1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8

Конфигурация "Управление сервисным центром"

Редакция 3.0

Дополнение к описанию конфигурации "Управление нашей фирмой", редакции 3.0

Москва
Фирма "1С"
2024

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ
ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ
ПРИНАДЛЕЖИТ ФИРМЕ "1С"

Приобретая систему "1С:Предприятие",
вы тем самым даете согласие не допускать
копирования программ и документации
без письменного разрешения фирмы "1С"

© ООО "1С", 2024
Фирма "1С", Москва, 123056, а/я 64
127434, Москва, Дмитровское ш., д.9,
тел. (495) 681-7391
E-mail: solutions@1c.ru
URL: https://1c.ru/ , https://solutions.1c.ru/

ООО "1С-Рарус", 2024
Москва, 127434, а/я 118
Дмитровское шоссе, д. 9Б
тел. (495) 223-04-04,
Контрольная группа (для претензий
и рекламаций): k@rarus.ru
e-mail: rs@rarus.ru
URL: https://rarus.ru/

Продукт включен в Реестр российского ПО под номером №674
https://reestr.digital.gov.ru/reestr/302023/

Группа разработки компании "1С-Рарус":

Конфигурация – А. Жуков, Е. Дмитренко, А. Гулько.

Группа тестирования – Г. Черномордова, А. Абрамов.

Документация – А. Дорошенко.

Конфигурация разработана при участии компании "1С-Рарус"

Наименование книги:	1С:Предприятие 8. Конфигурация "Управление сервисным центром". Редакция 3.0. Дополнение к описанию конфигурации "Управление нашей фирмой"
Номер издания:	83.03096.03.001
Дата выхода:	13 декабря 2024 г.

ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ
(495) 231-22-45

Сервисное обслуживание программных продуктов, содержащих конфигурацию "Управление сервисным центром" (далее 1С:Управление сервисным центром) и поддержка пользователей в части работы с платформой "1С:Предприятие" осуществляется по договору Информационно-технологического сопровождения "1С:Предприятие" (далее 1С:ИТС/КП) с дополнительными тарифными планами 1С:Комплекта поддержки – "1С:КП Отраслевой ПРОФ, 2-я Категория", или "1С:КП Отраслевой Базовый, 2-я Категория".

Основное отличие уровней поддержки "1С:КП Отраслевой" заключается в том, что уровень "ПРОФ" дает возможность обратиться на линию консультации разработчика по вопросам ведения учета неограниченное количество раз, а по уровню "Базовый" – только одна консультация в месяц. Подробнее о составе и условиях "1С:КП Отраслевой" см. на https://portal.1c.ru/app/branch.

1С:ИТС/КП – официальная поддержка, которую фирма "1С" совместно со своими партнерами оказывает пользователям на регулярной основе. Поддержка включает в себя Сервисы "1С" и услуги официальных партнеров фирмы "1С". Подробная информация об 1С:ИТС/КП см. на https://its.1c.ru, о Сервисах "1С" см. на https://portal.1c.ru/.

В комплект основной поставки "1С:Управление сервисным центром" включаются купоны на льготное сопровождение по договору 1С:ИТС/КП и по 1С:КП Отраслевому. Стоимость льготного периода сопровождения включена в стоимость поставки. То есть, после регистрации комплекта и оформления льготного периода сопровождения 1С:ИТС/КП и активации льготного периода 1С:КП Отраслевой, пользователь имеет право пользоваться официальной поддержкой без дополнительной оплаты на срок льготного периода.

Номер телефона линии консультаций фирмы "1С" (495) 956–11–81, адрес электронной почты v8@1c.ru.

В части, относящейся к работе непосредственно с "1С:Управление сервисным центром" техническую поддержку оказывает партнер-разработчик компания "1С-Рарус" с 9:00 до 18:00 по московскому времени, кроме суббот, воскресений и праздничных дней (по распорядку московских предприятий):

- название сервиса в системе 1С-Коннект: ЛК 1С:Отраслевые решения на 1С:Розница
- телефон линии консультаций: (495) 231-22-45
- адрес электронной почты: rs@rarus.ru

Пользователи, активировавшие 1С:КП Отраслевой, обслуживаются партнером-разработчиком в соответствии с регламентами, базирующимися на принципах системы менеджмента качества. Контроль за качеством обслуживания осуществляется фирмой "1С", при необходимости можно обратиться к ответственному менеджеру фирмы "1С" по адресу электронной почты: itsotr@1c.ru.

Пользователи получают обновления по платформе "1С:Предприятие", типовым конфигурациям и "1С:Управление сервисным центром", через партнеров-франчайзи, разработчика и на сайте "1С" в разделе интернет-поддержки пользователей: https://releases.1c.ru/.

По окончании льготного периода сопровождение по платформе "1С:Предприятие", типовым конфигурациям и "1С:Управление сервисным центром" осуществляется на платной основе, для его получения необходимо оформить договор 1С:ИТС/КП и 1С:КП Отраслевой 2-й Категории (уровня "ПРОФ" или "Базовый") на платной основе. Для оформления договора 1С:ИТС/КП и 1С:КП Отраслевого обращайтесь к обслуживающему вас партнеру фирмы "1С", или к рекомендованным фирмой «1С» Центрам Сопровождения и Сервис-партнерам в Вашем регионе, со списком можно ознакомиться на странице http://its.1c.ru/zakaz.

МЫ ВСЕГДА РАДЫ ВАМ ПОМОЧЬ!

Данная книга является описанием программного продукта "1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром", который представляет собой совокупность типовой конфигурации "Управление нашей фирмой" на платформе "1С:Предприятие 8" и конфигурации (прикладного решения) "Управление сервисным центром".

Издание не является полной документацией по программному продукту. Для использования продукта необходимо наличие других книг, включаемых в комплект поставки.

В комплект основной поставки программного продукта входят следующие книги:

По технологической платформе "1С:Предприятие 8":

- "1С:Предприятие 8.3. Руководство пользователя". Книга содержит описание общих приемов работы с программными продуктами системы "1С:Предприятие 8".
- "1С:Предприятие 8.3. Руководство администратора". В книгу входят сведения об установке платформы и административной настройке системы.
- "1С:Предприятие 8.3. Руководство разработчика" (в двух частях). Книга содержит сведения о разработке прикладных решений в системе "1С:Предприятие 8.3", в том числе описание синтаксиса встроенного языка и языка запросов. Книга необходима для изменения конфигурации под особенности учета конкретной организации.

По конфигурации "Управление нашей фирмой"

- "1С:Предприятие 8. Конфигурация "Управление нашей фирмой". Редакция 3.0. Описание". В книге рассмотрены возможности и порядок использования указанной конфигурации.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение **9**

Глава 1. Настройка работы пользователя в конфигурации **13**

1.1. Раздел настроек "Общее" 14

1.2. Раздел настроек "Ремонт и обслуживание" 15

Глава 2. Номенклатура **19**

2.1. Категории номенклатуры 20

2.2. Номенклатура 21

2.3. Настройка учета по сериям 24

2.4. Учет инвентарных товаров 26

2.5. Хранение истории серийного номера и информации о гарантии на серийный номер 27

2.5.1. Учет гарантий серийных номеров 30

2.5.2. Снятие серийных номеров с гарантии 33

2.5.3. Анализ информации о серийных номерах и сроках гарантии 34

2.6. Использование номенклатуры для учета центров технического обслуживания контрольно-кассовой техники 36

Глава 3. Продажи **41**

3.1. Особенности при создании заказов покупателей 41

3.2. Счета на оплату 42

Глава 4. Закупки **45**

4.1. Особенности при создании заказов поставщикам 45

4.2. Поступление товаров 46

4.2.1. Распределение поступившего товара по характеристикам 47

Глава 5. Ремонт и обслуживание 49

5.1. Контрагенты 50

5.1.1. Договор с покупателем 53

5.1.2. Учет точек обслуживания и техники контрагентов 54

5.1.3. Соглашение с клиентом 57

5.2. Ремонт товаров в сервисном центре 62

5.2.1. Прием в ремонт 63

5.2.2. Этапы ремонта 74

5.2.3. Передача в сторонний сервисный центр 81

5.2.4. Возврат из стороннего сервисного центра 83

5.2.5. Перемещение в ремонте 84

5.2.6. Выдача в подмену 86

5.2.7. Возврат из подмены 87

5.2.8. Возврат из ремонта 88

5.3. Выезд мастера 92

5.4. Заказ-наряд 96

5.5. Формирование заявок на доставку 98

5.6. Распределение плановых выездов 103

5.7. Учет деятельности центров технического обслуживания контрольно-кассовой техники 106

5.7.1. Использование номенклатуры для учета ККТ 107

5.7.2. Заключение договора и формирование соглашения на плановое обслуживание 108

5.7.3. Регистрация ККТ 112

5.7.4. Регистрация ККТ в ОФД 114

5.7.5. Перерегистрация ККТ 115

5.7.6. Снятие с учета ККТ 117

5.7.7. АРМ "Техническое обслуживание ККТ" 118

5.7.8. Контроль данных по отчетам 122

5.8. Упрощенное оформление документов оплаты 125
5.9. Механизм заказа деталей 131
5.10. Выдача запасов под отчет сотрудникам 135
5.11. Распределение загрузки мастеров 136
5.12. АРМ "Ремонт и обслуживание" 142
5.13. Отчеты раздела "Ремонт и обслуживание" 146
5.13.1. Анализ потребности по ремонту 147
5.13.2. Анализ товаров в ремонте 148
5.13.3. Анализ товаров в сторонних сервисных центрах 149
5.13.4. Анализ товаров в подмене 150
5.13.5. Анализ эффективности ремонтных работ 150
5.13.6. Анализ просроченных заданий 151
5.13.7. Использованные материалы и запчасти 152
5.13.8. Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе 153
5.13.9. Ведомость по материалам, выданным сотрудникам 154
Глава 6. Взаимодействие с клиентами 157
6.1. Оповещение пользователей по событиям в системе 158
6.1.1. События SMS и E-mail оповещений 158
6.1.2. Шаблоны сообщений 160
6.2. Обращения по исполнителям 160
6.3. Этапы обработки обращений 163
6.4. Схемы обработки обращений 164
6.5. Время обслуживания 165
6.6. Метрики 166
6.7. Взаимодействие с клиентами 168
6.8. Анализ качества обслуживания по соглашениям 170
Глава 7. Взаимодействие с производителями 171
7.1. Производители 172
7.2. Модели 172

7.3. Виды изделий 173
7.4. Торговые марки 173
7.5. Системы кодирования ремонтов 174
7.5.1. Пример работы с системами кодирования: 177
Глава 8. Пример основного бизнес-процесса 185
8.1. Регистрация нового клиента 186
8.2. Регистрация проведения ремонта 188
8.3. Формирование задания на работу 190
8.4. Передача в сторонний сервисный центр 191
8.5. Возврат из стороннего сервисного центра 192
8.6. Возврат товара из подмены 193
8.7. Оплата ремонта 194
8.8. Завершение ремонта 195
8.9. Использование отчетов 196
Глава 9. Установка и запуск 199
9.1. Установка программы и информационной базы 200
9.2. Запуск программы 202

ВВЕДЕНИЕ

Данная книга является руководством по работе с программным продуктом "1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром", который представляет собой совокупность технологической платформы "1С:Предприятие 8" и конфигурации (прикладного решения) "Управление сервисным центром".

Конфигурация "Управление сервисным центром" разработана на основе типовой конфигурации "Управление нашей фирмой". Программный продукт "1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром" поставляется пользователям с уже внесенными изменениями после выхода нового релиза типовой конфигурации "Управление нашей фирмой".

Конфигурация "Управление сервисным центром" является комплексным решением, охватывающим основные задачи управления и учета сервисного центра, и позволяет организовать единую информационную систему для управления различными аспектами его деятельности, в том числе:

- подменным фондом;
- взаиморасчетами и доставками;
- планированием, подготовкой и учетом ремонтной деятельности.

Ожидается, что наибольший эффект внедрение конфигурации "Управление сервисным центром" может дать

на предприятиях, занимающихся следующими направлениями деятельности:

- техническое обслуживание оборудования,
- оказание услуг гарантийного и негарантийного ремонта,
- обслуживание различной бытовой и компьютерной техники,
- торговля.

Для данных предприятий характерны следующие особенности:

- в силу необходимости обработки больших объемов данных значительно усложняются задачи по планированию, подготовке и учету ремонтной деятельности;
- достаточно большой объем уникальных требований.

В конфигурации "Управление сервисным центром" 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).
- учет точек обслуживания и техники контрагентов;
- оформление соглашений с клиентами на ремонт и обслуживание.

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 конфигурации реализован механизм оформления гарантии на проданный товар. При реализации в опт или розницу имеется возможность печати гарантийного талона, в т.ч. на собственных бланках.

В конфигурации реализован 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.

Предусмотрен вариант учета в ремонте при выезде мастера для ремонта товара у клиента. В этом случае мастер осуществляет диагностику и выполняет ремонт без посещения клиентом сервис центра.

Для учета контрагентов с сетевой распределенной структурой предусмотрен механизм учета точек обслуживания и техники контрагентов.

Формирование расписания оплаты за ремонт и плановых выездов на обслуживание техники контрагентов производится согласно соглашениям с клиентами.

"1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром" поддерживает возможность продажи работ, которые подразумевают списание материалов и учет затрат на оплату труда. Факт оказания услуг регистрируется с помощью документа **Заказ-наряд**, который является одновременно документом планирования выполнения работ и оказания услуг, а также фактическим документом, подтверждающим факт выполнения работ, оказания услуг, продажи товаров, учета материальных и трудовых затрат.

Заказ-наряд поддерживает возможность планирования ресурсов предприятия, которую можно осуществить с помощью автоматизированного рабочего места (АРМ) "Распределение загрузки мастеров".

В данном руководстве приведено описание доработок типовых объектов и механизмов, а также описание специфических объектов и механизмов, используемых в конфигурации для ведения учета работы сервисных центров. Описание типовых объектов и механизмов приведено в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

ГЛАВА 1

НАСТРОЙКА РАБОТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В КОНФИГУРАЦИИ

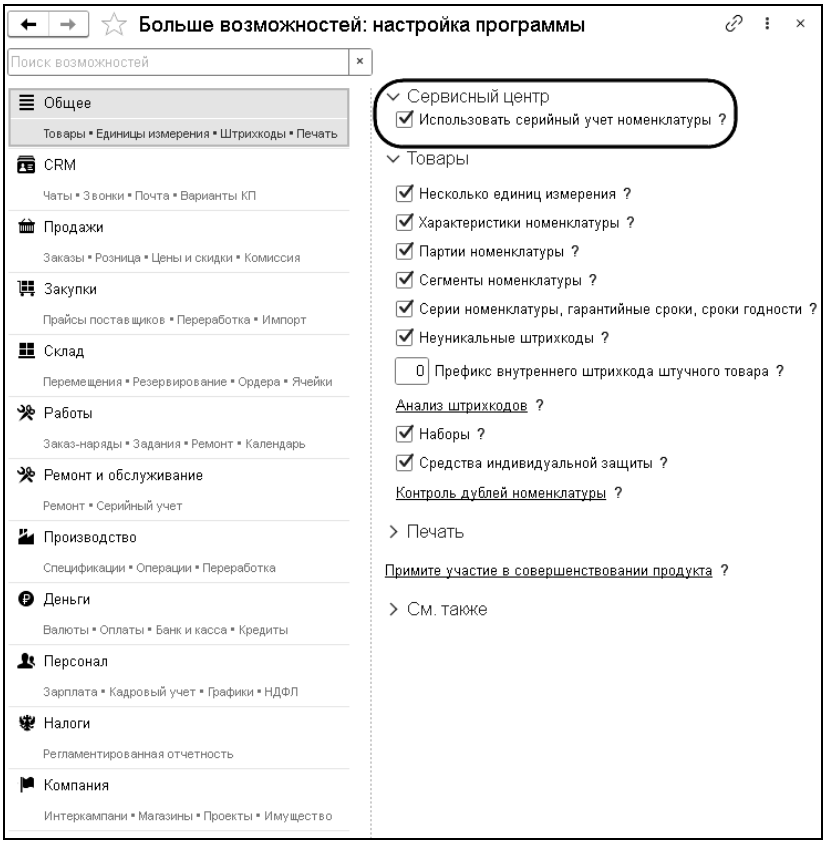
При начале работы с программой необходимо заполнить данные о фирме и ввести начальные остатки. Подробнее о заполнении этих данных см. в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

В данной главе будут рассмотрены настройки, связанные с доработками конфигурации "Управление сервисным центром" в части ведения учета работы сервисного центра.

1.1. РАЗДЕЛ НАСТРОЕК "ОБЩЕЕ"

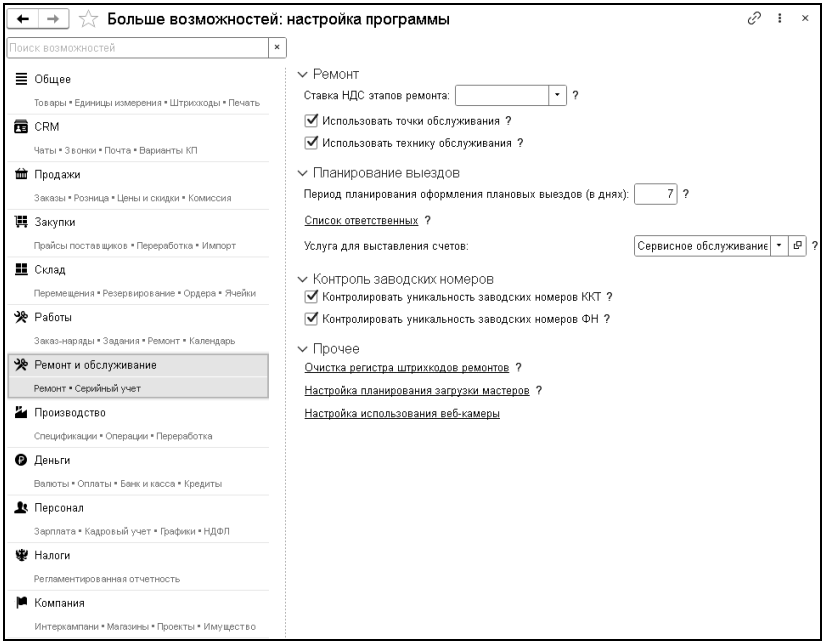
В разделе настроек **Общее** содержатся настройки работы с товарами (подробное описание см. в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой").

Настройка **Использовать серийный учет номенклатуры** определяет возможность ведения учета серийных номеров номенклатуры при выполнении складских операций.



1.2. РАЗДЕЛ НАСТРОЕК "РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ"

В разделе содержатся настройки параметров учета ремонта и обслуживания товаров.



С помощью настроек группы **Ремонт** можно включить следующие дополнительные возможности:

- Включить возможность включения НДС в стоимость ремонта и установить ставку НДС на выполнение этапов ремонта.
- Установка флажка **Использовать точки обслуживания** означает использование механизма учета точек обслуживания контрагентов.

- Установка флажка **Использовать технику обслуживания** разрешает ведение списка обслуживаемой техники для контрагента (точки обслуживания).

Дополнительно см. "Учет точек обслуживания и техники контрагентов" на стр. 54.

Группа **Планирование выездов** содержит следующие настройки:

- Настройка **Период планирования оформления плановых выездов (в днях)** определяет, за сколько дней необходимо формировать документы Задание на работу для оформления плановых выездов по обслуживанию техники контрагентов согласно расписанию в документе **Соглашение с клиентом**.

  Важно!

  Период должен указываться в соответствии с настройками расписания выполнения регламентного задания **Оповещение о формировании плановых выездов**. Рекомендуется настраивать расписание таким образом, чтобы период оповещения был не больше минимального периода обслуживания. Например, если по соглашению с клиентом выезды запланированы каждые 3 месяца, рекомендуется настроить расписание на оповещение каждый месяц, при этом в настройке периода указать необходимое количество дней, за которые необходимо оповестить ответственных о необходимости выезда по соглашению.

- По гиперссылке **Список ответственных** открывается форма, в которой указывается список сотрудников, ответственных за формирование выезда на обслуживание техники контрагентов.
- Настройка Услуга для выставления счетов определяет услугу, которая будет по умолчанию подставляться в счета, выставленные с помощью обработки Помощник оформления документов оплаты. Данная услуга

используется для свертки всех товаров и услуг, оказанных по ремонту.

При попытке включить в группе настроек **Контроль заводских номеров** константы **Контролировать уникальность заводских номеров ККТ** и **Контролировать уникальность заводских номеров ФН** будет выполнен запрос по поиску неуникальных заводских номеров контрольно-кассовой техники (далее – ККТ) и фискальных накопителей (далее – ФН) соответственно.

Важно!

Если будут найдены неуникальные заводские номера, будет выведен список номенклатур и пользователю необходимо исправить данную ситуацию вручную.

Штрихкодирование изделий, полученных для ремонта и ТО, позволяет легко узнать о продвижении ремонта и оценить, когда он будет закончен. Благодаря более эффективному управлению ресурсами, изделия могут быть отремонтированы и обслужены быстрее. Каждый раз после закрытия периода необходимо очищать регистр штрихкодов ремонтов, который хранит связь между документом ремонта и соответствующим ему штрихкодом. Сделать это можно при помощи гиперссылки **Очистка регистра штрихкодов ремонтов** в группе настроек **Прочее**. При этом можно указать период очистки и вариант очистки (**Все документы за период**, **Прием в ремонт**, **Заявление на регистрацию ККТ в ИФНС**).

Настройка планирования загрузки мастеров в группе настроек **Прочее** включает возможность планирования загрузки мастеров по выполняемым работам. Документы, используемые для планирования, – это **Выезд мастера, Заказ-наряд** и **Задание на работу**. Если данная настройка включена, становится доступен список должностей, в котором можно изменить реквизит должности **Планировать**

время задания. Также по гиперссылке **Графики работы** можно произвести соответствующие изменения графиков работы. После нажатия кнопки **Заполнить планировщик** планировщик заданий будет заполнен документами, которые в настоящий момент имеются в базе.

Конфигурация предусматривает использование веб-камеры для получения фотографии товара, находящегося в ремонте, и хранения его в базе. Применение этого функционала становится доступным при установке флажка **Использовать веб-камеру** (переход по гиперссылке **Настройка использования веб-камеры** в группе настроек **Прочее**). Для работы с веб-камерой необходимо:

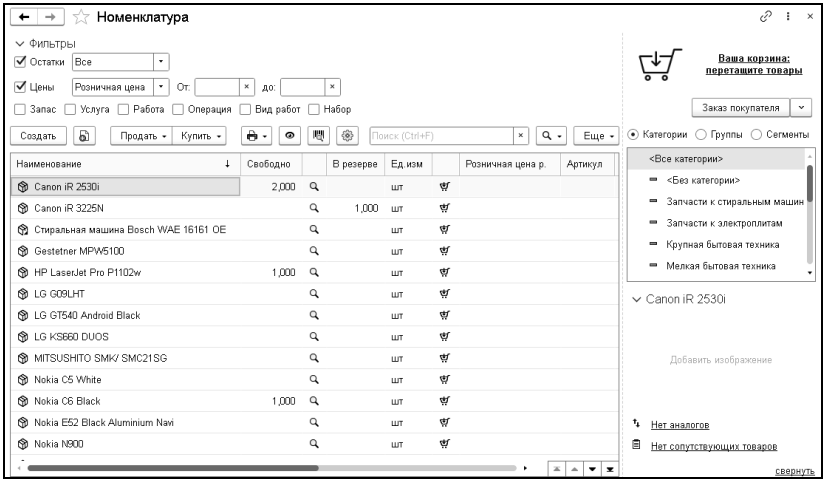
- Установить COM-объект. Для этого нужно нажать кнопку **Установить COM-объект веб-камера** и выбрать каталог для установки;
- Указать папку для хранения файлов с веб-камеры.

Для создания и редактирования фотографии нужно открыть документ **Прием в ремонт** и перейти на закладку **Изображение**. Также просмотреть фотографии можно в документах цепочки приема в ремонт: **Заказ-наряд**, **Задание на работу** и **Возврат из ремонта**.

ГЛАВА 2

НОМЕНКЛАТУРА

В справочник **Номенклатура** заносится информация обо всех запасах, услугах и работах, включаемых в оформляемые на предприятии документы. Доступ к справочнику осуществляется по гиперссылке панели навигации в разделах **CRM**, **Продажи**, **Закупки**, **Склад**, **Ремонт и обслуживание**, **Работы** и **Производство**.



2.1. КАТЕГОРИИ НОМЕНКЛАТУРЫ

Справочник **Категории номенклатуры** содержит созданные или выбранные из классификатора категории. Категория определяет список свойств, которыми будут обладать подчиненные ей номенклатурные позиции и их характеристики.

Для категории номенклатуры могут быть указаны срок гарантии (мес.), срок гарантии на ремонтно-восстановительные работы, а также шаблон серийных номеров.

Телевизоры (Категория номенклатуры)

Основное | Характеристики | Серии | Шаблоны наименований | Ед. изм. | Отчеты

Записать и закрыть | Записать | Еще | ?

Тип: Запас ?

Наименование: Телевизоры

В группе:

Ед. изм.:

Шаблон этикетки:

Шаблон ценника:

Свойства номенклатуры

Добавить | Удалить

Наименование	

Свойства характеристик

Добавить | Удалить

Наименование		Сортировать
Цвет	<Белый, Серый, Черный>	☐

> Учетная информация

> Закупка и производство

> Хранение

> Прайс-лист

> Счета учета

∨ Серийные номера

Шаблон серийных номеров:

∨ Сроки гарантий

Срок гарантии: 0 (мес.) Срок гарантии РВР: 0 (мес.)

2.2. НОМЕНКЛАТУРА

Редактирование и ввод новой информации об элементе справочника (позиции номенклатуры) производятся в отдельной форме (карточке товара).

Газовая плита Bosch HSG 222020 R (Номенклатура) *

Основное | Характеристики | Партии | Серии | Набор | Комплектации | Спецификации | Ед. изм. | Штрихкоды | Цены | Еще...

Записать и закрыть | Записать | Продать | Купить | Еще | ?

Тип: Запас ?

Категория: Крупная бытовая техника ?

Наименование: Газовая плита Bosch HSG 222020 R

Наименование для печати: Газовая плита Bosch HSG 222020 R

Описание:

Артикул: Код: 00000001284

В группе: Газовые плиты

Ед. изм. хранения: шт для отчетов:

Габариты ДхШхВ (см): x x = м³

Вес (кг): 0,0000 Весовой:

+ Свой реквизит

Цены не установлены

+ Новая цена

Продажи

Отсутствуют данные по продажам.

Цены

Цены не установлены.

> Учетная информация (Продажа техники, FIFO)

> Закупка и производство (Закупка)

> Средство индивидуальной защиты

> Хранение (Склад продажи (основной склад) (Основное подразделение))

> Прайс-лист

> Сервисный центр

> Производитель

Остатки

Нет остатков

Недействительна ?

В карточке указываются наименование товара и его наименование для печати, а также его тип.

Состав реквизитов определяется выбранным типом номенклатуры. После сохранения элемента тип номенклатуры и, соответственно, состав реквизитов изменить нельзя.

В группе реквизитов **Сервисный центр** карточки номенклатуры можно задать следующие значения:

- **Использовать учет ЦТО** – включение учета техники центров технического обслуживания (далее – ЦТО). Включенная опция позволяет выполнять регистрацию и обслуживание кассовой техники (при этом номенклатура становится инвентарной и в характеристиках открываются для заполнения реквизиты учета ЦТО). При установленном флажке становятся доступными значения:
  - **Тип запаса ЦТО** – от выбранного типа запаса зависит способ учета запаса и доступность дополнительных аналитик в характеристиках данного запаса.
  - **Наименование модели** – наименование модели для печати в КНД 1110061.
- Флажок **Использовать инвентарный учет** устанавливается, если для номенклатуры необходимо вести инвентарный (поштучный) учет (см. стр. 26).
- Установка флажка **Использовать серийные номера** включает использование серийных номеров для номенклатуры, при этом следует указать политику учета серийных номеров (см. стр. 24).
- Флажок **Учет условий гарантии** используется для ведения учета истории и статуса серийных номеров. При этом можно указать используемый шаблон серийных номеров.
- Чтобы на товар могла быть выписана гарантия, должен быть установлен флажок **Выписывать гарантийный талон** и указан срок гарантии в месяцах в поле **Срок гарантии**. Также для номенклатуры может быть указан **Срок гарантии РВР** – срок гарантии на ремонтно-восстановительные работы. **Срок гарантии** и **Срок гарантии РВР** могут быть также заданы для характеристики номенклатуры.

Сервисный центр
☑ Использовать учет ЦТО
Тип запаса ЦТО: ККТ онлайн
Наименование модели:
☑ Использовать инвентарный учет
☐ Использовать серийные номера
Политика учета серийных номеров: Ремонт и подмена
☑ Учет условий гарантии
Шаблон серийных номеров: SN шаблон
Выписывать гарантийный талон: ☑ Срок гарантии: 1 (мес.)
Срок гарантии РВР: 1 (мес.)
Производитель
Производитель: Beko
Модель:
Код замены:

- В группе **Производитель** указывается производитель, модель изделия и код замены детали.

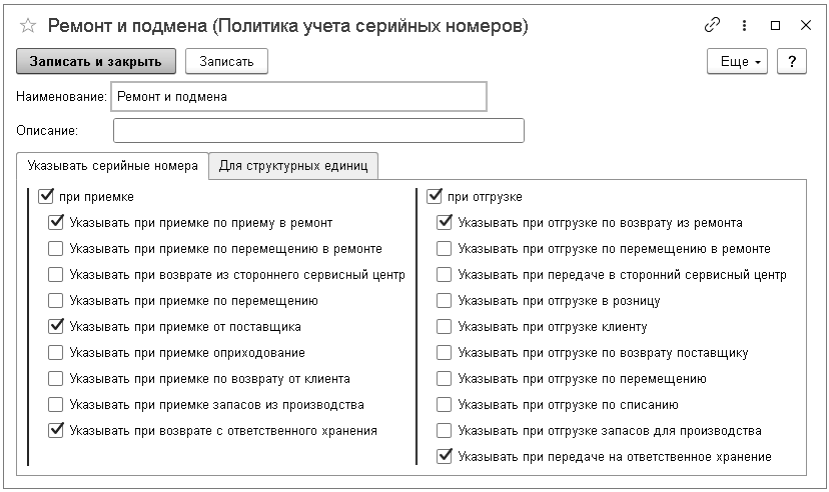
2.3. НАСТРОЙКА УЧЕТА ПО СЕРИЯМ

Серийный учет номенклатуры включает в себя возможность учитывать такие производственные признаки товаров, как серийный номер бытовой техники и электроники, номер серии при мелкосерийном производстве и т.п. Возможность использовать серии при учете движения товаров управляется настройкой **Использовать серийный учет номенклатуры** раздела **Общее** (**Настройки** – **Настройки** – **Еще больше возможностей**).

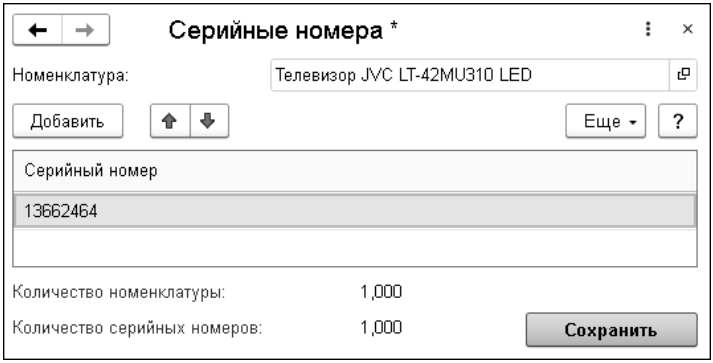
Для подключения возможности учета по сериям нужно установить флажок **Использовать серийные номера** для

выбранной номенклатуры в группе реквизитов **Сервисный центр**.

Для каждой структурной единицы может быть выбрана своя политика учета серий в документах ремонта и товародвижения. В политике учета серий указывается, в каких документах нужно будет указать серии товаров. Пользователь может выбрать из списка отдельно некоторые документы поступления и некоторые документы отгрузки.



Ввод данных о сериях в документах, определенных политикой учета серий, обязателен. Ввод информации производится в форме ввода, которая открывается при нажатии кнопки **Серийные номера** командной строки табличной части документа. Строки номенклатуры с серийным учетом помечены символом серии красного цвета №, который изменяется на зеленый, когда данные о сериях будут введены.



В нижней части формы регистрации серий товара выводится информация о количестве уже зарегистрированных серий и количестве серий, которые осталось зарегистрировать.

После окончания ввода серий номенклатуры для возвращения к редактированию документа нужно нажать кнопку **Сохранить**.

2.4. УЧЕТ ИНВЕНТАРНЫХ ТОВАРОВ

Инвентарный товар – это товар, который учитывается исключительно поштучно. Инвентарные товары должны приходоваться, расходоваться и перемещаться только в количестве, равном одной единице хранения остатков (например, одной штуке).

Для инвентарных товаров должны быть выполнены условия:

- установлен флажок **Использовать инвентарный учет** и задано использование характеристик, (безусловно инвентарный товар);
- установлен флажок **Использовать инвентарный учет**, характеристики не используются (условно инвентарный товар) и при этом указана характеристика.

Для инвентарных товаров выполняется контроль наличия на складах. Приход инвентарного товара невозможен, если данный инвентарный товар уже присутствует на каком-либо складе компании.

Количество инвентарных товаров контролируется во всех товарных документах: оно может быть равно одной единице хранения остатков.

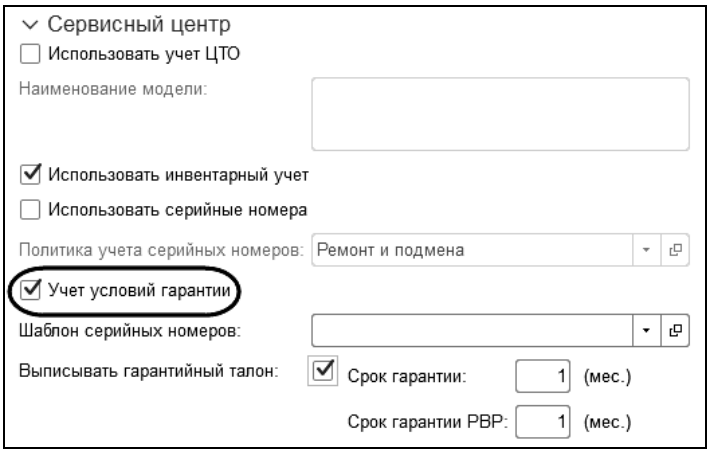
Если пользователь повторно выберет инвентарный товар в режиме подбора номенклатуры (кнопка **Подобрать**), то при попытке проведения документа пользователю будет выдано сообщение об ошибке.

Для условно инвентарных товаров при подборе номенклатуры возможен вариант не использовать характеристики. Если пользователь выбирает этот вариант, то товар добавляется не как инвентарный, а как обычный.

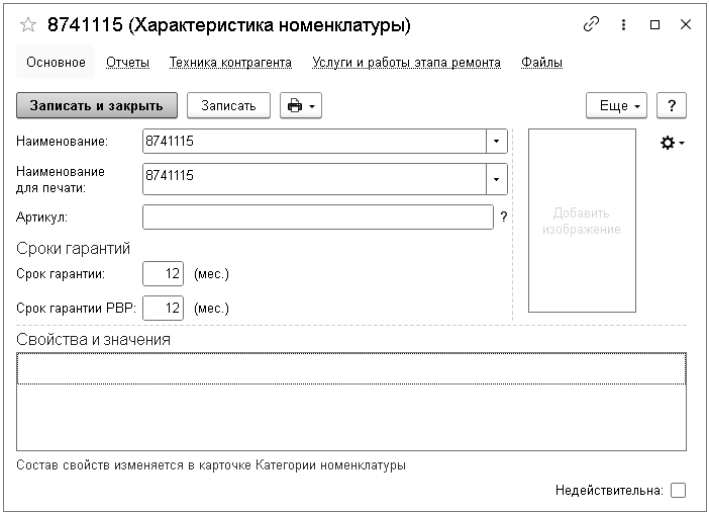
2.5. ХРАНЕНИЕ ИСТОРИИ СЕРИЙНОГО НОМЕРА И ИНФОРМАЦИИ О ГАРАНТИИ НА СЕРИЙНЫЙ НОМЕР

Для ведения учета истории и статуса серийных номеров, а также для хранения информации о гарантии на серийный номер в карточке номенклатуры устанавливается флажок **Учет условий гарантии**.

