

# CRM решение для Автобизнеса

## CRM решение построено на платформе Битрикс 24.

В CRM реализованы функции управления взаимодействиями с клиентом.

### Контакт центр

Операторы колл центра подключены к приему входящего трафика и предварительной обработки звонка клиента, для их работы настроены скрипты диалогов и схемы переадресации клиентских обращений в региональные дилерские центры. Также для операторов колл центра реализованы функции исходящих обзвонков, в том числе по задачам контроля качества обслуживания. Контакт центр также обрабатывает обращения с сайта, социальной сети, и мессенджеров whatsapp и телеграм.

Карточка клиента CRM позволяет объединить коммуникации с разных каналов ( email, whatsapp, телеграм ) в одном окне.

Для сотрудников отдела продаж и сервиса в Битрикс 24 формируется единая воронка обращений из каналов дистанционной коммуникации и визитов, которые фиксирует хостес непосредственно в дилерском центре.

Реализованы процессы поддержки продаж, работа клиентского менеджера со сбытовым обращением выстроена по воронке продаж с автоматической постановкой задач и контролем их исполнения.

Реализованы процессы работы с инцидентами и подготовка согласованных ответов с различными службами, отделом сервиса, отделом продаж, юристами.

1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

2 Сервисы оценки и анализа

3 Сервисы Логистики

4 КСО. Модуль финансовых услуг

5 CRM решение для Автобизнеса

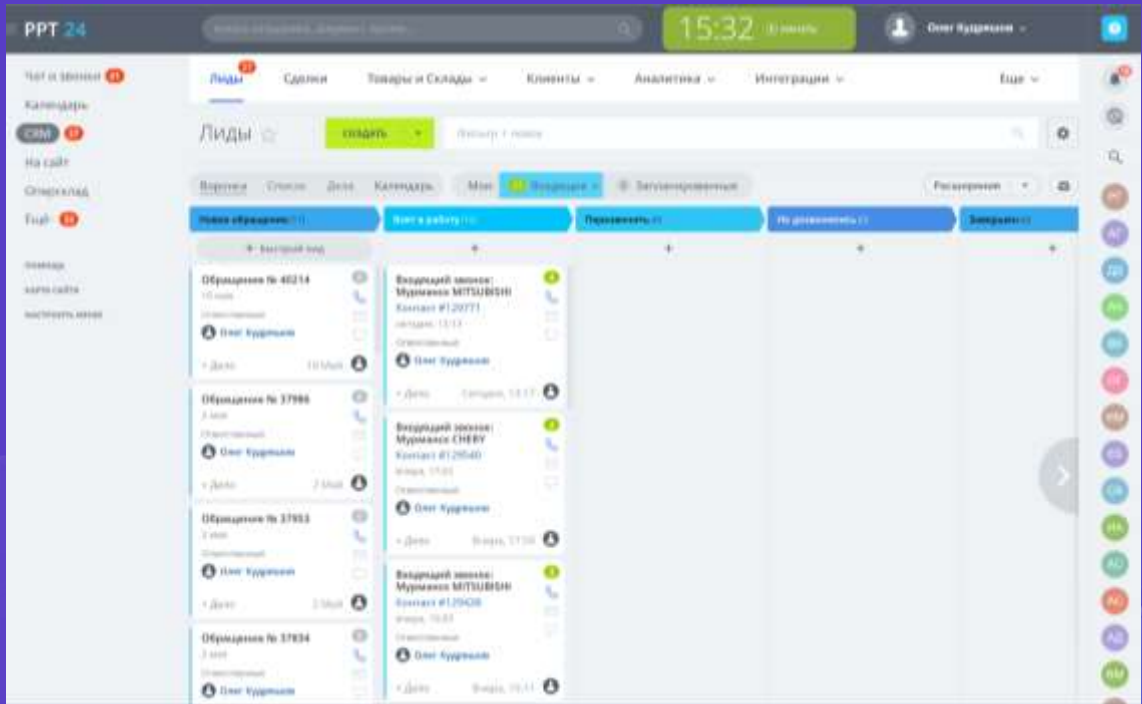
1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

