

РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ

В конфигурации «Розница 8. Магазин бытовой техники и средств связи» автоматизированы процессы планирования, управления и учета деятельности по техническому обслуживанию и ремонтам оборудования.

В программе автоматизированы следующие операции, связанные с ремонтом и обслуживанием:

- инвентарный (поштучный) учет товаров;
 - возможность автоматической печати гарантийных талонов при продаже для товаров, подлежащих гарантийному обслуживанию;
 - оформление документов приема, перемещения и возврата товаров из ремонта;
 - оформление документов передачи и возврата товаров, отданных в сторонний сервисный центр для ремонта;
 - оформление документов вызова мастера;
-
- оформление документов выдачи и возврата товаров, переданных в подмену (выдача собственных товаров во временное использование на время ремонта).

В конфигурации реализован механизм инвентарного (поштучного) учета товаров. При оприходовании, перемещении, реализации и т. п. инвентарные товары используются в единичном количестве. В качестве идентификатора инвентарного товара используются характеристики номенклатуры.

В программе «1С:Розница 8. Магазин бытовой техники и средств связи» предусмотрено оформление гарантии на проданный товар. При реализации в опт или розницу имеется возможность печати гарантийного талона, в т.ч. на собственных бланках.

В конфигурации «Магазин бытовой техники и средств связи» применяется механизм учета товаров в ремонте. Реализован контроль товаров, принятых в ремонт, переданных в сторонние сервисные центры и выданных в подмену. Учет в ремонте выполняется как для товаров клиентов, так и для собственных товаров компании. Реализован механизм, позволяющий накапливать суммарную стоимость ремонта в зависимости от проведенных операций. Имеется возможность регистрации собственных этапов ремонта, отражающих особенности ремонта в компании. Оплата ремонта может производиться при помощи РКО или чека ККМ.

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ МАГАЗИНА

В конфигурации «Розница 8. Магазин бытовой техники и средств связи» поддерживаются планирование и регистрация фактического рабочего времени сотрудников магазина, а также оформление продаж с указанием продавца,

обслужившего покупателя. Предоставляется возможность настроить правила расчета премий по личным продажам и рассчитать сумму премий.

В программе также регистрируются сведения о выплате заработной платы и премий сотрудникам магазина из операционной кассы.

Настройки раздела «Ремонт и обслуживание»

В разделе содержатся настройки параметров учета ремонта и обслуживания товаров. С помощью настройки этого раздела можно указать основную услугу для оплаты ремонта.

← →

Ремонт и обслуживание

×

Управление параметрами выполнения ремонтных работ. ?

Основная услуга для оплаты ремонта: Ремонт ▾ □

УЧЕТ ТОВАРОВ В РЕМОНТЕ

Механизм учета товаров в ремонте используется, если компания принимает у клиента поврежденный товар с целью ремонта. При помощи этого механизма регистрируются:

- прием товара в ремонт;
- этапы ремонта, отражающие специфику бизнес-процесса ремонта в компании;
- передача товара в сторонний сервисный центр;
- выдача клиенту товара «в подмену» – во временное пользование, пока идет ремонт;
- выдача товара из ремонта.

Прием в ремонт

При помощи документа **Прием в ремонт** фиксируется факт приема товара в ремонт.

← →
☆
Прием в ремонт РТ-00000002 от 17.01.2012 12:00:01
×

Провести и закрыть

Прием в ремонт
Еще ▾
?

Номер:
Дата:

Вид операции:
Магазин:

Окончание:
Склад:

Контрагент:
Организация:

Ремонт
Неисправность
Комплектация
Механические повреждения

Номенклатура:
Упаковка:

Характеристика:
БР: 741258963654 (№РТ-00000002 от 17.01.2012)

Серия: Не регистрируется

Результат:

Сумма:

Ответственный:

Комментарий:

Проведен

В ремонт может приниматься как товар от клиента (например, по гарантийному талону), так и из собственной компании (например, брак, обнаруженный в магазине при продаже). Нужный вариант выбирается при помощи меню **Вид операции**.

С документа **Прием в ремонт** всегда начинается цепочка документов, связанных с ремонтом товара. Все остальные документы, связанные с ремонтом, вводятся на основании документа **Прием в ремонт** либо других документов цепочки.

Рассмотрим бизнес-процесс ремонта на примере.

Клиент Рогов А.А. сдает в ремонт мобильный телефон Nokia с трещиной в нижнем правом углу стекла. Менеджер компании производит первоначальный осмотр телефона, принимает его в ремонт и вводит документ **Прием в ремонт**.