При включении учета условий гарантии для номенклатурной позиции автоматически включается инвентарный учет и использование характеристик. Если был установлен флажок **Использовать серийные номера**, то он будет выключен после предупреждения программы.

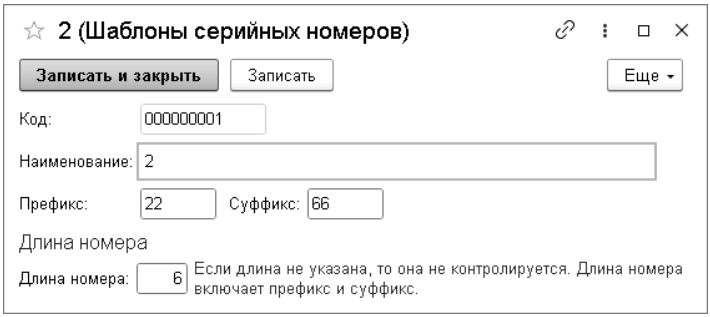


Для номенклатуры с признаком учета условий гарантии пользователем создается характеристика, в карточке которой указывается серийный номер.



Для удобства ввода серийных номеров и исключения ошибок оператора используется справочник **Шаблоны серийных номеров**. В форме элементов этого справочника

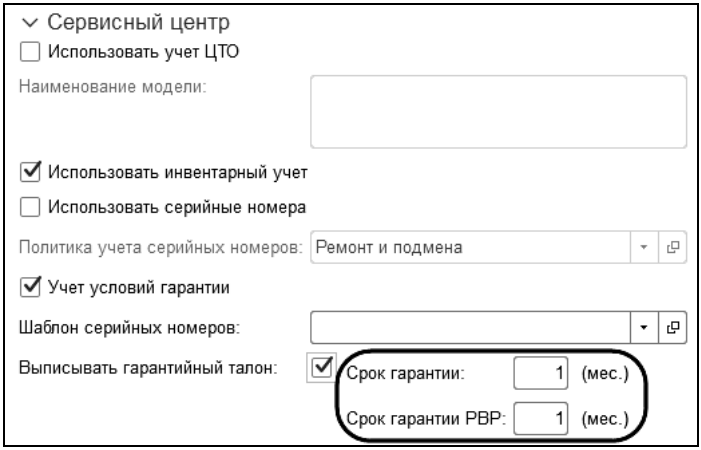
указывается префикс, суффикс и длина номера. Если длина не указана, то она не контролируется. Длина номера включает префикс и суффикс.



Используемый шаблон серии может быть указан:

- для номенклатуры,
- категории номенклатуры,
- характеристики номенклатуры (шаблон автоматически подставляется из номенклатуры и из категории номенклатуры с приоритетом шаблона номенклатуры).

Для номенклатуры, характеристики и категории номенклатуры также указываются срок гарантии и срок гарантии на ремонтно-восстановительные работы (РВР).



Для контрагента указывается срок гарантии в разрезе номенклатуры или категории номенклатуры (см. стр. 50).

2.5.1. Учет гарантий серийных номеров

Для хранения признаков серийных номеров в системе используется регистр **Учет гарантий серийных номеров**. Записи этого регистра содержат следующую информацию:

- **Характеристика** – уникальный серийный номер единицы товара.
- **Номенклатура** – номенклатурная позиция, в которой содержится данный серийный номер.
- **Документ** – документ, в котором был указан данный серийный номер.
- **Организация** – организация, которая реализовала серийный номер. Информация может отсутствовать в случае, если запись добавлена документом "Гарантия производителя".
- **Контрагент** – контрагент, которому продан товар с этим серийным номером (устанавливается только в случае продажи).

- **Склад** – склад, на котором хранится данная номенклатура (на который данная номенклатура была оприходована, но не списана и не продана).
- **Дата окончания гарантии** – установка даты описана ниже.

Учет гарантий серийных номеров

Найти... Отменить поиск Еще

Период	Номенклатура	Характеристика	Документ	Организация
21.10.2022 16:58:55	Телевизор Samsung UE70...	SN000002NS	Возврат из ремонта НФФР-00...	Градиент
21.10.2022 17:07:53	Компьютер HP Pavilion Ga...	SN000001NS	Оприходование запасов 3 от ...	Градиент
21.10.2022 17:14:20	Телевизор Samsung UE70...	SN000002NS	Выезд мастера НФФР-00000...	Градиент
21.10.2022 17:14:21	Компьютер HP Pavilion Ga...	SN000001NS	Расходная накладная 5 от 21...	Градиент
21.10.2022 17:16:08	Компьютер HP Pavilion Ga...	SN000001NS	Приходная накладная 5 от 21...	Градиент
21.10.2022 17:16:36	Телевизор Samsung UE70...	SN000002NS	Отчет о работе у клиента НФ...	Градиент

В документах при добавлении характеристики путем поиска или подбора товаров реализован поиск по серийному номеру.

В товарной табличной части документов продажи (**Чек ККМ, Расходная накладная**) присутствует нередактируемая колонка **Срок гарантии**, которая заполняется автоматически из следующих справочников по приоритетам:

1. **Контрагенты**.
2. **Характеристики номенклатуры.**
3. **Номенклатура.**
4. **Категории номенклатуры.**

При изменении контрагента, номенклатуры или характеристики производится перезаполнение срока гарантии.

Для контрагента можно указать срок гарантии в разрезе номенклатуры или номенклатурной группы (см. "Контрагенты" на стр. 50).

При проведении документов продажи в регистр **Учет гарантий серийных номеров** (см. "Хранение истории серийного номера и информации о гарантии на серийный номер" на стр. 27) добавляются записи по строкам, в которых ведется учет условий гарантии. Дата окончания гарантии рассчитывается по формуле:

Дата документа + Количество месяцев, указанных в поле "Срок гарантии".

Для печатной формы гарантийного учета срок гарантии подставляется из табличной части документа.

При проведении документа **Приходная накладная** в регистр **Учет гарантий серийных номеров** добавляются записи по строкам, в которых ведется учет условий гарантии, т.е. заполнена характеристика, и у владельца характеристики (номенклатуры) установлен флажок **Учет условий гарантии**. При этом поля **Дата окончания гарантии** и **Контрагент** не заполняются.

Аналогично документу **Приходная накладная** создание записей в регистре **Учет гарантий серийных номеров** выполняется для следующих документов:

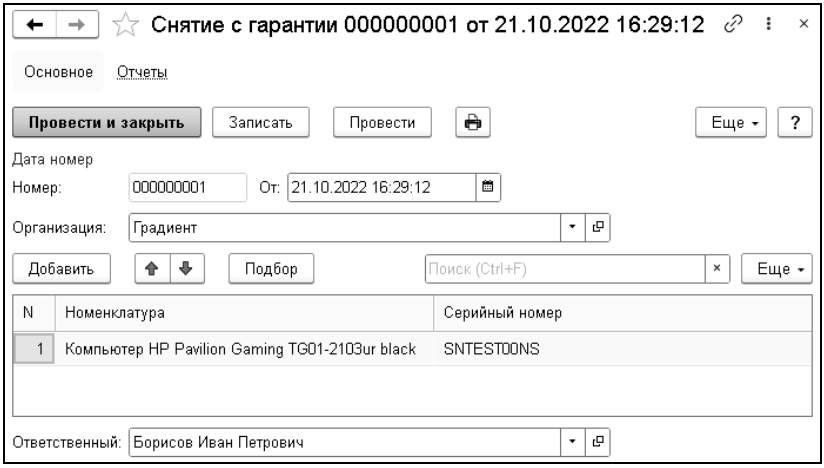
- **Оприходование запасов**,
- **Перемещение запасов**,
- **Приходный ордер**,
- **Расходный ордер**,
- **Сборка запасов**,
- **Возврат из стороннего сервисного центра**,
- **Передача в сторонний сервисный центр**,

- **Перемещение в ремонте**,
- **Списание запасов.**

Механизм заполнения записей регистра **Учет гарантий серийных номеров** для документов **Прием в ремонт, Выезд мастера, Отчет о работе у клиента, Возврат из ремонта**, приведен в описании этих документов.

2.5.2. Снятие серийных номеров с гарантии

Для снятия с гарантии любого гарантийного серийного номера используется документ **Снятие с гарантии**.



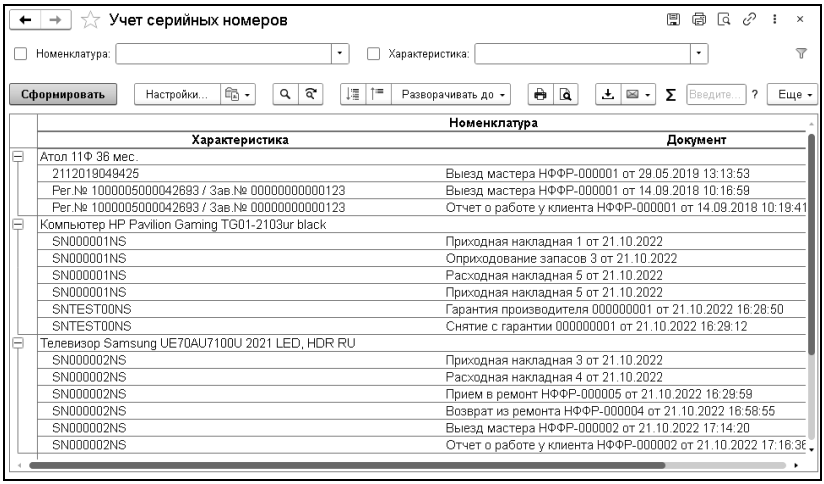
В документе указывается номенклатура, для которой ведется учет условий гарантии, и ее характеристика (серийный номер).

При записи документа делаются записи в регистр **Учет гарантий серийных номеров**, причем поле **Дата окончания гарантии** очищается.

2.5.3. Анализ информации о серийных номерах и сроках гарантии

Проанализировать данные об учете серийных номеров, их движении и сроках гарантии можно с помощью ряда отчетов, к которым можно перейти из раздела **Ремонт и обслуживание – Аналитика – Отчеты**.

1. В отчете **Учет серийных номеров** выводится история изменения серийного номера.



Номенклатура	
Характеристика	**Документ**
Атол 11Ф 36 мес.	
2112019049425	Выезд мастера НФФР-000001 от 29.05.2019 13:13:53
Рег.№ 1000005000042693 / Зав.№ 00000000000123	Выезд мастера НФФР-000001 от 14.09.2018 10:16:59
Рег.№ 1000005000042693 / Зав.№ 00000000000123	Отчет о работе у клиента НФФР-000001 от 14.09.2018 10:19:41
Компьютер HP Pavilion Gaming TG01-2103ur black	
SN000001NS	Приходная накладная 1 от 21.10.2022
SN000001NS	Оприходование запасов 3 от 21.10.2022
SN000001NS	Расходная накладная 5 от 21.10.2022
SN000001NS	Приходная накладная 5 от 21.10.2022
SNTEST00NS	Гарантия производителя 000000001 от 21.10.2022 16:28:50
SNTEST00NS	Снятие с гарантии 000000001 от 21.10.2022 16:29:12
Телевизор Samsung UE70AU7100U 2021 LED, HDR RU	
SN000002NS	Приходная накладная 3 от 21.10.2022
SN000002NS	Расходная накладная 4 от 21.10.2022
SN000002NS	Прием в ремонт НФФР-000005 от 21.10.2022 16:29:59
SN000002NS	Возврат из ремонта НФФР-000004 от 21.10.2022 16:58:55
SN000002NS	Выезд мастера НФФР-000002 от 21.10.2022 17:14:20
SN000002NS	Отчет о работе у клиента НФФР-000002 от 21.10.2022 17:16:36

2. Отчет **Ведомость движения серийных номеров** содержит данные о движениях серийных номеров между структурными единицами организаций при выполнении хозяйственных операций.

Ведомость движения серийных номеров

01.10.2022 – 08.11.2022 ... Серийный номер: Характеристика:
Номенклатура: Структурная единица:

Сформировать Настройки... Разворачивать до Введите... ? Еще

Структурная единица / Номенклатура, Единица измерения / Серийный номер / Характеристика / Хоз. операция	Отгрузка	Приемка
Основное подразделение	1,000	1,000
Стиральная машина Samsung WW65A4S00EE/LP, белый, шт	1,000	1,000
03	1,000	1,000
БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)	1,000	1,000
Приемка по перемещению в ремонте		1,000
Отгрузка по перемещению в ремонте	1,000	
Основной склад	1,000	1,000
Стиральная машина Samsung WW65A4S00EE/LP, белый, шт	1,000	1,000
03	1,000	1,000
БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)	1,000	1,000
Приемка по перемещению в ремонте		1,000
Возврат из ремонта	1,000	
Склад продажи (основной склад) (Основное подразделение)	5,000	8,000
Стиральная машина Samsung WW65A4S00EE/LP, белый, шт	3,000	3,000
01	2,000	1,000
<Без характеристики>	1,000	
Передача на ответственное хранение	1,000	
ПД (№НФФР-000003 от 21.10.2022)	1,000	1,000
Возврат с ответственного хранения		1,000
Передача на ответственное хранение	1,000	

3. С помощью отчета **Срок гарантии серийного номера** можно получить информацию о дате окончания гарантии номенклатуры. В настройках отчета можно указать период, номенклатуру и характеристику номенклатуры.

Срок гарантии серийного номера

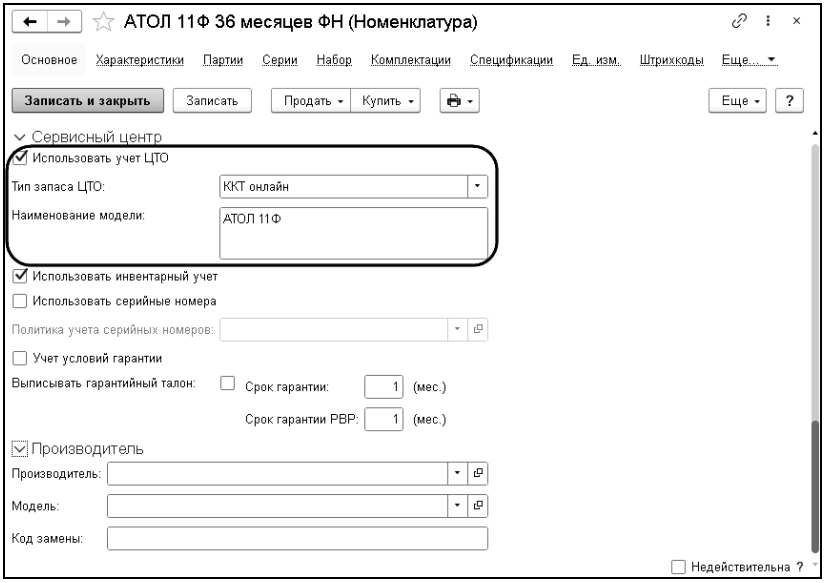
Период: . . : : Номенклатура: Телевизор Samsung UE Характеристика: SN000002NS

Сформировать Настройки... Разворачивать до Введите... ? Еще

Номенклатура / Характеристика	Дата окончания гарантии	Организация	Склад
Атол 11Ф 36 мес.			
2112019049425		Градиент	
Рег.№ 1000005000042693 / Зав.№ 00000000000123	14.05.2019	Градиент	
Компьютер HP Pavilion Gaming TG01-2103ur black			
SN000001NS		Градиент	
SNTEST00NS	21.10.2022	Градиент	
Телевизор Samsung UE70AU7100U 2021 LED, HDR RU			
SN000002NS	21.10.2025	Градиент	

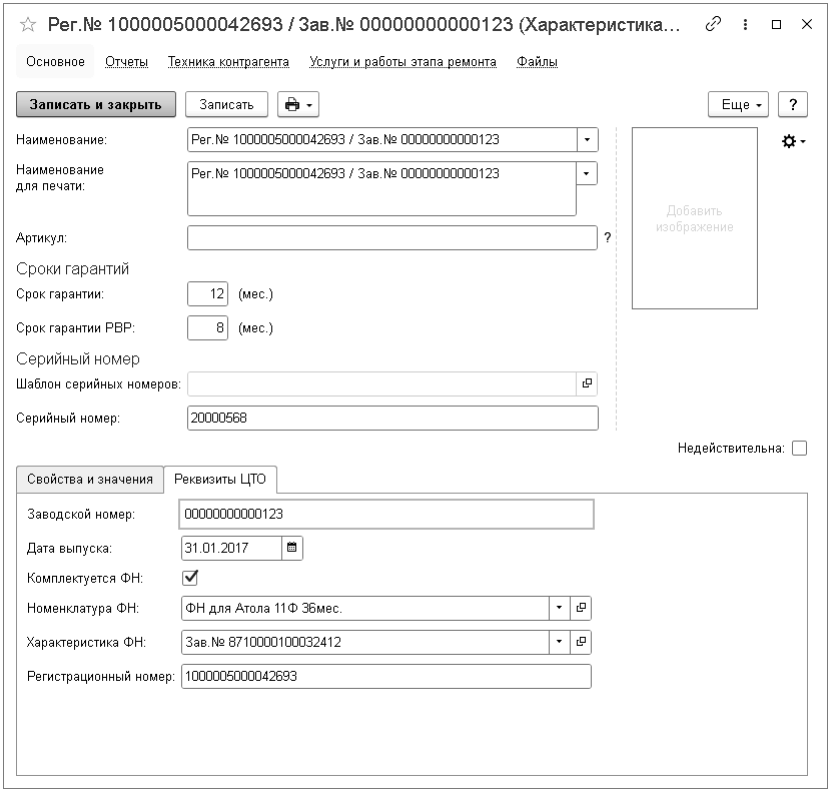
2.6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЛЯ УЧЕТА ЦЕНТРОВ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ

Установка в карточке номенклатуры с типом **Запас** флажка **Использовать учет ЦТО** в группе настроек **Сервисный центр** определяет признак того, что номенклатура является контрольно-кассовой техникой или фискальным накопителем. После установки данного флажка в поле **Тип запаса ЦТО** необходимо выбрать тип. В поле **Наименование модели** указывается наименования модели из реестра для корректной печати в форме КНД 1110061.



Для номенклатуры, являющейся ККТ, в характеристике указываются следующие реквизиты ЦТО:

- **Заводской номер** – заводской номер ККТ вводится пользователем в форме характеристики номенклатуры;
- **Дата выпуска** – дата выпуска ККТ вводится пользователем в форме характеристики номенклатуры;
- Признак **Комплектуется ФН** – признак того, что ККТ укомплектован ФН, устанавливается пользователем в форме характеристики номенклатуры;
- **Номенклатура ФН** – номенклатура комплектации ФН вводится пользователем в форме характеристики номенклатуры;
- **Характеристика ФН** – характеристика комплектации ФН вводится пользователем в форме характеристики номенклатуры;
- **Регистрационный номер** – регистрационный номер ККТ заполняется при проведении документа **Регистрация ККТ онлайн в ИФНС**.



Для номенклатуры, являющейся ФН, в характеристике указываются следующие реквизиты ЦТО:

- **Заводской номер** – заводской номер ФН вводится пользователем в форме характеристики номенклатуры;
- **Дата активации** – дата активации ФН заполняется при проведении документа **Регистрация ККТ онлайн в ИФНС**;
- **Дата закрытия** – дата закрытия ФН заполняется при проведении документа **Регистрация ККТ онлайн в ИФНС** при снятии ККТ с учета;

- **Срок действия ФН** – срок действия ФН выбирается пользователем в форме характеристики номенклатуры из списка доступных значений: 13, 15, 36 месяцев.

Зав.№ 8710000100032412 (Характеристика номенклатуры)

Основное | Отчеты | Техника контрагента | Услуги и работы этапа ремонта | Файлы

Записать и закрыть | Записать | Еще | ?

Наименование: Зав.№ 8710000100032412

Наименование для печати: Зав.№ 8710000100032412

Артикул: ?

Добавить изображение

Сроки гарантий

Срок гарантии: 1 (мес.)

Срок гарантии РВР: 1 (мес.)

Недействительна: ☐

Свойства и значения | Реквизиты ЦТО

Заводской номер: 8710000100032412

Дата активации: 14.09.2018

Дата закрытия: . .

Срок действия ФН: 36 (мес.)

ГЛАВА 3

ПРОДАЖИ

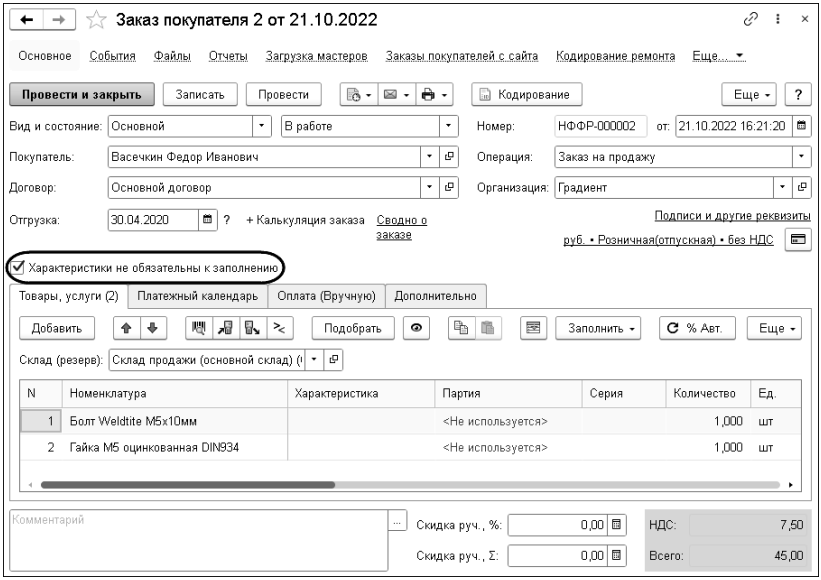
В прикладном решении "1С:Управление сервисным центром" автоматизировано отражение хозяйственных операций, связанных с торговой деятельностью фирмы. Для работы с подсистемой **Продажи** необходимо перейти в соответствующий раздел.

В данной главе приведено описание особенностей работы с объектами данного раздела, связанными с работой сервисного центра.

3.1. ОСОБЕННОСТИ ПРИ СОЗДАНИИ ЗАКАЗОВ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Добавлена возможность создавать и проводить документы **Заказ покупателя**, в которых поле **Характеристика** табличной части **Товары** не обязательно к заполнению. Данную возможность можно использовать при установленной

настройке текущего пользователя **Разрешить оформление заказов покупателей без характеристик**. При установленном в документе **Заказ покупателя** флажке **Характеристики не обязательны к заполнению** при формировании заказов поставщикам на основании заказов покупателям заполнение характеристик номенклатуры становится необязательным.

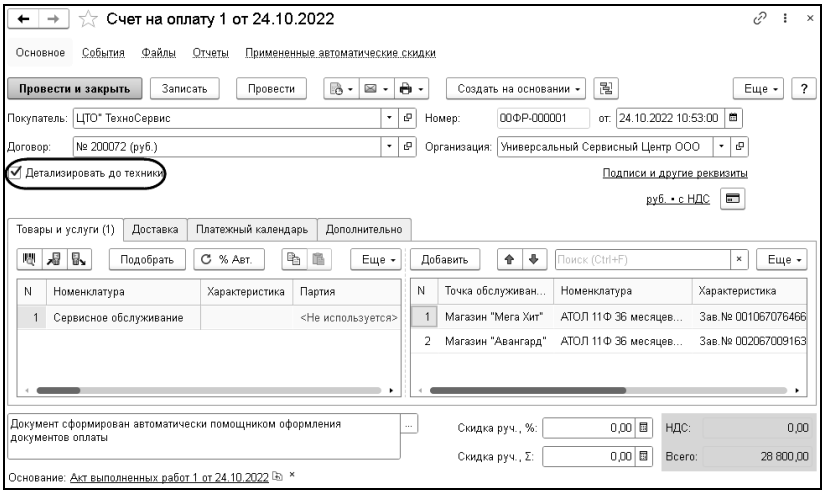


3.2. СЧЕТА НА ОПЛАТУ

После формирования заказа покупателю выставляется счет на оплату заказанного товара. Перечень счетов на оплату, выставленных покупателям, содержится в журнале, доступном по гиперссылке панели навигации **Продажи – Счета на оплату**.

Документ может формироваться на основании заказа, расходной накладной или акта выполненных работ. Счет на

оплату содержит информацию о заказанных товарах и услугах, их количестве и цене.



Счет на оплату может быть выставлен в разрезе техники обслуживания (см. стр. 54). На закладке **Товары и услуги** размещается информация о технике обслуживания, к которой относится выставляемая сумма. Счет может быть выставлен либо на сумму фактической задолженности, либо на фиксированную сумму.

ГЛАВА 4

ЗАКУПКИ

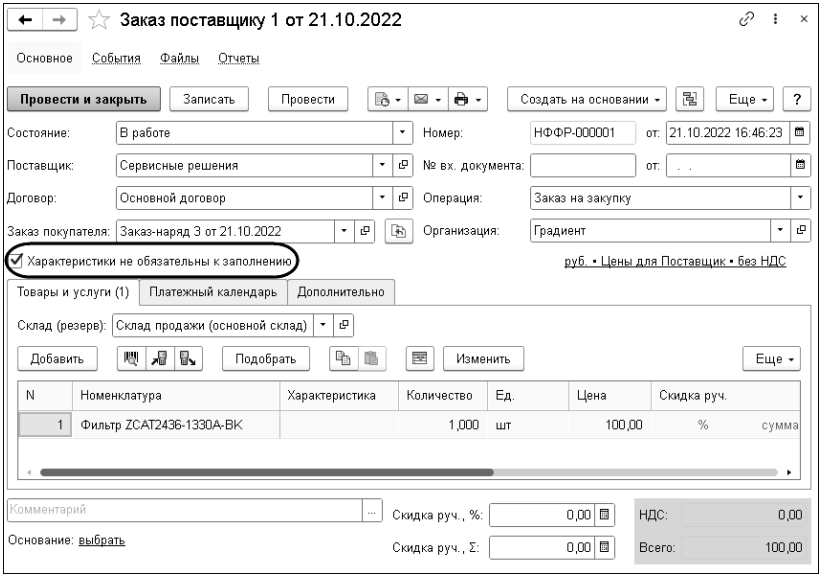
Подсистема **Закупки** предназначена для определения и обеспечения внутренних и внешних потребностей в товарах и услугах. Для работы с подсистемой необходимо нажать соответствующую кнопку панели разделов.

С описанием работы подсистемы **Закупки** можно ознакомиться в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой". В данной главе рассмотрены доработки объектов и механизмов этой подсистемы, применяемые в учете работы сервисного центра.

4.1. ОСОБЕННОСТИ ПРИ СОЗДАНИИ ЗАКАЗОВ ПОСТАВЩИКАМ

Добавлена возможность создавать и проводить документы **Заказ поставщику**, в которых поле **Характеристика** табличной части **Товары** не обязательно к заполнению.

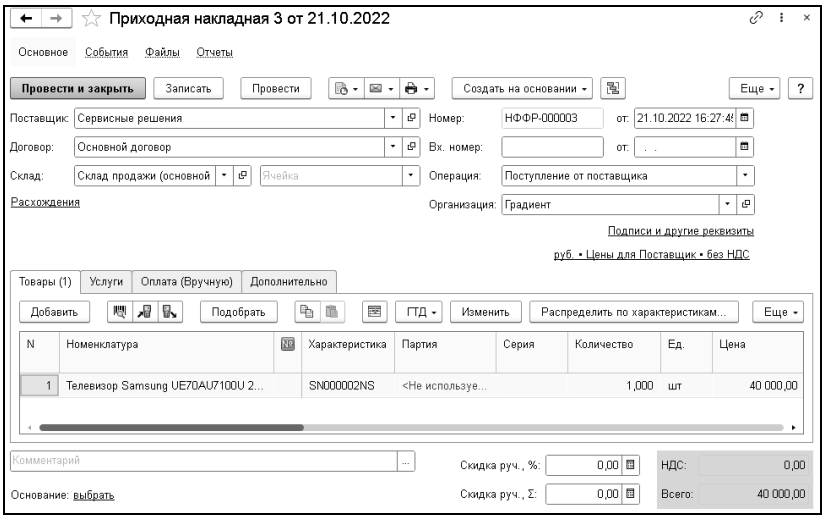
Данную возможность можно использовать при установленной настройке текущего пользователя **Разрешить оформление заказов поставщикам без характеристик**. В документе при этом должен быть установлен флажок **Характеристики не обязательны к заполнению**.



Данная особенность может учитываться при распределении поступившего товара по характеристикам (см. "Распределение поступившего товара по характеристикам" на стр. 47).

4.2. ПОСТУПЛЕНИЕ ТОВАРОВ

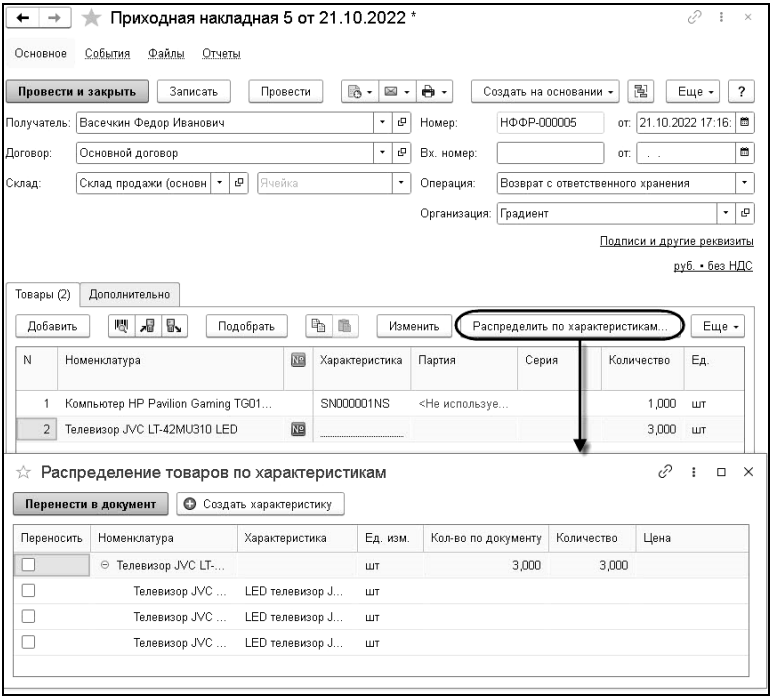
Для отражения в учете поступления товаров от поставщиков служит документ **Приходная накладная**, который может быть создан на основании документа **Заказ поставщику**. С помощью приходной накладной можно регистрировать цены поставщиков.



В приходной накладной указывается тип операции **Поступление от поставщика**, вводится информация о поставщике и договоре с ним, склад, на который будет оформляться поступление товара, и при необходимости – конкретная ячейка этого склада.

4.2.1. Распределение поступившего товара по характеристикам

Программа позволяет распределить указанное при поступлении общее количество по характеристикам с помощью сервиса **Распределить по характеристикам** командной панели табличной части.



В форму обработки выводятся товары документа, для которых установлено ведение характеристик, со всеми характеристиками, введенными в справочник **Номенклатура** для данной позиции. При отсутствии нужной характеристики ее можно создать с помощью кнопки **Создать характеристику**.

В графе **Количество по документу** указано общее количество по строке документа. Пользователь может последовательно ввести фактически поступившее количество для каждой характеристики в графе **Количество** и изменить при необходимости цену поступления. Распределенную номенклатуру можно поместить в табличную часть документа с помощью кнопки **Перенести в документ**.

ГЛАВА 5

РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ

Подсистема **Ремонт и обслуживание** предназначена для ведения учета ремонта товаров, подмены товаров, принятых в ремонт, и работы со сторонними сервисными центрами. Для работы с подсистемой необходимо нажать соответствующую кнопку панели разделов.

При помощи гиперссылки **Документы ремонта** панели навигации можно получить доступ к журналу документов ремонта – общему списку документов, используемых в рамках подсистемы.

Документы ремонта

Организация | Структурная единица | Тип документа | Период

Создать | Поиск (Ctrl+F) | Еще

Дата	Номер	Тип документа	Организ...	Структурная единица	Номенклатура	Характеристика
21.10.2022 16:56:19	НФФР-0...	Заказ покупателя	Градиент	Склад продажи (основно...	Телевизор Samsu...	SN000002NS
21.10.2022 16:58:29	НФФР-0...	Поступление в ка...	Градиент	Склад продажи (основно...		
21.10.2022 16:58:55	НФФР-0...	Возврат из ремонта	Градиент	Склад продажи (основно...	Телевизор Samsu...	SN000002NS
21.10.2022 16:59:57	НФФР-0...	Выезд мастера	Градиент		Холодильник Beko...	
21.10.2022 17:02:30	НФФР-0...	Отчет о работе у к...	Градиент		Холодильник Beko...	БР (№НФФР-0
21.10.2022 17:14:20	НФФР-0...	Заказ покупателя	Градиент	Склад продажи (основно...		
21.10.2022 17:14:20	НФФР-0...	Выезд мастера	Градиент		Телевизор Samsu...	SN000002NS
21.10.2022 17:16:36	НФФР-0...	Отчет о работе у к...	Градиент		Телевизор Samsu...	SN000002NS
24.10.2022 10:53:00	00ФР-00...	Счет на оплату	Универс...			
24.10.2022 10:53:56	НФФР-0...	Выезд мастера	Градиент		АТОЛ 11Ф 36 мес...	Зав.№ 0010670
24.10.2022 10:53:58	НФФР-0...	Выезд мастера	Градиент		АТОЛ 11Ф 36 мес...	Зав.№ 0020670

Ремонт товара может производиться в сервисном центре (при этом начало ремонта фиксируется документом **Прием в ремонт**). Также товар может быть отремонтирован, не поступая в сервисный центр, при вызове мастера для выполнения ремонта товара у клиента (начало ремонта фиксируется документом **Выезд мастера**).

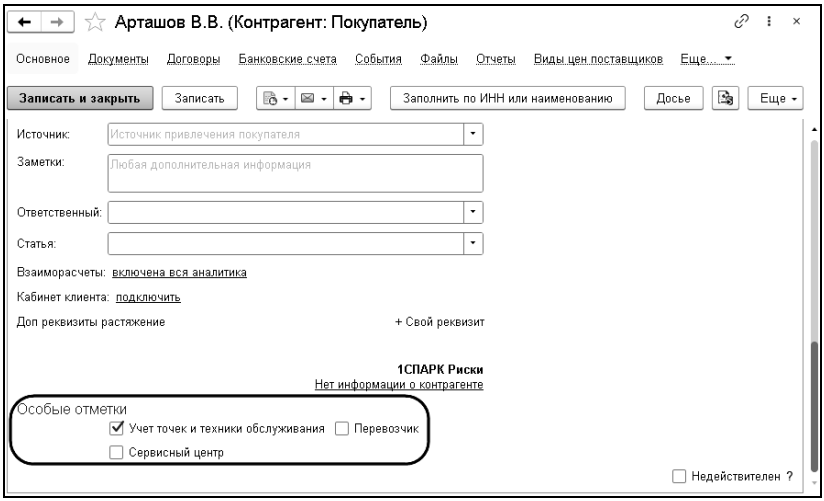
5.1. КОНТРАГЕНТЫ

Доступ к форме списка справочника **Контрагенты** осуществляется по одноименной команде панели навигации в разделе **Компания**, подраздел **Все справочники**. В раздел **Продажи** справочник выведен с установленными настройками, отражающими список **Покупатели** (в соответствии с назначением самого раздела).