2 Сервисы оценки и анализа

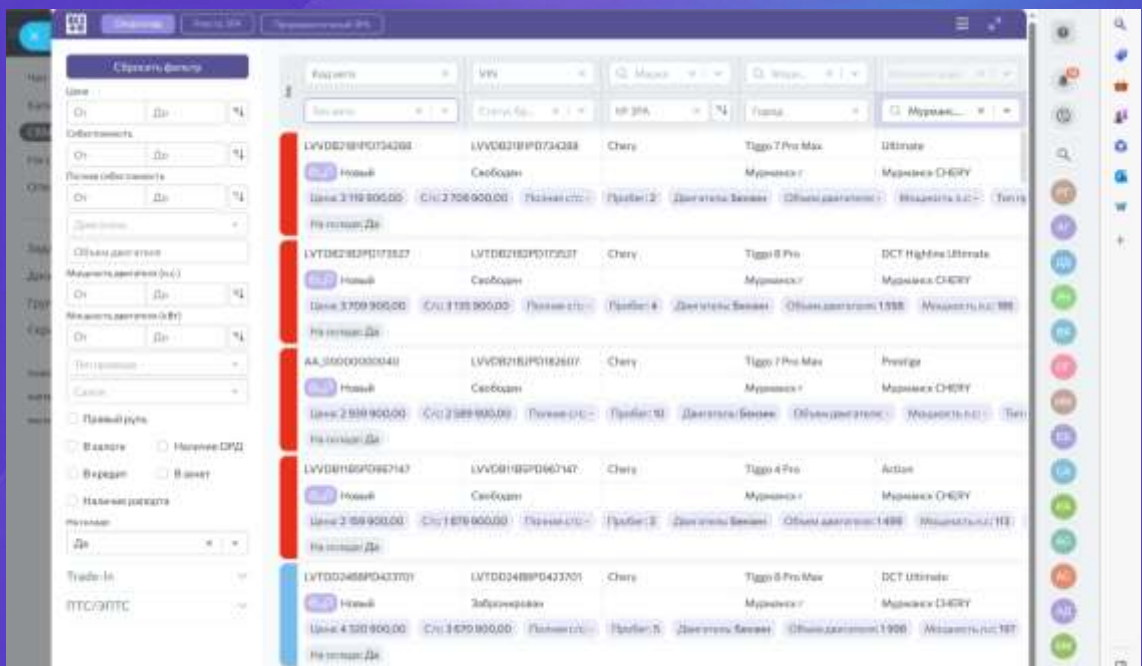
3 Сервисы Логистики

4 КСО. Модуль финансовых услуг

5 CRM решение для Автобизнеса



Стандартная функциональность Битрикс 24 расширена возможностями работы со складом автомобилей не переключаясь из CRM системы, возможностью оперативно найти автомобиль на любой площадке, используя множество параметров фильтрации



Есть возможность посмотреть карточку автомобиля, узнать его логистический статус, наличие ЭПТС или иных ограничений. Для автомобилей с пробегом есть возможность просмотреть перечень дефектов и историю осмотров данного автомобиля

### Карточка автомобиля

Данные автомобиля
ЗРА
КП

Новый
Цена авто: 3 119 900,00
Дней на складе: 133

#### Автомобиль

Код автомобиля	LVVDB21B1PD734288
VIN	LVVDB21B1PD734288
Марка	Chery
Модель	Tiggo 7 Pro Max
Кузов	Внедорожник
Привод	Передний
Двигатель	Бензин
Объем двигателя	-
Мощность двигателя (л.с.)	-
Мощность двигателя (кВт)	-
КПП	Вариатор
Салон	Кожа
Цвет	Red/Black
Модельный год	Модельный год
Год выпуска по ПТС/ЭПТС	2023
Пробег	2
Паспорт сделки	Открыть
Дата рапорта	29.03.2023

#### Дополнительная информация

Тип авто	Новый
Правый руль	Нет
Статус (Бронь авто)	Свободен
Гарантия от импортера (Н...)	06.04.2023
Гарантия от импортера (К...)	-
План. дата поставки авто ...	-
Факт. дата поставки авто ...	-
Комплектации	Ultimate
Логистический статус	Салон
Описание автомобиля	-
ПТС	электронный <a href="#">Печать</a>
Наличие ПТС	Да
Дата выкупа ПТС	23.03.2023
Дата получения ПТС	23.03.2023
Место хранения ПТС	-
Реализация в кредит	<input type="checkbox"/>
Реализация в зачет	<input type="checkbox"/>
В залого	<input type="checkbox"/>
Наличие ОРД	<input type="checkbox"/>

