

# Полезные функции ТурбоСервис

## Автоматизация отдела по работе с клиентами

### CRM

---



# Полезные функции TurboСервис Автоматизация отдела по работе с клиентами CRM

---

## Цель:

- Обратная связь с клиентами
  - Упорядочить процесс урегулирования претензий
  - Видеть статистику проблем по категориям
  - Улучшение качества обслуживания клиентов
-

# Полезные функции ТурбоСервис CRM

---

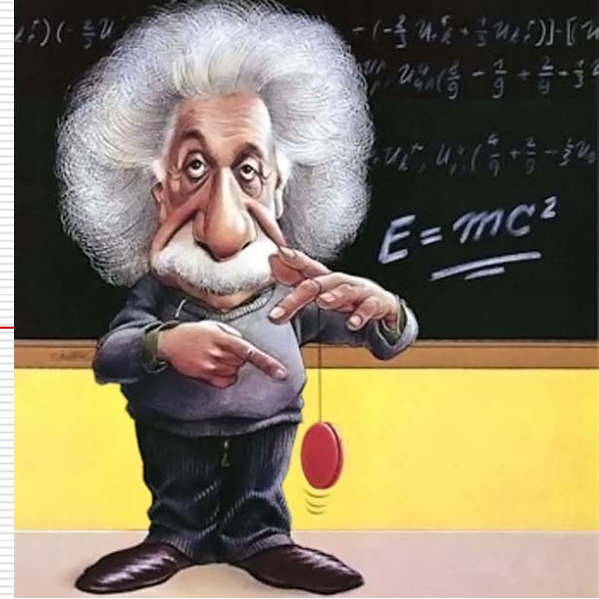


## Проблемы бесконтрольной работы с клиентами

- ❑ В отсутствии фиксации обращений клиентов можно нарушить сроки и проиграть дело в суде
  - ❑ Если мы не фиксируем проблемы мы не можем их проанализировать и устранить
  - ❑ Без CRM невозможно качественно обслуживать клиентов
-

# Полезные функции ТурбоСервис CRM

---



А что в ТурбоСервис:

- Журнал мероприятий (постсервисные опросы и поздравления)
  - Книга жалоб и предложений
  - Отчеты по категориям проблем, постсервисным опросам
-