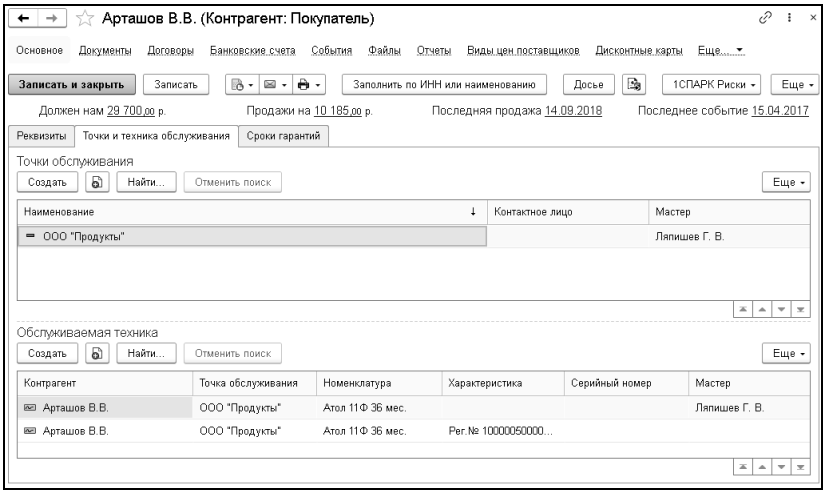
На форме элемента справочника **Контрагенты** на закладке **Реквизиты** в группе **Особые отметки** устанавливаются следующие настройки:

- Установка флажка **Сервисный центр** определяет, является ли контрагент сторонним сервисным центром.

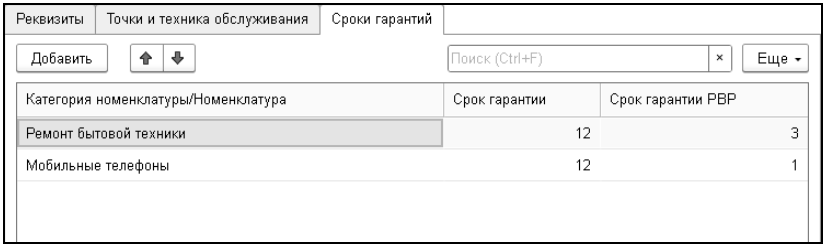
- Если установлен флажок **Учет точек и техники обслуживания**, то для данного контрагента будет обязательным заполнение точки обслуживания в документах ремонта (см. подробнее на стр. 54). При этом будет отображаться закладка **Точки и техника обслуживания**.
- Флажок **Перевозчик** – признак, определяющий, является ли контрагент сторонней компанией доставки (необходим для доставки товаров сторонними компаниями доставки).



На закладке **Точки и техника обслуживания** указывается перечень точек и обслуживаемой техники контрагента.



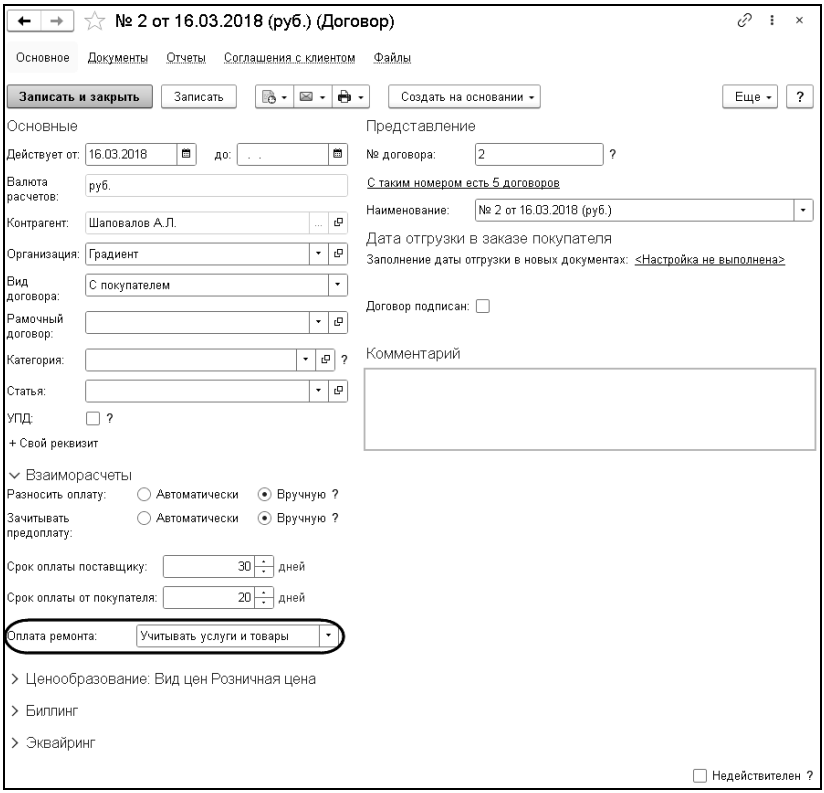
На закладке **Сроки гарантий** для контрагента можно указать срок гарантии в разрезе номенклатуры или номенклатурной группы (дополнительно см. "Хранение истории серийного номера и информации о гарантии на серийный номер" на стр. 27).



5.1.1. Договор с покупателем

Для хранения сведений о договорах контрагентов предназначен справочник **Договоры контрагентов**, подчиненный справочнику **Контрагенты**.

Новый договор можно ввести как из карточки контрагента, так и в процессе заполнения документа **Заказ покупателя**.



Реквизит **Оплата ремонта** в группе **Взаиморасчеты** определяет состав формирующейся задолженности:

- услуги;

- товары;
- взаиморасчеты не учитываются.

Ремонт без создания задолженности может использоваться, например, для оплаты фиксированной суммой по соглашению с клиентом.

Из договора с контрагентом можно произвести печать договора на техническое обслуживание с выводом на печать условий соглашения с клиентом. При необходимости возможно редактирование бланка договора.

5.1.2. Учет точек обслуживания и техники контрагентов

Для учета контрагентов с сетевой распределенной структурой предусмотрен механизм учета точек обслуживания и техники контрагентов. Возможность ведения такого учета устанавливается в настройках параметров учета раздела **Ремонт и обслуживание** (см. стр. 15).

Точки обслуживания используются для учета оказания ремонтных услуг сетевым организациям, в распоряжении которых имеется множество физически удаленных точек, имеющих определенный перечень оборудования, подлежащего ремонту. Для каждой точки возможно ведение списка обслуживаемой техники.

Указание точек обслуживания в документах ремонта не является обязательным. Таким образом, возможно выполнение ремонта для конечного покупателя.

Доступ к информации об обслуживаемой технике контрагентов в разрезе точек обслуживания и о точках обслуживания можно получить, воспользовавшись гиперссылками **Техника контрагента** и **Точки обслуживания** карточки контрагента.

ООО "Беко" (Контрагент: Покупатель)

Основное Документы Договоры Банковские счета События Файлы Отчеты Виды цен поставщиков Еще...

Техника контрагента

Создать Найти... Отменить поиск Еще ?

Контрагент	Точка обслуживания	Номенклатура	Характеристика	Серийный номер	Мастер
ООО "Беко"	Магазин одежды и обуви...	Система видеонаблюдения...	SN125556562		
ООО "Беко"	Магазин одежды и обуви...	Система видеонаблюдения...	SN125556564		
ООО "Беко"	Магазин одежды и обуви...	Охранная сигнализация VI...	SN123435646		
ООО "Беко"	Магазин одежды и обуви...	Меркурий 180К	Рег.№ 00000...		Будько...
ООО "Беко"	Магазин одежды "Мода"	Охранная сигнализация VI...	SN123435623		
ООО "Беко"	Магазин одежды "Мода"	Касби 02 МК	Рег.№ 00010...		Ляпиш...
ООО "Беко"	Магазин одежды "Мода"	Касби 02 МК	Рег.№ 00010...		

ООО "Беко" (Контрагент: Покупатель)

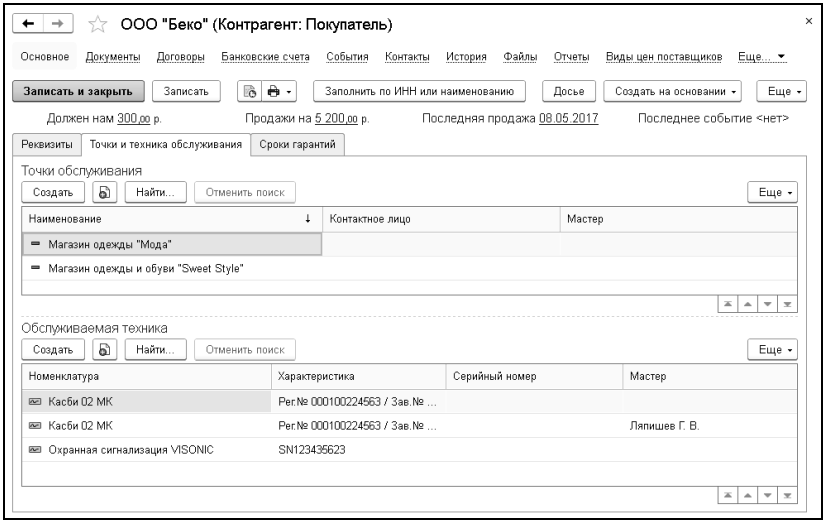
Основное Документы Договоры Банковские счета События Файлы Отчеты Еще...

Точки обслуживания

Создать Поиск (Ctrl+F) Еще

Наименование	Мастер	Код
ООО "Беко"		
Магазин одежды "Мода"		000000006
Магазин одежды и обуви "Sweet Style"		000000007

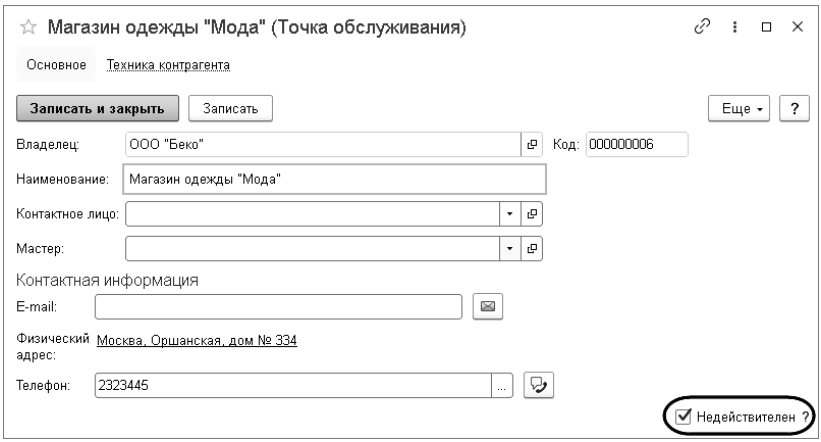
Если в карточке контрагента установлен флажок **Учет точек и техники обслуживания**, то для данного контрагента будет отображаться закладка **Точки и техника обслуживания**.



Также при установке флажка **Учет точек и техники обслуживания** для контрагента будет обязательным заполнение точки обслуживания в документах ремонта.

За каждой единицей обслуживаемой техники в карточке контрагента можно закрепить ответственного мастера. Данная информация будет использоваться для автоматической подстановки в документ **Выезд мастера** и в обработке автоматического оформления плановых выездов.

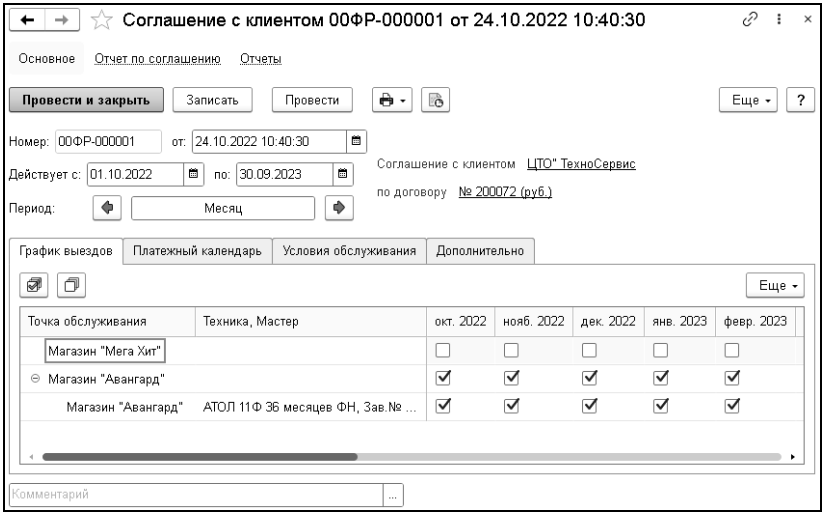
Если для элемента справочника **Точки обслуживания** установлен признак **Недействителен**, то такая точка обслуживания будет скрыта из всех списков программы, но сведения о ней остаются в системе. Для отображения недействительных точек обслуживания следует установить флажок **Показывать недействительные точки обслуживания** в подменю **Еще** в списке точек обслуживания. Недействительные точки обслуживания в этом случае будут отображаться серым цветом.



Существует возможность выставления счетов на оплату в разрезе техники обслуживания (см. стр. 42). В табличной части **Техника контрагента** документа **Счет на оплату** размещается информация о технике обслуживания, к которой относится выставляемая сумма. Счет может быть выставлен либо на сумму фактической задолженности, либо на фиксированную сумму.

5.1.3. Соглашение с клиентом

Для формирования расписания оплаты за ремонт и плановых выездов на обслуживание техники контрагентов предназначен документ **Соглашение с клиентом**. Переход к списку соглашений по контрагенту осуществляется по команде **Соглашения с клиентом** панели навигации форм контрагента и договоров с контрагентом.



Реквизит **Действует с/по** определяет период действия соглашения. При заполнении периода заполняется расписание выездов.

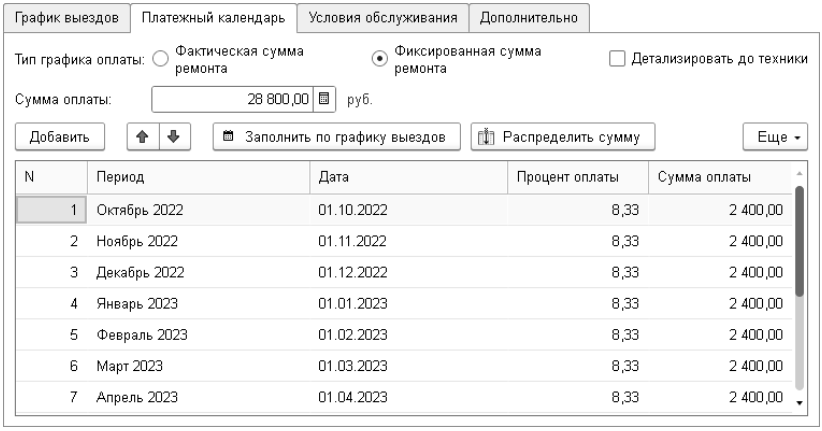
Реквизит **Период** определяет периодичность (кратность) периода действия соглашения.

Если по контрагенту ведется учет точек обслуживания, расписание выездов указывается для каждой точки, иначе указывается общее расписание.

Установленный флажок в таблице расписания выездов на закладке **График выездов** определяет период, в который необходимо выехать к клиенту для выполнения работ по соглашению. Конкретная дата выезда и мастер, выполняющий работы, определяются при непосредственном оформлении документа **Выезд мастера**.

Таблица расписания оплат, расположенная на закладке **Платежный календарь**, может быть заполнена по графику выездов соответственно периодичности. Конкретные даты

оплаты, в отличие от дат выездов, устанавливаются соглашением.



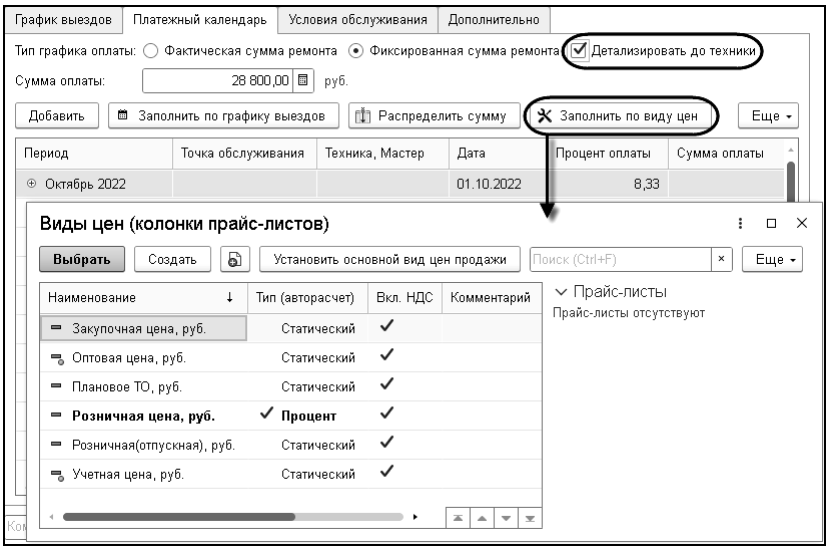
Имеется возможность использовать две схемы оплаты:

- **Фиксированная сумма.** Сумма за период задается в поле **Сумма оплаты** и далее распределяется по графику оплат.
- **Фактическая сумма.** Сумма оплаты определяется задолженностью по договору на момент оформления документов оплаты.

Для обеих схем указываются даты выставления счетов на оплату.

> **Важно!**
>
> При отмене проведения документа, а также при создании документов копированием расписание выездов очищается.

Для схемы оплаты **Фиксированной сумма ремонта** предусмотрен вариант **Детализации до техники контрагента**. В данном режиме таблица преобразуется в дерево, где корневые элементы отображают график оплат, дальше идет детализация сначала до точек обслуживания, а затем и до техники обслуживания.



Если установлен флажок **Детализировать до техники**:

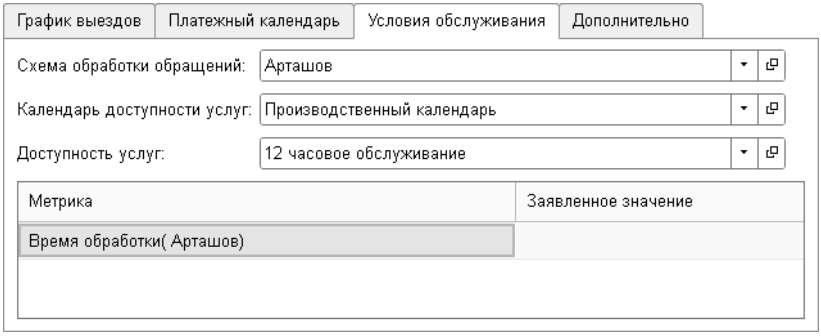
- Становится доступным для использования сервис **Заполнить по виду цен**. Данный сервис позволяет пользователю выбрать необходимый вид цен и по нему заполнить стоимость обслуживания техники. Т. к. цены в системе хранятся за месяц обслуживания, поэтому если в документе выбран период **Квартал** или **Год**, цена будет преобразована путем перемножения текущей цены на 3 или 12 соответственно.
- Сервисы **Заполнить по графику выездов** и **Распределить сумму** работают так же, но при этом сумма оплаты равномерно распределяется до точек и техники обслуживания.
- Изменение процента оплаты доступно только для корневого уровня с графиком оплат.
- Изменение суммы оплаты доступно по всему дереву. При изменении суммы оплаты для техники, на измененную сумму увеличивается обслуживание точки и периода.

При изменении суммы оплаты для точки, на измененную сумму увеличивается обслуживание текущего периода оплаты, и при этом текущая сумма по обслуживанию точки равномерно распределяется по технике обслуживания. При изменении суммы оплаты для периода оплаты, суммы равномерно распределяются сначала по точкам обслуживания за текущий период, а затем и по технике обслуживания.

- При добавлении нового элемента, автоматически добавляются точки и техника обслуживания по контрагенту.
- При удалении удаляется выбранный период оплаты, независимо от позиционирования.

На закладке **Условия обслуживания** указывается:

- **Схема обработки обращений**. Схема, по которой будут обрабатываться обращения по данному соглашению.
- **Календарь доступности услуг**. Календарь, описывающий доступность услуг.
- **Доступность услуг**. Время доступности услуг по дням недели.



Табличная часть метрики заполняется автоматически общими метриками, которые могут быть рассчитаны по указанной схеме обработки обращений. Здесь задаются заявленные значения метрик, данные значения являются условиями выполнения соглашения. С помощью отчета **Анализ качества обслуживания по соглашениям** (переход к отчету выполняется по гиперссылке **Отчет по соглашению** на форме документа **Соглашение с клиентом**) можно оценить соблюдение данных условий по каждому соглашению.

При вводе документа копированием период действия соглашения переносится на такой же интервал. Если соглашение было оформлено на три месяца, то документ, введенный копированием, будет оформлен на следующие три месяца. Даты графиков изменяются соответственно.

Важно!

Если календарь доступности услуг не попадает в период действия соглашения, введенного копированием, то он будет очищен.

Также из документа можно получить печатную форму **Спецификация по соглашению**, в которой отображается детализация оплат по соглашению в разрезе техники и точек продаж.

5.2. РЕМОНТ ТОВАРОВ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ

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;

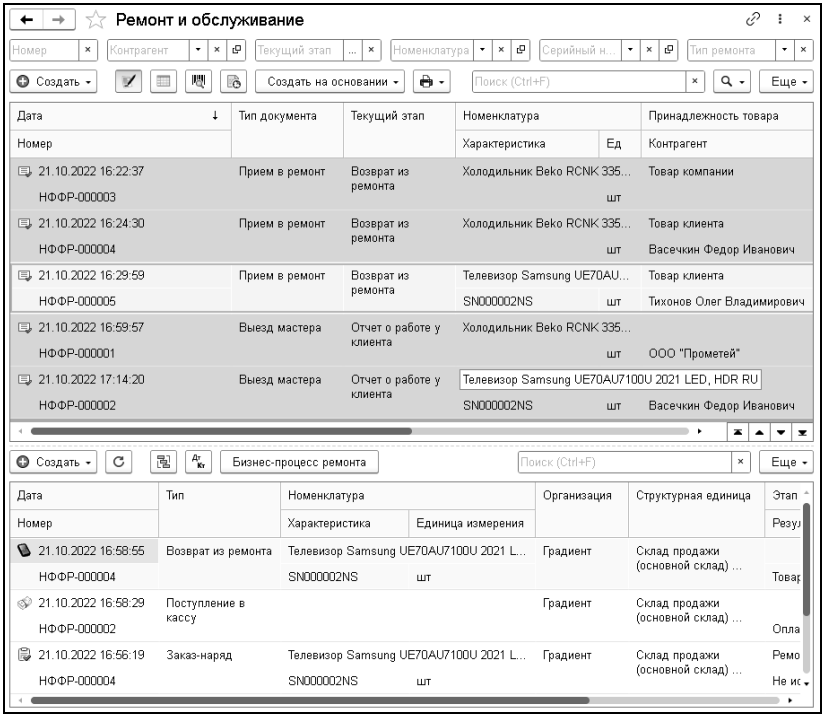
- передача товара в сторонний сервисный центр;
- выдача клиенту товара "в подмену" – во временное пользование, пока идёт ремонт;
- оформление заказов на детали и комплектующие и продажа по ремонту;
- выдача товара из ремонта.

5.2.1. Прием в ремонт

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

С документа **Прием в ремонт** всегда начинается цепочка документов, связанных с ремонтом товара (если не применяется вызов мастера – см. "Выезд мастера" на стр. 92). Все остальные документы, связанные с ремонтом, вводятся на основании документа **Прием в ремонт**, либо на основании других документов цепочки.

Переход к списку документов **Прием в ремонт** производится из раздела **Ремонт и обслуживание** с помощью гиперссылки **Ремонт и обслуживание** панели навигации. В этом же списке приводятся документы **Выезд мастера** (см. "Выезд мастера" на стр. 92).



Для общего списка документов ремонта можно задать отбор по значениям реквизитов, расположенных над командной панелью. Таким образом, можно получить список документов, относящихся:

- к заданному контрагенту,
- определенному этапу ремонта,
- указанной номенклатуре,
- заданному номеру документа;
- заданному серийному номеру номенклатуры.

В верхней части списка документов ремонта отображаются документы **Прием в ремонт** и **Выезд мастера**.

В нижней части формы списка отображается вся цепочка документов, связанных с текущим документом ремонта в верхней части формы.

При помощи кнопок, расположенных в командной панели над списком документов верхней и нижней частей формы, производится работа по созданию, удалению, редактированию, печати, поиску документов в списке.

Для быстрого поиска необходимого ремонта предусмотрена возможность печати этикеток для изделий, принятых в ремонт. Печать осуществляется из списка документов **Ремонт и обслуживание**: в меню кнопки **Печать** следует выбрать команду **Печать штрихкода**.

Используя кнопку Бизнес-процесс ремонта, можно вывести на экран карту бизнес-процесса – блок-схему алгоритма создания документов ремонта.

Цвет строк верхней части формы списка документов ремонта совпадает с цветом соответствующего этапа бизнес-процесса ремонта для текущего документа **Прием в ремонт** или **Выезд мастера**.

Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

Основное | Отчеты | Мастер формирования заказов | Файлы | Штрихкоды | Анализ потребности по ремонту

Провести и закрыть | Записать | Провести | Найти в списке | Еще | ?

Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 14:58:56

Тип ремонта: Не гарантийный

Номер гарантии: Срок действия: . .

Организация: Градиент

Склад: Склад продажи (основной ск

руб. • Розничная цена • без НДС

Ремонт | Результат | Контрагент | Доставка | Оплата | Дополнительно

Принадлежность товара: Товар клиента

Номенклатура: Стиральная машина Samsung W

Характеристика:

Серийный номер: 03

Единица измерения: шт

БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)

Описание: Описание

Комплектация: Комплектация

Механические повреждения: Механические повреждения

Комментарий

Предоплата: 0,00 руб.

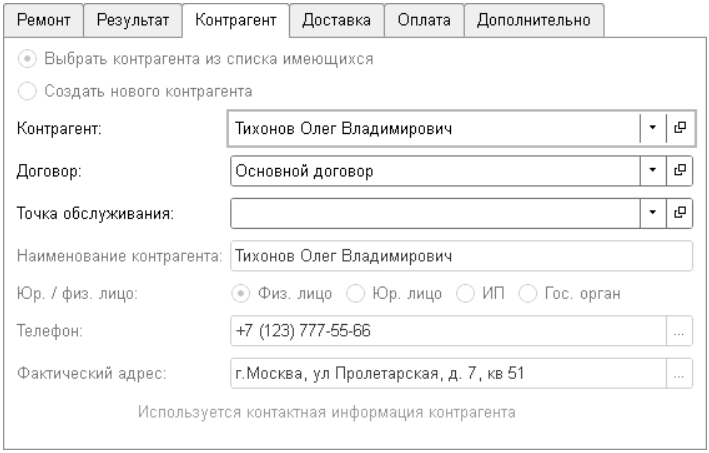
НДС: 0,00

Всего: 0,00 руб.

Реквизит **Тип ремонта** определяет, является ли ремонт гарантийным. Для гарантийного ремонта необходимо указать номер гарантии и срок ее действия.

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 **Принадлежность товара**, расположенного на закладке **Ремонт**. Если указана принадлежность товара **Товар**

клиента, на форме документа появляется закладка **Контрагент** для ввода информации о контрагенте.



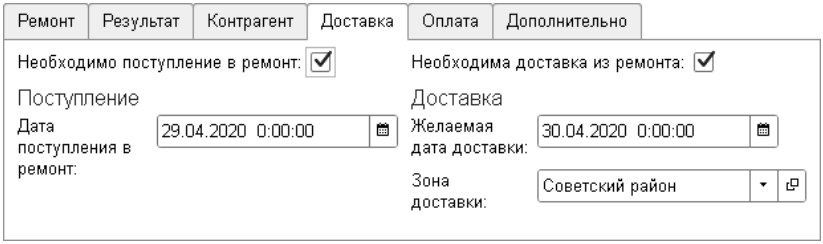
В форме документа возможно оперативное создание контрагента без использования формы справочника **Контрагенты**: после ввода основных параметров контрагента при записи документа создается новый элемент этого справочника.

Реквизит **Точка обслуживания** на закладке **Контрагент** заполняется в том случае, если для контрагента необходимо вести учет по точкам обслуживания. Указание точки не является обязательным (см. "Учет точек обслуживания и техники контрагентов" на стр. 54).

Если принадлежность товара – **Товар компании**, на основании документа **Прием в ремонт** может быть введен документ **Списание запасов**.

Если необходимо доставить товар от клиента в ремонт и/или доставить товар клиенту после ремонта, то на закладке **Доставка** необходимо указать соответствующие признаки и заполнить необходимые данные для последующего ввода

документа доставки. Доставка осуществляется документом **Заявка на доставку**.



Расход материалов и запчастей, используемых в ремонте, оформляется документом **Расходная накладная** с видом операции **Продажа покупателю** или **Передача на ответственное хранение**, который создается на основании исходного документа **Прием в ремонт**. Сумма документа учитывается при оформлении документа **Поступление в кассу** для данного ремонта. Сумма оплаты рассчитывается по всем этапам ремонта, который прошел данный товар.

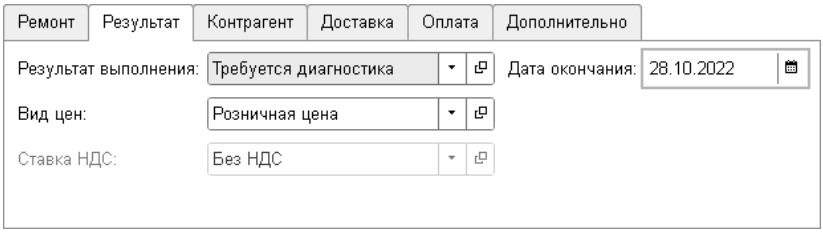
Также можно использовать отложенную оплату. Если по договору с контрагентом срок оплаты равен 0, считается, что контроль оплаты при выдаче товара не требуется.

На закладке **Оплата** можно указать документы предоплаты. По кнопке **Подобрать** этой закладки можно с помощью специальной формы **Зачет предоплаты** осуществить подбор авансов покупателей в соответствующую табличную часть документа.

На основании документов **Прием в ремонт** и **Выезд мастера** может быть введен документ **Счет на оплату**.

При проведении документа операции в учете будут отражены в разрезе направления деятельности **Ремонт и обслуживание**.

На закладке **Результат** указывается результат выполнения этапа ремонта (выбирается из справочника **Результаты выполнения этапов ремонта**), вид цены этапа ремонта, ставка НДС и планируемая дата окончания ремонта.



Если документ создан на основании документа **Обращение**, при проведении будет предложено перевести обращение на следующий этап. Данный механизм можно отключить в настройках пользователя или в окне диалога.

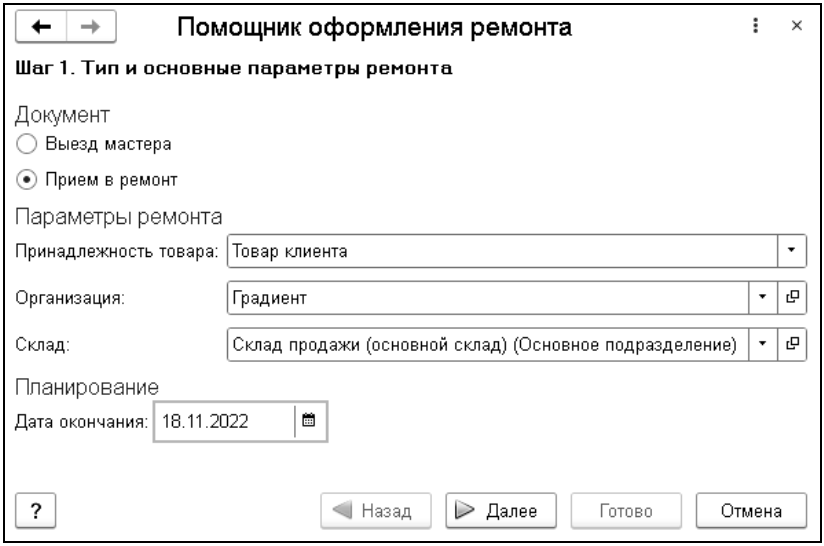
После проведения документа происходит сопоставление этапа документа и его результата с событиями SMS-оповещений. По найденному событию отправляется SMS-сообщение на телефонный номер с текстом по шаблону события. Если контрагент использует учет по точкам обслуживания, то в сообщении заполняется номер телефона контактного лица точки обслуживания. Если информация о контактном лице не заполнена, то подставляется номер из контактной информации точки обслуживания. Иначе подставляется номер телефона контрагента. В случае если и у контрагента не заполнен номер телефона, сообщение не отправляется.

Если в настройках ремонта включено использование веб-камеры, то на форме становится видимой закладка **Изображение**. На этой закладке можно:

- Создать фотографию по ремонту. При нажатии на кнопку открывается форма редактирования с потоковым видео с веб-камеры. Для получения снимка нужно нажать на кнопку **Снимок**. После можно добавить метки. Для сохранения фотографии следует нажать кнопку **Принять**, после чего фотография сохранится в файл с двумя версиями. Первая версия – фотография без меток, вторая – с метками.
- Отредактировать фотографию. При нажатии на кнопку открывается форма редактирования с фотографией с метками, где можно добавить, удалить или изменить метки. Если фотографии по ремонту нет, то отработает действие создания. При нажатии на кнопку **Принять** версии файла обновляются. Также можно нажать на кнопку **Видео** и сделать новый снимок.
- Просмотреть фотографию с метками (если метки есть).
- Просмотреть список меток с их описанием.

При создании документов **Прием в ремонт** и **Выезд мастера** может использоваться **Помощник оформления ремонта.** Открытие формы **Помощника** производится с помощью гиперссылки **Сервис** подраздела **Рабочие места и помощники** раздела **Ремонт и обслуживание**, а также при добавлении элементов в основную форму ремонта, если включена кнопка **Использовать мастер** . Данная обработка предназначена для быстрого оформления приема в ремонт/выезда мастера с выдачей подменного товара и оформлением заказа на детали и комплектующие по

созданному ремонту. При этом автоматически создаются цепочки документов в зависимости от типа ремонта.



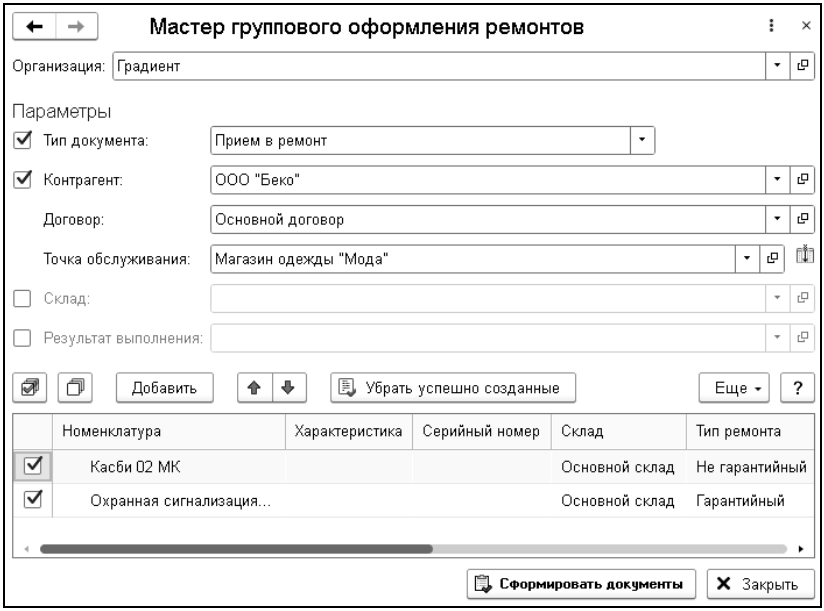
Посредством **Помощника оформления ремонта** заполняются:

- данные о ремонте: тип и его основные параметры,
- данные о контрагенте (существует возможность быстро создать карточку нового контрагента);
- данные о ремонтируемом товаре;
- результат выполнения приема в ремонт;
- перечень необходимых запчастей и подменного товара.

Результатом работы **Помощника оформления ремонта** является создание документов **Заказ покупателя**, **Прием в ремонт/Выезд мастера**, **Расходная накладная** с типом операции **Выдача в подмену**.

Для оформления ремонтов списком для одного или нескольких клиентов, а также для создания ремонтов на

основании **Расходных накладных** можно воспользоваться обработкой **Мастер группового оформления ремонта**. Вызов обработки производится с помощью гиперссылки **Сервис** подраздела **Рабочие места и помощники** раздела **Ремонт и обслуживание** или с помощью кнопки , расположенной в командной строке основной формы **Ремонт и обслуживание**.



В табличной части формы обработки указываются реквизиты документов **Прием в ремонт** и **Выезд мастера**. Стоимость этапа рассчитывается согласно информации из справочника **Виды этапов ремонта**.