В этом документе менеджер указывает номенклатуру товара. При проведении документа автоматически будет создана новая характеристика для принимаемого в ремонт товара, имеющая вид **Бракованный товар**. Эта характеристика далее будет использоваться в бизнес-процессе ремонта.

На закладке **Неисправность** менеджер указывает неисправность товара – в нашем примере он указывает, что у телефона повреждено стекло.

На закладке **Комплектация** указывается комплектация товара, принимаемого в ремонт.

Наконец, на закладке **Механические повреждения** описываются механические повреждения товара.

Ремонт	Неисправность	Комплектация	Механические повреждения	
Трещина в нижнем правом углу стекла				

В поле **Результат** на закладке **Ремонт** указывается решение менеджера, принявшего товар, относительно дальнейших действий по ремонту. Список действий задается соответствующим элементом справочника **Виды этапов ремонта**, рассмотренного ниже.

В нашем примере менеджер решает, что необходимо более тщательное обследование телефона, и выбирает результат **Требуется диагностика**.

Далее менеджер проводит документ **Прием в ремонт**.

Важно!

Если принимается в ремонт товар компании (например, в случае обнаружения брака в магазине), то на основании документа необходимо вводить документ **Списание товаров**, уменьшающий остаток на складе хранения. Для этого используется гиперссылка **Ввести документ «Списание товаров»**.

Этапы ремонта

Документы **Этап ремонта** фиксируют факт исполнения этапа ремонта. Конкретные виды этапов ремонта зависят от бизнес-процесса ремонта, принятого в компании. Пользователь может ввести в программу нужные виды этапов ремонта; для этого используется справочник **Виды этапов ремонта** (открывается из пункта меню **См. также раздела Ремонт и обслуживание**).

Возможные виды этапов ремонта – это, например, **Диагностика** и **Ремонт по гарантии**.

← → ☆ Этап ремонта РТ-00000001 от 18.01.2012 12:00:00

Провести и закрыть

Еще ?

Номер: РТ-00000001 Дата: 18.01.2012 12:00

Прием в ремонт: Прием в ремонт РТ-00000002 от 17.01.2012

Магазин: Магазин "Бытовая техника"

Вид этапа: Диагностика

Склад: Склад Ремонта

Организация: ООО "Быттехстрой"

Товар

Номенклатура: Телефон Nokia 6700 Упаковка: шт

Характеристика: БР: 741258963654 (№РТ-00000002 от 17.01.2012)

Результат: Есть поломка

Описание: Требуется полная замена стекла

Сумма: 0,00

Ответственный: Борисов Федор Михайлович

Комментарий:

Проведен

Документ **Этап ремонта** вводится на основании документа **Прием в ремонт**. Документ **Этап ремонта** может быть введен и самостоятельно; при этом в документе обязательно должен быть указан документ **Прием в ремонт**.

После выбора документа **Прием в ремонт** в поля документа **Этап ремонта** автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре и складе ремонта.

После завершения этапа в документе указывается результат исполнения данного этапа. В зависимости от результата и настроек вида этапа может быть также указана сумма, которую должен заплатить клиент за данный этап ремонта. Эта сумма будет прибавлена к общей сумме оплаты ремонта (см. ниже описание документа **Возврат из ремонта**).

В нашем примере вводится документ **Этап ремонта** с видом **Диагностика**. В поле **Прием в ремонт** указывается документ, зарегистрировавший прием в ремонт

сломавшегося телефона. В поле **Результат** ответственный за данный этап ремонта указывает результат диагностики: «Есть поломка», а в поле **Описание** указывает, что требуется полная замена стекла.

Виды этапов ремонта

Справочник **Виды этапов ремонта** используется для описания этапов ремонта и результатов их исполнения. В этом справочнике присутствуют два predetermined элемента – **Прием в ремонт** и **Возврат из стороннего сервисного центра**. Эти элементы не могут быть удалены пользователем (однако могут быть изменены). Они привязаны к одноименным документам.

←

→

☆ Виды этапов ремонта

×

Создать

Найти...

Отменить поиск

Еще ▾

?

Наименование

↓

↩ Возврат из стороннего сервисного центра

⇒ Диагностика

↩ Прием в ремонт

⇒ Ремонт за счет клиента

⇒ Ремонт по гарантии

Остальные элементы привязаны к документу **Этап ремонта**. Каждый элемент соответствует одному из этапов ремонта. Виды этапов ремонта могут вводиться пользователем в соответствии с принятым в компании бизнес-процессом ремонта.