# Полезные функции TurboСервис CRM - специализированный АРМ Клиентская служба

Карточка клиента

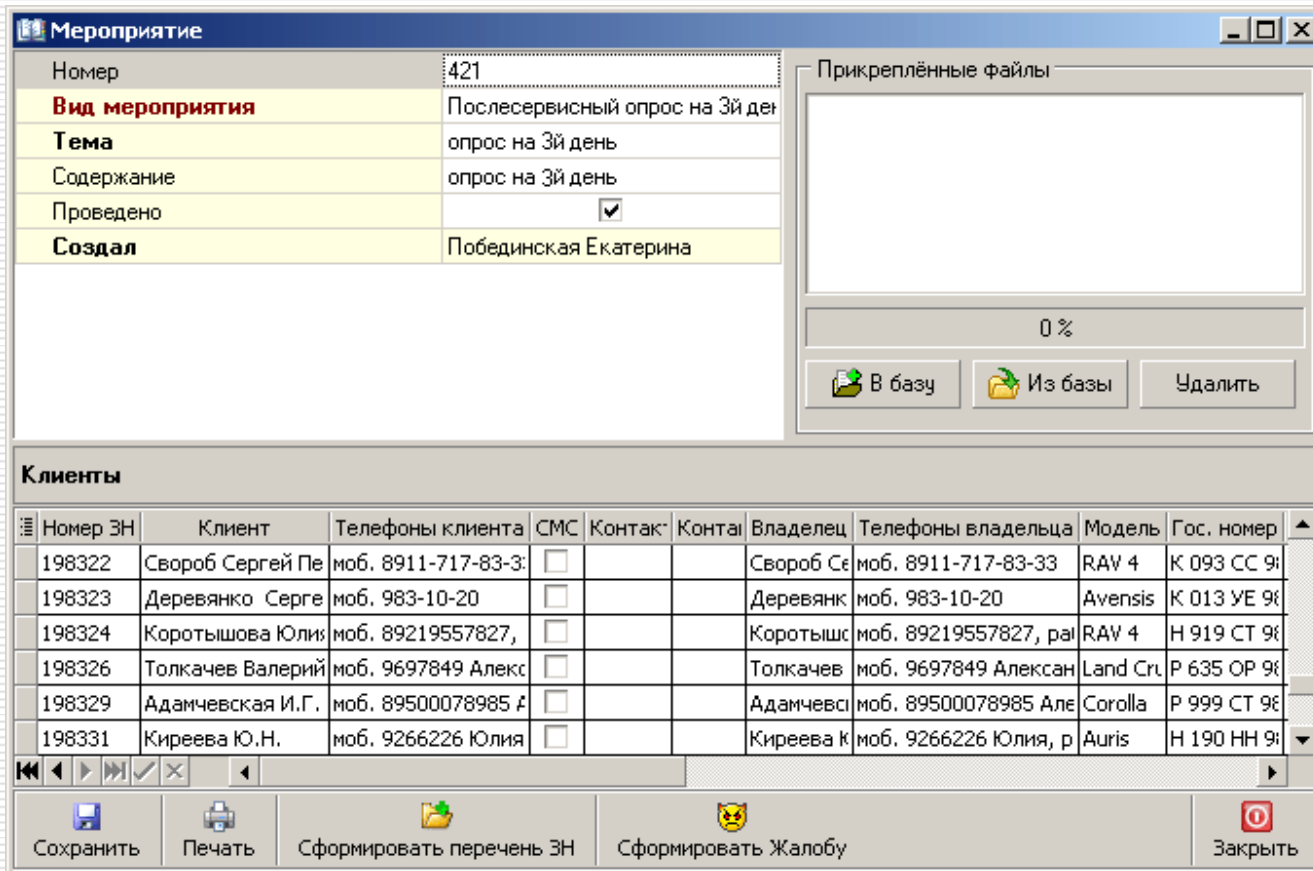
Имя клиента	АВТОБАН-ЯМАЛ 000	Свойства клиента
Телефон	8-904-46-73-715	Автомобили
Тип клиента	<input checked="" type="radio"/> Физическое лицо <input type="radio"/> Юридическое лицо	Дисконтные карты
Дилерская колонка	D1	История ремонта
Комментарии		История оплат
<b>Физическое лицо</b>		История взаимоотношений
День рождения	22.02.1990	
Серия паспорта	40 03	
Номер паспорта	111222	
Кем выдан	19 отд. милиции г. Усть Луга	
Когда выдан	23.02.2008	
Пол	<input checked="" type="radio"/> Мужчина <input type="radio"/> Женщина	
<b>Дополнительно</b>		
Код клиента	123321	
<b>Наименование группы</b>	Организации	
Домашний телефон	111-22-33	
Рабочий телефон	333-22-11	
Скидка на товары (%)	10	
Скидка на работы (%)	5	
Премия стр. компании (з/части)%	1	
Премия стр. компании (работы)%	2	
Электронный адрес	mail@mail.ru	
Основной контакт	Телефон	
Тел. основного контакта	333-22-11	
Другие контакты	факс 666-66-77	
<b>Категория клиента</b>	Юрист (требоват	
Комментарии клиентской службы	Интересуется сервисными кампаниями	
Не звонить	<input type="checkbox"/>	
СМС	<input type="checkbox"/>	
<b>Метод проведения опросов</b>	E-Mail	
Время проведения опросов	круглосуточно	
<b>Индекс</b>	625000	
<b>Город</b>	Тюмень	
<b>Область</b>	Тюменская обл	
<b>Адрес</b>	ул. Ленина д.1	
Установил Не звонить	АВТОБАН-ЯМАЛ 000	

Сохранить      Закрыть

В карточке клиента централизовано представлена вся накопленная информация о клиенте:

- все контакты клиента;
- принадлежность к группе и категория клиента;
- все автомобили клиента;
- все скидки и дисконтные карты клиента;
- история ремонта а/м клиента;
- история оплат клиента;
- история взаимоотношений с клиентской службой;
- назначенная клиенту дилерская колонка.