Реквизиты, указанные в шапке формы, являются общими, однако имеется возможность указывать их в табличной части. Таким образом создаются различные типы документов для разных контрагентов и точек обслуживания.

При указании контрагента и точки обслуживания в шапке имеется возможность заполнить табличную часть техникой обслуживания по данной точке с помощью кнопки . При выборе контрагента в шапке или в табличной части имеется возможность сразу выбрать технику обслуживания контрагента.

В документе поля **Тип ремонта**, **Номер гарантии** и **Срок действия** заполняются автоматически из регистра **Учет гарантий серийных номеров** (см. "Хранение истории серийного номера и информации о гарантии на серийный номер" на стр. 27).

В зависимости от статуса гарантии:

- гарантийный – запись в регистре **Учет гарантий серийных номеров** существует, дата окончания гарантии заполнена и текущая дата меньше или равна дате окончания гарантии из регистра.
- не гарантийный – запись в регистре **Учет гарантий серийных номеров** существует, дата окончания гарантии заполнена и текущая дата больше даты окончания гарантии из регистра.
- без гарантии – в номенклатуре не включен механизм учета условий гарантии или запись в регистре **Учет гарантий серийных номеров** существует и дата окончания пустая

поле **Срок действия** выделяется определенным цветом:

- если гарантийное – зеленым цветом,
- не гарантийное – красным,
- без гарантии – без цвета.

При проведении документа выполняется запись в регистр **Учет гарантий серийных номеров** по строкам, в которых ведется учет условий гарантии.

Для документа **Прием в ремонт** реализована возможность прикрепления файлов (гиперссылка **Файлы** панели навигации формы документа).

5.2.2. Этапы ремонта

Для регистрации и учета этапов работы используется типовой документ **Задание на работу**.

В разделе **Ремонт и обслуживание** прикладного решения документы **Задание на работу** фиксируют факт исполнения этапа ремонта и его результат. 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** (см. "Виды этапов ремонта" на стр. 77).

Возможные виды этапов ремонта – это, например, **Диагностика**, **Ремонт по гарантии**, **Замена механизма** и т.п.

Задание на работу 1 от 21.10.2022

Основное | События | Загрузка мастеров | Кодирование ремонта | Файлы

Провести и закрыть | Записать | Провести | Кодирование | Еще | ?

Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 15:28:02 Состояние: Завершено

Отложенное планирование: ☐ Принят в работу: ☑

Дата окончания этапа: 21.10.2022 15:53:23

Организация: Градиент

Изделие | Запчасти, услуги | Оплата | Дополнительно

Этап ремонта

Прием в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A4S Единица измерения: шт

Характеристика: БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022) Структурная единица: Склад продажи (основной склад) (Основно...

Вид этапа: Ремонт компьютера

Результат: Исправлено

Показать изображение по ремонту

Мастер

Подразделение: Основное подразделение

Исполнитель: Иванов Сергей Борисович

Вид цен: Розничная цена

Вид работ:

Итоги

Запчасти

Сумма:	100,00	руб.
НДС:	0,00	руб.
Всего:	100,00	руб.

Сумма:	10,80	руб.
НДС:	0,00	руб.
Всего:	10,80	

Виды этапов ремонта

Выбрать | Создать | Поиск (Ctrl+F) | Еще

Наименование	Код
Диагностика	000000008
Диагностика гарантийная	000000005
Замена механизма	000000003
Замена эл. элементов устройства	000000006
Плановое обслуживание	000000007
Ремонт компьютера	000000009
Чистка охлаждающего механизма	000000004

Документ **Задание на работу** вводится на основании документа **Прием в ремонт** или **Выезд мастера**. Информация о ремонтируемом товаре автоматически подставляется из документа-основания. Реквизит **Характеристика** заполняется новой сгенерированной характеристикой. Если выполнялось перемещение в ремонте, то автоматически заполняются данные о складе, на котором находится изделие.

В документе определяются параметры этапа ремонта, включая планируемое время выполнения и стоимость. Установка флажка **Отложенное планирование** означает, что исполнитель задания будет назначен позже.

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**).

На закладке **Запчасти, услуги** указывается перечень запчастей и работ (услуг), включенных в этап ремонта и оплачиваемых клиентом. В табличной части **Услуги, работы** можно указать произвольное количество работ (услуг), выполненных на данном этапе работы. При выборе этапа автоматически подставляется перечень услуг в соответствии со списком работ и услуг, указанных в справочнике **Виды этапов ремонта**. Также автоматически заполняются **Вид работ** мастера, в рамках которого выполняется этап ремонта, и вид цен, по которому определяется стоимость каждой работы/услуги и соответственно всего этапа в целом. Если валюта цены и валюта договора отличаются, происходит пересчет в валюту договора.

На закладке **Оплата** отображается список документов предоплаты.

Закладка **Дополнительно** может содержать любую дополнительную информацию к документу.

Для регистрации времени, затраченного на выполнение задания, используется документ **Учет времени**, введенный на основании документа **Задание на работу**.

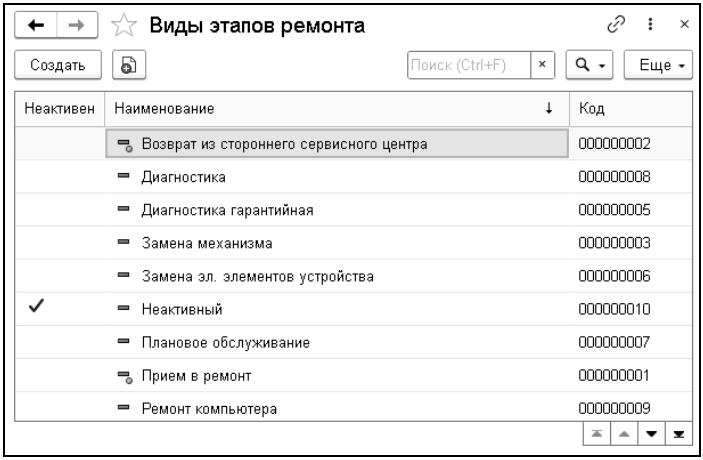
Если документ создан на основании приема или выезда по обращению, при проведении будет предложено перевести обращение на следующий этап. Данный механизм можно отключить в настройках пользователя или в окне диалога.

Имеется возможность выполнять кодирование этапа ремонта для производителя, для этого на командной панели имеется кнопка Кодирование.

Если заполнен документ-основание **Прием в ремонт**, можно просмотреть фотографию по ремонту со списком меток прейдя по ссылке **Показать изображение по ремонту**. Если фотографии по ремонту нет, то будет выдано сообщение об отсутствии фотографии.

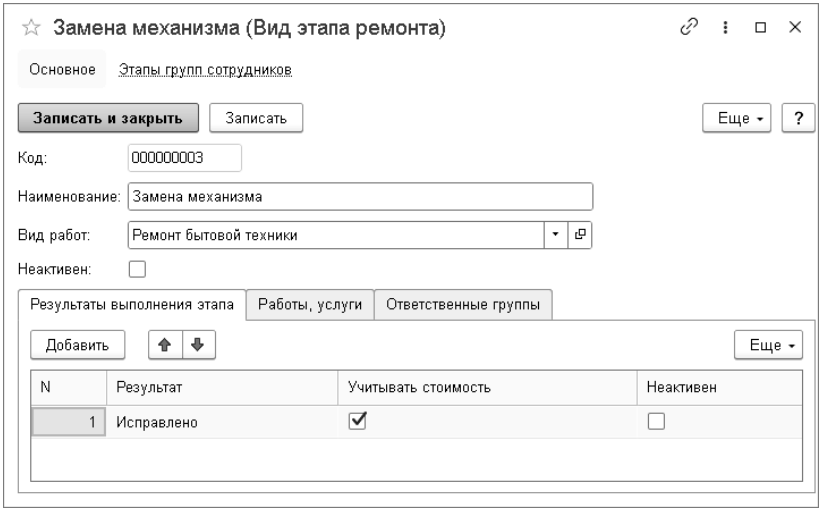
Виды этапов ремонта

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



Остальные элементы связаны с документом **Задание на работу**. 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.



В карточке вида этапа ремонта на закладке **Результаты выполнения этапа** вводится список возможных результатов этого этапа. Предусмотрены два предопределенных результата: **Исправлено** и **Не исправлено**. Флажок **Учитывать стоимость** устанавливается для тех результатов этапа, которые должны быть оплачены клиентом.

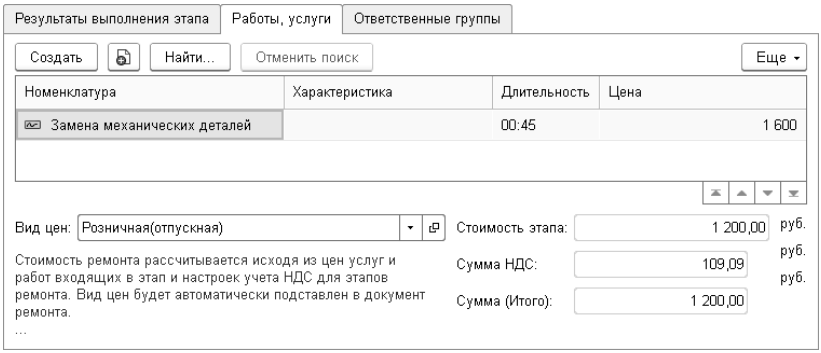
> **Важно!**
>
> Результат не может быть изменен или удален из списка, если он хоть раз был использован в документе.

Возможен следующий случай: в компании был изменен бизнес-план ремонта, и один из результатов этапа ремонта не должен быть доступен в документах **Задание на работу** 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 **Неактивен**. Это "отключит" данный результат – он не будет доступен для выбора в новых документах **Задание на работу** 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 **Задание на работу** с данным видом, и поэтому его свойства не могут быть изменены. В этом случае также следует установить для данного результата флажок **Неактивен**, после чего добавить в список новый результат с нужным наименованием и новыми свойствами.

> **Важно!**
>
> В списке результатов этапа не может быть двух одинаковых результатов.

На закладке **Работы, услуги** указывается перечень работ и услуг, включенных в этап ремонта и оплачиваемых клиентом.



На этой закладке указываются следующие значения:

- **Номенклатура** – работа или услуга, выполняемая в рамках этапа для клиента;
- **Характеристика** – характеристика работы или услуги;

- **Длительность** – длительность выполнения работы в часах (указывается только для номенклатуры с типом работа);
- **Вид цен** – вид цен, исходя из которого будет рассчитана стоимость этапа для клиента.

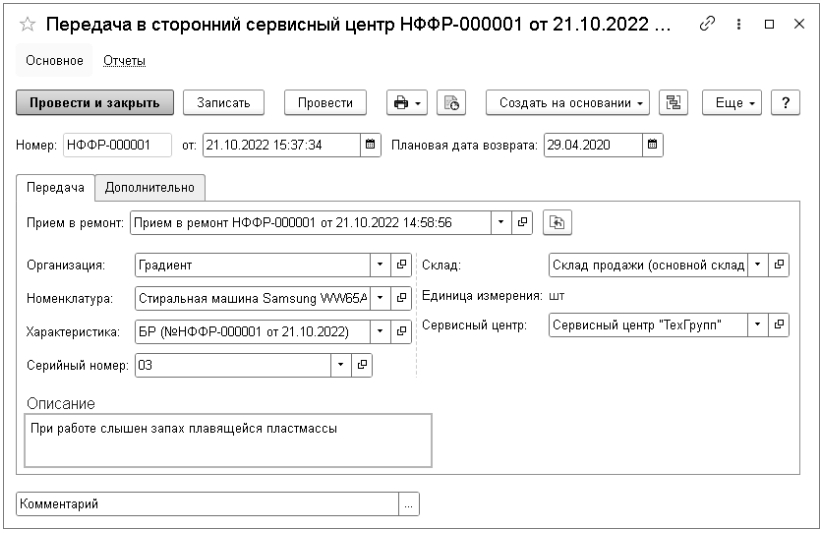
При выборе вида цен рассчитывается текущая стоимость этапа ремонта, которая будет выставлена клиенту. В зависимости от настроек вида цен стоимость может включать или не включать НДС.

Стоимость этапа отображается в валюте цены. Данная сумма будет пересчитана в валюте документа при подстановке.

На закладке **Ответственные группы** указываются группы сотрудников, ответственные за выполнение данного вида этапа ремонта. Данные этой закладки используются в обработке **Распределение загрузки мастеров** (см. стр. 136).

5.2.3. Передача в сторонний сервисный центр

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



Документ **Передача в сторонний сервисный центр** вводится на основании документа **Прием в ремонт**. Документ **Передача в сторонний сервисный центр** может быть введен и самостоятельно; при этом в нем обязательно должен быть указан документ-основание **Прием в ремонт**.

После выбора документа **Прием в ремонт** в поля документа **Передача в сторонний сервисный центр** автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре и складе, на котором этот товар находится.

Также в документе должен быть указан сторонний сервисный центр ремонта.

В качестве сервисного центра выбирается контрагент, у которого в карточке (элементе справочника **Контрагенты**) установлен флажок **Сервисный центр** (см. "Контрагенты" на стр. 50).

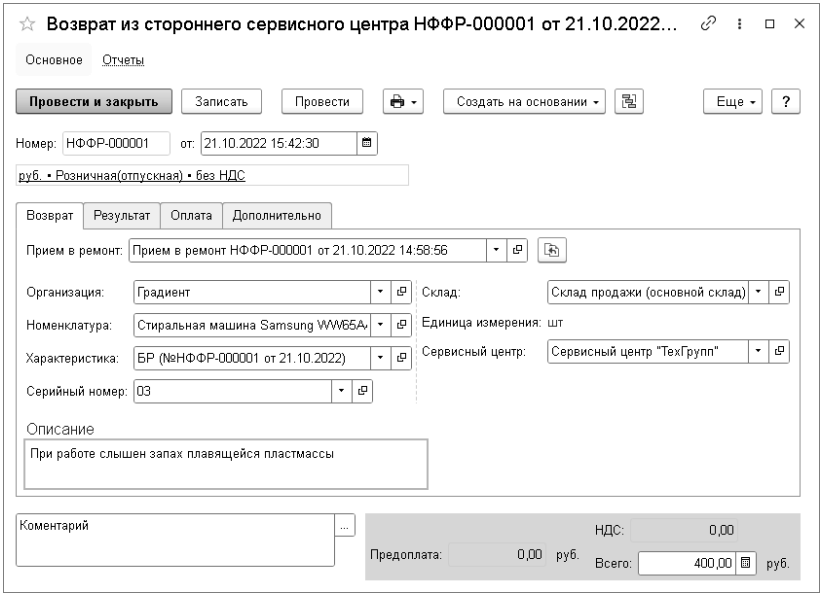
При проведении документа проверяется, не присутствует ли уже данный товар в сервисном центре (иначе говоря, не был

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

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

5.2.4. Возврат из стороннего сервисного центра

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



В документ **Возврат из стороннего сервисного центра** автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре, стороннем сервисном центре и складе ремонта.

Также автоматически подставляется исходный документ **Прием в ремонт**.

В документе на соответствующей закладке 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. далее описание документа **Возврат из ремонта**).

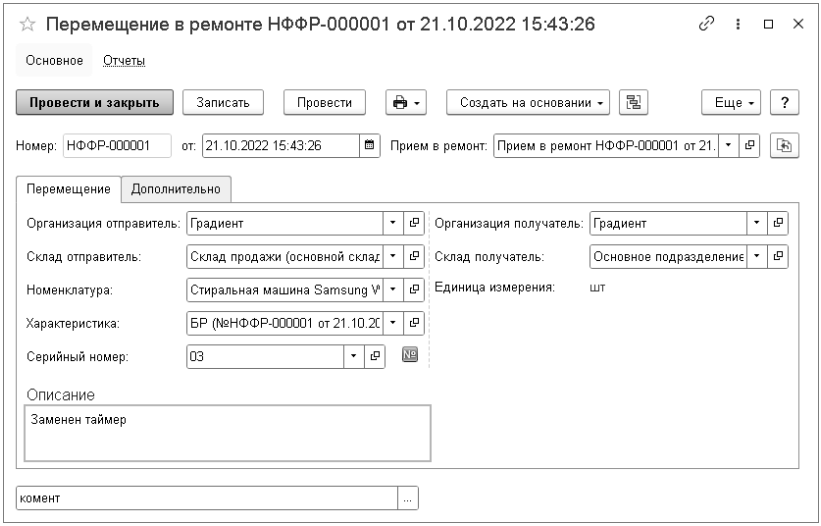
На закладке **Оплата** указываются документы предоплаты контрагента.

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).

5.2.5. Перемещение в ремонте

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



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

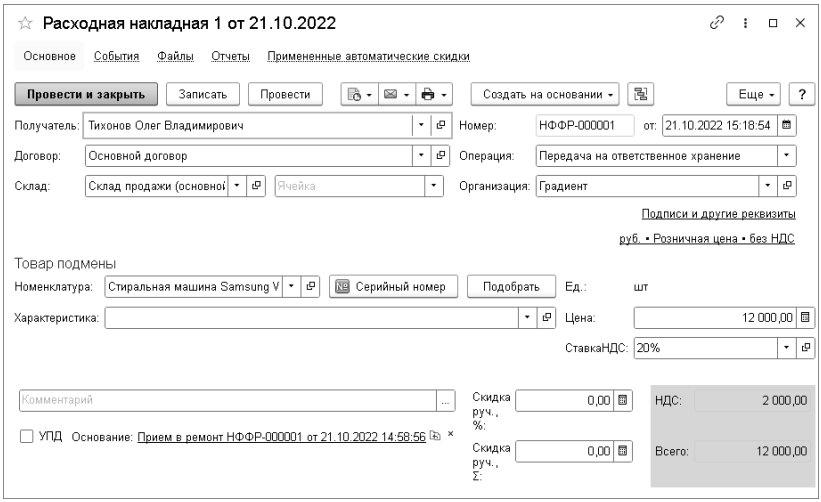
В поля документа **Перемещение в ремонте** из документа-основания автоматически подставляется информация о ремонтируемом товаре и складе ремонта, на котором в данный момент находится товар (склад-отправитель). Также в документе указывается склад-получатель.

Документ **Перемещение в ремонте** 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).

5.2.6. Выдача в подмену

Передачу клиенту некоторых товаров на время ремонта в разделе **Ремонт и обслуживание** отражает типовой документ **Расходная накладная**. Например, если клиент сдал в ремонт пылесос, то на время ремонта компания может выдать ему пылесос в качестве временной замены.



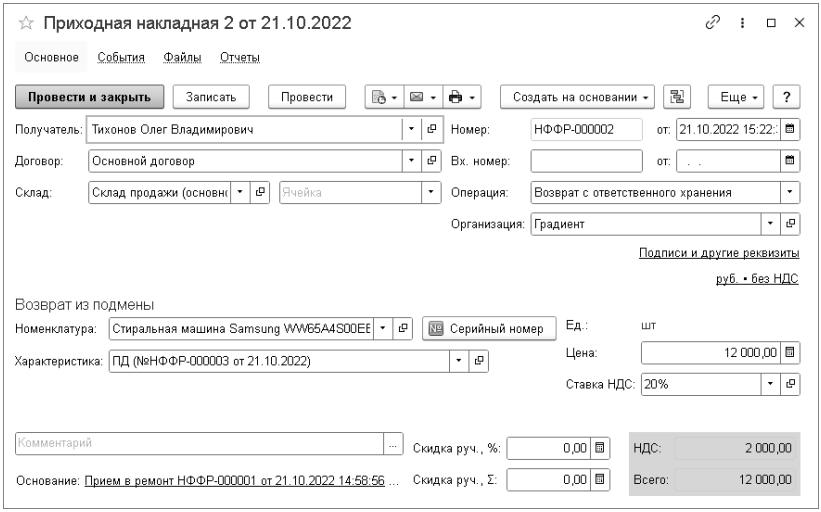
Для оформления выдачи товара в подмену документ **Расходная накладная** вводится на основании документа **Прием в ремонт**.

В документе указываются товар и клиент (контрагент). Также в документе указывается склад, с которого был выдан товар-подмена.

При выдаче товара в подмену для данного товара автоматически создается новая характеристика с видом **Товар-подмена**. Для товара устанавливается признак ведения инвентарного учета.

5.2.7. Возврат из подмены

Чтобы отразить возврат товара, выданного в подмену клиенту, используется типовой документ **Приходная накладная** (см. стр. 46). С этой целью документ **Приходная накладная** может быть введен на основании документов **Расходная накладная** (с видом операции **Передача на ответственное хранение** и основанием **Прием в ремонт**) или **Прием в ремонт**.

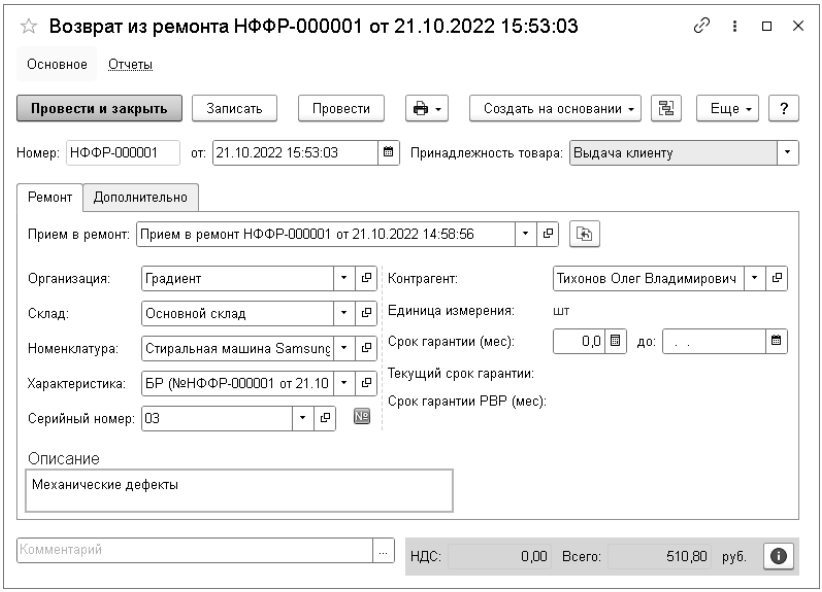


В документе **Приходная накладная** данные о товаре, контрагенте, складе заполняются из соответствующего документа **Расходная накладная**.

Если во время ремонта было оформлено несколько подмен разными документами **Расходная накладная**, то при создании **Приходной накладной** будет предложено выбрать товар, ранее переданный в подмену.

5.2.8. Возврат из ремонта

Документ **Возврат из ремонта** завершает цепочку этапов (действий) ремонта и фиксирует факт завершения ремонта. Ремонтируемый товар может быть выдан клиенту или переведен в учет компании.



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 запасов**, увеличивающий остаток на складе хранения.

Для проведения документа необходимо закрыть все этапы ремонта и погасить оставшуюся задолженность. Задолженность гасится документом **Поступление в кассу**.

Сумма документа складывается по всем этапам ремонта, которые прошел данный товар, и по всем товарам, проданным в рамках этого ремонта, с учетом варианта учета задолженностей по ремонту, установленного для контрагента (см. стр. 53).

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

При помощи кнопки **Печать**, расположенной на форме документа **Возврат из ремонта**, можно распечатать гарантийный талон на выполненные работы. При печати **Акта о возврате** на печать будут выведены также расходные накладные, отражающие продажи по данному ремонту.

При нажатии на кнопку имеется возможность просмотра информации о ремонте с детальной расшифровкой суммы по документам ремонта и продажи по ремонту.

Информация по ремонту: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022...

Еще ?

Прием в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

Этап/Товар	Результат/Характеристика	Сумма	Ставка НДС	Сумма НДС	Валюта
Ремонт		**410,80**			**руб.**
Ремонт компьютера	Исправлено	10,80	Без НДС		руб.
Возврат из стороннего сервисного центра	Исправлено	400,00	Без НДС		руб.
Продажи		**100,00**			**руб.**
Уплотнитель Bosch 00754066		100,00	Без НДС		руб.
Итого		**510,80**			**руб.**

Информация по ремонту может быть также распечатана с помощью кнопки **Печать**.

Для учета оплаты от контрагентов используется настройка **Срок оплаты от покупателя** в договоре контрагента (см. стр. 53). Если срок не установлен, контроль оплаты при

формировании документов **Возврат из ремонта** и **Отчет о работе у клиента** не выполняется.

В документе присутствует реквизит **Срок гарантии РВР** – срок гарантии после ремонта (см. "Хранение истории серийного номера и информации о гарантии на серийный номер" на стр. 27). Это значение заполняется автоматически из следующих справочников по приоритетам:

1. **Контрагенты,**
2. **Характеристики номенклатуры,**
3. **Номенклатура,**
4. **Категории номенклатуры.**

Если у номенклатуры не установлен флажок **Выписывать гарантийный талон**, то срок гарантии РВР проставляется нулевым.

При изменении контрагента, номенклатуры или характеристики срок гарантии РВР перезаполняется.

Информационное поле **Текущий срок гарантии** заполняется автоматически из регистра **Учет гарантий серийных номеров**.

В зависимости от статуса гарантии:

- гарантийный – запись в регистре **Учет гарантий серийных номеров** существует, дата окончания гарантии заполнена и текущая дата меньше или равна дате окончания гарантии из регистра.
- не гарантийный – запись в регистре **Учет гарантий серийных номеров** существует, дата окончания гарантии заполнена и текущая дата больше даты окончания гарантии из регистра.
- без гарантии – в номенклатуре не включен механизм учета условий гарантии или запись в регистре **Учет**

гарантий серийных номеров существует и дата окончания пустая,

поле **Текущий срок гарантии** выделяется определенным цветом:

- если гарантийное – зеленым цветом,
- не гарантийное – красным,
- без гарантии – без цвета.

Редактируемые поля **Срок гарантии (мес)** и **Срок гарантии до**, могут заполняться:

1. Автоматически по следующим правилам:

- Если серия находится на гарантии и срок окончания гарантии превышает дату проведения документа + кол-во месяцев, указанных в поле **Гарантия РВР**, то срок гарантии заполняется по текущему сроку гарантии, а срок гарантии в месяцах рассчитывается как количество месяцев между текущей датой и датой окончания гарантии.
- Если серия не находится на гарантии, или находится на гарантии и срок окончания гарантии меньше, чем срок проведения документа + кол-во месяцев, указанных в поле **Гарантия РВР**, то **Срок гарантии (мес)** равен гарантии РВР, а **Срок гарантии до**, рассчитывается как текущая дата или дата документа + количество месяцев срока гарантии РВР.
- Если серия не была ранее реализована контрагенту и находится на складе компании, срок гарантии заполняется пустыми значениями.

2. Вручную. При этом происходит пересчет **Срока гарантии до** при изменении срока гарантии в месяцах и наоборот.

При проведении документа выполняется запись гарантии в регистр **Учет гарантий серийных номеров** по строкам, в которых ведется учет условий гарантии.

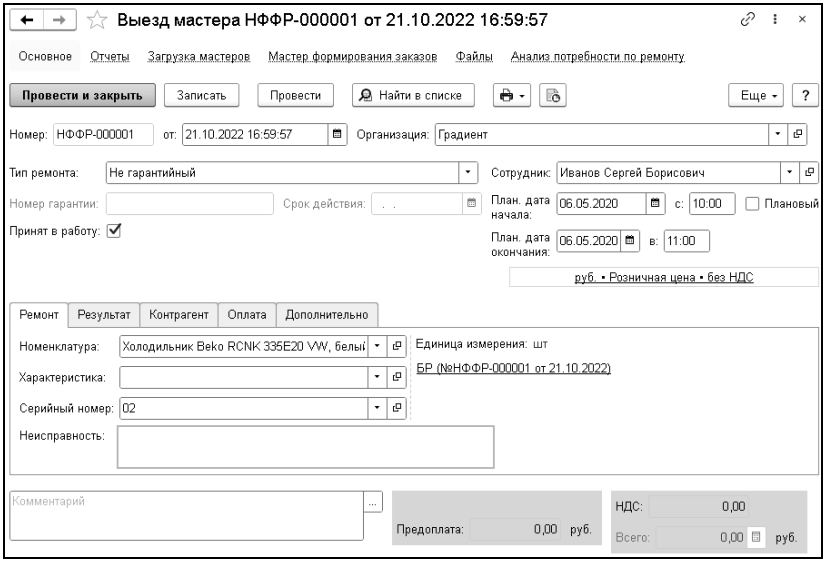
Для печатной формы гарантийного учета срок гарантии подставляется из документа

5.3. ВЫЕЗД МАСТЕРА

При оформлении вызова мастера для ремонта товара у клиента в конфигурации используется документ **Выезд мастера**. Перечень выездов мастера содержится в журнале выездов, доступном по гиперссылке панели навигации **Ремонт товаров – Выезды**.

Мастер может на месте диагностировать проблему и выполнить ремонт (без посещения клиентом сервис-центра).

По содержанию документ **Выезд мастера** в основном аналогичен документу **Прием в ремонт** (см. "Прием в ремонт" на стр. 63).



В реквизитах **План. дата начала** и **План. дата окончания** указываются планируемые даты начала и окончания работ. В поле **Организация** указывается организация, выполняющая ремонт. Мастер, выезжающий для выполнения работ у клиента, указывается в поле **Сотрудник**.

Установка флажка **Плановый** означает, что данный выезд выполняется по соглашению с клиентом (см. стр. 57).

Срок действия гарантии может быть откорректирован мастером в поле **Срок действия**. Заполнение полей **Тип ремонта**, **Номер гарантии** и **Срок действия** приведено в описании документа **Прием в ремонт** (см. стр. 63).

На закладке **Результат** документа **Выезд мастера** мастер указывает результат выполнения ремонта. Список действий задается соответствующим элементом справочника **Виды этапов ремонта** (см. "Виды этапов ремонта" на стр. 77).

На закладке **Контрагент** приводятся данные о контрагенте, для которого выполняется ремонт техники. Для

контрагентов, по которым ведется учет точек обслуживания, указывается точка обслуживания.

Закладка **Оплата** содержит сведения о документах предоплаты.

На закладке **Дополнительно** можно ввести произвольную информацию к документу.

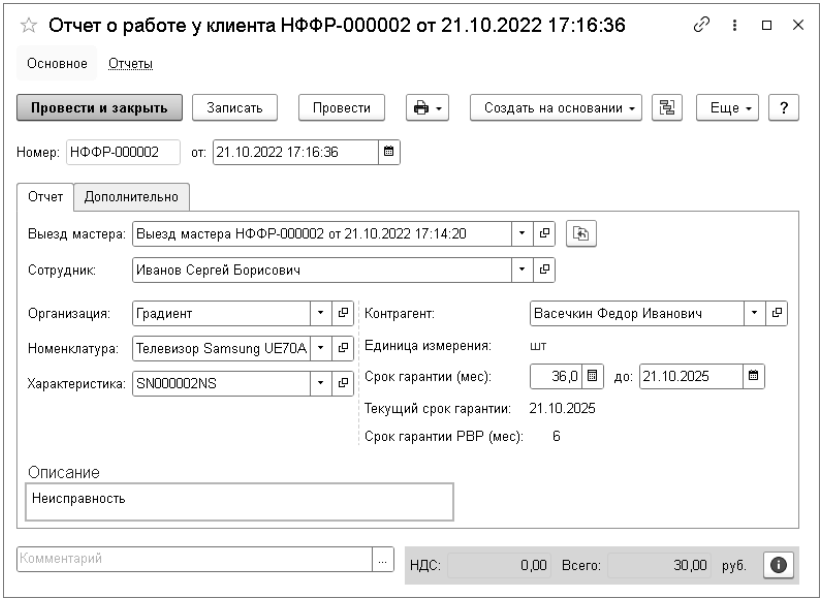
При проведении документа, так же как и в документе **Прием в ремонт**, автоматически будет создана новая характеристика для ремонтируемого товара, имеющая вид **Бракованный товар** (гиперссылка справа от поля **Характеристика**).

Расход материалов и запчастей, используемых мастером при ремонте, оформляется документом **Расходная накладная** с видом операции **Продажа покупателю** или **Передача на ответственное хранение**, который создается на основании исходного документа **Выезд мастера**. Сумма документа учитывается при оформлении документа **Поступление в кассу** для данного ремонта.

При проведении документа **Выезд мастера** операции в учете будут отражены в разрезе направления деятельности **Ремонт и обслуживание**.

На основании документа **Выезд мастера** могут быть созданы документы **Задание на работу** для регистрации и учета этапов работы.

Факт завершения ремонта в случае вызова мастера фиксируется документом **Отчет о работе у клиента**. Этот документ может быть введен на основании документа **Выезд мастера**.



Для проведения документа необходимо закрыть все этапы ремонта и погасить оставшуюся задолженность. Задолженность гасится документом **Поступление в кассу**.

Сумма документа складывается по всем этапам ремонта, которые прошел данный товар, и по всем товарам, проданным в рамках этого ремонта, с учетом варианта учета задолженностей по ремонту, установленного для контрагента (см. стр. 53).

Заполнение полей **Срок гарантии РВР**, **Срок гарантии до**, **Срок гарантии (мес)** и **Текущий срок гарантии** приведено в описании документа **Возврат из ремонта** (см. стр. 88).

Документ **Отчет о работе у клиента** является завершающим этапом для цепочки этапов (действий) ремонта.

При помощи кнопки **Печать**, расположенной на форме документа **Отчет о работе у клиента**, можно распечатать

гарантийный талон на выполненные работы и информацию о ремонте.

При нажатии на кнопку имеется возможность просмотра информации о ремонте с детальной расшифровкой суммы по документам ремонта и продажи по ремонту.

Для документа **Выезд мастера** реализована возможность прикрепления файлов (гиперссылка **Файлы** панели навигации формы документа).

5.4. ЗАКАЗ-НАРЯД

Заказ-наряд – это документ, сочетающий в себе функции заказа покупателя, счета на оплату, акта выполненных работ и расходной накладной для сферы сервисных услуг со списанием на него прямых материальных, трудовых затрат.

С помощью заказ-нарядов рекомендуется отражать операции планирования и учета сервисных работ и услуг, для которых характерен короткий производственный цикл.

Подробное описание данного документа приведено в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

Заказ-наряд 4 от 21.10.2022

Основное | События | Файлы | Отчеты | Загрузка мастеров | Заказы покупателей с сайта | Кодирование ремонта | Еще...

Провести и закрыть | Записать | Провести | Кодирование | Создать на основании | Еще | ?

Главное | Работы (3) | Товары (1) | Материалы ... | Доставка | Оплата (Вру... | Зарплата | Платежный ... | Дополнител... | Завершение...

Вид и состояние: Основной | Завершен
Номер: НФФР-000004 от: 21.10.2022 16:56:19
Покупатель: Тихонов Олег Владимирович
Организация: Градиент
Договор: Основной договор
Склад: Склад продажи (основной склад) (Осное
Старт: 21.10.2022 16:55 Финиш: 21.10.2022 23:59 ?
Ячейка:

+ Калькуляция заказ-наряда | Сводно о заказ-наряде | Подписи и другие реквизиты

Принят в работу | руб. • Оптовая цена • без НДС

Комментарий

Здесь можно записать важную информацию по заказу

Документ приема в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000005 от 21.10.2022 16:29:59 | Заполнить по основанию

Номенклатура: Телевизор Samsung UE70AU7100U 2021 LED, HDR RU шт
Характеристика: SN000002NS
Вид этапа: Ремонт компьютера
Результат: Не исправлено
Стоимость запчастей: 30,00 руб. Стоимость работ: 20,00 руб.
Дата окончания этапа: 21.10.2022 16:56:27

Показать изображение по ремонту

УПД | Скидка руч., %: 0,00 | Σ: 0,00 | НДС: 0,00 | Всего: 50,00

При вводе документа **Заказ-наряд** на основании документов **Прием в ремонт** и **Выезд мастера** он выполняет функции этапа ремонта. Для данного вида операции добавляются реквизиты, в которых указывается ремонтируемая номенклатура, вид этапа ремонта, результат выполнения этапа. Этап ремонта считается выполненным после того, как заказ-наряд перейдет в состояние **Выполнен**.