Например, если в компании необходима регистрация проведенной диагностики, ремонта за счет клиента и

ремонта по гарантии, то следует ввести три соответствующих вида этапа ремонта.

Ремонт за счет клиента (Этап ремонта) (ИС:Предприятие)

📌

📅

📅

М

М+

М-

□

×

Ремонт за счет клиента (Этап ремонта)

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

?

Наименование:

Ремонт за счет клиента

Не активен:

☐

Добавить

Еще ▾

N	Результат	Учитывать стоимость	Не активен
1	Поломка исправлена	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ремонт невозможен	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

В карточке вида этапа ремонта вводится список возможных результатов этого этапа. Для каждого результата может быть установлен флажок **Учитывать стоимость**. Если в документе **Этап ремонта** будет выбран результат, у которого этот флажок установлен, то для этого результата в документе пользователю будет также необходимо указать сумму, которую должен заплатить клиент за данный этап ремонта. Иначе говоря, флажками отмечаются те результаты этапа, которые должны быть оплачены клиентом.

Важно!

Результат не может быть изменен или удален из списка, если он хоть раз был использован в документе.

Возможен следующий случай: в компании был изменен бизнес-план ремонта, и один из результатов этапа ремонта не должен быть доступен в документах **Этап ремонта** данного вида. Однако ранее этот результат фигурировал в документах и, следовательно, не может быть удален из

карточки вида этапа. В этом случае следует установить для данного результата флажок **Не активен**. Это «отключит» данный результат – он не будет доступен для выбора в новых документах **Этап ремонта** с данным видом, однако останется в ранее введенных документах.

Аналогичным способом можно изменить свойства результата этапа. Например, предположим, что согласно новому бизнес-плану ремонта некоторый результат, ранее бывший бесплатным для клиентов, теперь стал платным. Однако этот результат уже фигурировал в документах **Этап ремонта** с данным видом, и поэтому его свойства не могут быть изменены. В этом случае также следует установить для данного результата флажок **Не активен**, после чего добавить в список новый результат с нужным (не идентичным прежнему!) наименованием и новыми свойствами.

Важно!

В списке результатов этапа не может быть двух одинаковых результатов.

Передача в сторонний сервисный центр



















Документ **Передача в сторонний сервисный центр** фиксирует факт передачи товара в сторонний сервисный центр для ремонта.

не был ли этот товар ранее передан в этот сервисный центр и не возвращен оттуда).

На основании документа **Передача в сторонний сервисный центр** может быть оформлен документ **Возврат из стороннего сервисного центра**.

Возврат из стороннего сервисного центра

Документ **Возврат из стороннего сервисного центра** фиксирует факт возврата товара из стороннего сервисного центра. Этот документ может быть введен исключительно на основании документа **Передача в сторонний сервисный центр**.

← → ☆ Возврат из стороннего сервисного центра РТ-00000001 от 20.01.2012 ... ×			
Провести и закрыть      Еще ▾ ?			
Номер:	РТ-00000001	Дата:	20.01.2012 12:00 
Прием в ремонт:	Прием в ремонт РТ-00000001 от 16.01.2012 ▾ 	Магазин:	Магазин "Бытовая техника" ▾ 
Основание:	▾ 	Склад:	Склад Ремонта ▾ 
Сервисный центр:	ЗАО "Атлант" ▾ 	Организация:	ООО "Бытехстрой" ▾ 
Товар			
Номенклатура:	Холодильник минск-атлант ▾ 	Упаковка:	шт
Характеристика:	БР: 120*60*30, 127, 20 л (№РТ-00000001 от 16.01.2012) ▾ 		
Результат:	Поломка исправлена ▾ 		
Описание:	<div></div>		
Сумма:	1 500.00 		
Ответственный:	Борисов Федор Михайлович ▾ 		
Комментарий:	<div></div> ...		
 Проведен			

В поля документа **Возврат из стороннего сервисного центра** из документа **Передача в сторонний сервисный**

центр автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре, стороннем сервисном центре и складе ремонта. Также автоматически подставляется исходный документ **Прием в ремонт**.

В документе указывается результат выполнения ремонта в стороннем сервисном центре. Также, в зависимости от выбранного результата, может быть введена стоимость ремонта. Эта сумма будет прибавлена к общей сумме оплаты ремонта при вводе документа оплаты ремонта (см. ниже описание документа **Возврат из ремонта**).