#### Локация

Город	Мурманск
Площадка	Мурманск CHERY
Консигнатор	Мурманск CHERY

#### Трейдin

Кол-во владельцев	-
Отчет автотеки	-
Дата отчета автотеки	-

1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

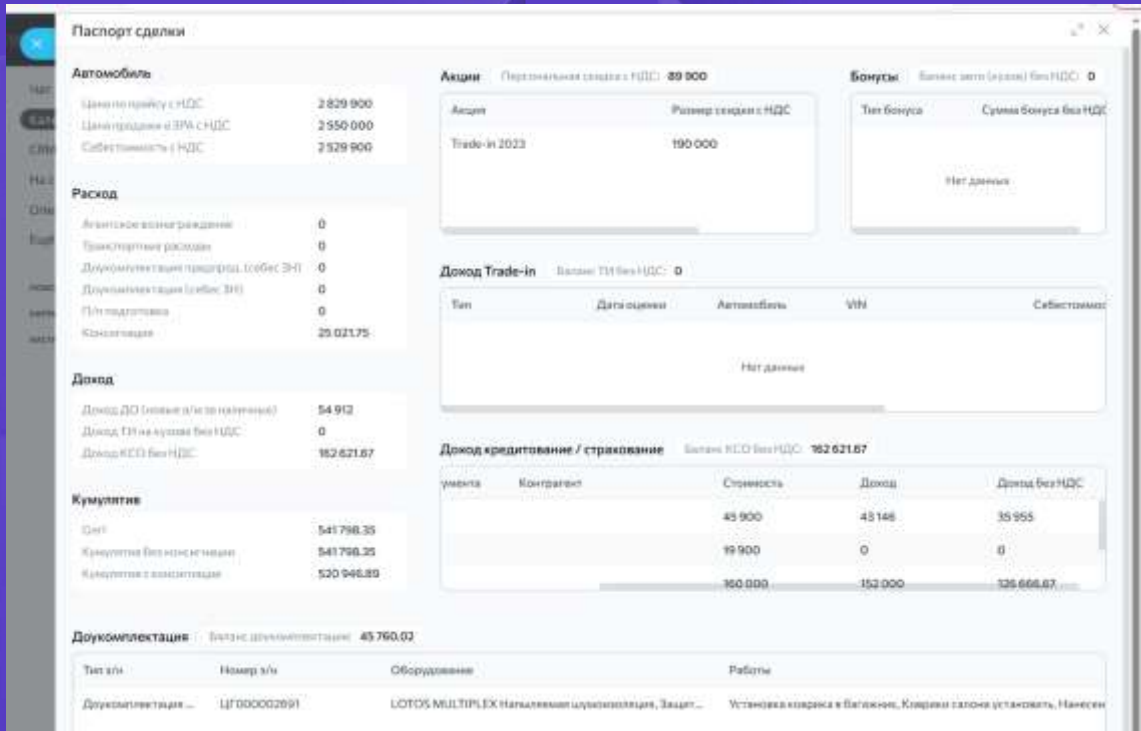
2 Сервисы оценки и анализа

3 Сервисы Логистики

4 КСО. Модуль финансовых услуг

5 CRM решение для Автобизнеса

По каждому автомобилю можно посмотреть паспорт сделки, показывающий общую сумму доходов и расходов на данном автомобиле, что позволяет контролировать и управлять доходностью, паспорт показывает себестоимость автомобиля, рекомендованную розничную цену, транспортные расходы, расход по консигнации и доукомплектации. А также применяемые скидки по акциям и бонусы к возмещению. Доходность от продажи дополнительных продуктов кредитных, страховых или сервисных.