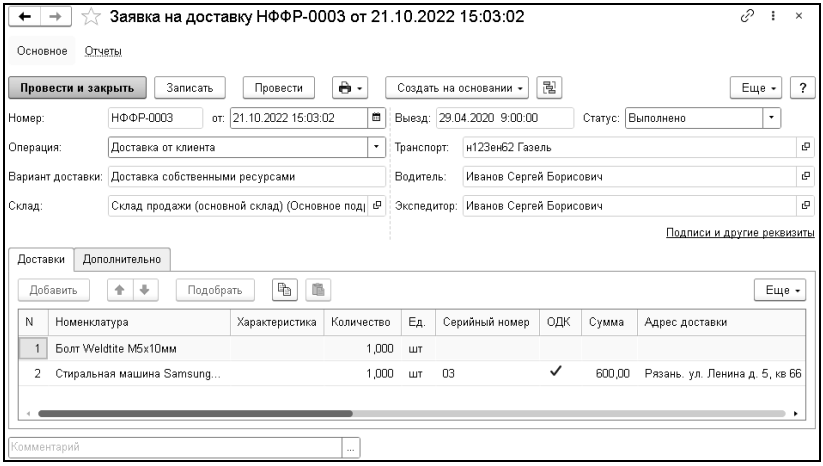
Если **Заказ-наряд** был создан на основании документа **Прием в ремонт**, можно просмотреть фотографию по ремонту со списком меток, прейдя по ссылке **Показать изображение по ремонту**. Если фотографии по ремонту нет, то будет выдано сообщение об отсутствии фотографии.

С помощью кнопки **Кодирование** можно ввести параметры кодирования ремонта.

5.5. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАЯВОК НА ДОСТАВКУ

Если необходимо осуществить доставку товара в сервисный центр от клиента перед началом ремонта или доставить товар клиенту после окончания ремонта, на основании документов **Прием в ремонт** вводится документ **Заявка на доставку**. Соответственно, заявка на доставку товаров имеет две хозяйственные операции:

- Доставка клиенту;
- Доставка от клиента.



При оформлении документа возможны два варианта доставки:

- **Доставка собственными ресурсами**. Для этого варианта доставки нужно указать транспортное средство и, по необходимости, водителя данного транспортного средства и экспедитора.
- **Доставка ресурсами сторонней компании**. В данном случае указывается компания-перевозчик и общая сумма

доставки по документу для последующих взаиморасчетов с перевозчиком.

При заполнении табличной части **Заявки на доставку** в строке может быть выбран документ-основание: в этом случае строка будет заполнена данными выбранного документа.

Для учета затрат на доставку используется флажок **Оплата доставки контрагентом (ОДК)**, т.е. если в строке доставки установлен данный признак, то затраты по доставке ложатся на получателя. Если доставка выполняется **собственными ресурсами** и в строке доставки не указан признак **Оплата доставки контрагентом**, то сумму по строке доставки указывать необязательно. В данном случае считается, что затраты по доставке учитываться не будут.

На закладке **Дополнительно** при желании можно указать планируемое и фактическое время доставки.

Для документа доступны следующие статусы:

- **Открыто** – заявка на доставку оформлена. Указано транспортное средство или компания-перевозчик, заполнена необходимая информация о доставляемых товарах, адрес доставки, получатели и документы, по которым необходимо оформить доставку.
- **В работе** – заявка принята к выполнению, все товары переданы экспедитору (водителю) или сторонней компании-перевозчику, распечатаны все необходимые документы.
- **Выполнено** – товары доставлены по адресу, доставка выполнена.

На основании заявки на доставку, в зависимости от вариантов доставки, вводятся следующие документы для взаиморасчетов с контрагентами и перевозчиком:

- Если доставка выполняется **ресурсами сторонней компании**, вводятся документы **Расход со счета** и **Расход из кассы** для взаиморасчета с компанией-перевозчиком на общую сумму доставки по документу.
- Если доставка выполняется **собственными ресурсами**, то для строк с выключенным флажком **Оплата доставки контрагентом** вводятся документы **Расход со счета** и **Расход из кассы** для отражения затрат на доставку.
- Для строк доставки с установленным признаком **Оплата доставки контрагентом** вводятся документы **Поступление на счет** и **Поступление в кассу** для взаиморасчетов с клиентами.
- Документ **Операция по платежным картам** позволяет оплатить доставку через эквайринговый терминал.

Важно!

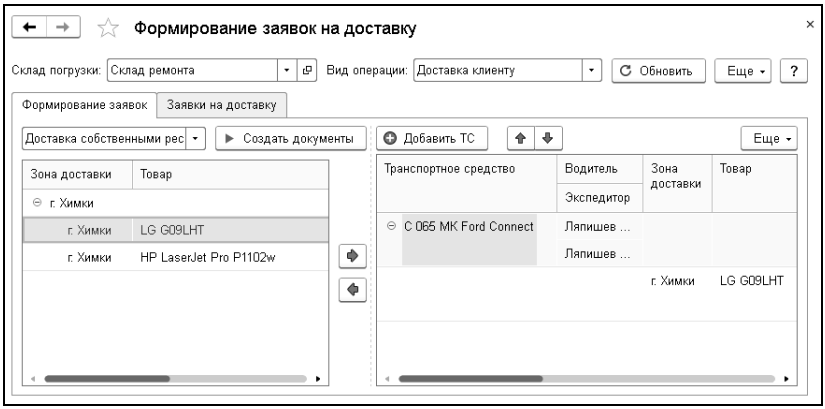
Для ввода документов **Поступление на счет** и **Поступление в кассу** используется специальный мастер, позволяющий вводить документы по каждому контрагенту (получателю).

Для документа **Заявка на доставку** доступны следующие печатные формы:

- 1-Т (Товарно-транспортная накладная),
- Маршрутный лист,
- Приложение № 4 (Транспортная накладная).

Для упрощения формирования документов **Заявка на доставку** на основании документов **Прием в ремонт** можно воспользоваться обработкой **Формирование заявок на**

доставку. Обработку можно вызвать из панели навигации раздела **Ремонт и обслуживание** в группе **Ремонт товаров**.



На закладке **Формирование заявок** производится создание документов **Заявка на доставку**. Для упрощения создания документов в левой части в виде дерева выводятся товары в ремонте, сгруппированные по зонам доставки. Дерево строится автоматически и содержит информацию о товарах документов **Прием в ремонт**, по которым необходимо сформировать заявки на доставку. Для автоматического заполнения данного дерева необходимо на форме обработки указать **Склад погрузки** и **Вид операции**, по значениям которых и будет сформировано дерево, а также эти значения будут перенесены в создаваемые документы.

В правой части закладки **Формирование заявок** расположены данные по заявкам на доставку, подобранные из дерева товаров в ремонте.

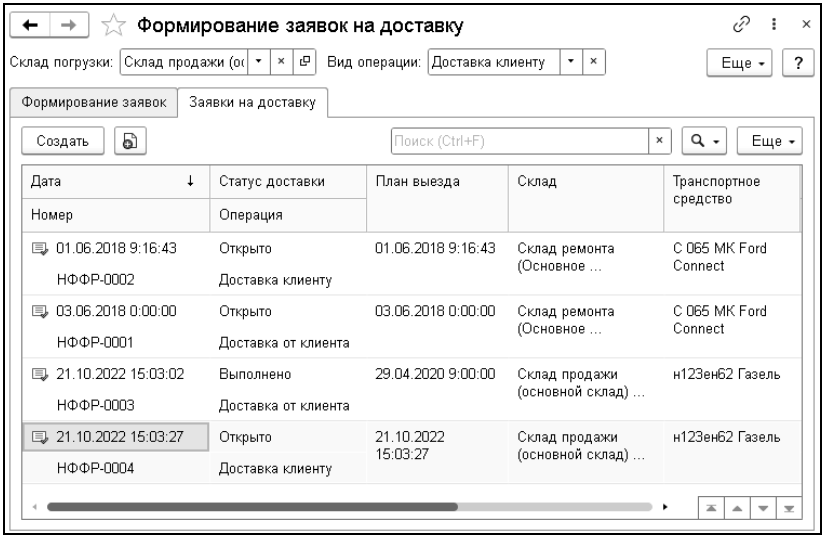
Формирование документов осуществляется двумя вариантами доставки:

- **Доставка собственными ресурсами**. Для данного варианта в правой части в виде дерева выводятся

подобранные данные, сгруппированные по транспортным средствам. По кнопке **Создать документы** будут созданы заявки на доставку для каждого транспортного средства.

- **Доставка ресурсами сторонней компании**. При доставке ресурсами сторонней компании в правой части отображается таблица подобранных данных, а также перевозчик и сумма доставки. По кнопке **Создать документы** будет создана одна заявка на доставку по указанному перевозчику.

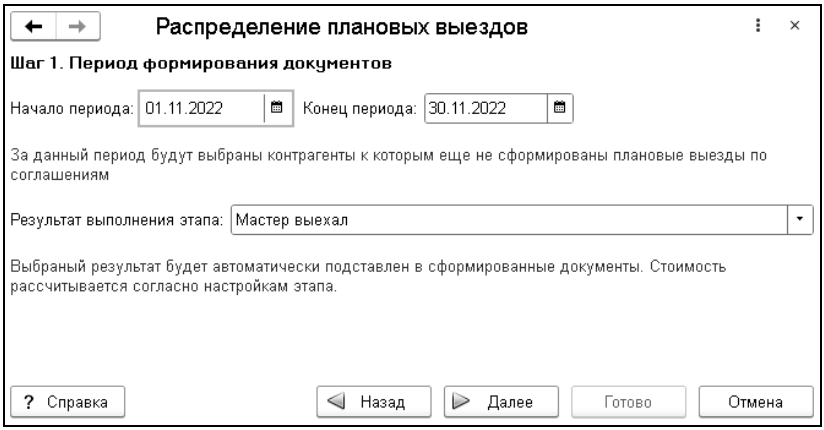
На закладке **Заявки на доставку** выводится список документов **Заявка на доставку** для просмотра текущих документов. При активизации данной закладки **Склад погрузки** и **Вид операции** служат для отбора списка заявок на доставку.



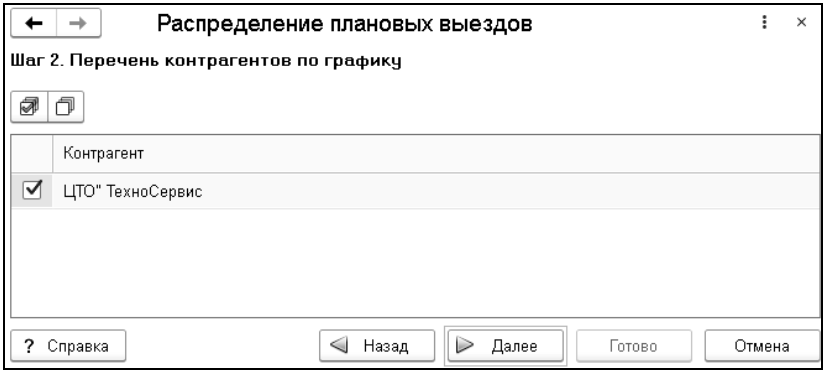
5.6. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПЛАНОВЫХ ВЫЕЗДОВ

Для автоматического формирования плановых выездов согласно расписанию может быть использована обработка **Распределение плановых выездов**. Открытие формы обработки производится из раздела **Ремонт и обслуживание – Рабочие места и помощники – Сервис**. Работа с обработкой осуществляется по шагам.

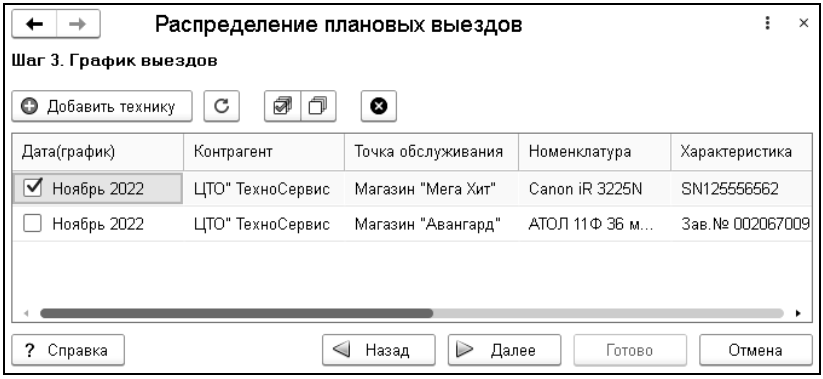
На первом шаге указывается период, за который необходимо получить данные расписания выездов. Также указывается результат выполнения этапа, который будет использоваться при оформлении выездов. В зависимости от выбранного результата, будет рассчитана стоимость выезда.



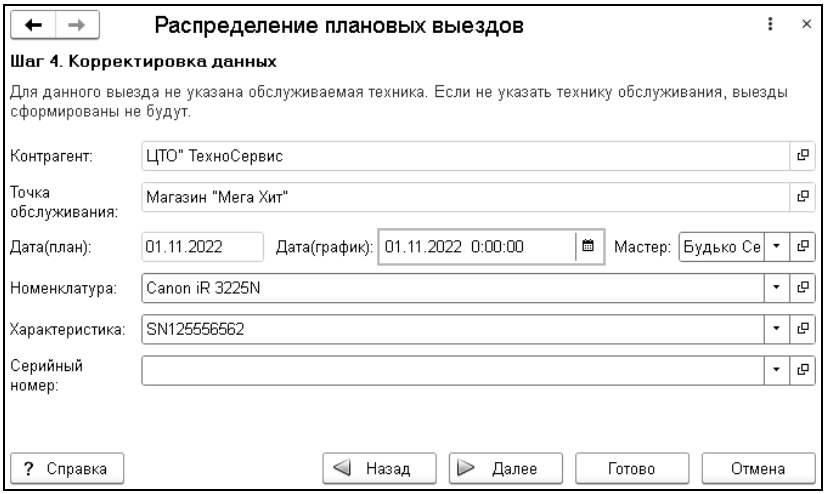
На втором шаге выводится список контрагентов, для которых необходимо оформить выезды за указанный период.



На третьем шаге для указанных на втором шаге контрагентов выводятся даты оформления выездов по графику. На данном шаге предлагается указать мастеров, выполняющих работы, плановые даты выездов. Также имеется возможность отредактировать перечень обслуживаемой техники для каждого выезда. По умолчанию используется перечень обслуживаемой техники точки обслуживания. Если для контрагента не ведется учет техники обслуживания, технику предлагается указать вручную.



Если по каким-либо причинам для формирования выездов было введено недостаточно информации (не указана техника обслуживания), на четвертом шаге предлагается заполнить эти данные. Шаг повторяется циклически при нажатии на кнопку **Далее** для всех выбранных записей. Если вся информация была введена, то при нажатии на кнопку **Далее** будут сформированы документы выездов.



На пятом шаге для каждого выбранного выезда отражается успешность формирования документа выезда.

При оформлении документа **Выезд мастера** с помощью обработки **Распределение плановых выездов** в документе автоматически устанавливается флажок **Плановый**. Если на период графика были оформлены плановые выезды, они не попадут в список выездов данной обработки. Считается, что выезд уже был оформлен вручную или с помощью обработки.

В конфигурации можно произвести настройку формирования оповещений об оформлении плановых выездов по обслуживанию техники контрагентов. Предусмотрено регламентное задание, формирующее задания на оформление плановых выездов по графику выездов для перечня ответственных лиц (раздел **Настройки – Администрирование – Обслуживание – Регламентные операции – Регламентные и фоновые задания – Оповещение о формировании выездов**). В системе при этом автоматически формируются документы **Задание на работу** согласно расписанию в соответствующем документе **Соглашение с клиентом** (см. "Соглашение с клиентом" на стр. 57). В настройках программы (**Настройки – Еще больше возможностей – Ремонт и обслуживание** – группа **Планирование выездов – Период планирования оформления плановых выездов (в днях)**) указывается, за сколько дней необходимо формировать задания (стр. 57).

5.7. УЧЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КОНТРОЛЬНО-КАССОВОЙ ТЕХНИКИ

Обслуживание и ремонт контрольно-кассовой техники может выполняться в центрах технического обслуживания контрольно-кассовой техники (ЦТО). Для использования

ККТ не требуется обязательное заключение договора с центром техобслуживания. Предприниматель сам решает – выбрать ЦТО, другой сервисный центр или делать все самостоятельно.

В конфигурации "Управление сервисным центром" предусмотрен механизм учета деятельности ЦТО для клиентов, пользующихся услугами таких центров. Данный механизм позволяет выполнять следующие действия:

- вести список ККТ на местах у клиентов;
- оформлять заключение договора и формирование соглашения на плановое обслуживание ККТ;
- фиксировать в программе процесс регистрации, перерегистрации и снятия с учета ККТ в ИФНС;
- оформлять регистрацию ККТ в ОФД;
- контролировать замену фискальных накопителей.

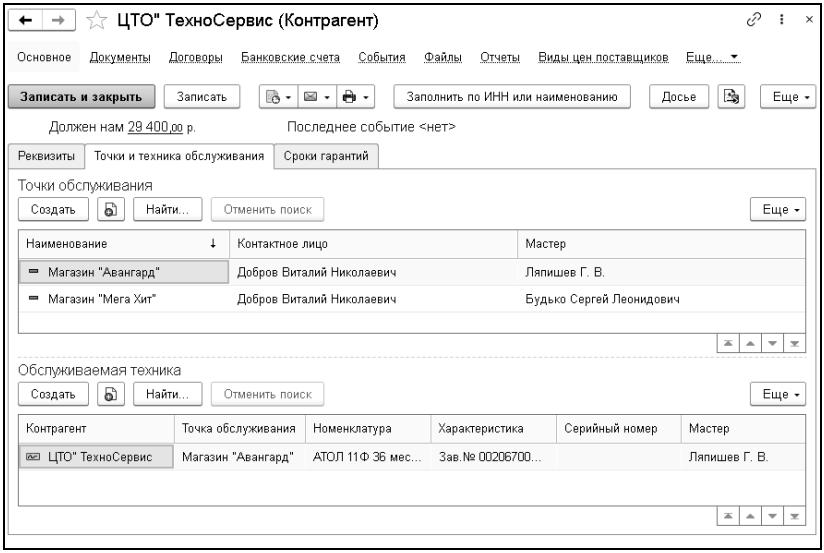
Далее в этом разделе более подробно описаны объекты конфигурации, входящие в состав механизма учета деятельности ЦТО.

5.7.1. Использование номенклатуры для учета ККТ

Установка в карточке номенклатуры с типом **Запас** флажка **Использовать учет ЦТО** в группе настроек **Сервисный центр** определяет признак того, что номенклатура является контрольно-кассовой техникой или фискальным накопителем (дополнительно см. "Использование номенклатуры для учета центров технического обслуживания контрольно-кассовой техники" на стр. 36).

5.7.2. Заключение договора и формирование соглашения на плановое обслуживание

Для обслуживания ККТ клиента требуется заключение договора сервисного обслуживания. Для этого в справочнике **Контрагенты** необходимо создать нового контрагента. Если контрагент имеет сложную сетевую структуру (несколько точек обслуживания), то в карточке контрагента в группе настроек **Особые отметки** необходимо установить флажок **Учет точек и техники обслуживания** (см. "Контрагенты" на стр. 50). Под техникой подразумеваются обслуживаемые ККМ, а под точками обслуживания – фактические адреса расположения техники. Далее они фиксируются в карточке контрагента на вкладке **Точки и техника обслуживания**: в верхней табличной части указываются точки контрагента, а в нижней табличной части указывается ККТ, установленная на соответствующей точке.

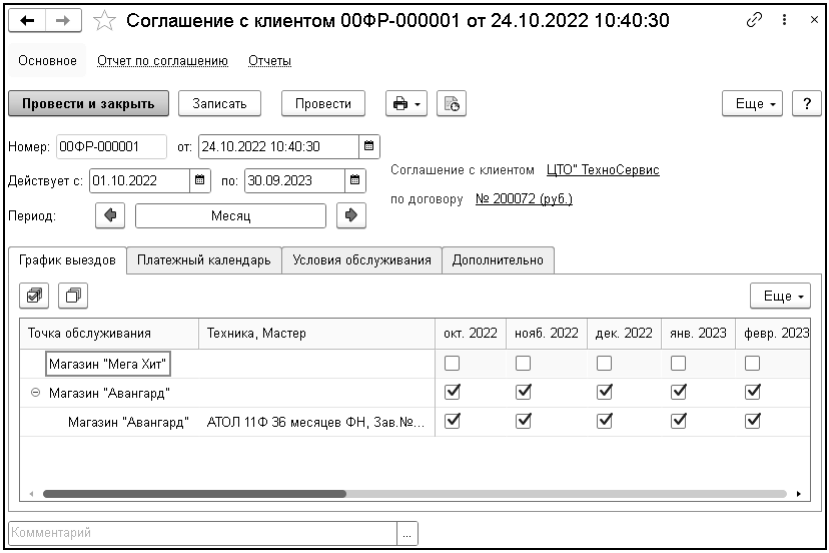


При переходе по гиперссылке **Договоры** в верхней части карточки контрагента, создается договор, на основании которого пользователь может заключить соглашения на плановое техническое обслуживание (ТО).

В шапке документа **Соглашение с клиентом** заполняются следующие реквизиты:

- **Действует с - по** – период времени, в течение которого действует соглашение. По умолчанию соглашение заключается на период, равный 1 году.
- **Период** – периодичность выездов. Доступны следующие значения периодичности: месяц, квартал, год.

На вкладке **График выездов** формируется график выездов на обслуживание конкретной единицы техники в соответствии с выбранной периодичностью. Установкой флажков пользователь отмечает необходимость выезда на плановое ТО в периоде.



На вкладке **Платежный календарь** формируется график оплат.

Существует два типа графиков оплат: фактический и фиксированный.

При выборе фактического типа оплаты, сумма оплаты формируется на основании существующих задолженностей по документам ремонта, т.е контрагент должен оплатить ту сумму, по которой есть задолженность на момент формирования счета на оплату.

При выборе фиксированного типа оплаты сумма, которую контрагент должен оплатить за плановые выезды, указывается в поле **Сумма оплаты** на вкладке **Платежный календарь**. По кнопке **Заполнить по графику выездов** фиксированная стоимость распределяется по графику в равном процентном соотношении. При желании пользователь может вручную корректировать табличную часть графика оплат.

При использовании фиксированного типа оплат становится доступным флажок **Детализировать до техники**. При установленном флажке в табличной части появляется обслуживаемая техника с ценой. Данный механизм позволяет рассчитать стоимость ТО в зависимости от стоимости обслуживания конкретной единицы техники. Для указания вида цены обслуживания используется кнопка **Заполнить по виду цен**. Предварительно цены обслуживания должны быть установлены.

Соглашение с клиентом 00ФР-000001 от 24.10.2022 10:40:30

Основное | Отчет по соглашению | Отчеты

Провести и закрыть | Записать | Провести | Еще | ?

Номер: 00ФР-000001 от: 24.10.2022 10:40:30

Действует с: 01.10.2022 по: 30.09.2023

Период: Месяц

Соглашение с клиентом ЦТО" ТехноСервис

по договору № 200072 (руб.)

График выездов | Платежный календарь | Условия обслуживания | Дополнительно

Тип графика оплаты: Фактическая сумма ремонта | Фиксированная сумма ремонта | Детализировать до техники

Сумма оплаты: 28 800,00 руб.

Добавить | Заполнить по графику выездов | Распределить сумму | Заполнить по виду цен | Еще

Период	Точка обслуживания	Техника, Мастер	Дата	Процент оплаты	Сумма оплаты
Октябрь 2022			01.10.2022	8,33	
Октябрь 2022	Магазин "Мега Хит"		01.10.2022	4,17	
Октябрь 2022	Магазин "Мега Хит"	АТОЛ 11Ф 36 ме...	01.10.2022	4,17	
Октябрь 2022	Магазин "Авангард"		01.10.2022	4,17	
Октябрь 2022	Магазин "Авангард"	АТОЛ 11Ф 36 ме...	01.10.2022	4,17	
Ноябрь 2022			01.11.2022	8,33	
Декабрь 2022			01.12.2022	8,33	
Январь 2023			01.01.2023	8,33	

Комментарий

В случае использования детализации табличной части оплат до техники на основании соглашения с контрагентом есть возможность печати спецификации соглашения:

Приложение 1 От 24.10.2022
К договору № 200072 (руб.)
По оказанию технической поддержки контрольно-кассовой техники (ККТ)

Спецификация

Исполнитель: Универсальный Сервисный Центр
Заказчик: ЦТО" ТехноСервис

Страница 1

№	Модель	Заводской номер	Дата выпуска	Адрес установки	Цена ТП	Вариант ТП	Принята на ТО
1	АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	0000000010670764668 2	01.06.2019	Рязань	1 200 руб. x 12мес	Месяц	01.10.2022
2	АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	0000000020670091636 0	01.06.2019	Москва	1 200 руб. x 12мес	Месяц	01.10.2022

Период действия с 01.10.2022 по 30.09.2023

Исполнитель: _____

Заказчик: _____

5.7.3. Регистрация ККТ

В конфигурации факт регистрации ККТ отражается при помощи документа **Регистрация ККТ онлайн в ИФНС**, который находится в разделе **Ремонт и обслуживание – Центр тех. обслуживания**.

Регистрация ККТ онлайн в ИФНС НФФР-0004 от 24.10.2022 ...

Основное Отчеты Штрихкоды

Провести и закрыть | Записать | Провести | Создать на основании | Еще | ?

Номер: НФФР-0004 от: 24.10.2022 10:43:04 Хоз. операция: Регистрация ККТ

Основание:

Контрагент, соглашение | Оборудование | Местоположение | ОФД | Использование | Дополнительно

ЦТО

Контрагент: ЦТО" ТехноСервис

Договор: № 1000731 (руб.)

Соглашение ЦТО: Соглашение с клиентом НФФР-000004 от 24.10.2022 10:

Точка обслуживания: Магазин "Мега Хит"

Данные контрагента

Наименование организации:

Контрагент ЦТО

ИНН: 7706638712 КПП: 771501002 ОГРН: 1067759359821

Номер телефона: +7 (123) 5555555

Представитель контрагента

Тип представителя: Пользователь

ФИО представителя: ФИО Представителя

Наименование подтверждающего документа:

Подтверждающий документ

Количество доп листов: 10 Количество страниц: 2

В документе на закладке **Контрагент, соглашение** обязательны к заполнению следующие реквизиты:

- Контрагент;
- Договор;

- Соглашение ЦТО;
- Точка обслуживания;
- Наименование организации;
- ИНН;
- КПП;
- ОГРН.

На закладке **Оборудование** обязательны к заполнению следующие реквизиты:

- Номенклатура ККТ;
- Характеристика ККТ;
- Регистрационный номер ККТ;
- Номенклатура ФН;
- Характеристика ФН;
- Активацию ФН произвел (если ФН активирована не пользователем).

Контрагент, соглашение | Оборудование | Местоположение | ОФД | Использование | Дополнительно

ККТ

Номенклатура ККТ: АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН

Характеристика ККТ: Зав.№ 00106707646682

Модель ККТ: АТОЛ 11Ф

Заводской номер ККТ: 0000000106707646682

Регистрационный номер ККТ: 0000000001565457847 5

Дата регистрации ККТ: 01.06.2019

ФН

Номенклатура ФН: ФН 36 мес.

Характеристика ФН: Зав.№ 0000107780047746

Модель ФН: ФН 36 мес. (наименование модели)

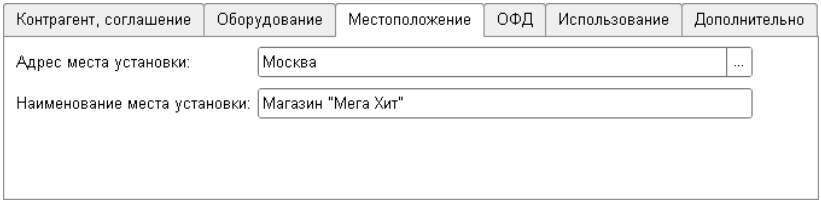
Заводской номер ФН: 0000107780047746

Дата активации ФН: 27.06.2019

☑ ФН активирован пользователем

Данные в полях **Модель ККТ** и **Модель ФН** используются для заполнения в печатной форме КНД 1110061 строки 010 и 030 с наименованием модели, соответствующей наименованию модели в реестре.

На закладке **Местоположение** обязательным к заполнению является реквизит **Адрес места установки**.



На закладке **ОФД** пользователь заполняет реквизиты:

- ОФД;
- Наименование ОФД;
- ИНН ОФД.

Для хозяйственной операции **Регистрация ККТ** доступна печать формы КНД 1110061, заполненной данными. Также доступна печать пустого бланка.

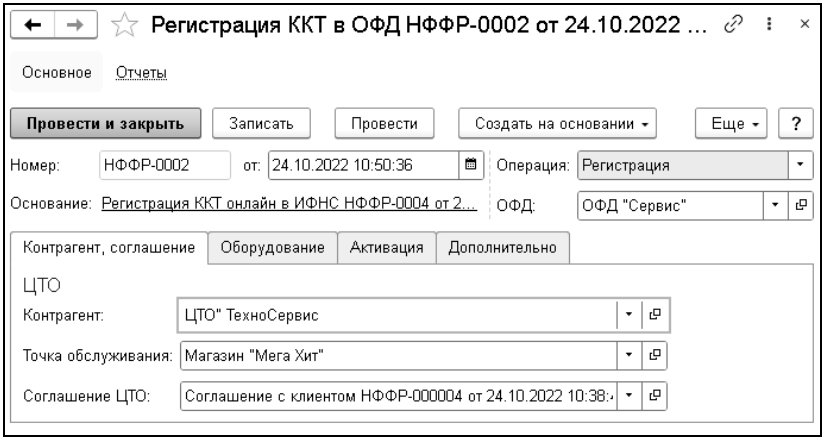
5.7.4. Регистрация ККТ в ОФД

В конфигурации факт регистрации в ОФД отражается документом **Регистрация ККТ в ОФД**, который находится в разделе **Ремонт и обслуживание – Центр тех. обслуживания**.

В документе фиксируются следующие реквизиты:

- ОФД;
- Контрагент;
- Точка обслуживания;
- Соглашение ЦТО;
- Номенклатура ККТ;
- Характеристика ККТ;
- Номенклатура ФН;

- Характеристика ФН;
- Промокод оплачен по (дата, по которую оплачен ОФД);
- Дата активации промокода.
- Активацию произвел



В документе **Регистрация ККТ в ОФД** также доступны такие операции, как **Замена ФН** и **Продление срока оплаты.**

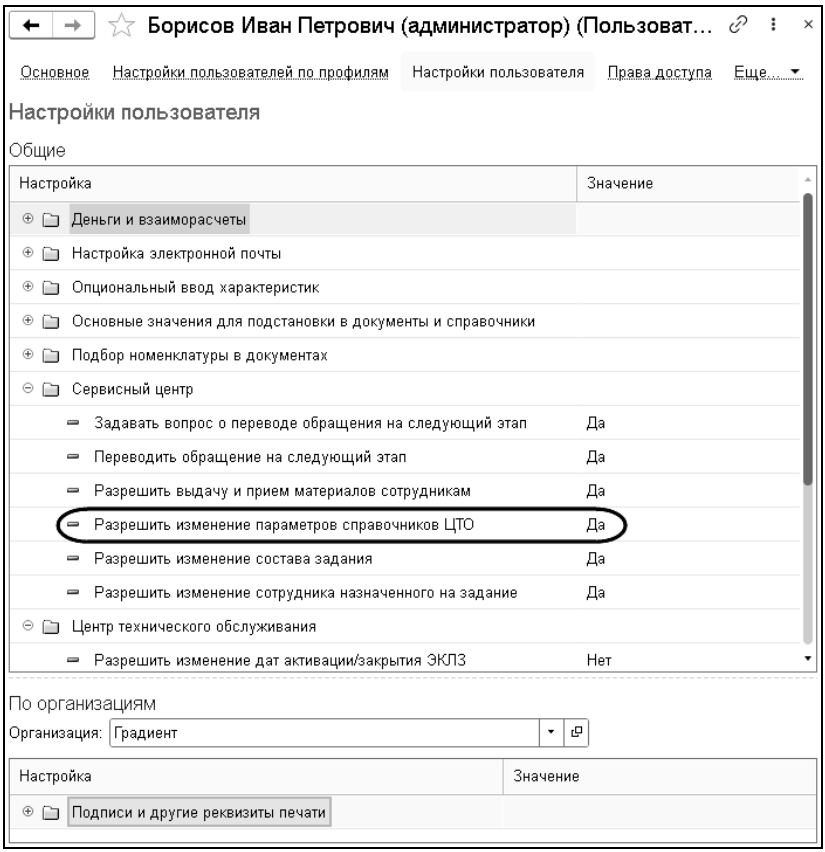
5.7.5. Перерегистрация ККТ

Порядок перерегистрации аналогичен порядку регистрации.

В программе данный факт отражается при помощи документа **Регистрация ККТ в ИФНС** с типом операции **Перерегистрация**. В документе фиксируются реквизиты контрагента, ККТ, ФН, а так же причина перерегистрации.

Документ имеет печатную форму КНД 1110061. Так же в системе есть возможность зафиксировать операцию перерегистрации без предварительной регистрации ККТ, т.к. ККТ, которая поступила на обслуживание в ЦТО, может быть уже зарегистрирована/перерегистрирована в каких-

либо других ЦТО. Для того, чтобы пользователь имел возможность самостоятельно редактировать регистрационный номер ККТ и дату активации ФН при проведении перерегистрации ККТ без основания, пользователю необходимо установить право **Разрешить изменение параметров справочников ЦТО**. Для этого нужно перейти в раздел **Компания** – **Администрирование** – **Настройки пользователей и прав** – **Пользователи**. Далее надо открыть карточку пользователя, в верхней части формы перейти по гиперссылке **Настройки пользователя** и установить настройку **Разрешить изменение параметров справочников ЦТО** в значение "Да":



5.7.6. Снятие с учета ККТ

В конфигурации факт снятия с учета ККТ отражается при помощи документа **Регистрация ККТ в ИФНС** с операцией **Снятие с учета**. В документе фиксируются реквизиты контрагента, ККТ, ФН, причина снятия с учета. Документ имеет печатную форму КНД 1110062.

В документе есть возможность выбора следующих причин снятия ККТ с учета:

- Передача ККТ другому пользователю;

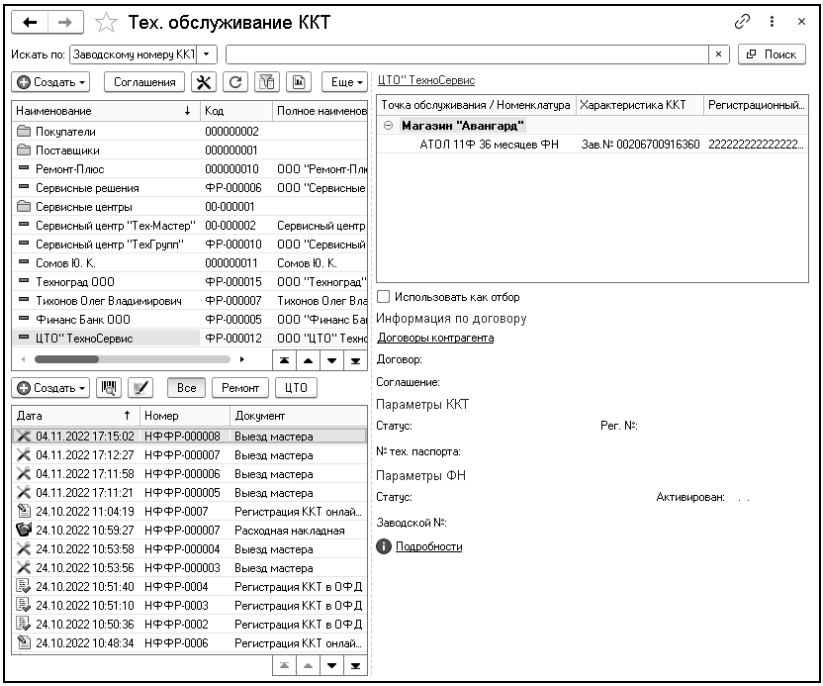
- Потеря ККТ;
- Хищение ККТ;
- Неисправность ККТ;
- Неисправность ФН;
- ККТ снят с учета ИФНС;
- Снята с обслуживания в ЦТО.

5.7.7. АРМ "Техническое обслуживание ККТ"

Для удобства работы пользователей используется автоматизированное рабочее место **Техническое обслуживание ККТ** (**АРМ Техническое обслуживание ККТ**). АРМ позволяет оперативно отслеживать состояние ремонтов техники ЦТО, создавать документы ремонта ККТ онлайн, выполнять быстрый поиск нужных документов, контрагентов, техники.