# Полезные функции ТурбоСервис CRM - Мероприятия, опросы, оповещения



The screenshot shows a software window titled "Мероприятие" (Event) with a table of details and a "Клиенты" (Clients) table below it.

Номер	421
<b>Вид мероприятия</b>	Послесервисный опрос на 3й день
<b>Тема</b>	опрос на 3й день
Содержание	опрос на 3й день
Проведено	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Создал</b>	Побединская Екатерина

Прикрепленные файлы: 0 %

В базу Из базы Удалить

№	Номер ЗН	Клиент	Телефоны клиента	СМС	Контакт	Контакт	Владелец	Телефоны владельца	Модель	Гос. номер
1	198322	Свороб Сергей Пе	моб. 8911-717-83-3	<input type="checkbox"/>			Свороб Се	моб. 8911-717-83-33	RAV 4	К 093 СС 9
2	198323	Деревянко Серге	моб. 983-10-20	<input type="checkbox"/>			Деревянк	моб. 983-10-20	Avensis	К 013 УЕ 9
3	198324	Коротышова Юли	моб. 89219557827,	<input type="checkbox"/>			Коротышс	моб. 89219557827, ра	RAV 4	Н 919 СТ 9
4	198326	Толкачев Валерий	моб. 9697849 Алекс	<input type="checkbox"/>			Толкачев	моб. 9697849 Алексан	Land Cru	Р 635 ОР 9
5	198329	Адамчевская И.Г.	моб. 89500078985 А	<input type="checkbox"/>			Адамчевс	моб. 89500078985 Але	Corolla	Р 999 СТ 9
6	198331	Киреева Ю.Н.	моб. 9266226 Юлия	<input type="checkbox"/>			Киреева к	моб. 9266226 Юлия, р	Auris	Н 190 НН 9

Сохранить Печать Сформировать перечень ЗН Сформировать Жалобу Закрывать

Планирование мероприятий, опросов, оповещений.

Автоматическое создание списка на обзвон.

Возможность зафиксировать жалобу / предложение клиента непосредственно во время опроса.

Возможность прикрепить файлы с письмами, фотографиями и документами.

# Полезные функции ТурбоСервис CRM - Книга Жалоб и Предложений

Жалоба / Претензия / Предложение

Номер	578
Дата создания	12.08.2008
Клиент	Лихачева Елена Михайловна
Способ обращения	
Вид жалобы	
Контактное лицо клиента	
Автомобиль	JTNBV56E 402001730
Владелец	Лихачева Елена Михайловна
Контактное лицо владельца	
Телефоны клиента	моб. 8921-401-84-61
Телефоны владельца	моб. 8921-401-84-61
Планируемая дата решения	
Дата завершения	
Завершено	<input type="checkbox"/>
Тип документа	
Тема	
Содержание	
Мероприятие	опрос на 2й день
Инициатор	ТЦП Сл. поддержки Бастион
Отдел	
Внимание	
Выдан подменный а/м	<input type="checkbox"/>
Удовлетворённость	< Не указано >
Номера ЗН	

Прикреплённые файлы

0 %

В базу Из базы Удалить

**Комментарии**

Содержание	Дата создания	Пользователь	Должность	Удовлетворённость
Плохо помыта машина	12.08.2008	ТЦП Сл. поддержки	Супервайзер	☹️ Клиент недоволен
Принесены извинения	12.08.2008	ТЦП Сл. поддержки	Супервайзер	😊 Клиент удовлет.
Даны дополнительные скидки	12.08.2008	ТЦП Сл. поддержки	Супервайзер	😊 Клиент дово.

Сохранить

Закреть

Возможность сформировать список проблемных заказов.