1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

2 Сервисы оценки и анализа

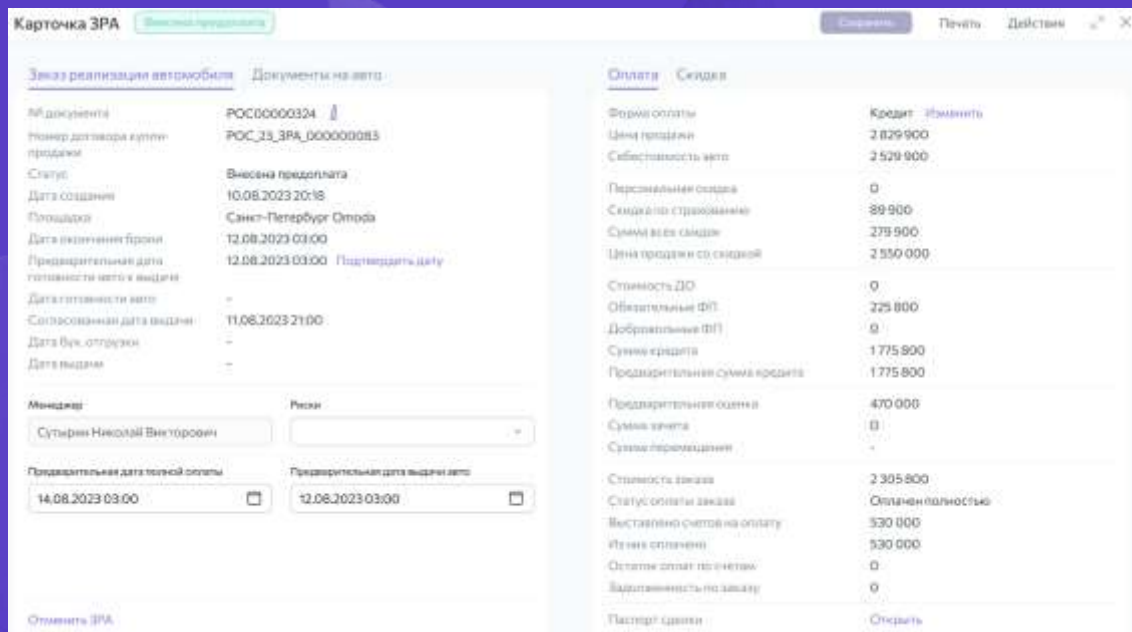
3 Сервисы Логистики

4 КСО. Модуль финансовых услуг

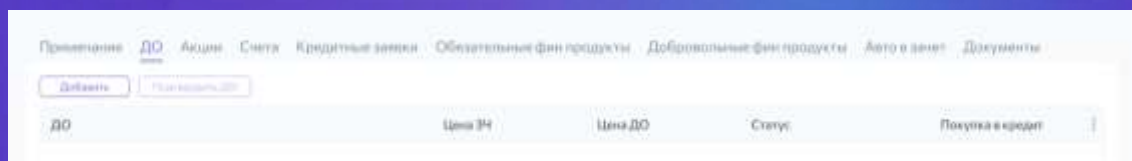
5 CRM решение для Автобизнеса

## Продажа автомобиля и процессы выдачи.

Из карточки автомобиля можно создать заказ реализации автомобиля, как находящегося на складе, так и через заказ автомобиля у импортера.



Карточка заказа показывает актуальный статус платежей и дает возможность редактировать параметры заказа, выбирать и устанавливать дополнительное оборудование, выбирать действующие акции, выставлять счета, включать в заказ дополнительные финансовые продукты, формировать заявку на кредитование и добавлять автомобили в зачет.