Документ **Возврат из стороннего сервисного центра** является промежуточным этапом для цепочки этапов (действий) ремонта.


При проведении документа проверяется наличие указанного товара в стороннем сервисном центре (иначе говоря, был ли этот товар ранее передан в данный сервисный центр и не был ли он уже возвращен оттуда).





Перемещение в ремонте





Документ **Перемещение в ремонте** фиксирует факт перемещения товара между складами (местами) ремонта компании.





← → **Перемещение в ремонт (создание) *** ×

Провести и закрыть       Перемещение в ремонт Еще ▾ ?



Номер: Дата: 04.05.2016 0:00: 



Прием в ремонт: Прием в ремонт РТ-00000002 от 17.01.2012   Организация: ООО "Быттехстрой"  

Магазин отправитель: Магазин "Бытовая техника"   Магазин получатель: Магазин "Бытовая техника"  



Склад отправитель: Склад Ремонта   Склад получатель: Торговый зал "Бытовая техника"  


Товар


Номенклатура: Телефон Nokia 6700   Упаковка: шт

Характеристика: БР: 741258963654 (№РТ-00000002 от 17.01.2012)  

Описание:

Ответственный: Борисов Федор Михайлович  

Комментарий: 

 Новый

Документ **Перемещение в ремонт** вводится на основании документа **Прием в ремонт**. Документ **Перемещение в ремонт** может быть введен и самостоятельно; при этом в документе обязательно должен быть указан документ **Прием в ремонт**.

После выбора документа **Прием в ремонт** в поля документа **Перемещение в ремонт** автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре и складе ремонта, на котором изначально хранится товар (склад-отправитель).

Также в документе указывается склад-получатель.

Документ **Перемещение в ремонт** является промежуточным этапом для цепочки этапов (действий) ремонта.

При проведении документа проверяется отсутствие товара в стороннем сервисном центре (иначе говоря, не был ли этот товар ранее передан в какой-либо сервисный центр и не возвращен оттуда).

Выдача в подмену

Документ **Выдача в подмену** отражает передачу клиенту некоторых товаров на время ремонта. Например, если клиент сдал в ремонт мобильный телефон, то на время ремонта компания может выдать ему мобильный телефон в качестве временной замены.

← → ☆ Выдача в подмену PT-00000001 от 17.01.2012 12:00:02

Провести и закрыть

Выдача в подмену

Еще ?

Номер: PT-00000001 Дата: 17.01.2012 12:00:02

Контрагент: Рогов А. А. Магазин: Магазин "Бытовая техника"

Прием в ремонт: Прием в ремонт PT-00000002 от 17.01.2012 Склад: Склад Ремонта

Организация: ООО "Быттехстрой"

☐ Ввести документ "Списание товаров"

Товар

Номенклатура: Телефон Nokia 6700 Упаковка: шт

Характеристика: 852258963654 ПД: 852258963654 (№PT-00000001 от 17.01.2012)

Серия: Не регистрируется

Описание:

Ответственный: Борисов Федор Михайлович

Комментарий:

☐ Проведен

Документ **Выдача в подмену** может быть введен на основании документа **Прием в ремонт**. В данном документе, в отличие от большинства других документов ремонта, указание документа **Прием в ремонт** не обязательно: иначе говоря, товар может быть выдан в подмену и без привязки к ремонту: например, под отчет своему сотруднику.

В документе указываются товар и клиент (контрагент).

Также в документе указывается склад, с которого был выдан товар-подмена. Если товар учитывается на складе компании, он должен быть списан документом **Списание товаров**. Для ввода документа списания предназначена гиперссылка **Ввести документ «Списание товаров»**. Если такой документ уже был введен, то гиперссылка позволяет его открыть.

Товар-подмену не обязательно учитывать на складе компании: учет может производиться самостоятельно в подразделении, занимающемся ремонтом. В этом случае документ **Списание товаров** не вводится.

Если выдача привязана к ремонту (т. е. в документе **Выдача в подмену** указан документ **Прием в ремонт**) и ремонтируется товар компании, то склад должен быть указан обязательно.

При выдаче товара в подмену, если у этого товара не было характеристики с видом **Бракованный товар**, **Уцененный товар** либо **Товар подмены**, для данного товара автоматически создается новая характеристика с видом **Товар подмены**. Если же товар обладает характеристикой с одним из этих трех видов, новая характеристика не создается.