Возможность зафиксировать все параметры обращения клиента:

- вид жалобы/ претензии/ предложения;
- способ обращения клиента;
- мероприятие-источник жалобы/ претензии/ предложения;
- сотрудника клиентской службы, инициировавшего запись;
- способ и дату разрешения проблемы;
- шаги клиентской службы по отработке жалобы/ претензии/ предложения и динамику реакции клиента после этих действий.



# CRM - Отчеты

## Качество сервиса

Follow up PS

Постсервисный опрос клиентов

Период 01.05.2009 - 25.05.2009

Всего документов за период	2891
Всего опрошиваемых за период	1228
Всего опрошенных	710
Процент опрошенных	58

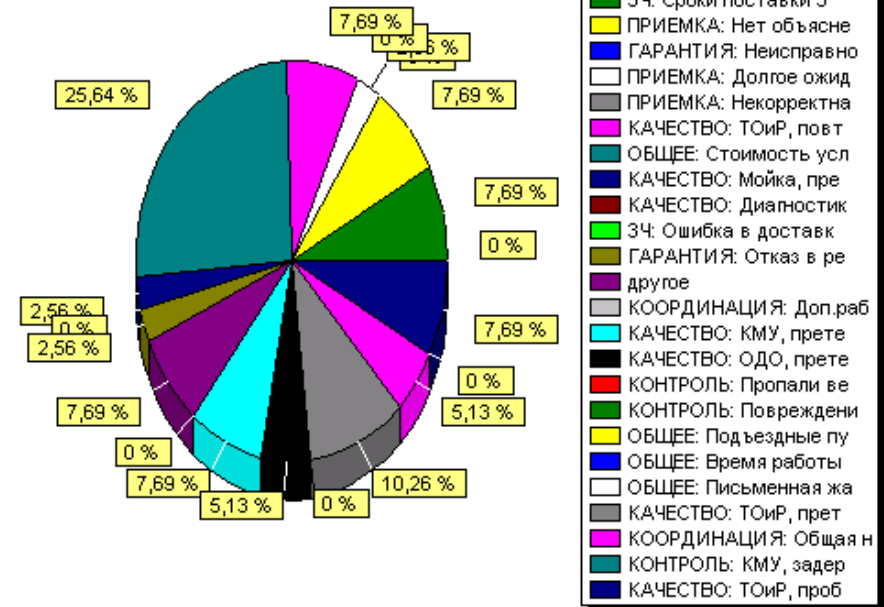
Комментарии клиентов		
положительные	671	95%
негативные	39	5%



Наиболее значимые группы в Комментариях клиентов по улучшению работы Центра

категория	комментарии	итого по критерию	% от кол-ва опрошенных	% от кол-ва жалоб
14	б/у ЗЧ: Не возвращены б/у ЗЧ клиенту	0	0	0
15	ЗЧ: Сроки поставки ЗЧ неустраивают (долго)	3	23,86667	7,69231
12	ПРИЕМКА: Нет объяснений СК (сроки/работы/стоимость)	3	23,86667	7,69231
9	ГАРАНТИЯ: Неисправность осталась (полн/частичн)	0	0	0
13	ПРИЕМКА: Долгое ожидание при приёмке/выдаче	1	7,1	2,5641
11	ПРИЕМКА: Некорректная работа СК	0	0	0
2	КАЧЕСТВО: ТОиР, повторный визит (неиспр осталась)	3	23,86667	7,69231
21	ОБЩЕЕ: Стоимость услуг высока (дорого)	10	7,1	25,641
8	КАЧЕСТВО: Мойка, претензии по качеству	1	7,1	2,5641
7	КАЧЕСТВО: Диагностика, причина неиспр невыявлена	0	0	0
16	ЗЧ: Ошибка в доставке ЗЧ (снова ждать)	0	0	0
10	ГАРАНТИЯ: Отказ в ремонте по гарантии	1	7,1	2,5641
25	другое	3	23,86667	7,69231
17	КООРДИНАЦИЯ: Доп. работы невыполн/несогласов	0	0	0
4	КАЧЕСТВО: КМУ, претензии по качеству работ	3	23,86667	7,69231
6	КАЧЕСТВО: ОДО, претензии по качеству работ	2	35,5	5,12821
20	КОНТРОЛЬ: Пропали вещи из а/м	0	0	0
19	КОНТРОЛЬ: Повреждения (обнаружены при выдаче а/м)	0	0	0
23	ОБЩЕЕ: Подъездные пути, пробки (инфраструктура)	0	0	0
22	ОБЩЕЕ: Время работы кассы, бухг (часы, перерывы)	0	0	0
24	ОБЩЕЕ: Письменная жалоба клиента!	0	0	0
1	КАЧЕСТВО: ТОиР, претензии по качеству работ	4	17,75	10,2564
18	КООРДИНАЦИЯ: Общая несогласованность отделов	2	35,5	5,12821
5	КОНТРОЛЬ: КМУ, задержка по срокам	0	0	0
3	КАЧЕСТВО: ТОиР, проблема появилась после ТО	3	23,86667	7,69231
<b>ИТОГО</b>		<b>39</b>	<b>450,85</b>	<b>100</b>