1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

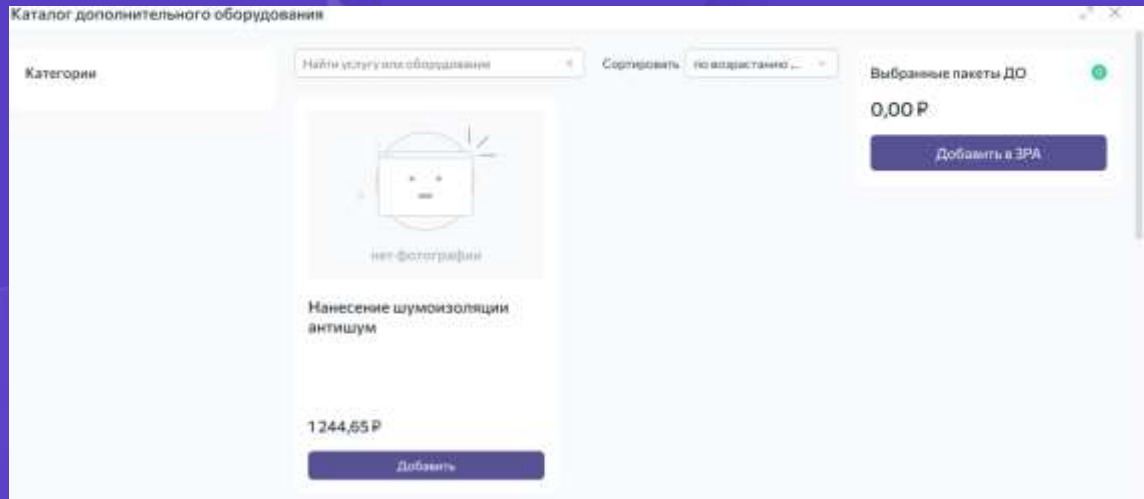
2 Сервисы оценки и анализа

3 Сервисы Логистики

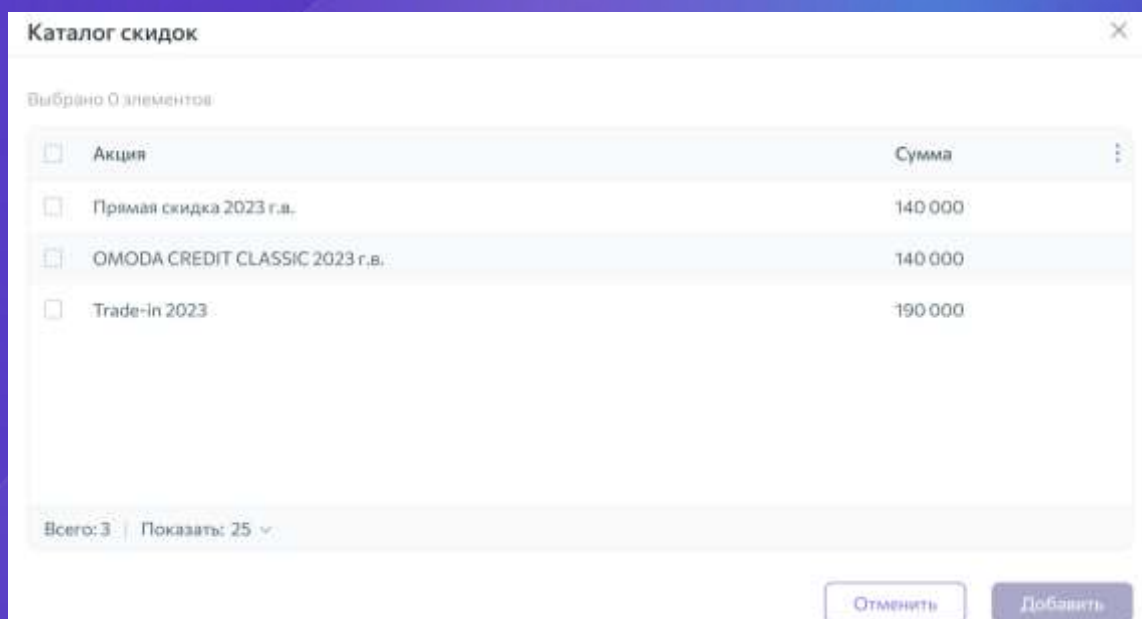
4 КСО. Модуль финансовых услуг

5 CRM решение для Автобизнеса

Пакеты доп. оборудования настраиваются на складе ДО сотрудниками сервиса и сотрудник отдела продаж выбирает их из списка возможных к установке.



Раздел “Акции” дает возможность указать в заказе доступные скидки от импортера, которые подобраны с учетом марки, модели, комплектации, города и текущей даты. Акции настраиваются и поддерживаются службой, отвечающей за взаимодействие с импортерами на основе бюллетеня от импортера. Как правило этим занимается служба логистов.



