Основное ...) Товар перемещен	
24.11.2022 1... НОФР-000003	Задание на работу	Стиральная машина Samsung WW65A4...	шт	Градиент	Склад продажи (основной склад) Диагностика	2 0

АРМ сотрудника ЦТО:

- Учет марок и блоков ЭКЛЗ, паспортов версий ККТ, голограмм и марок-пломб
- График замены ЭКЛЗ
- Регистрация/перерегистрация ККТ
- Проведение технического обслуживания
- Ремонт ККТ
- Учет подменного фонда
- Передача в сторонний сервисный центр
- Унифицированные печатные формы

- Формирование актов технического заключения и печать договоров технического обслуживания

The screenshot displays a software interface for managing technical service contracts (KKT). The main window is titled "Тех. обслуживание ККТ". It features a search bar at the top with the text "Искать по: Вводиться номеру ККТ". Below the search bar are buttons for "Создать", "Соглашения", and "Еще...". The main area contains a table with the following columns: "Наименование", "Код", "Полное наименование", and "Задолженность". The table lists various service items, including "Поставляющие", "Ремонт-Плюс", "Сервисные решения", "Сервисные центры", "Сервисный центр 'Тек-Мастер'", "Сервисный центр 'Тек-Групп'", "Смыв В. К.", "Техноград ООО", "Тихонов Олег Владимирович", "Финанс Банк ООО", "ЦТО 'ТехноСервис'", and "Шаповалов А.П.". A right-hand pane shows details for a specific client, "Магазин 'Алангара'", including registration information and agreement details. A bottom pane shows a log of events with columns for "Дата", "Номер", and "Документ".

Назначение мастеров на обслуживание конкретной техники/точки обслуживания.

Учет и планирование рабочего времени мастеров. Возможность учета рабочего времени и управления кадрами для расчета заработной платы. Механизм распределения заказов по мастерам.

Сервис автоматического формирования графика выезда мастеров и счетов на оплату

Учет оплат ремонтных работ: предоплата, наличные и безналичный банковский платеж, оплата через СБП.

АРМ Продавца-Кассира:

- оформление чеков ККМ;
- оплата товаров и услуг наличными и безналичными денежными средствами;
- открытие/закрытие смены;
- печать X-отчета;
- прием/выемка денежных средств;
- возврат товара.

← → Продажа, кассир: Борисов Иван Петрович

🔍 Найти в чеке % Скидка % Управляемые скидки ⌵ × Режим - Еще -

Ремонт электрической схемы

5 200,00 ₽ - 1,000 + Скидка 0,00 % P

Плата управления Zanussi	2 925,00	1,000	шт	2 925,00
Ремонт электрической схемы	5 200,00	1,000	шт	5 200,00
Первичный осмотр	700,00	1,000	шт	700,00

Без скидки 8 825,00
Скидка 0,00


Итого 8 825,00

Сдача 0,00

🟢 Рассчитать 🟡 Отменить

Предоплата

Наличные



Оплата картой

👤? Данные покупателя

📄 Пробыть чек

Сервис оформления доставки товара от клиента/к клиенту.

Учет товарных операций. Приход, реализация, перемещение товаров и материалов для ремонта, инвентаризация.

Взаимодействие с производителями. Хранение информации о системах кодирования производителей. Учет моделей, видов изделий производителей. Кодирование цепочек ремонта. Формирование отчетности в формате необходимом производителю техники.

Использование мастеров и помощников: помощники оформления документов оплаты, ремонта, распределения плановых выездов; мастера оформления заказов, группового оформления ремонтов, создания ЭКЛЗ по диапазону номеров.

Обмен электронными документами с контрагентами с использованием электронной цифровой подписи.

Автоматические скидки и наценки, в том числе и по дисконтным картам. Бонусные программы лояльности.

Набор аналитических отчетов позволяет вести анализ произведенных ремонтов и оказанных услуг, текущих ремонтов, невыполненных заказов, держать под контролем рентабельность бизнеса. Монитор руководителя оперативно выводит информацию по ключевым участкам деятельности предприятия.

Обмен данными и интеграции:

- [1С:Магазин бытовой техники и средств связи](#) – комплексная автоматизация магазинов розничной торговли и подразделений сервисного обслуживания);
- [1С:Бухгалтерия](#) – бухгалтерский и налоговый учет по РСБУ ведется с использованием уже накопленных данных о работе сервисного центра, что исключает повторный ввод информации);
- [Продажи онлайн](#) через веб-витрину Mag1с, готовые сайты и лендинги 1С-UMI, существующие сайты на популярных CMS или поддерживающих обмен по стандарту CommerceML, через Магазин ВКонтакте и Яндекс Маркет.