Деление жалоб по категориям





# CRM - Отчеты

## Книга жалоб и предложений

### Книга жалоб и предложений Клиентская служба

Период: с 01.05.2009 по 25.05.2009  
 Марка: BCE  
 Модель: BCE  
 Вид обращений: BCE  
 Виды жалоб: BCE  
 Выводить завершенные: Нет.

Дата	Номер заказ-наряда	Клиент	Контактное лицо	Телефон клиента	Владелец	Телефон владельца	Модель	Гос. №	Вид обращения	Вид жалобы
		Белоусов Михаил Владимирович	89052013815	8129240383 8129052013815	Белоусов Михаил Владимирович	8129240383 8129052013815	Camry	H 002 UE 98	Жалоба	ОБЩЕЕ: Стоимость услуг высока (дорого)
		Степанов Вадим Владимирович	921-315-56-55 Елена	8129217763153	Степанов Вадим Владимирович	8129217763153	LC 120	C 888 HA 47	Жалоба	ОБЩЕЕ: Стоимость услуг высока (дорого)
		Егоров Андрей Юрьевич		89119426972	Егоров Андрей Юрьевич	89119426972	Kluger	T 937 CX 98	Жалоба	ПРИЕМКА: Нет объяснений СК (сроки/работы/стоимость)
		Касинцев Владимир Алексеевич		89213364275	Касинцев Владимир Алексеевич	89213364275	Auris	C 323 EA 98	Жалоба	КООРДИНАЦИЯ: Общая несогласованность отделов
		Кошелев Сергей Георгиевич	89217814008 Светлана	89213091807	Кошелев Сергей Георгиевич	89213091807	RAV4	H 700 AA 47	Жалоба	КАЧЕСТВО: ТОиР, повторный визит (неиспр осталась)
		Вайнзихер Б. Ф.		89213094610	Вайнзихер Б. Ф.	89213094610	RAV4	У 475 XH 78	Жалоба	ПРИЕМКА: Нет объяснений СК (сроки/работы/стоимость)
		Артюх Людмила Игоревна	89219572122	9219572122	Артюх Людмила Игоревна	9219572122	Yaris	H 772 CO 98	Жалоба	КАЧЕСТВО: ОДО, претензии по качеству работ
		Воронов Алексей Олегович	89216312481	89216312481	Воронов Алексей Олегович	89216312481	Corolla	H 183 CY 98	Жалоба	КАЧЕСТВО: ТОиР, претензии по качеству работ
		Капусткин Александр Сергеевич	88129035144	9035144	Капусткин Александр Сергеевич	9035144	Yaris Verso	E 502 EO 98	Жалоба	ЗЧ: Сроки поставки ЗЧ не устраивают (долго)
		Манаенкова Наталья Алексеевна	911-191-99-18 III	8129052169585	Манаенкова Наталья Алексеевна	8129052169585	Avensis	H 133 XB 98	Жалоба	КАЧЕСТВО: ТОиР, проблема появилась после ТО