1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

2 Сервисы оценки и анализа

3 Сервисы Логистики

4 КСО. Модуль финансовых услуг

5 CRM решение для Автобизнеса

В разделе “Счета” менеджер может выставить и сформировать счет на оплату, а также видеть его текущий статус. В случае необходимости возврата по оплаченным счетам, есть возможность запустить процедуру возврата

Номер счета	Дата счета	Дата оплаты	Тип счета	Статус счета	Сумма счета
POC0002235	10.08.2023	10.08.2023	Бронь	Оплачен	10 000
POC0002236	10.08.2023	-	Бронь	Оплачен	10 000
POC0002237	10.08.2023	10.08.2023	Бронь	Оплачен	45 000
POC000253	11.08.2023	11.08.2023	Бронь	Оплачен	475 000
POC0002243	11.08.2023	-	Кредит	Не оплачен	1550 000

Раздел “Кредитные заявки” позволяет создать одну или несколько кредитных заявок с различными параметрами

Сумма кредита, руб.	Первонач. взнос, руб.	Кредитное предложение	Ставка по кредиту	Срок кредита, мес	Ежемес. платеж, руб.
1550 000	1000 000	Банк Совкомбанк, сумма кредита: 1...	14.3	36	62808
1829 900	1000 000	Предложение не выбрано	14.3	36	62808

Кредитная заявка заполняется в четыре этапа. Предварительный расчет сроков и ставки на основе сервиса по подбору кредитных программ.

**Расчет кредита**

**Первоначальный взнос**

Взнос в рубле \*  руб  или  Взнос в процентах \*  %

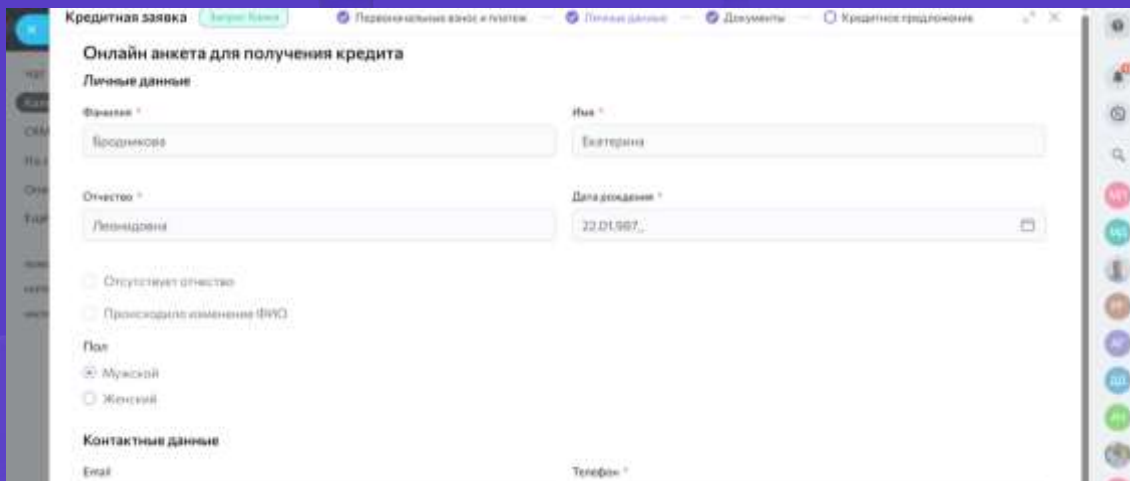
Сумма кредита \*  руб

Сумма заказа \*  руб

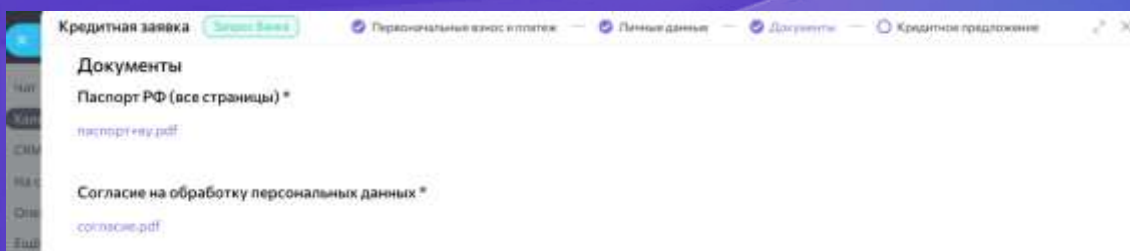
**Условия кредита**

Сумма кредита	1550 000 руб.
Ежемесяч. платеж	62 808 руб.
Первонач. взнос	1 000 000 руб.
Срок кредита	36 мес.
Ставка по кредиту	14.3 %
Наличие КАСКО	Да