К АРМ можно прейти из панели навигации раздела **Ремонт и обслуживание** по гиперссылке **Техническое обслуживание ККТ**.

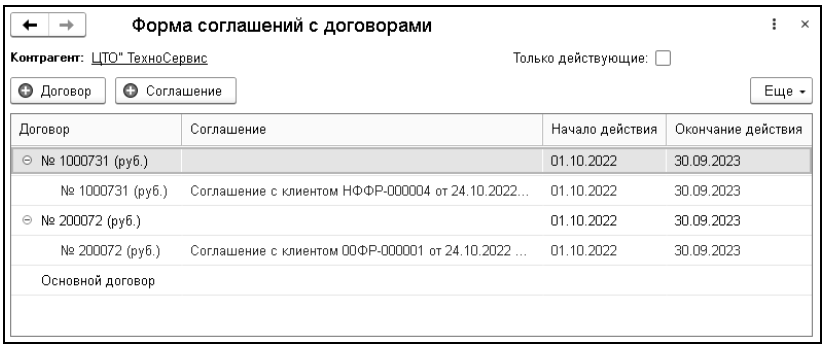
Форма АРМ имеет следующий вид.



В поле **Искать по** пользователь может найти необходимую информацию по таким параметрам поиска, как:

- Контрагент;
- Адрес контрагента;
- Точка обслуживания;
- Номенклатура;
- Заводской номер ККТ.

Нажатием по кнопке **Соглашения** открывается форма, в которой пользователь может создать новые договоры и соглашения, а так же отфильтровать список по действующим/недействующим соглашениям с помощью флажка **Только действующие**.



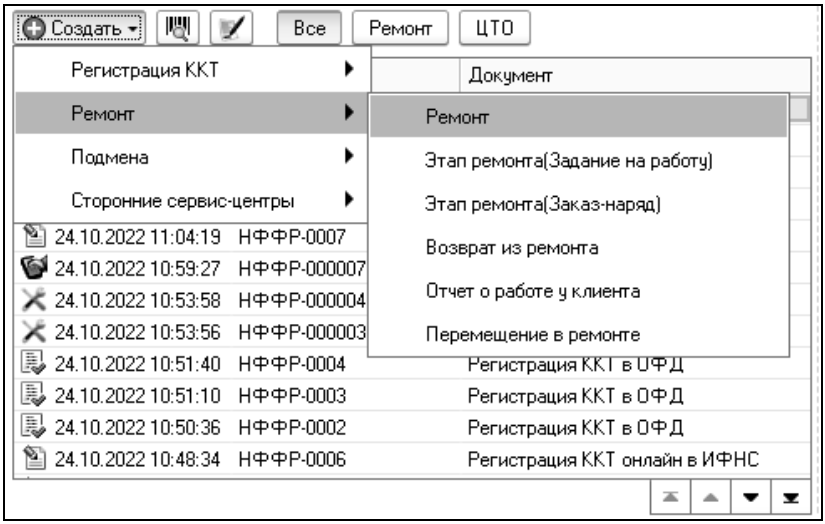
Зеленым цветом в списке выделены действующие соглашения. Соглашения, которые на текущий момент перестали действовать, выделены серым цветом.

По кнопке применяется индикация проблемных клиентов. Проблемным считается тот контрагент, у которого:

- Статус ККТ – "Активна", требуется подключение к ОФД;
- До окончания срока действия ФН менее 30 дней;
- Замена ФН просрочена;
- До окончания срока оплаты ОФД менее 30 дней;
- Оплата ОФД просрочена.

Для оперативного доступа к отчету о необходимости обслуживания ККТ по кнопке вызывается отчет **Состояние ККТ**.

В нижней табличной части формы АРМ есть возможность создавать документы ремонта и регистрации ККТ.



Кнопка включает/отключает использование помощника оформления ремонта при создании новых документов приема в ремонт и выезда мастера.

Кнопки **Все**, **Ремонт** и **ЦТО** позволяют отфильтровать список документов по их типу. При нажатой кнопке **Все** в списке выводятся как документы ремонта, так и документы ЦТО. При нажатой кнопке **Ремонт** в списке выводятся документы ремонта. При нажатой кнопке **ЦТО** в списке выводятся документы ЦТО.

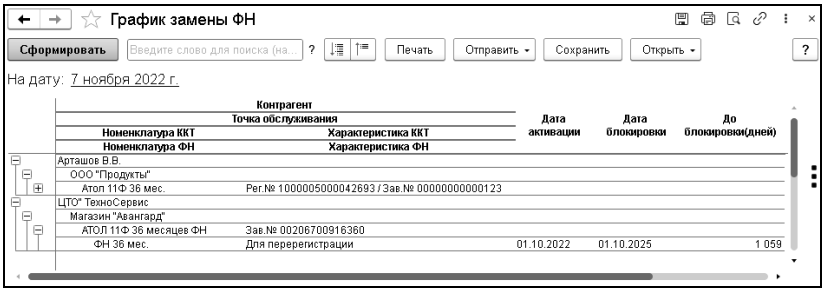
5.7.8. Контроль данных по отчетам

Для возможности получения текущего состояния учета по блоку ЦТО применяется ряд отчетов. К рассматриваемым отчетам можно прейти из раздела **Ремонт и облуживание** – **Аналитика** – **Отчеты**.

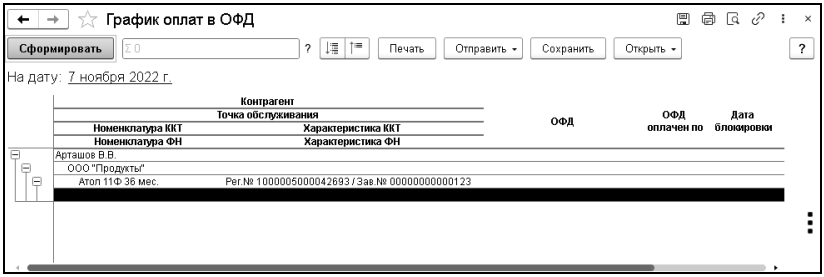
1. Отчет **Ведомость по ФН** позволяет получить данные по состоянию и необходимости замены ФН. ФН может иметь несколько состояний:

- Активирован (заполнена дата активации в характеристике ФН);
- Заменен (заполнена дата закрытия в характеристике ФН);
- Не активирован.

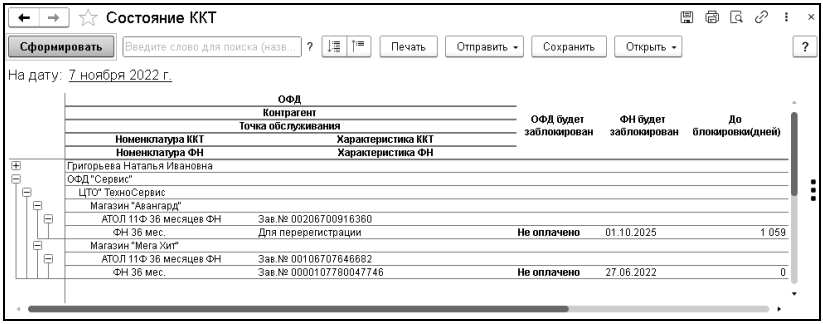
2. Отчет **График замены ФН** позволяет проанализировать состояния ФН для их замены. Отчет сгруппирован по контрагентам, точкам обслуживания, ККТ и установленных ФН. Показывает даты активации, блокировки, а так же время до блокировки в днях. Дата блокировки получается путем суммирования даты активации и срока действия ФН.



3. Отчет **График оплат в ОФД** позволяет проанализировать состояния оплат в ОФД. Отчет сгруппирован по контрагентам, точкам обслуживания, ККТ и установленных ФН. Показывает дату, до которой оплачен ОФД, сам ОФД, а так же время до блокировки в днях. Дата блокировки равна сумме даты, до которой произведена оплата плюс 29 дней.



4. Отчет **Состояние ККТ** позволяет проанализировать текущий статус ККТ, а также сроки ее блокировки. Отчет сгруппирован по контрагентам, точкам обслуживания, ККТ и установленных ФН, ОФД. Отображает текущий статус ККТ, даты активности ФН и оплаты ОФД, а также время до блокировки в днях. Дата блокировки определяется как минимальная, полученная из даты блокировки ФН и даты блокировки по оплате ОФД.



ОФД / Контрагент / Точка обслуживания / Номенклатура ККТ / Номенклатура ФН	Характеристика ККТ / Характеристика ФН	ОФД будет заблокирован	ФН будет заблокирован	До блокировки(дней)
Григорьева Наталья Ивановна				
ОФД "Сервис"				
ЦТО" ТехноСервис				
Магазин "Авангард"				
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав.№ 00206700916360			
ФН 36 мес.	Для перерегистрации	**Не оплачено**	01.10.2025	1 059
Магазин "Мега Хит"				
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	Зав.№ 00106707646682			
ФН 36 мес.	Зав.№ 0000107780047746	**Не оплачено**	27.06.2022	0

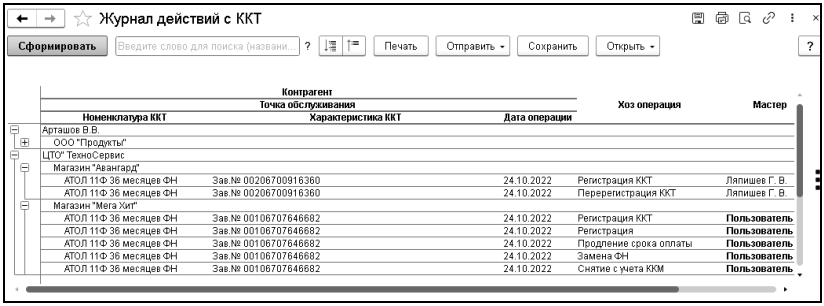
5. Отчет **Журнал действий ККТ** позволяет проанализировать по операциям историю установленного оборудования ККТ у контрагентов на точках обслуживания.

Список операций:

- Регистрация в ИФНС;
- Перерегистрация в ИФНС;
- Снятие с учета в ИФНС;
- Регистрация в ОФД;
- Замена ФН в ОФД;
- Продление срока оплаты в ОФД.

Отчет сгруппирован по оборудованию ККТ, контрагентам, их точкам обслуживания и дате произведенной операции. Отчет отображает выполненные операции, причины их

выполнения и кем выполнена операция – пользователем или мастером.

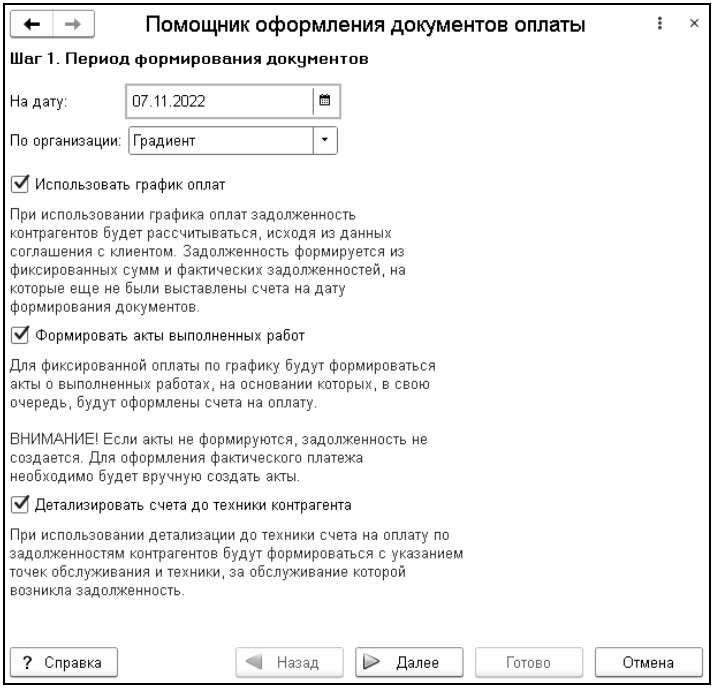


5.8. УПРОЩЕННОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ОПЛАТЫ

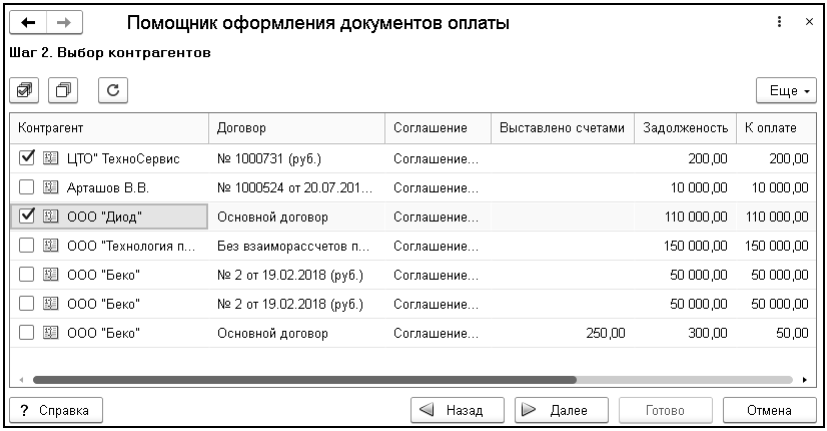
Для оформления счетов на оплату по расписаниям оплат согласно соглашениям с клиентами или по текущей задолженности предусмотрен **Помощник оформления документов оплаты**. Открытие формы **Помощника** производится из раздела **Ремонт и обслуживание** с помощью гиперссылки **Сервис** в группе **Рабочие места и помощники**.

Работа с **Помощником** осуществляется пошагово.

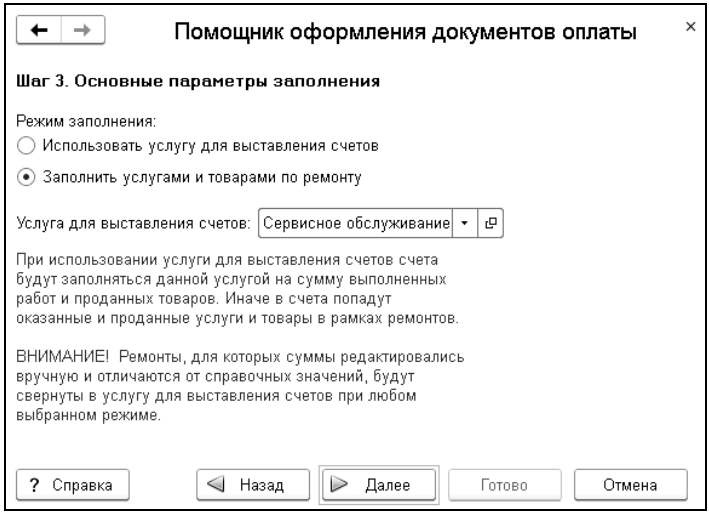
- Указывается дата, на которую выбираются данные расписания оплат и текущей задолженности по ремонту. Можно задать использование графиков оплат и формирование актов о выполненных работах перед оформлением счетов на оплату для фиксированных сумм оплаты по соглашению. При использовании детализации до техники контрагента счета на оплату по задолженностям контрагентов будут формироваться с указанием точек обслуживания и техники, за обслуживание которой возникла задолженность.



- Выбираются контрагенты, для которых необходимо оформить счета. На этом шаге отражаются суммы текущей задолженности, суммы, выставленные счетами, и суммы, которые необходимо выставить.



- Указывается один из возможных режимов заполнения табличной части счета на оплату.



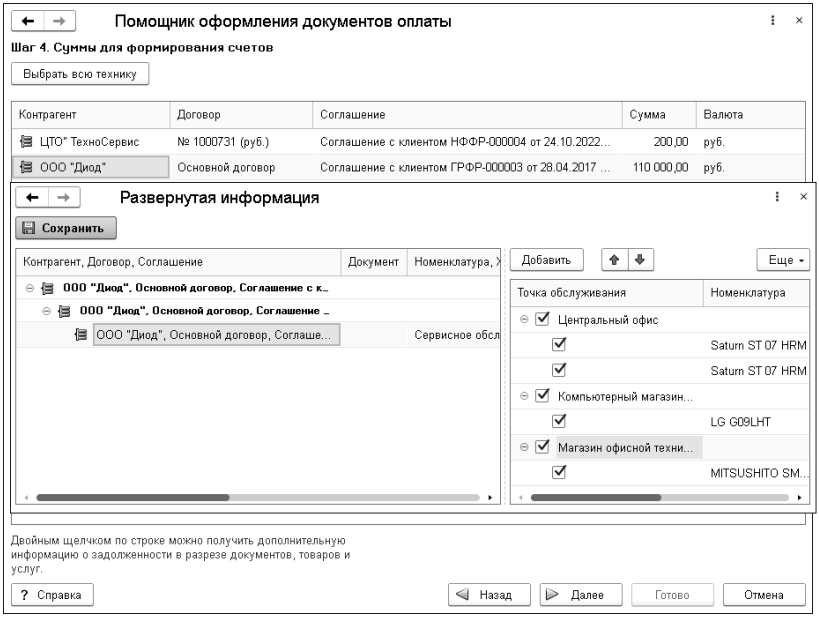
  - **Использовать услугу для выставления счетов**. В данном режиме задолженность по всем документам сворачивается в указанную услугу (значение по умолчанию задается в настройках параметров учета)

на сумму товаров, услуг и работ (сумма зависит от варианта учета задолженностей по ремонту, установленного для контрагента – см. стр. 53). Данный режим используется, если нет необходимости детального отражения проданных по ремонту товаров и оказанных услуг и достаточно только суммы ремонта.

- **Заполнить услугами и товарами по ремонту**. В данном режиме будет выполнена попытка не сворачивать задолженность в услугу для каждого документа. При формировании перечня услуг и товаров используются данные из документов продажи и настроек видов этапов ремонта. Если сумма по документам не равна текущей сумме к оплате (разница между задолженностью и суммой, уже выставленной счетами), то для данного документа автоматически выполняется свертка в услугу для выставления счетов на сумму вышеуказанной разницы. Такая ситуация может возникнуть при ручном формировании счетов или же при частичном выставлении счетов по документам ремонта (когда сумма счета не сходится с суммой документа по счету).

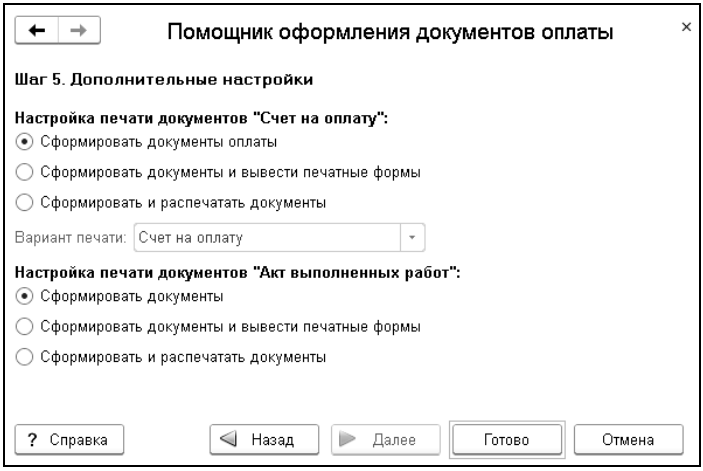
Независимо от выбранного режима фиксированные суммы задолженностей по расписанию оплат всегда сворачиваются в услугу для выставления счетов.

- Выводятся суммы, на которые будут выставлены счета. Двойным щелчком по строке можно посмотреть дополнительную информацию о составе суммы.



Сервис **Выбрать всю технику** помогает выбрать текущую технику по контрагенту для соглашений с фиксированным типом оплаты и без детализации по технике в соглашении.

- Можно выбрать дополнительные опции формирования счетов: сформировать документы, сформировать печатные формы, отправить на принтер.



Возможно установить отбор по организации, от имени которой будут выставляться документы **Счет на оплату** и **Акт выполненных работ** (в случае, если в списке организаций заведено больше одной организации.). В поле **Вариант печати** можно выбрать вариант печатной формы счета на оплату.

При нажатии на кнопку **Готово** будут сформированы счета. Для фиксированных сумм оплаты по соглашению с клиентом также будут сформированы акты о выполненных работах, если на первом шаге была установлена соответствующая настройка.

После формирования документов будут закрыты записи расписания оплат.

Особенности оформления "Счета на оплату"

При использовании **Помощника оформления документов оплаты**, если в соглашении с клиентом использовалась детализация до техники, при формировании документа **Счет на оплату** в табличной части **Техника обслуживания** заполняются суммы за обслуживание техники. В документе

предусмотрен вариант печатной формы **Счет на оплату (детализация техники до суммы)**, при использовании которого заполняется техника контрагента вместе с суммами за обслуживание. Предусмотрена возможность фиксации периода, за который выставляется счет

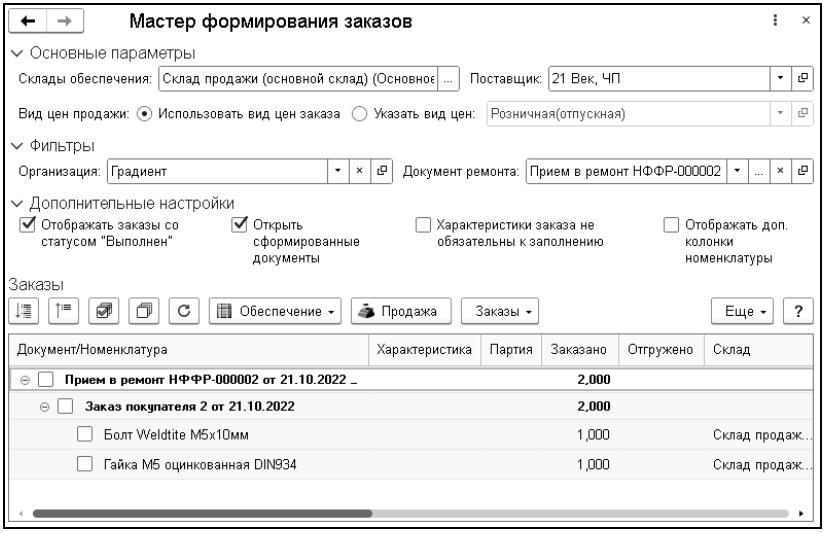
5.9. МЕХАНИЗМ ЗАКАЗА ДЕТАЛЕЙ

В системе реализован механизм, позволяющий фиксировать потребность в номенклатуре по ремонтам. В качестве документа, отражающего такую потребность, используется типовой документ **Заказ покупателя**, который может быть создан на основании документов приема в ремонт (**Прием в ремонт** или **Выезд мастера**).

Для гашения потребности в деталях, комплектующих, изделиях по ремонту можно воспользоваться обработкой **Мастер формирования заказов**. Допускается следующие виды гашения потребности:

- формирование перемещений со списка складов обеспечения;
- формирование заказов поставщику;
- резервирование запасов на складе ремонта.

Открытие формы обработки производится из раздела **Ремонт и обслуживание** – **Рабочие места и помощники** – **Мастер формирования заказов**, с помощью гиперссылки **Сервис** в группе **Рабочие места и помощники** или по гиперссылке **Мастер формирования заказов** панели навигации документов **Прием в ремонт** и **Выезд мастера**.



В реквизитах формы обработки задаются:

- перечень складов, с которых будут оформляться перемещения;
- поставщик, у которого выполняется заказ;
- вид цен продажи, цены по которому будут подставлены в документ **Расходная накладная** при оформлении продажи. Можно указать вид цен или использовать вид цен заказов.

В группе дополнительных настроек можно установить признак открытия сформированных документов: если этот признак установлен, после формирования документов обеспечения и продажи будет выведен список сформированных документов для просмотра и редактирования. Также можно задать отображение заказов со статусом **Выполнен**. Флажок **Отображать дополнительные колонки номенклатуры** управляет видимостью колонок **Код замены**, **Торговая марка**, **Модель** и **Производитель** в табличной части **Заказы** формы

обработки. При установленном флажке **Характеристики заказа не обязательны к заполнению** при формировании заказов поставщикам заполнение характеристик номенклатуры становится необязательным.

С помощью кнопок, расположенных в командной панели формы обработки, можно выполнить следующие основные команды:

- **Оформить перемещения** (меню кнопки **Обеспечение**). Формирует документы **Перемещение запасов** под заказы покупателя на склад ремонта со складов обеспечения. Количество товаров определяется как разница между необходимым количеством (заказано - отгружено) и уже имеющимся на складе с учетом резерва и заказанного поставщику количества. Если выбранные товары находятся в рамках одного заказа и на складах обеспечения не хватает товара, чтобы покрыть потребность по выбранным позициям, выдается сообщение об ошибке. При наличии необходимого количества выполняется перемещение. Если же выбранные товары находятся в разных заказах, и на складах обеспечения нет товара для закрытия потребности, выводится диалог с информацией о нехватке товаров с предложением переместить имеющийся на складах обеспечения товар и заказать нехватку поставщику.
- **Заказать поставщику** (меню кнопки **Обеспечение**). Формирует документы **Заказ поставщику** под заказ покупателя. Количество товаров определяется аналогично перемещению. Поставщик подставляется из основных параметров. Вид цен заказа определяется по основному договору поставщика. Если цены не заданы, документ не формируется.

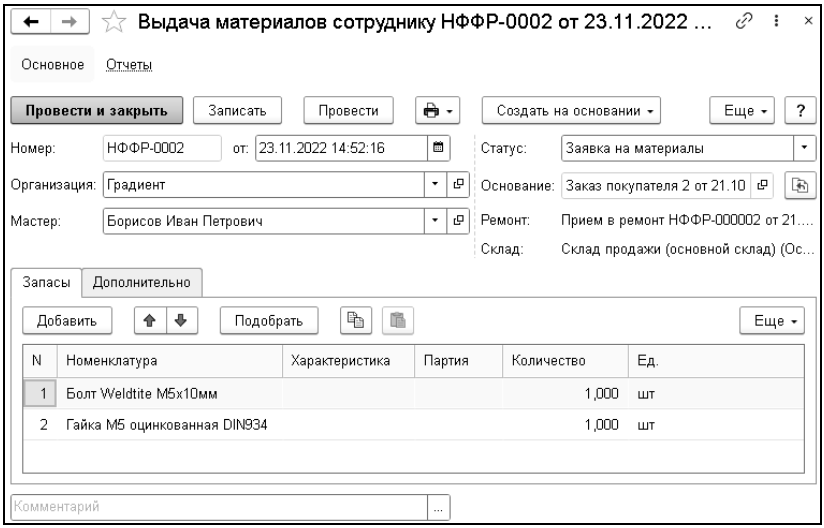
- **Зарезервировать** (меню кнопки **Обеспечение**). Формирует документы **Резервирование запасов** под заказ покупателя. Документ формируется в том случае, если на складе ремонта есть свободный остаток. После проведения товар из свободного остатка перемещается в резерв. Количество товара, который необходимо зарезервировать, определяется как разница между необходимым количеством и уже зарезервированным под данный заказ.
- **Оформить продажу** (кнопка **Продажа**). Формирует документы **Расходная накладная** с типом **Продажа покупателю**. При формировании документа в первую очередь заполняется резерв по заказу, если резерв не покрывает потребность, то добавляется необходимое количество из свободного остатка на складе ремонта. Цены устанавливаются в соответствии с указанным видом цен продажи. Документы оформляются на все доступное для продажи количество номенклатуры.
- **Закрыть заказы** (кнопка **Заказы**). Для заказов с погашенной потребностью устанавливается указанное состояние заказа со статусом **Выполнен**. Если не задано, то состояние документа не изменяется. Если состояние документа изменено, устанавливается флажок **Закрыт**. Если не выделено ни одной строки, производится закрытие всех заказов с покрытой потребностью, в противном случае выполняется закрытие выделенных заказов вне зависимости от покрытия потребности по ним. Данный режим можно использовать для закрытия заказов, по которым были частично отгружены товары, и дальнейшее гашение потребности не планируется.

Мастер формирования заказов позволяет работать как с отдельными цепочками ремонта, так и со всеми ремонтами.

5.10. ВЫДАЧА ЗАПАСОВ ПОД ОТЧЕТ СОТРУДНИКАМ

Для оформления регистрации заявки на материалы и выдачу их сотруднику под отчет предназначен документ **Выдача материалов сотруднику**.

Данный документ вводится только на основании документов **Заказ покупателя** или **Заказ-наряд** и может содержать только запасы, зарезервированные этими документами.



В табличной части **Запасы** указываются материалы, которые необходимо выдать мастеру под отчет. Т.к. документ может быть введен только на основании, то данная табличная часть заполняется автоматически запасами, зарезервированными документом-основанием. В документе есть возможность перезаполнить список запасов, а также подобрать необходимые товары через **Подобрать**. Подбор позволяет выбрать только запасы, зарезервированные документом-основанием.

Для документа доступны следующие статусы:

- **Заявка на материалы** – мастер указывает необходимые товары и распечатывает Заявку на материалы. Документ движений не выполняет.
- **Выдан** – кладовщик выдает мастеру указанные материалы, переводит заказ в статус Выдан и перепроводит документ. В данном случае документ выполнит движения, а редактирование документа будет запрещено.

На основании документа **Выдача материалов сотруднику** может быть введен документ **Возврат материалов сотрудником**, в который попадают запасы, оставшиеся у мастера по данной выдаче.

Для документа доступна печатная форма **Заявка на материалы**.

> **Важно!**
>
> Документ используется, если в системе включено резервирование запасов.

Имеется возможность просмотра перечня материалов, которые в данный момент закреплены за мастером, для этого используется отчет **Ведомость по материалам выданным сотрудникам**.

5.11. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАГРУЗКИ МАСТЕРОВ

Программа позволяет планировать загрузку мастеров, выполняющих стационарные работы в сервисном центре и работающих на выездах у клиентов. Включение механизма распределения нагрузки мастеров выполняется из настроек раздела **Ремонт и обслуживание** установкой флажка **Использовать планирование загрузки мастеров** (переход по гиперссылке **Настройка планирования загрузки**

мастеров). Для использования этого механизма необходимо заполнение графиков работы и прием на работу сотрудников на должность, подразумевающую планирование (установленный флажок **Планировать время заданий** на форме элемента справочника **Должности**).

Для отслеживания загрузки мастеров и распределения рабочего времени сотрудников между существующими задачами ремонта предназначена обработка **Распределение загрузки мастеров**.

Перейти к обработке можно из раздела **Ремонт и обслуживание –** подраздел **Рабочие места и помощники** – **Распределение загрузки мастеров** или через пункт **Сервис** подраздела **Рабочие места и помощники**.

При планировании используются следующие виды действий:

- Смещение сроков выполнения.
- Назначение текущих задач на любого свободного мастера.

Обработка работает в двух режимах:

1. При включенном режиме **Распределение задач** планирование времени осуществляется для документов **Выезд мастера**, **Заказ-наряд**, **Задание на работу**.
2. При включенном режиме **Распределение выездов** планирование времени осуществляется для документа **Выезд мастера**.

Группа "Текущая загрузка"

В группе **Текущая загрузка** можно установить отборы:

- **Занятость сотрудников** - устанавливаются значения:
  - **Все сотрудники**,
  - **Свободные сотрудники**,
  - **Занятые сотрудники**.
- **Сотрудник/группа сотрудников** – можно выбрать как отдельного сотрудника, по которому будет отображаться диаграмма, так и группу сотрудников.

Таблица **Текущая загрузка** содержит следующие графы:

- **Сотрудник.** Сотрудник, для которого определяется занятость.

- **Свободных часов.** Количество свободных часов сотрудника от текущей даты до начала следующего задания.
- **Текущее задание**. Задание, которое на текущий момент времени выполняется сотрудником.
- **Плановая дата окончания**. Плановая дата окончания задания **Текущее задание**.

С помощью кнопки **Создать этап ремонта** можно выполнить добавление нового этапа для выделенного в таблице сотрудника на основании документа, выделенного в таблице **Выполняемые ремонты**.

Группа "Выполняемые ремонты"

Список документов имеет условное оформление:

- зеленым цветом выделяются документы, готовые к закрытию.
- желтым цветом выделяются документы, на которые не назначен сотрудник или для которых заполнена колонка **Длительность** с отрицательным значением (просроченные документы).
- красным цветом выделяются новые документы ремонта.
- белым цветом отображаются документы, находящиеся в ремонте, т.е. для которых запланирован или выполняется ремонт.

С помощью кнопок командной строки таблицы можно выполнить следующие действия:

- **Распределить –** команда выполняет добавление нового этапа для выделенного в списке **Текущая загрузка** мастера на основании документа, выделенного в списке **Выполняемые ремонты**.

- **Создать –** команда выполняет добавление нового документа **Выезд мастера** или **Прием в ремонт**.
- **Быстрые отборы** – команда открывает панель доступных отборов списка документов.
- **Создать на основании** – на основании текущего выделенного документа в списке документов создается документ **Заказ-наряд** или **Задание на работу**.

Для табличной части можно установить следующие отборы:

- **Все** – показываются все выполняемые ремонты.
- **Новые –** отбор заданий, которые были только приняты в ремонт.
- **Нераспределены –** отбор задач, по которым не введены исполнители.
- **В ремонте –** отбирает задачи, которые запланированы.
- **Просрочены** – отбираются задачи, по которым есть просроченные этапы ремонта.
- **К закрытию** – отбираются задачи, готовые к закрытию.

Группа "Планировщик времени"

Поле диаграммы отображает на временной шкале временные интервалы работ по документам **Выезд мастера**, **Задание на работу**, **Заказ наряд**:

- зеленым цветом выделены правильно распределенные временные интервалы работ сотрудника;
- красным цветом выделены неправильно распределенные временные интервалы работ сотрудника;
- желтым цветом выделены работы документа, которые приняты в работу и их уже нельзя изменять;
- серым цветом выделены работы, назначенные на сотрудника, но по другому документу приема или выезда;

- светло-желтым цветом выделены выходные дни;
- светло-голубым цветом выделено нерабочее время сотрудника;
- белым цветом выделено рабочее время сотрудника.

Временные интервалы можно передвигать и растягивать только напротив линии документа работ (переключатель **Отображение загрузки по** в положении "**сотрудникам**") и линии **Сотрудник** (переключатель **Отображение загрузки по** в положении "**ремонтам**"). Линия **Сотрудник** отображает итоговую временную загрузку сотрудника.

С помощью диаграммы Ганта можно выполнить следующие действия:

1. При двойном щелчке на свободном участке:

- Команда **Создать Заказ-наряд (Этап ремонта)** – создает **Заказ-наряд**, при этом в **Мастер создания заказа** подставляются выбранный интервал времени и сотрудник.
- Команда **Создать Задание на работу (Этап ремонта)** – создает задание на работу, при этом в **Мастер создания задания** подставляется сотрудник, выбранный временной интервал выводится в качестве информативной строки.
- Команда **Распределить не назначенные задания** – команда предлагает выбрать задачу из списка задач без исполнителя и распределить её в рамках выбранного временного интервала и с подстановкой сотрудника.

2. При двойном щелчке на документе работ:

- Команда **Открыть –** открывает выбранный документ.
- Команда **Назначить другого мастера –** открывает форму, в которой можно назначить другого ответственного по заданию.

3. При двойном щелчке на размещенном интервале документа:

- Команда **Удалить интервал** – позволяет удалить интервал с диаграммы Ганта.

В командной строке таблицы **Планировщик времени** расположены следующие команды:

- **Записать изменения –** записывает изменения временных интервалов работ в документы, по которым они были сделаны;
- **Пересчитать –** очищает изменения, которые были произведены в диаграмме Ганта, и перезаполняет её;
- **Показать первоначальный период –** устанавливает отображаемый период диаграммы Ганта в рамках текущего квартала;
- **Масштаб** – изменяет масштаб диаграммы Ганта по значениям День, Неделя, Месяц, Квартал;
- **Планируемый период –** период, который отображает диаграмма Ганта и в котором происходит планирование работ.

5.12. АРМ "РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ"

В программе реализовано упрощенное рабочее место **АРМ "Ремонт и обслуживание"** для ролей пользователей **Приемщик** и **Мастер**. Форма АРМ открывается по одноименной гиперссылке панели навигации раздела **Ремонт и обслуживание**.

Обработка представляет собой журнал производимых ремонтов и позволяет создавать всю цепочку документов ремонта.

