

Два звена одной цепочки

Программное обеспечение для автосалонов

Дилерские станции технического обслуживания автомобилей, как правило, являются частью дилерской сети по продаже автомобилей. Поэтому важным моментом для любой дилерской СТО является информационная связь с салонами по продаже автомобилей. Для решения этой задачи в ИАС СТО предусмотрен модуль "Автосалон", с помощью которого обеспечивается информационная поддержка решения бизнес-процес-

сов по привлечению клиента к покупке автомобиля, продаже и дальнейшему его сопровождению в цепочке "покупка - гарантийное и техническое обслуживание - покупка нового автомобиля". На рис. 1 показан жизненный цикл "автоклиента" и бизнес-процессы автосалона по его привлечению и сопровождению. Ниже рассмотрены основные функциональные возможности модуля "ЭнергоСофт. Автосалон".

Функциональные возможности

Потенциальные покупатели и CRM-технология управления клиентами. Регистрация потенциальных покупателей в базе данных. Учет посетителей и потенциальных клиентов. Сегментирование и анализ базы данных потенциальных клиентов. Регистрация результатов обзвона клиентов, их пожеланий и предпочтений, источников информации об автосалоне. Анализ результатов анкетирования. Рассылка приглашений клиентам. Предварительная запись на тест-драйв. Анализ результатов тест-драйва. На рис. 2. приведена экранная форма CRM-модуля автосалона.

Клиенты и заказы на автомобили. Ведение клиентской базы данных и быстрый поиск в ней клиентов. Ведение справочника моделей автомобилей, дополнительного оборудования и аксессуаров. Регистрация заказов на приобретение автомобилей. Формирования заказов производителю на поставку автомобилей. Регистрация скидок и акций. Возможность распределения доступа к клиентской базе данных между продавцами-консультантами.

Купля-продажа автомобилей. Оформление документов купли-продажи автомобилей и контроль их оплаты. Учет движения автомобилей по складу. Инвентаризационная ведомость.

Касса и бухгалтерия. Регистрация оплаты автомобилей клиентами. Печать счет-фактур. Распределение оплаты по документам. Регистрация налоговых накладных, сводной налоговой накладной и корректировок к налоговым накладным. Ведение курсов валют. Контроль взаиморасчетов с клиентами. Поддержка торгового оборудования (сканеров штрих-кода и др.). Экспорт информации в имеющуюся на предприятии бухгалтерскую программу (например, 1С).

Мониторинг и анализ работы автосалона. Мониторинг посещаемости салона, заказов на автомобили и их оплаты, работы продав-

Жизненный цикл «автоклиента»



Каналы привлечения клиентов:

1. Реклама, информационные материалы.
2. Веб-сайт компании.
3. Оформление салона магазина.
4. Изучение потребностей клиентов (маркетинг).
5. Работа с потенциальными клиентами.
6. Предоставление гарантии.
7. Продажа автомобилей в кредит.
8. Изучение работы конкурентов.

Методы сервисного обслуживания:

1. Высокое качество обслуживания.
2. Минимальные сроки выполнения работ по ТО, диагностике, текущему ремонту и др.
3. Приглашение клиентов на прохождение ТО.
4. Наличие запчастей и других товаров на складе.
5. Минимальные сроки выполнения заказов на запчасти.
6. Своевременное информирование клиента о выполнении его заказа.
7. Предоставление скидок постоянным клиентам.
8. Быстрое оформление заказа на обслуживание.
9. Подбор и подготовка кадров.
10. Рекламирование СТО.

цов-консультантов автосалона. Контроль поставок автомобилей. Мониторинг и анализ продажи автомобилей. Другие отчеты.

Документы. В системе автоматически формируются следующие виды документов: счет-фактура, договор купли-продажи, приложение к договору (спецификация), приложение к договору (гарантия), акт приема-передачи, счет-справка (на бланке), расходная накладная, налоговая накладная. Формы документов формируются с учетом требований дилерского стандарта предприятия, предъявляемые к организации продажи автомобилей.

Территориально-распределенное предприятие. Возможна установка программы в нескольких территориально-распределенных автосалонах и СТО. Связь с центральной базой данных обеспечивается с использованием выделенных линий или по модему.

Интеграция с торговым и технологическим оборудованием. Программа интегрируется торговым оборудованием (кассовым аппаратом, сканером штрих-кодов и др.). В случае необходимости, наличия соответствующей доку-

ментации и драйверов возможна интеграция с другим технологическим оборудованием.

Настройка прав доступа и обеспечение безопасности. Права доступа к функциям программы и информации базы данных обеспечивается системой администрирования. Для каждого пользователя формируется определенный должнос-

тной инструкцией перечень функций. Авторизация пользователя происходит по логину и паролю.

ООО «ЭнергоСофт Консалтинг»
г. Киев, ул. Красноткацкая, 59, оф.6
Тел./факс: **(044) 502-88-02**
тел. **(067) 505-87-21**
e-mail: esoft-auto@bigmir.net
www.esoft-auto.com