# CRM - Отчеты

## Комментарии постсервисного опроса

<b>Follow up PS</b>					
<b>Постсервисный опрос клиентов (КОММЕНТАРИИ)</b>					
<b>Период</b> с 01.05.2009 по 25.05.2009					
<b>Всего документов за период</b>					<b>2691</b>
<b>Всего опрашиваемых за период</b>					<b>1228</b>
<b>Всего опрошенных</b>					<b>710</b>
<b>Процент опрошенных</b>					57,81758958
<b>Дата</b>	<b>ФИО владельца</b>	<b>Город</b>	<b>Модель автомобиля</b>	<b>Тип ЗН</b>	<b>Комментарии</b>
03.05.2009	Голубев Сергей Викторович	Неизвестный	Avensis	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
04.05.2009	Костромина Светлана Николаевна	Санкт-Петербург	RAV4	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
09.05.2009	Костромина Светлана Николаевна	Санкт-Петербург	RAV4	КМР ТОЙОТА 1705	Всё хорошо.
12.05.2009	Буев М.	Неизвестный	LC 100	ТО 4x4	Всё хорошо.
25.05.2009	Буев М.	Неизвестный	LC 100	ТО 4x4	все хорошо
13.05.2009	Токарев Константин Александрович	Санкт-Петербург	Auris	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
22.05.2009	Дудко Вера Михайловна	Неизвестный	Corolla	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
07.05.2009	Процко Наталья Алексеевна	Неизвестный	Camry	ТО легковых автомобилей	все хорошо
25.05.2009	Усанова Татьяна Владимировна	Неизвестный	RAV4	ТО легковых автомобилей	все хорошо
01.05.2009	Хазов Виктор Николаевич	Неизвестный	Corolla	ТО легковых автомобилей	дорого
14.05.2009	Исаев Виктор Владимирович	Санкт-Петербург	Corolla	ТО легковых автомобилей	Я был на ТО вчера 120.000 км, до этого был 1.12 тоже на ТО. Я считаю, что в прошлый визит не досмотр
12.05.2009	Ходин Александр Борисович	Неизвестный	Corolla	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
09.05.2009	Вайнзихер Б. Ф.	Неизвестный	RAV4	КМР ТОЙОТА 1705	Долго выдали автомобиль. Около часа оформляли с кузовного ремонта.
09.05.2009	Вайнзихер Б. Ф.	Неизвестный	RAV4	КМР ТОЙОТА 1705	Долго выдали автомобиль. Около часа оформляли с кузовного ремонта.
10.05.2009	Трофимов Андрей Сергеевич	Неизвестный	Carina	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
18.05.2009	Трофимов Андрей Сергеевич	Неизвестный	Camry	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо
05.05.2009	Трофимов Андрей Сергеевич	Неизвестный	Camry	ТО легковых автомобилей	все хорошо
08.05.2009	Каприянчук Василий Викторович	Неизвестный	LC 200	ТО 4x4	все хорошо
21.05.2009	Симоненко Владимир Николаевич	Неизвестный	Avensis	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
20.05.2009	Симоненко Владимир Николаевич	Неизвестный	Avensis	ТО легковых автомобилей	все хорошо
13.05.2009	Устинова Лариса Алексеевна	Неизвестный	LC 120	ТО 4x4	Всё хорошо.
18.05.2009	Гизатуллин Вилер Миннегайнович	Санкт-Петербург	Avensis	ТО легковых автомобилей	Всё хорошо.
21.05.2009	Сафонов Игорь Павлович	Тихвин	Corolla	ТО легковых автомобилей	У меня наступил страховой случай и это совпало с ТО. Хотелось бы, чтобы была возможность совместить

# Полезные функции ТурбоСервис CRM

---



Правильные процессы по контролю  
качества обслуживания клиентов -  
Довольный клиент!