Ремонт и обслуживание

Создать | Создать на основании | Отбор | Настройка: Приемщик

Поиск (Ctrl+F) | Еще

Дата	Тип документа	Текущий этап	Номенклатура		Принадлежность товара
Номер			Характеристика	Ед	Контрагент
21.10.2022 16:22:37 НФФР-000003	Прием в ремонт	Возврат из ремонта	Холодильник Beko RCNK 335E2...	шт	Товар компании
21.10.2022 16:24:30 НФФР-000004	Прием в ремонт	Возврат из ремонта	Холодильник Beko RCNK 335E2...	шт	Товар клиента Васечкин Федор Ивано...
21.10.2022 16:29:59 НФФР-000005	Прием в ремонт	Возврат из ремонта	Телевизор Samsung UE70AU710... SN000002NS	шт	Товар клиента Тихонов Олег Владимир...
21.10.2022 16:59:57 НФФР-000001	Выезд мастера	Отчет о работе у клиента	Холодильник Beko RCNK 335E2...	шт	ООО "Прометей"
21.10.2022 17:14:20 НФФР-000002	Выезд мастера	Отчет о работе у клиента	Телевизор Samsung UE70AU710... SN000002NS	шт	Васечкин Федор Ивано...

Поиск (Ctrl+F) | Еще

Дата	Тип	Номенклатура		Организация	Структурная единица
Номер		Характеристика	Единица измерения		
21.10.2022 1... НФФР-000004	Возврат из ремонта	Телевизор Samsung UE70AU7100U 2021 LE... SN000002NS	шт	Градиент	Склад продажи (основной склад) ...
21.10.2022 1... НФФР-000002	Поступление в кассу			Градиент	Склад продажи (основной склад) ...
21.10.2022 1... НФФР-000004	Заказ-наряд	Телевизор Samsung UE70AU7100U 2021 LE... SN000002NS	шт	Градиент	Склад продажи (основной склад) ...

При помощи кнопок, расположенных в командной панели формы, можно выполнить следующие действия:

- создать новый документ ремонта и его оплаты,
- создать документ на основании текущего,
- произвести отбор документов:
  - по номеру,
  - контрагенту,
  - текущему этапу,
  - номенклатуре,
  - серийному номеру.

- создать печатные формы документов,
- выполнить печать штрихкодов изделий в ремонте из документа.

В АРМ имеется возможность сокращения набора функциональности рабочего места до минимально необходимого в работе пользователя с соответствующим профилем. Настройка набора функциональности производится в профиле настроек пользователя путем включения/отключения определенных бизнес-процессов ремонта. Профиль настроек указывается на форме АРМ в поле **Настройка**, выбор производится из справочника **Профили настроек пользователей**.

Мастер (Профили настроек пользователей)

Записать и закрыть | Записать | Еще | ?

Код: 000000002

Наименование: Мастер

Тип настройки: Настройки АРМ Ремонт и обслуживание

Тип ремонтных работ:

○ Стационарный ○ Выездной ◉ Стационарный и Выездной

Стационарный - возможность ввода документов "Приме в ремонт" и "Возврат из ремонта"
Выездной - возможность ввода документов "Выезд мастера" и "Отчет о работе у клиента"
Стационарный и Выездной - включает возможности обоих типов ремонтов

☑ Работа с удаленным сервисным центром

При включении данной настройки включается возможность ввода документов
"Передача в сторонний сервисный центр" и "Возврат из стороннего сервисного центра"

☑ Выдача в подмену

Настройка подразумевает работу с документами "Расходная накладная" (с видом операции
"Передача на ответхранение") и "Приходная накладная" (с видом операции "Возврат с ответхранения")

☑ Показывать подчиненные документы

Настройка отвечает за отображение таблицы подчиненных документов выделенного документа
"Прием в ремонт" или "Выезд мастера"

☑ Ввод заданий на работу

Позволяет пользователю вводить документы этапов в ремонте, таких как "Задание на работу"

☑ Ввод заказ-нарядов

позволяет пользователю вводить документы этапов в ремонте, таких как "Заказ-наряд"

☐ Работа с документами оплаты

Позволяет пользователю вводить документы оплаты, таких как "Поступление на счет"
и "Поступление в кассу"

☑ Выставление счетов

Возможность ввода документа "Счет на оплату"

☐ Доставка товаров

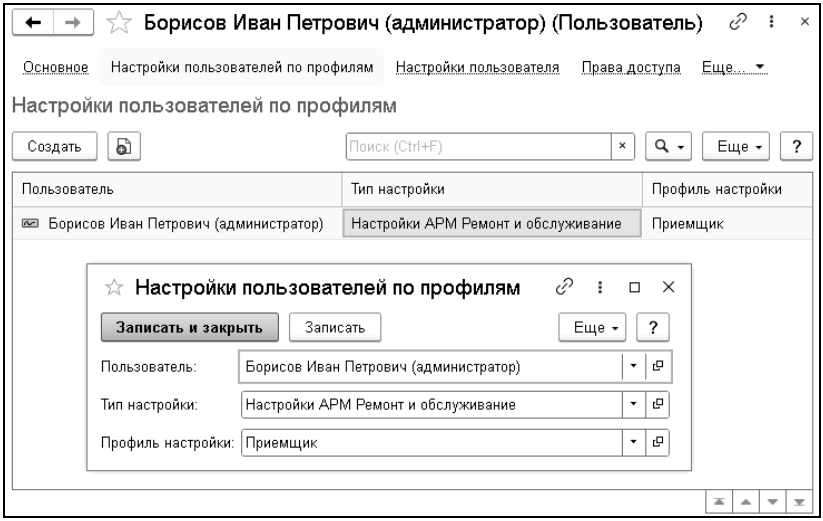
Позволяет пользователю вводить документ "Заявка на доставку"

☑ Ввод документов продажи

Позволяет пользователю вводить документы "Расходная накладаная" и "Заказ покупателя"

Справочник содержит два предопределенных элемента: **Мастер** и **Приемщик**. Каждый профиль хранит перечень дополнительных настроек пользователя и их значения. Профиль строится в зависимости о **типа настроек**, который определяется группой верхнего уровня дополнительных настроек пользователя. Связь профилей с пользователями хранится в регистре **Настройки пользователей по профилям**.

В настройках пользователей по профилям указывается тип и профиль настройки (**Настройки** – **Настройки пользователей и прав** – **Пользователи**, **Настройки пользователей по профилям** в карточке пользователя).



5.13. ОТЧЕТЫ РАЗДЕЛА "РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ"

Все отчеты раздела **Ремонт и обслуживание** открываются по гиперссылке **Отчеты** подраздела **Аналитика** раздела **Ремонт и обслуживание**.

5.13.1. Анализ потребности по ремонту

Отчет позволяет проанализировать состав и ход выполнения заказов покупателей по ремонту. Данные в отчете сгруппированы по заказам. Для каждого заказа рассчитывается недостающее (не обеспеченное источниками) количество позиций номенклатуры. Таким образом, с помощью отчета можно определить потребность в закупке или изготовлении той или иной позиции номенклатуры, необходимой для выполнения заказа.

Потребность в номенклатуре может быть удовлетворена следующими способами:

- резервированием на складе;
- размещением в заказе поставщику;
- размещением в заказе на комплектацию, производство.

Факт резервирования и размещения регистрируется документами, сформированными на основании документа **Заказ покупателя**. Количество позиций, зарезервированных на складе, также отображается в отчете. Для более удобного закрытия потребности в номенклатуре используется мастер формирования заказов (см. стр. 131).

Анализ потребности по ремонту

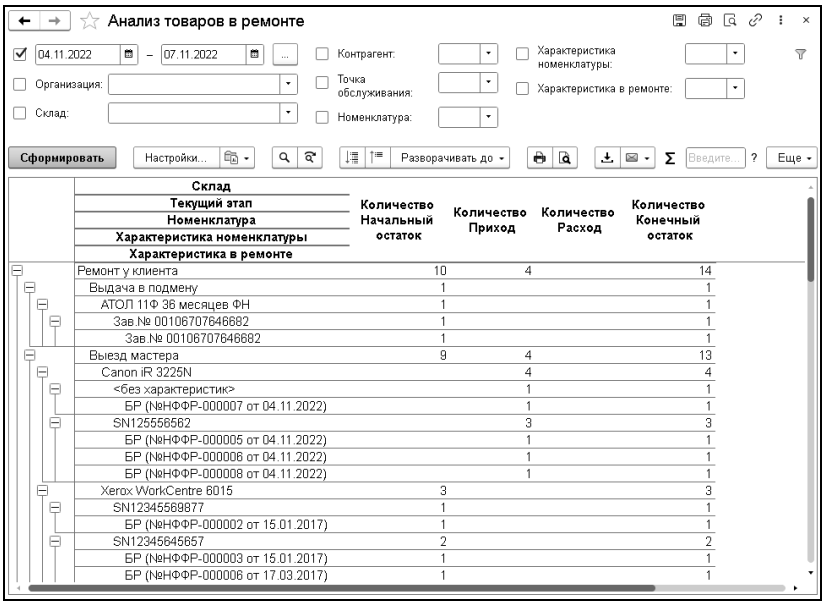
Сформировать | Введите слово для поиска ... | Печать | Отправить | Сохранить | Открыть | ?

На дату: актуальные данные

Документ ремонта / Номенклатура, Единица измерения	Характеристика	Заказано	Отгружено	Осталось отгрузить	Зарезервировано на складе
Выезд мастера НФФР-000002 от 15.01.2017 14:05:03		7,000		7,000	1,000
Выезд мастера НФФР-000005 от 12.02.2017 14:05:03		1,000		1,000	
Прием в ремонт НФФР-000005 от 20.04.2017 9:12:00		2,000		2,000	
Прием в ремонт НФФР-000006 от 20.04.2017 12:35:04		1,000	1,000		
Прием в ремонт НФФР-000002 от 01.06.2018 9:16:43		2,000	2,000		
Прием в ремонт НФФР-000003 от 01.06.2018 10:15:00		2,000	2,000		
Выезд мастера НФФР-000003 от 08.06.2018 10:15:34		1,000	1,000		
Прием в ремонт НФФР-000005 от 08.06.2018 12:26:45		0,750	0,750		
Прием в ремонт НФФР-000007 от 15.06.2018 11:00:00		3,000	3,000		
Выезд мастера НФФР-000001 от 14.09.2018 10:16:59		1,000	1,000		
Прием в ремонт НФФР-000001 от 14.09.2018 11:21:00		0,750	0,750		
Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56		1,000	1,000		
Прием в ремонт НФФР-000002 от 21.10.2022 16:21:20		2,000		2,000	2,000
Прием в ремонт НФФР-000005 от 21.10.2022 16:29:59		7,000	7,000		1,000
Болт Weldtite M5x10мм, шт		1,000	1,000		
Гайка М5 оцинкованная DIN934, шт		1,000	1,000		
Замена дисплея, шт		1,000	1,000		
Замена термопасты, шт		2,000	2,000		
Фильтр ZCAT2436-1330A-BK, шт		1,000	1,000		1,000
Чистка компьютера, шт		1,000	1,000		
Выезд мастера НФФР-000002 от 21.10.2022 17:14:20		1,000	1,000		
Болт Weldtite M5x10мм, шт		1,000	1,000		
Итого		**32,500**	**20,500**	**12,000**	**4,000**

5.13.2. Анализ товаров в ремонте

Отчет **Анализ товаров в ремонте** предназначен для анализа и контроля товаров, принятых в ремонт. Отчет формируется в разрезе складов, текущих этапов, товаров и их характеристик за выбранный период и позволяет проанализировать работу магазина по ремонту товаров.



Склад / Текущий этап / Номенклатура / Характеристика номенклатуры / Характеристика в ремонте	Количество Начальный остаток	Количество Приход	Количество Расход	Количество Конечный остаток
Ремонт у клиента	10	4		14
Выдача в подмену	1			1
АТОЛ 11Ф 36 месяцев ФН	1			1
Зав.№ 00106707646682	1			1
Зав.№ 00106707646682	1			1
Выезд мастера	9	4		13
Canon iR 3225N		4		4
<без характеристик>		1		1
БР (№НФФР-000007 от 04.11.2022)		1		1
SN125556562		3		3
БР (№НФФР-000005 от 04.11.2022)		1		1
БР (№НФФР-000006 от 04.11.2022)		1		1
БР (№НФФР-000008 от 04.11.2022)		1		1
Xerox WorkCentre 6015	3			3
SN12345569877	1			1
БР (№НФФР-000002 от 15.01.2017)	1			1
SN12345645657	2			2
БР (№НФФР-000003 от 15.01.2017)	1			1
БР (№НФФР-000006 от 17.03.2017)	1			1

При двойном щелчке левой клавиши мыши в ячейке с характеристикой товара на форме сформированного отчета производится переход к форме списка документов **Прием в ремонт** и **Выезд мастера**. При этом текущим будет соответствующий документ приема товара в ремонт.

Существует возможность формирования отчета в расширенном варианте (отчет **Анализ товаров в ремонте (расширенный)**).

5.13.3. Анализ товаров в сторонних сервисных центрах

Отчет **Анализ товаров в сторонних сервисных центрах** предназначен для анализа и контроля товаров, переданных в сторонние сервисные центры. Отчет формируется в разрезе сервисных центров, контрагентов, документов приема в ремонт и товаров за выбранный период и позволяет

проанализировать, какое количество товаров находится в сторонних сервисных центрах.

Анализ товаров в сторонних сервисных центрах

Сформировать | Введите слово для поиска (н... | Печать | Отправить | Сохранить | Открыть

Период: 21 октября 2022 г.

Сервисный центр / Контрагент / Точка обслуживания / Прием в ремонт / Номенклатура	Характеристика	Количество начальный остаток	Количество Приход	Количество Расход	Количество конечный остаток
Сервисный центр "ТехГрупп"			1	1	
Тихонов Олег Владимирович			1	1	
			1	1	
Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56			1	1	
Стиральная машина Samsung WW65A4S00EE/LP, белый	БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)		1	1	
Итого			**1**	**1**	

5.13.4. Анализ товаров в подмене

Для контроля и анализа товаров, переданных в подмену, используется аналитический отчет **Анализ товаров в подмене**. Отчет формируется в разрезе организаций, товаров и контрагентов за выбранный период и позволяет проанализировать количество товаров, находящихся в подмене на текущий момент, а также количество товаров, переданных в подмену за период.

Анализ товаров в подмене

Сформировать | Введите слово для поиска (наз... | Печать | Отправить | Сохранить | Открыть

Период: 21.10.2022 - 24.10.2022

Организация / Контрагент / Точка обслуживания / Номенклатура	Характеристика	Количество Нач. остаток	Количество Приход	Количество Расход	Количество Кон. остаток	Сумма Нач. остаток	Сумма Оборот	Сумма Кон. остаток
Градиент			1	1				
Капашников В. К.			1	1				
			1	1				
Пылесос Bosch BSG 82212	ПД (№НФФР-000001 от 30.05.2019)		1	1				
Итого			**1**	**1**				

5.13.5. Анализ эффективности ремонтных работ

Отчет **Анализ эффективности ремонтных работ** содержит данные о доходах и расходах по оказанию ремонтных услуг

и выполнению ремонтных работ, а также отражает динамику изменения рентабельности ремонтных работ.

Анализ эффективности ремонтных работ

Начало периода: 01.10.2022 | Периодичность: Месяц | Структурная единица:
Конец периода: 07.11.2022 | Организация:

Сформировать | Настройки... | Разворачивать до | Введите слово для ... | Еще

Анализ эффективности ремонтных работ

Отбор: Прием в ремонт В списке "Выезд мастера НФФР-000001 от 14.01...; Выезд мастера НФФР-000001 от 14.09...; Выезд масте

Организация / Структурная единица / Прием в ремонт	2022 г.				2022 г.				Итого
	Сумма доходов	Сумма расходов	Прибыль	Рентабельность, %	Сумма доходов	Сумма расходов	Прибыль	Рентабельность, %	Сумма доходов
Градиент	1 730	133,75	1 596,25	1 388,89	400		400,00		2 130
Ремонт у клиента	230	33,75	196,25	-11,11	400		400,00		630
Выезд мастера НФФР-000002 от 21.10.2022 17:14:20	30	33,75	-3,75	-11,11					30
Выезд мастера НФФР-000003 от 24.10.2022 10:53:56	100		100,00						100
Выезд мастера НФФР-000004 от 24.10.2022 10:53:58	100		100,00						100
Выезд мастера НФФР-000005 от 04.11.2022 17:11:21					100		100,00		100
Выезд мастера НФФР-000006 от 04.11.2022 17:11:58					100		100,00		100
Выезд мастера НФФР-000007 от 04.11.2022 17:12:27					100		100,00		100
Выезд мастера НФФР-000008 от 04.11.2022 17:15:02					100		100,00		100
Склад продажи (основной склад) (Основное подразделение)	1 500	100	1 400,00	1 400,00					1 500
Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56	1 500	100	1 400,00	1 400,00					1 500
Итого	1 730	133,75	1 596,25	1 388,89	400		400,00		2 130

Для данного отчета рентабельность рассчитывается как отношение прибыли к сумме расходов по ремонту. Данный показатель отражает количество прибыли на единицу расходов.

Существует возможность формирования отчета в развернутом по цепочке ремонта виде (отчет **Развернутый анализ эффективности ремонтных работ**).

5.13.6. Анализ просроченных заданий

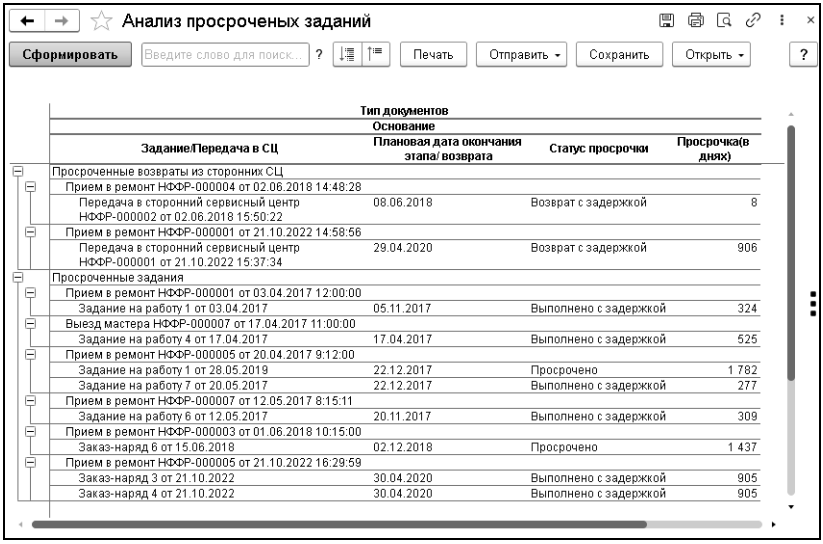
Отчет **Анализ просроченных заданий** позволяет просмотреть просроченные задания и просроченные возвраты из сторонних сервисных центров.

Для просроченных возвратов из сторонних сервисных центров в отчете выводятся следующие статусы просрочки:

- **Возврат с задержкой** – возврат просрочен, техника возвращена;
- **Просрочен** – возврат просрочен, техника не возвращена.

Для просроченных заданий в отчете выводятся следующие статусы просрочки:

- **Выполнено с задержкой** – задание выполнено или завершено, но просрочено;
- Просрочено – задание просрочено и не выполнено.



Тип документов / Основание / Задание/Передача в СЦ	Плановая дата окончания этапа/ возврата	Статус просрочки	Просрочка(в днях)
Просроченные возвраты из сторонних СЦ			
Прием в ремонт НФФР-000004 от 02.06.2018 14:48:28			
Передача в сторонний сервисный центр НФФР-000002 от 02.06.2018 15:50:22	08.06.2018	Возврат с задержкой	8
Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56			
Передача в сторонний сервисный центр НФФР-000001 от 21.10.2022 15:37:34	29.04.2020	Возврат с задержкой	906
Просроченные задания			
Прием в ремонт НФФР-000001 от 03.04.2017 12:00:00			
Задание на работу 1 от 03.04.2017	05.11.2017	Выполнено с задержкой	324
Выезд мастера НФФР-000007 от 17.04.2017 11:00:00			
Задание на работу 4 от 17.04.2017	17.04.2017	Выполнено с задержкой	525
Прием в ремонт НФФР-000005 от 20.04.2017 9:12:00			
Задание на работу 1 от 28.05.2019	22.12.2017	Просрочено	1 782
Задание на работу 7 от 20.05.2017	22.12.2017	Выполнено с задержкой	277
Прием в ремонт НФФР-000007 от 12.05.2017 8:15:11			
Задание на работу 6 от 12.05.2017	20.11.2017	Выполнено с задержкой	309
Прием в ремонт НФФР-000003 от 01.06.2018 10:15:00			
Заказ-наряд 6 от 15.06.2018	02.12.2018	Просрочено	1 437
Прием в ремонт НФФР-000005 от 21.10.2022 16:29:59			
Заказ-наряд 3 от 21.10.2022	30.04.2020	Выполнено с задержкой	905
Заказ-наряд 4 от 21.10.2022	30.04.2020	Выполнено с задержкой	905

5.13.7. Использованные материалы и запчасти

Отчет **Использованные материалы и запчасти** показывает оборот по использованным в ремонте запасам, услугам и работам.

Использованные материалы и запчасти

Сформировать | Введите слово для пои... | Печать | Отправить | Сохранить | Еще | ?

Период: январь 2022 г.

Документ / Номенклатура / Характеристика	Количество Оборот	Себестоимость Оборот	Сумма Оборот
Расходная накладная 2 от 21.10.2022	1,000	100,00	100,00
Уплотнитель Bosch 00754066	1,000	100,00	100,00
	1,000	100,00	100,00
Заказ-наряд 4 от 21.10.2022	3,000	33,75	50,00
Болт Weldtite M5x10мм	1,000	33,75	30,00
	1,000	33,75	30,00
Замена дисплея	0,500		5,00
	0,500		5,00
Замена термопасты	1,000		10,00
	1,000		10,00
Чистка компьютера	0,500		5,00
	0,500		5,00
Расходная накладная 6 от 21.10.2022	1,000	33,75	30,00
Болт Weldtite M5x10мм	1,000	33,75	30,00
	1,000	33,75	30,00
Итого	**5,000**	**167,50**	**180,00**

5.13.8. Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе

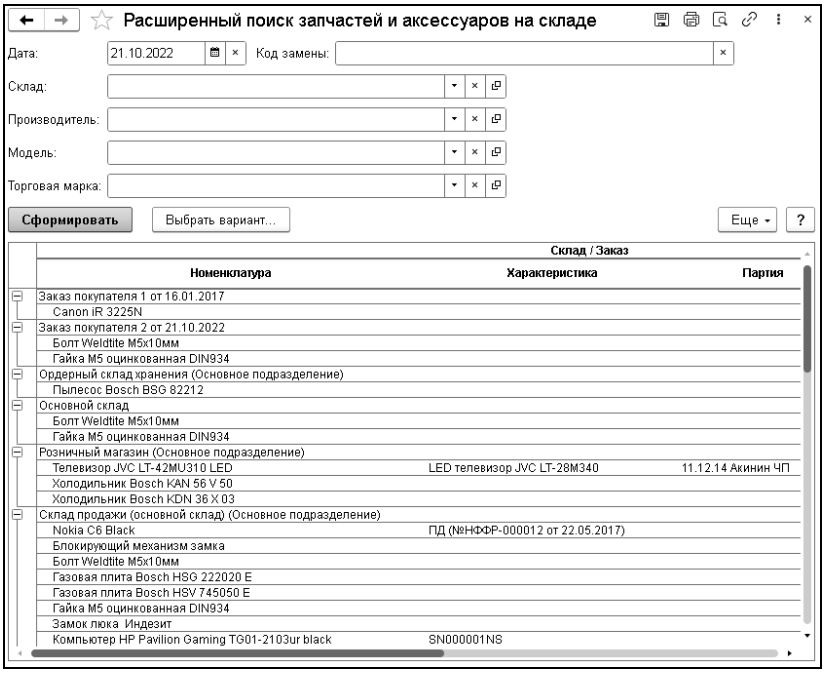
Отчет **Расширенный поиск запчастей и аксессуаров на складе** предназначен для поиска запасов по складам и по заказам, введенным на основании документов ремонта.

Применяя фильтры, расположенные на форме отчета, можно получить информацию о товаре с указанием:

- заказа покупателя,
- кода замены,
- торговой марки,
- модели,
- количества, заказанного по данному заказу покупателя,
- текущего свободного остатка на складе,
- резерва на складе
- заказанного количества поставщику.

Данные отчета позволяют проанализировать обеспеченность ремонтов запчастями.

При двойном щелчке по ячейке с заказом покупателя возможен переход к списку ремонтов с позиционированием на документе ремонта.



5.13.9. Ведомость по материалам, выданным сотрудникам

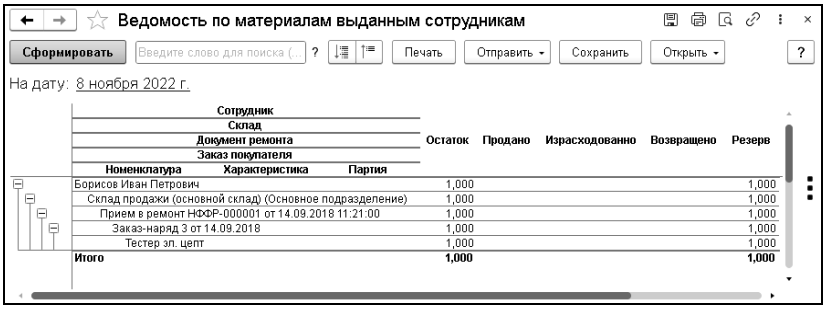
Отчет позволяет получить информацию о состоянии материалов выданных сотрудникам.

В отчете выводятся следующие данные:

- **Остаток** – количество материалов, которое числятся за сотрудником;
- **Израсходовано** – количество материалов, которое было израсходовано мастером и было списано;
- **Продано** – количество материалов, которое продали по заказу;

- **Возвращено** – количество материалов, которое возвращено по заказу;
- **Резерв** – количество материалов, зарезервированных заказом.

Данные отчета представлены в количественном выражении.



Сотрудник / Склад / Документ ремонта / Заказ покупателя / Номенклатура / Характеристика / Партия	Остаток	Продано	Израсходованно	Возвращено	Резерв
Борисов Иван Петрович	1,000				1,000
Склад продажи (основной склад) (Основное подразделение)	1,000				1,000
Прием в ремонт НФФР-000001 от 14.09.2018 11:21:00	1,000				1,000
Заказ-наряд 3 от 14.09.2018	1,000				1,000
Тестер эл. цепт	1,000				1,000
Итого	**1,000**				**1,000**

ГЛАВА 6

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Раздел предназначен для ведения учета обращений клиентов и оценки качества работ.

При работе с разделом используются следующие функции:

- Регистрация в системе событий о поломках и неисправностях оборудования от клиентов;
- Регистрация обращений на основании событий;
- Расчет и анализ показателей качества работы с клиентом, сравнение с заявленными значениями.

6.1. ОПОВЕЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО СОБЫТИЯМ В СИСТЕМЕ

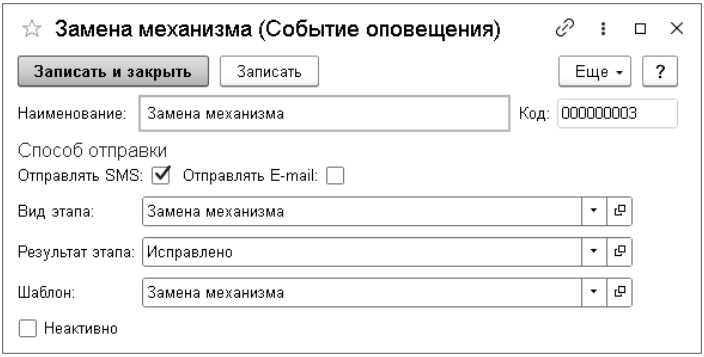
В конфигурации доступно информирование клиентов путем отправки SMS и E-mail непосредственно из программы.

К настройке электронной почты и параметров отправки SMS-сообщений можно перейти из раздела **Настройки** – **Администрирование** – **Органайзер**. Описание этих настроек приведено в руководстве конфигурации "Управление нашей фирмой".

В данном разделе рассмотрены доработки объектов и механизмов подсистемы взаимодействия с клиентами, применяемые в учете работы сервисного центра: события SMS и E-mail оповещений и шаблоны сообщений.

6.1.1. События SMS и E-mail оповещений

Для регистрации условий, при которых после завершения этапа ремонта или после проведения документов **Прием в ремонт** или **Возврат из стороннего сервисного центра** произойдет отправка SMS или электронного сообщения по указанному шаблону (см. "Шаблоны сообщений" на стр. 160), предназначен справочник **События SMS и E-mail оповещений**.



В данный справочник заносится следующая информация:

- **Наименование.** Наименование события, используется для выбора и быстрого поиска.
- **Отправлять SMS.** Если флажок установлен, то будет производиться отправка SMS-сообщения.
- **Отправлять E-mail.** Если флаг установлен, то будет производиться отправка электронного сообщения на E-mail клиента.
- **Вид этапа.** Вид этапа, при котором наступит данное событие.
- **Результат этапа.** Результат выполнения вида этапа, при котором наступит данное событие.
- **Шаблон.** Шаблон, по которому будет формироваться SMS или E-mail сообщение.
- **Неактивно.** Флажок, запрещающий использование данного события.

Важно!

Если ни один из флажков в группе **Способ отправки** не установлен, то сообщения не будут отправляться по наступлению события.

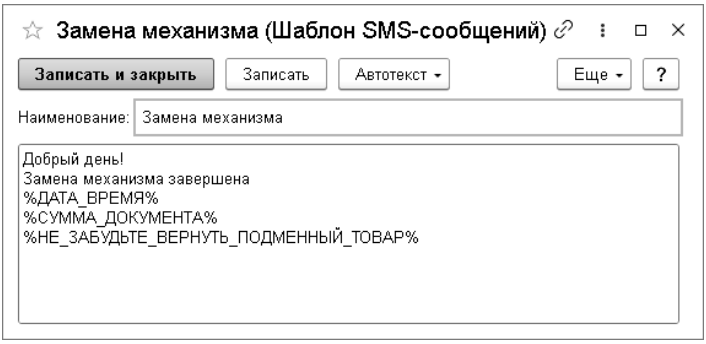
6.1.2. Шаблоны сообщений

Справочник **Шаблоны сообщений** содержит информацию о шаблонах SMS и E-mail сообщений.

В содержание можно вставлять теги автотекста, выбрав из выпадающего списка нужный тег. При формировании сообщения в документе вместо тега подставляется нужная часть текста.

В данный справочник заносится следующая информация:

- **Наименование**. Используется для выбора и быстрого поиска.
- **Содержание**. Текст шаблона.



6.2. ОБРАЩЕНИЯ ПО ИСПОЛНИТЕЛЯМ

Для регистрации обращений на обслуживание клиентов в программе используется документ **Обращение**.

Обращение 00000000001 от 22.11.2022 12:54:32

Основное | Отчеты | История обработки обращений

Записать и закрыть | Записать | Создать на основании | Еще | ?

Номер: 00000000001 Организация: Градиент

Дата регистрации: 22.11.2022 12:54:32 Основание:

Дата обработки: . . : :

Текущий этап: Регистрация Перейти на следующий этап

Контрагент: ООО "Беко"

Точка обслуживания:

Соглашение | Техника | Исполнители | Дополнительно

Соглашение: Соглашение с клиентом НФФР-000002 от 16.06.2018 14:06:

Схема обработки обращений: Стандартная схема

Дата начала работ: 22.11.2022 13:20:00

Дата окончания работ: 08.06.2017 15:20:30

Рассчитать метрики | Еще

N	Метрика	Значение
1	Обработка - Регистрация	

Комментарий

В документе необходимо заполнить следующие реквизиты:

- **Организация**, от лица которой оформляется документ. Выбирается из справочника **Организации**. Реквизит отображается на форме, если в настройках параметров учета включено ведение учета по нескольким организациям.
- **Документ-основание** (документ **Событие**), на основании которого оформляется обращение.
- **Текущий этап** – данный реквизит заполняется автоматически при регистрации или переводе обращения на следующий этап.

- **Контрагент**, **Точка обслуживания** – указываются клиент и точка обслуживания, для которой необходимо зарегистрировать обращение.

На закладке **Соглашение** указывается:

- **Соглашение.** Соглашение с клиентом, по которому выполняется регистрация обращения.
- **Схема обработки обращений.** Данный реквизит подставляется из соглашения с клиентом.
- **Дата начала работ, Дата окончания работ.** Плановые даты, предназначены для подстановки в документы ремонта, созданные на основании обращения.

Табличная часть **Метрики** автоматически заполняется частными метриками, рассчитываемыми в рамках схемы обработки обращений. При переводе документа на предопределенный этап **Обработано** выполняется автоматический расчет метрик, однако, при необходимости, возможен расчет метрик на любом этапе (см. стр. 166).

На закладке **Техника** указывается ремонтируемое изделие и описание неисправности. Если документ был создан на основании документа **Событие**, описание дополняется содержанием события.

На закладке **Исполнители** указывается перечень пользователей, для которых необходимо отображать обращение в списках. Этот перечень автоматически заполняется пользователями, указанными в схеме обработки обращений для текущего этапа, но он может быть изменен.

Реквизиты **Дата регистрации** и **Дата обработки** устанавливаются автоматически и не редактируются вручную.

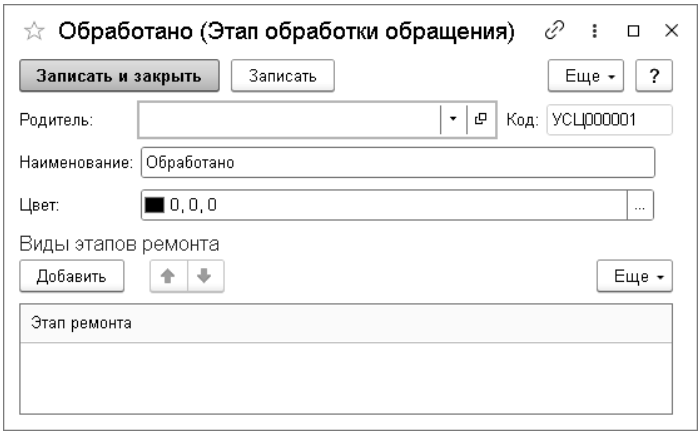
При нажатии на гиперссылку **Перейти на следующий этап** документ автоматически переводится на этап, следующий за

текущим по схеме обработки обращений. Если таких этапов несколько, будет предложен выбор следующего этапа.

На основании документа **Обращение** могут быть созданы документы **Прием в ремонт**, **Выезд мастера** и **Обращение**.

6.3. ЭТАПЫ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Справочник **Этапы обработки обращений** предназначен для хранения возможных этапов обработки обращений.



Значение, указанное в поле **Цвет**, влияет на отображение обращений в списках.

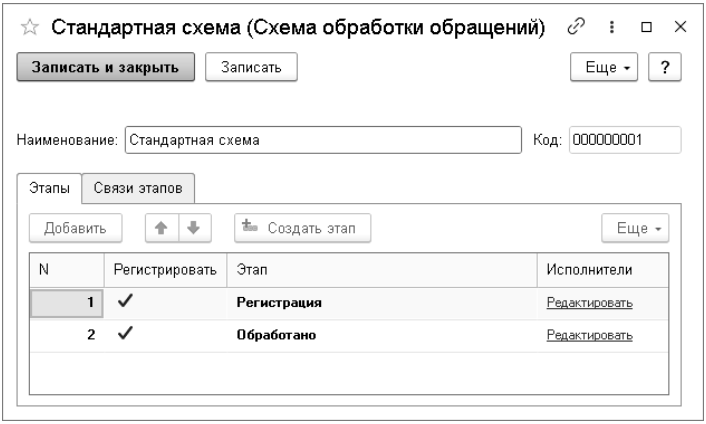
Табличная часть **Виды этапов ремонта** заполняется видами этапов ремонта. При проведении документа ремонта, созданного на основании обращения, с указанным видом этапа, пользователю будет предложено перевести обращение на этап, соответствующий выбранному виду этапа ремонта и следующему по схеме обработки обращений за текущим этапом обращения. Если таких этапов будет несколько, будет предложено выбрать необходимый. В настройках пользователя возможно отключение автоматического

перевода обращений на следующий этап, а также необходимость вывода диалога с вопросом о переводе.