Возврат из подмены

Документ **Возврат из подмены** отражает возврат товара, выданного в подмену клиенту. Этот документ может быть введен исключительно на основании документа **Выдача в подмену**.

← →
☆
Возврат из подмены РТ-00000001 от 20.01.2012 12:00:02
×

Провести и закрыть
📄
📥
📄
🔍
🔄 Возврат из подмены
Еще ▾
?

Номер:
 Дата:

Выдача в подмену:
 Магазин:

Прием в ремонт:
 Склад:

Организация:

☐ [Ввести документ 'Оприходование товаров'](#)

Товар

Номенклатура:
 Упаковка:

Характеристика:

Описание:

Ответственный:

Комментарий:

📄 Проведен

В документе указываются документ **Выдача в подмену**, контрагент и товар. Если выдача была привязана к ремонту (т. е. в исходном документе **Выдача в подмену** был указан документ **Прием в ремонт**), то также указывается соответствующий документ **Прием в ремонт**.

Если товар по получении приходуется на склад компании, он должен быть оприходован на склад документом **Оприходование товаров**. Для ввода документа приходования предназначена гиперссылка **Ввести документ «Оприходование товаров»**. Если такой документ уже был введен, то гиперссылка позволяет его открыть.

Возврат из ремонта

Документ **Возврат из ремонта** фиксирует факт завершения ремонта. Ремонтируемый товар может быть выдан клиенту или переведен в учет компании.

← →
☆
Возврат из ремонта РТ-00000002 от 20.01.2012 12:00:01
×

Провести и закрыть
Зачет оплаты...
Еще
?

Номер: РТ-00000002
Дата: 20.01.2012 12:00

Вид операции: Выдача клиенту
Магазин: Магазин "Бытовая техника"

Прием в ремонт: Прием в ремонт РТ-00000002 от 17.01.2012
Склад: Склад Ремонта

Организация: ООО "Быттехстрой"
Контрагент: Рогов А. А.

Товар

Номенклатура: Телефон Nokia 6700
Упаковка: шт

Характеристика: БР: 741258963654 (№РТ-00000002 от 17.01.2012)

Описание:

Сумма: 3 000.00

Ответственный: Борисов Федор Михайлович

Комментарий:

Проведен

В документе указывается документ **Прием в ремонт**, контрагент (если отремонтированный товар выдается клиенту), склад выдачи и товар.

Важно!

Если товар переводится в учет компании, то на основании документа необходимо вводить документ **Оприходование товаров**, увеличивающий остаток на складе хранения. Для этого используется гиперссылка **Ввести документ «Оприходование товаров»**.

На основании документа может быть оформлен один из документов оплаты ремонта: **Приходный кассовый ордер**, **Эквайринговая операция** или **Чек**. Сумма оплаты суммируется по всем этапам ремонта, который прошел данный товар.

Важно!

В документе **Чек** должна быть указана общая услуга, соответствующая всему ремонту. Эта услуга может быть выбрана в константе **Основная услуга для оплаты ремонта** в настройках параметров учета раздела **Ремонт и обслуживание**. В этом случае услуга будет автоматически подставлена в документ. Если данная константа не задана, то услугу для оплаты необходимо вручную выбрать в документе **Чек**.

Документ **Возврат из ремонта** завершает цепочку этапов (действий) ремонта.

При проведении документа автоматически проверяется отсутствие товара в стороннем сервисном центре и возврат всех товаров, выданных в подмену.

Анализ состояния товаров в ремонте

Для контроля и анализа товаров в ремонте в программе используется набор аналитических отчетов.

В отчете **Анализ товаров в ремонте** анализируются обороты по товарам, принятым в ремонт, в количественном выражении. В отчете также можно получить информацию об остатках товаров, принятых в ремонт, на определенную дату. В отчете можно произвести отбор данных по различным параметрам: по группе товаров, по произвольному списку товаров, по складам и т. д.

В отчете **Анализ товаров в сторонних сервисных центрах** анализируются обороты по товарам, принятым в ремонт и переданным в сторонние сервисные центры, в количественном выражении. В отчете также можно получить информацию о владельцах товаров и остатках товаров, переданных в сторонний сервисный центр, на определенную дату.

В отчете **Анализ товаров в подмене** анализируются обороты по товарам, переданным клиенту на время ремонта его изделий, в количественном выражении. В отчете также можно получить информацию о складе, с которого выдан товар, и остатках товаров, переданных в подмену, на определенную дату.