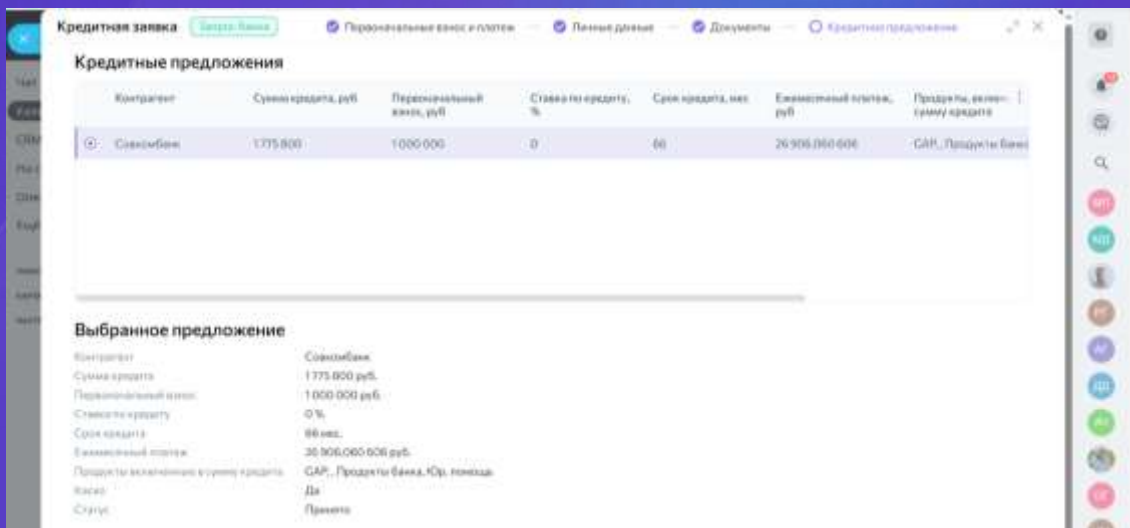
заполнение анкеты для передачи кредитным брокерам, в нашем решении реализована интеграция с решением Е-Кредит.



загрузка документов и сканов анкеты заявления



и подтверждение кредитного предложения рассчитанного по данным анкеты заявления.



1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

2 Сервисы оценки и анализа

3 Сервисы Логистики

4 КСО. Модуль финансовых услуг

5 CRM решение для Автобизнеса



## Обязательные и добровольные фин. продукты:

Раздел “Обязательные фин. продукты” показывает те, без которых выдача кредита не будет согласована и состав этих продуктов

Имя	ДО	Акция	Счета	Кредитные заявки	Обязательные фин. продукты	Добровольные фин. продукты	Авто в зачет	Документы
Название фин. продукта	Срок действия	Стоимость, руб.	Вознаграждение (с НДС), руб.	Контрагент				
САР	12 мес.	49 900 руб.	43 146 руб.					
Продукты банка	0 мес.	19 900 руб.	-					
Юр. помощь	0 мес.	180 000 руб.	152 000 руб.					

Раздел “Авто в зачёт” позволяет сформировать заявку на осмотр и оценку автомобиля, который будет назначен на выбранное время сотруднику отдела выкупа.

### Добавить авто для зачета

**Клиент**  
Бродникова Екатерина Леонидовна

**Автомобиль**

Марка \*

Модель \*

Гос. номер \*

VIN \*

Год выпуска \*

**Место и время осмотра**

Дилерский центр

Адрес клиента

Адрес \*

Дата и время \*

1 Сервис дистанционного осмотра, оценки и выкупа автомобилей

2 Сервисы оценки и анализа

3 Сервисы Логистики

4 КСО. Модуль финансовых услуг

5 CRM решение для Автобизнеса