Описание Бизнес процессов

Три направления:

1. Продажа оргтехники и расходных материалов
2. Заправка картриджей
3. Ремонт и обслуживание оргтехники

**Заправка картриджей:**

1. Менеджеру по продажам поступает устная или письменная заявка от клиента на заправку картриджей, как правило неизвестно сколько и каких картриджей нужно заправить или восстановить. Менеджеру необходимо организовать выезд водителя по адресу клиента и забрать картриджи в Сервисный Центр (СЦ), а потом организовать возврат картриджей клиенту. Выставить счет и получить оплату.
2. Менеджер оформляет «Заявку», потом на основании этой заявки Сотрудником Отдела Заправки (ОЗ) составляется диагностика картриджей (таблица «Диагностика»), которые поступили в СЦ, где детально описываются какие виды картриджей, количество и виды работ необходимо выполнить (заправка, восстановление, замена чипа, возврат, причины возврата) с партией картриджей Клиента.

\*Печатная форма закладки «Диагностика»



1. На основании таблицы Диагностики Менеджер по продажам заполняет таблицу «Согласование», в которую переносятся данные из Таблицы «Диагностика», ее либо изменяет или просто подтверждает, давая согласие на выполнение работ, которые были предложены отделом заправки (ОЗ).

\*Печатная форма закладки «Диагностика»



1. После согласования видов работ, отдел заправки приступает к выполнению работ, заполняя таблицу «Списанные материалы», где указывает все материалы, которые использует в процессе выполнения работ. После завершения всех работ на основании этой таблицы вводится документ Требование-Накладная (стандартный бухгалтерский документ) который списывает с остатков по складу указанные материалы.

\*Печатная форма закладки «Списание материалов»



1. Дополнение:
2. На основании таблицы «Диагностика» или «Согласование» менеджер выставляет счет клиенту, делает акт выполненных работ и получает оплату.
3. На основании данных из заявки менеджер создает документ «Доставка», в котором указывает Клиента и подробную информацию где что и как забрать, контактные адрес и номер телефона и т.п.
4. Управленческий отчет по прибыли, собирает данные по каждой реализации, где прибыль вычисляется как разность выручки по накладной от суммы списанных материалов по Требование- накладной.

**Ремонт оргтехники:**

1. Менеджеру по продажам поступает устная или письменная заявка от клиента на ремонт оргтехники, как правило неизвестно сколько и каких принтеров нужно диагностировать или ремонтировать. Менеджеру необходимо организовать выезд Инженера или Водителя по адресу клиента или забрать аппараты в Сервисный Центр (СЦ), а потом организовать возврат Аппаратов клиенту. Выставить счет и получить оплату.
2. Менеджер оформляет «Заявку», потом на основании этой заявки Сотрудником Отдела Ремонта (ОР) составляется диагностика аппаратов (таблица «Диагностика»), которые поступили в СЦ, где детально описываются какие виды аппаратов, количество и виды работ необходимо выполнить с партией аппаратов Клиента.
3. На основании таблицы Диагностики Менеджер по продажам заполняет таблицу «Согласование», в которую переносятся данные из Таблицы «Диагностика», и подтверждает или указывает отказ клиента от отдельных видов работ, предложенных Отделом ремонта (ОР).
4. После согласования видов работ, отдел Ремонта приступает к выполнению работ, заполняя таблицу «Списанные материалы», где указывает все материалы, которые использует в процессе выполнения работ. После завершения всех работ на основании этой таблицы вводится документ Требование-Накладная (стандартный бухгалтерский документ) который списывает с остатков по складу указанные материалы.