При указании предопределенного этапа **Прием в ремонт** не допускается добавление других этапов ремонта.

6.4. СХЕМЫ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Справочник **Схемы обработки обращений** предназначен для хранения "путей" прохождения документов обращений по этапам.



На закладке **Этапы** указывается перечень этапов, которые участвуют в схеме. Для каждого этапа имеется указать исполнителей, таким образом, при переходе на данный этап можно будет отобрать обращения по исполнителям. **Исполнители** используются для отборов списков обращений. При переходе обращения на данный этап исполнители подставляются в документ обращение.

На закладке **Связи этапов** указываются переходы между этапами. Схема всегда должна начинаться с

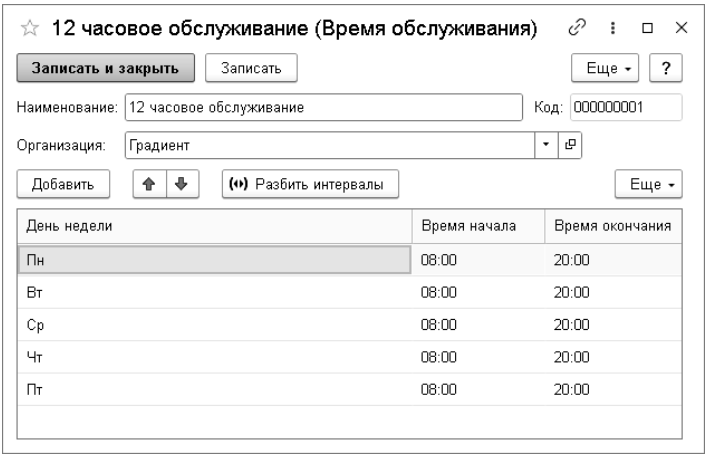
предопределенного этапа **Регистрация** и заканчиваться предопределенным этапом **Обработано**.

При выборе начальных этапов допускается указание только предопределенного этапа **Регистрация** и этапов, в которые уже были переходы**.** При выборе конечного этапа связи допускается указание этапов, из которых не было переходов, и предопределенного этапа **Обработано**.

> **Внимание!**
> Указание циклических связей не допускается.

6.5. ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Справочник **Время обслуживания** предназначен для хранения интервалов времени доступности услуг по соглашениям.



Время доступности используется при расчете временных метрик. Периоды определяют, в какое время по дням недели услуги сервисного центра доступны.

6.6. МЕТРИКИ

Справочник **Метрики** предназначен для хранения методов расчета метрик.

Метрика – это мера, позволяющая получить численное значение некоторого свойства цикла обработки обращений или же отдельного обращения. Используется для количественной оценки качества обслуживания клиентов в рамках соглашений.

Указание методов расчета метрик допустимо для каждой схемы обслуживания. Таким образом, одна метрика может иметь несколько методов расчета, в зависимости от используемой в соглашении схемы.

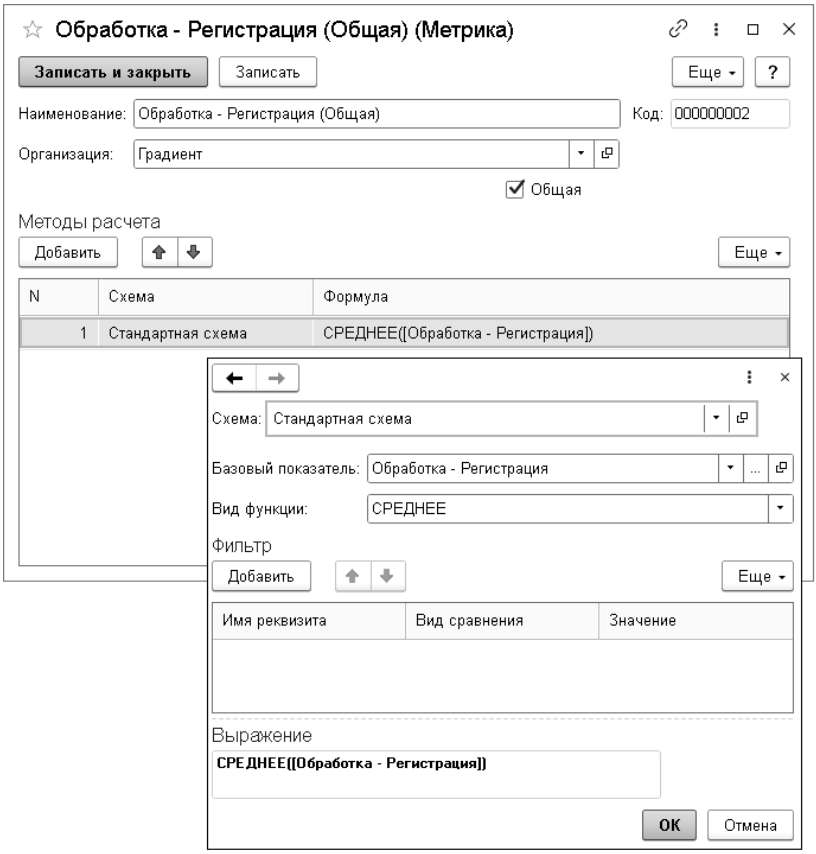
В конфигурации допустимо создание общих и частных метрик:

- Частные метрики являются временными и рассчитываются для каждого отдельного обращения.
- Общие метрики рассчитываются за определенный период по: документам обращений, событий и частным метрикам. Могут быть количественными или временными, в зависимости от базового показателя расчета.

Для частных метрик необходимо указать этапы обработки обращений, между которыми необходимо рассчитывать временной интервал. Время рассчитывается **в часах**. При расчете метрик используется календарь предоставления услуг и время доступности услуги.

Для общих метрик необходимо указание базового показателя и агрегатной функции. В качестве базового показателя может выступать этап обращения, документ **Событие** или частная метрика.

Также для общих метрик можно указать отбор, который будет наложен на данные перед применением агрегатной функции.



Пример

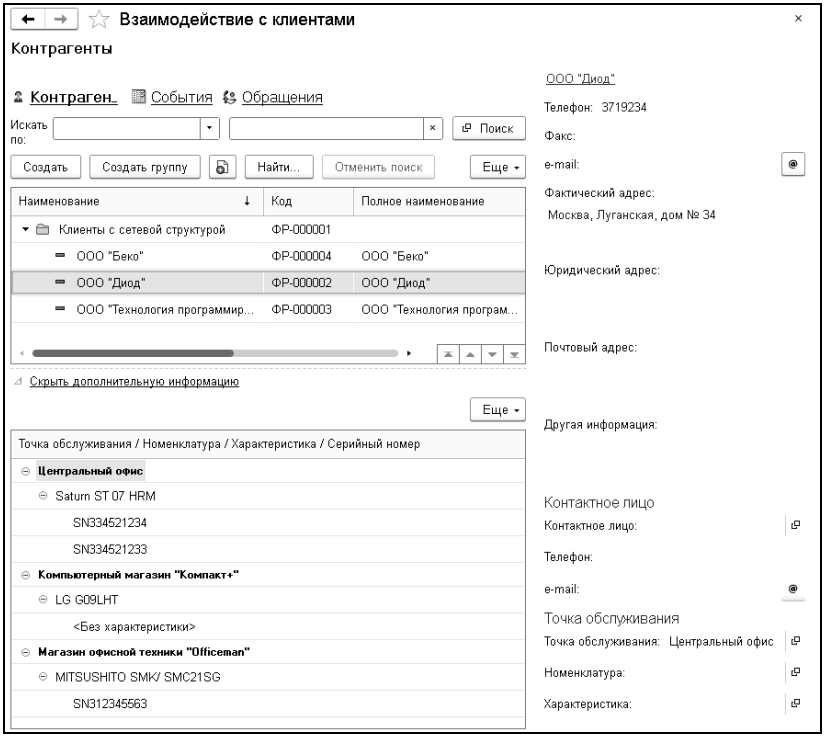
Необходимо рассчитать **Время обслуживания** и **Среднее время обслуживания** по стандартной предопределенной схеме. Время обслуживания будет рассчитано как разница между датой **Обработки** и **Регистрации** обращения**.** Для расчета среднего времени создадим общую метрику, в качестве базового показателя укажем частную метрику **Время обслуживания**, в качестве функции укажем **Среднее**.

6.7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Обработка представляет собой сводную форму, объединяющую данные контрагентов, событий и обращений.

Форма состоит из трех основных разделов:

- **Контрагенты**,
- **События**,
- **Обращения**.



Раздел **Контрагенты** является основным разделом. При переходе к разделам **События** и **Обращения** на списки будут накладываться отборы согласно текущему выбранному контрагенту, группе контрагентов, точке обслуживания контрагента и обслуживаемой технике.

Раздел **События** предназначен для обработки поступивших от контрагентов событий и создания на их основании обращений.

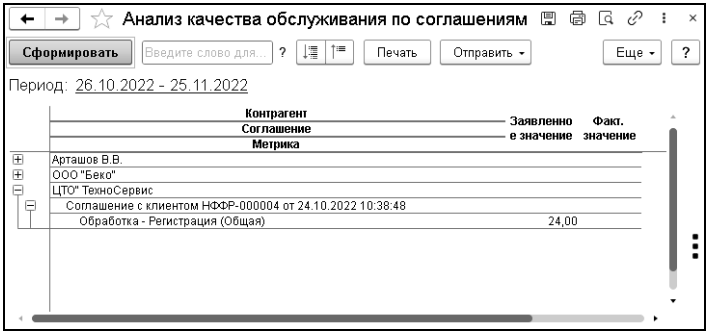
Раздел **Обращения** предназначен для создания и обработки обращений от клиентов.

В правой части формы обработки отображается дополнительная информация по текущему объекту, в зависимости от текущего раздела.

При создании документов в реквизиты будут подставлены установленные отборы, если отбор не установлен, поля не заполняются.

6.8. АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО СОГЛАШЕНИЯМ

Отчет **Анализ качества обслуживания по соглашениям** предназначен для оценки значений общих метрик, указанных в соглашении, и фактических значений, рассчитанных на основании данных по обращениям за период. Отчет строится в разрезе соглашений.



ГЛАВА 7

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ

Раздел предназначен для формирования отчетности производителям техники о выполненных ремонтных работах.

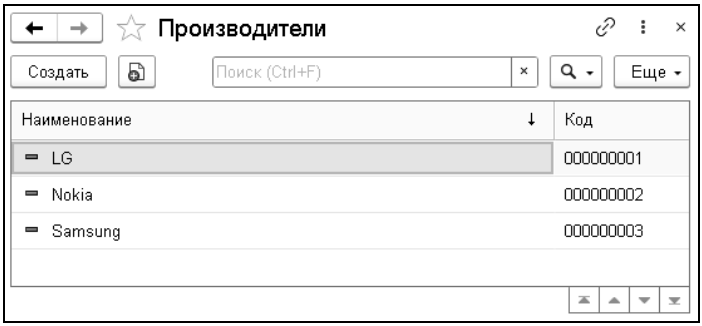
Объекты раздела позволяют:

- Хранить информацию о системах кодирования производителей;
- Учитывать модели, виды изделий производителей;
- Выполнять кодирование цепочек ремонта;
- Формировать отчетность в формате, необходимом производителю.

7.1. ПРОИЗВОДИТЕЛИ

Справочник предназначен для хранения информации о производителях.

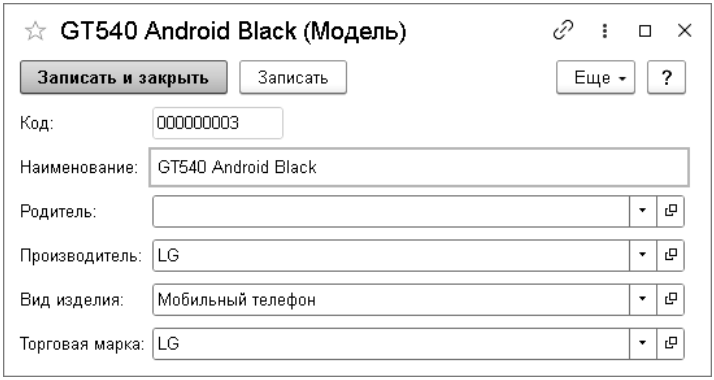
Данные справочника **Производители** используются при создании систем кодирования производителей, а так же при формировании отчетности.



7.2. МОДЕЛИ

Справочник предназначен для хранения информации о моделях изделий.

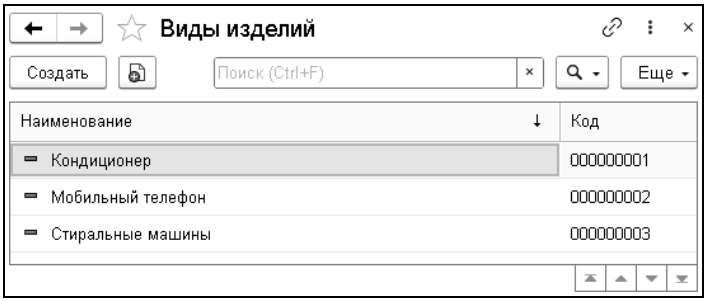
Модель собирает информацию о производителе и виде изделия номенклатуры. Данные справочника **Модели** используются для отборов.



7.3. ВИДЫ ИЗДЕЛИЙ

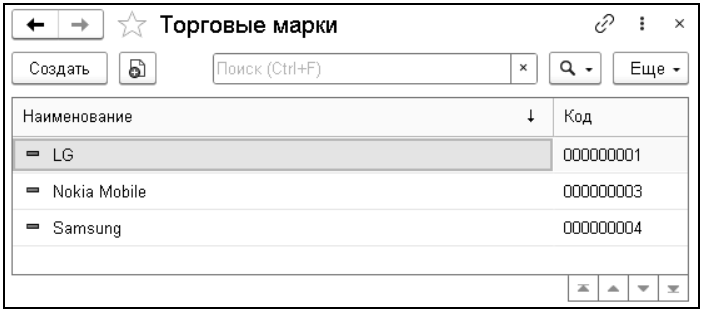
Справочник **Виды изделий** предназначен для хранения информации о видах изделий производителей.

Виды изделий используются для разделения системы кодирования по группам видов изделий.



7.4. ТОРГОВЫЕ МАРКИ

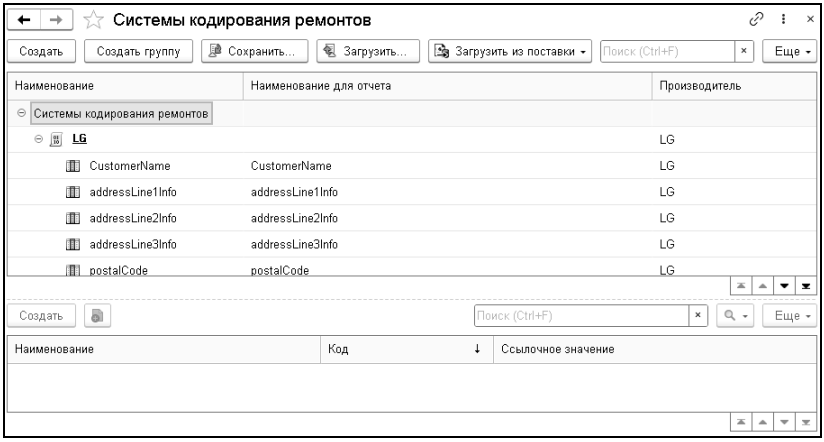
Справочник предназначен для хранения информации о торговых марках изделий. Используется для отборов.



7.5. СИСТЕМЫ КОДИРОВАНИЯ РЕМОНТОВ

Справочник **Системы кодирования ремонтов** предназначен для хранения информации о системах кодирования ремонта производителей.

Справочник предоставляет возможность создания произвольных систем кодирования отчетов о ремонте для производителей.



Справочник является иерархическим:

- Первый уровень иерархии – система кодирования. Система кодирования привязывается к производителю. Для производителя может быть создана только одна система кодирования.
- Второй уровень иерархии – общие поля/разграничение по группам видов изделий. На данном уровне можно задавать общие поля системы кодирования, которые будут попадать в отчет для всех изделий. Также на данном уровне задаются группы видов изделий (например, для мобильных устройств, ноутбуков используются одни поля системы кодирования, а для крупной бытовой техники другие). Для каждой группы возможен свой список полей системы кодирования. Отчет производителю формируется для одной группы изделий и включает в себя общие поля системы кодирования и поля выбранной группы.
- Третий уровень иерархии – поля группы видов изделий. Описание настроек полей приведено ниже.

Для элементов важно задание порядка колонок. При указании одинакового порядка поля будут выведены в порядке следования их в справочнике.

Полем системы кодирования является колонка отчета производителю, значение которой получается из определенного источника (реквизита объекта) или указывается непосредственно при кодировании ремонта.

Для полей системы кодирования возможны следующие настройки:

- **Порядок**. Номер колонки в отчете.
- **Наименование**. Удобочитаемое имя поля системы кодирования.

- **Наименование для отчета**. Имя колонки, которое будет использоваться в отчете. Если поле разворачивается по горизонтали, к имени добавляется номер.
- **Тип кода ремонта**. Возможно задание трех типов кода:
  - **Строка** – задается с клавиатуры во время кодирования этапа ремонта.
  - **Соответствие кодов** – можно задать соответствие между кодом и строковым представлением. Во время кодирования ремонта возможен выбор необходимого кода соответствия.
  - **Реквизит объекта** – задается реквизит документа **Задание на работу** или его основания **Прием в ремонт**. Для реквизитов **Вид этапа**, **Результат выполнения этапа** и **Услуга, работа** табличной части **Работы** можно задать соответствие кода ссылочному значению. Если используется соответствие кода, то вместо значения при кодировании этапа ремонта будет подставлен код.
- **Реквизит объекта**. Для типа кода **Реквизит объекта** в данном поле указывается путь к реквизиту.
- **Разворачивать по колонкам.** С помощью данной опции поля табличных частей можно развернуть по горизонтали. Например, при выводе поля **Номенклатура** табличной части **Запчасти** с выключенной настройкой данные выводятся в одну колонку, при включенной опции и заданном максимальном числе колонок каждая номенклатура из табличной части будет выведена в отдельную колонку.

Внимание!

При разворачивании по колонкам реквизитов табличной части услуг и работ, если при этом используются запчасти, в колонки попадают значения из каждой первой строки услуг для каждой строки запчастей. При необходимости использования развернутых по горизонтали колонок табличных частей рекомендуется использовать развертывание для ВСЕХ реквизитов табличных частей. Использование систем кодирования приведено далее.

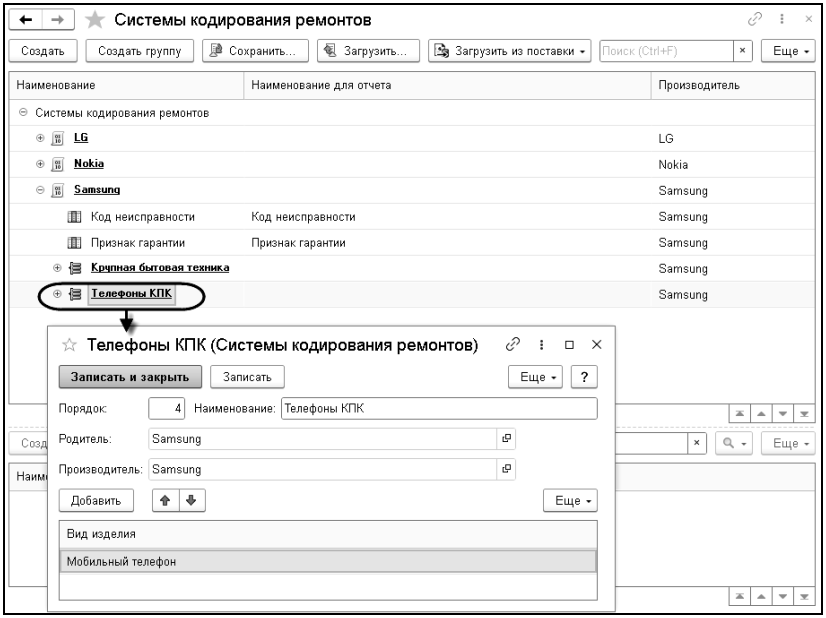
- **Максимальное число колонок.** Количество колонок в отчете. Если данных при выборке будет меньше, пустые колонки все равно выводятся в отчет.
- **Использовать соответствия кодов**. Данная настройка доступна для полей, описанных в пункте **Разворачивать по колонкам**.

В конфигурацию добавлены предопределенные системы кодирования ремонтов для брендов LG, Candy, ZTE и др. Добавить встроенные в конфигурацию системы кодирования можно с помощью кнопки **Загрузить из поставки**.

7.5.1. Пример работы с системами кодирования:

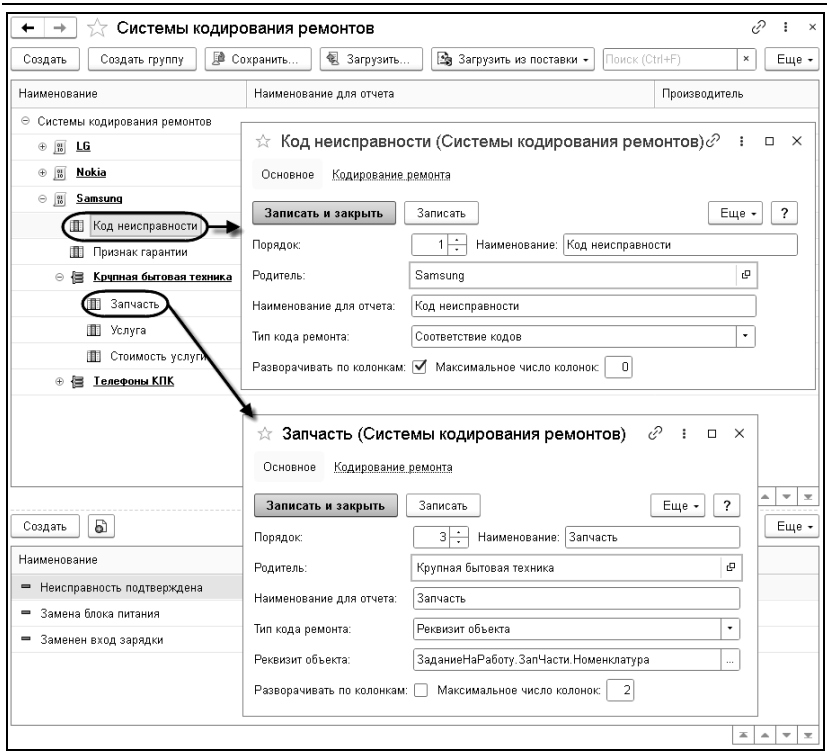
Создание системы кодирования

Создадим группу в корне справочника системы кодирования. Предположим, что отчеты производителю необходимо строить отдельно для крупной бытовой техники и для мобильных устройств. Для этого в системе кодирования создаются группы видов изделий. Данное разделение позволяет кодировать этапы ремонта отдельно для разных групп изделий.



Создание полей системы кодирования

Зададим общие поля системы кодирования и поля для каждой группы видов изделий, которые необходимо вывести в отчет.



В систему добавлены **общие колонки**, колонки отчета, которые будут сформированы для всех видов изделий, и колонки, разделенные по **видам групп изделий.** Наличие последних в отчете зависит от отбора по группе видов изделий, для которой строится отчет.

Для полей **Код неисправности** и **Признак гарантии** установлен признак **использования соответствие кодов.** Это означает, что для поля можно задать соответствие ссылки или строкового представления коду системы кодирования. При формировании отчета производителю в колонку подставляется код.

Реквизиты табличных частей **Запчасть** и **Услуга** используют развертывание по горизонтали. Это означает,

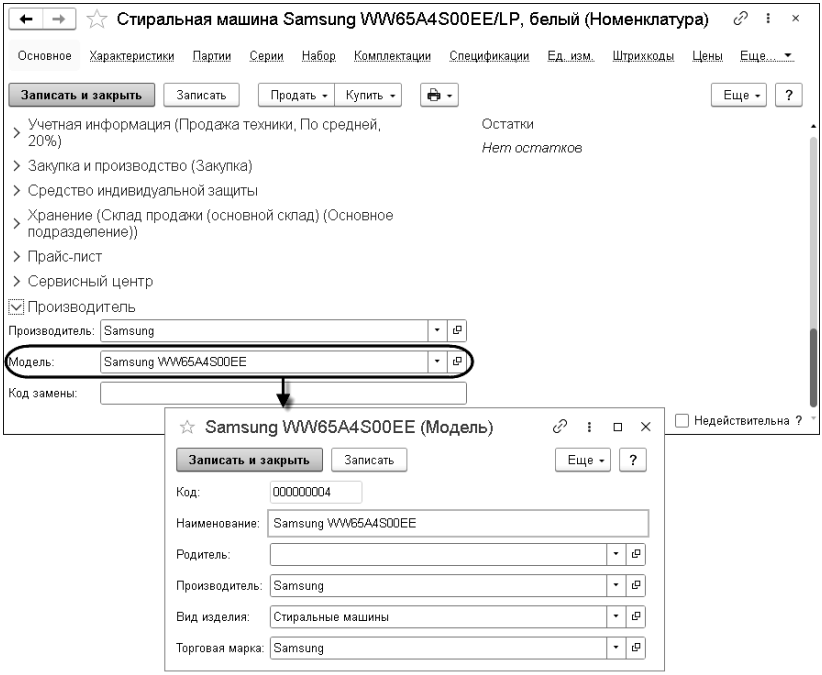
что данные колонки отчета будут разбиты на несколько (**максимальное число колонок**) колонок и пронумерованы. Данный механизм используется для вывода N основных запчастей и услуг в отчеты производителям.

Внимание!

При развертывании хотя бы одного поля табличных частей по горизонтали, рекомендуется развернуть по горизонтали и остальные поля.

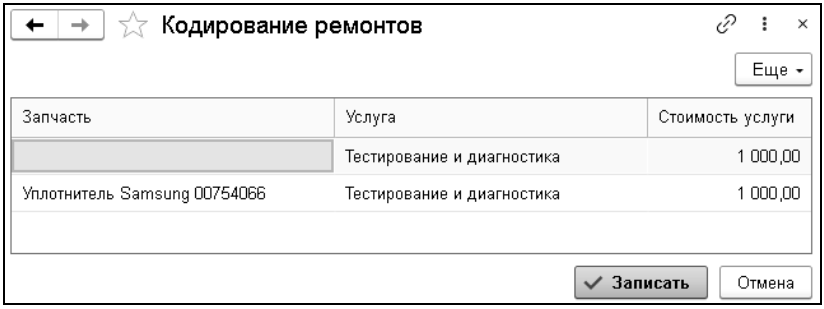
Установка параметров номенклатуры

В карточке номенклатуры устанавливаются производитель и модель изделия. Для модели указывается вид изделия, которому принадлежит данная номенклатура. Указанные параметры используются при подборе системы кодирования и непосредственном кодировании ремонта.



Кодирование этапов ремонта

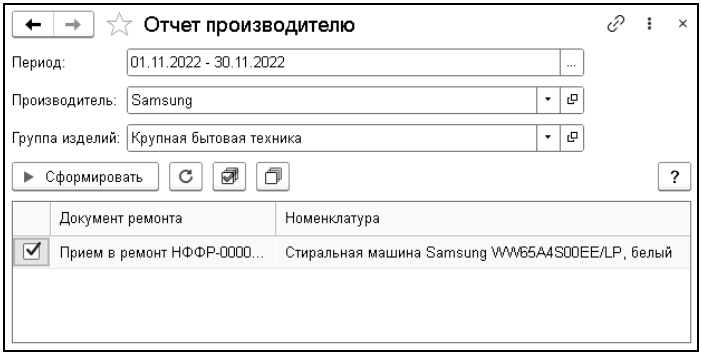
В форме документа **Задание на работу**, которое является этапом ремонта, имеется кнопка **Кодирование**. При нажатии на данную кнопку выполняется подбор системы кодирования под ремонтируемое изделие и вывод таблицы кодов предлагаемых системой. На данном этапе предлагается ввести необходимые данные или изменить данные, предложенные системой. После записи данных, кодирование этапа завершено.



Следует учесть, что если в системе кодирования используются поля документа **Возврат из ремонта**, то коды данных полей будут внесены в систему только после проведения данного документа.

Формирование отчета производителю

Отчет производителю строится в два этапа. На первом производится настройка периода отчета, выбор производителя и группы видов изделий, для которой необходимо сформировать отчет.



Далее на основании кодирования, выполненного при ремонте, строится собственно отчет.

Отчет производителю

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще | ?

Код неисправности1	Признак гарантии1	Запчасть	Услуга	Стоимость услуги
123456	2	Уплотнитель Samsung 00754066	Тестирование и диагностика	1 000
456789	2	Уплотнитель Samsung 00754066	Тестирование и диагностика	1 000

ГЛАВА 8

ПРИМЕР ОСНОВНОГО БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

В данной главе рассмотрим пример основного бизнес-процесса с использованием данных демонстрационной базы.

Пусть компания "Градиент" занимается ремонтом и обслуживанием бытовой техники. Сведения о товарах и услугах заранее введены в информационную базу.

В компанию обращается новый клиент и сдает в ремонт стиральную машину. Менеджер компании производит первоначальный осмотр стиральной машины, принимает ее в ремонт.

8.1. РЕГИСТРАЦИЯ НОВОГО КЛИЕНТА

Для регистрации нового клиента нужно в разделе программы **Продажи** перейти к справочнику **Контрагенты** и на панели действий нажать кнопку **Создать**. В результате откроется форма ввода сведений о клиенте.

Тихонов Олег Владимирович (Контрагент: Покупатель)

Основное | Документы | Договоры | Банковские счета | События | Файлы | Отчеты | Виды цен поставщиков | Еще...

Записать и закрыть | Записать | Заполнить по ИНН или наименованию | Досье | Еще

Должен нам 50 630,80 р. | Продажи на 50 845,80 р. | Последняя продажа 21.10.2022 | Последнее событие <нет>

Реквизиты | Сроки гарантий

О контрагенте

Физ. лицо | ☑ Покупатель ☐ Поставщик ☐ Прочие

Тихонов Олег Владимирович

В программе: Тихонов Олег Владимирович

Юр. данные: <ИНН> / <Документ> / Участник ЕАЭС

Банк. счет: <не указан>

Адреса, телефоны

Телефон: +7 (123) 777-55-66 | Прим.

E-mail: tihonov@mail.ru | Прим.

Юр. адрес:

Факт. адрес: г.Москва, ул Пролетарская, д. 7, кв 51

Почтовый ...: г.Москва, ул Пролетарская, д. 7, кв 51

Факс: | Прим.

+ телефон, адрес

Контакты

Пока нет связанных контактов

+ контакт

Классификация

В группе:

Теги: Прикрепить тег (25 символов)

Детали

Источник: Источник привлечения покупателя

Заметки: Любая дополнительная информация

Ответственный: Борисов Иван Петрович

Статья:

Взаиморасчеты: включена вся аналитика

Кабинет клиента: подключить

Доп реквизиты растяжение | + Свой реквизит

Особые отметки

☐ Учет точек и техники обслуживания ☐ Перевозчик

☐ Сервисный центр

☐ Недействителен ?

8.2. РЕГИСТРАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТА

Менеджер компании 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** (гиперссылка справа от поля **Характеристика**). Эта характеристика далее будет использоваться в бизнес-процессе ремонта. Для номенклатуры устанавливается признак ведения инвентарного учета.

В реквизите **Описание** менеджер указывает неисправность товара – в нашем примере он указывает, что прибор выключается после 10 минут работы.

В реквизите **Комплектация** указывается комплектация товара, принимаемого в ремонт.

Наконец, в реквизите **Механические повреждения** описываются механические повреждения товара.

Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

Основное | Отчеты | Мастер формирования заказов | Файлы | Штрихкоды | Анализ потребности по ремонту

Провести и закрыть | Записать | Провести | Найти в списке | Еще | ?

Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 14:58:56

Тип ремонта: Гарантийный
Номер гарантии: 123 Срок действия: 21.04.2023
Организация: Градиент
Склад: Склад продажи (основной склад) (Ос
руб. • Розничная цена • без НДС

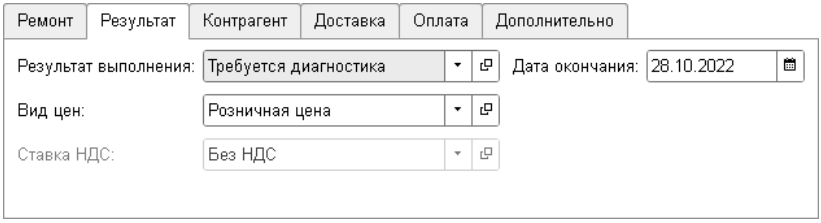
Ремонт | Результат | Контрагент | Доставка | Оплата | Дополнительно

Принадлежность товара: Товар клиента
Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A
Характеристика:
Серийный номер: 03
Единица измерения: шт
БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)
Описание: Выключение после 10 минут работы
Комплектация: Комплектация
Механические повреждения: Отсутствуют

Комментарий
Предоплата: 0,00 руб.
НДС: 0,00
Всего: 0,00 руб.

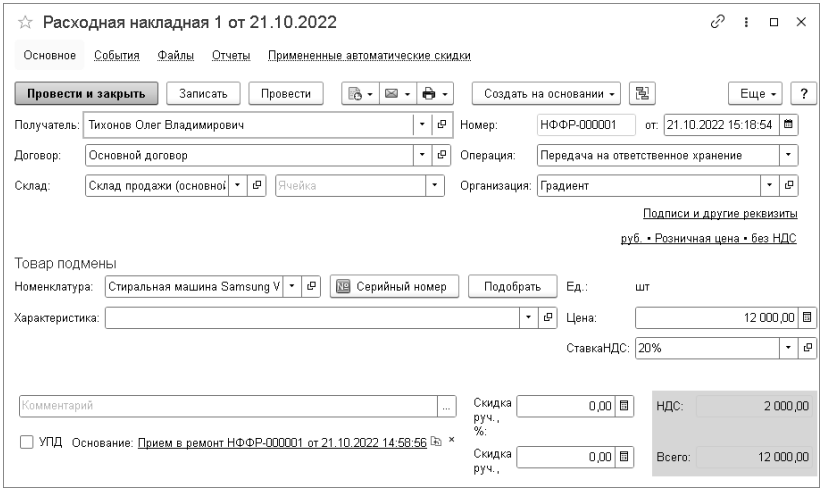
На закладке **Результат** указывается решение менеджера, принявшего товар, относительно дальнейших действий по ремонту. Список действий задается соответствующим элементом справочника **Виды этапов ремонта**, рассмотренного ниже.

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



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

На время ремонта компания может выдать клиенту стиральную машину в качестве временной замены. Для оформления выдачи товара в подмену на основании документа **Прием в ремонт** вводится документ **Расходная накладная** с видом операции **Передача на ответственное хранение**.



8.3. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАДАНИЯ НА РАБОТУ

В нашем примере на основании документа **Прием в ремонт**, зарегистрировавшего прием в ремонт сломавшейся стиральной машины, вводится документ **Задание на работу**

с видом **Диагностика**. В поле **Результат** ответственный за данный этап ремонта указывает результат диагностики (**Неисправность подтверждена**) и принимает решение о том, что стиральная машина подлежит ремонту в стороннем сервисном центре.

Задание на работу 1 от 21.10.2022

Основное | События | Загрузка мастеров | Кодирование ремонта | Файлы

Провести и закрыть | Записать | Провести | Кодирование | Создать на основании | Еще | ?

Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 15:28:02 Состояние: Завершено

Отложенное планирование: ☐ Принят в работу: ☑

Дата окончания этапа: 08.11.2022 15:43:30

Организация: Градиент

Изделие | Запчасти, услуги | Оплата | Дополнительно

Этап ремонта

Прием в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A4S00E Единица измерения: шт

Характеристика: БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022) Структурная единица: Склад продажи (основной склад) (Основное подр...

Вид этапа: Диагностика

Результат: Неисправность подтверждена

Показать изображение по ремонту

Мастер

Подразделение: Основное подразделение

Исполнитель: Иванов Сергей Борисович ТН: 0000000014

Вид цен: Розничная цена

Вид работ: Тестирование и диагностика

Итоги

Запчасти

Сумма: 100,00 руб.

НДС: 0,00 руб.

Всего: 100,00 руб.

Работы

Ставка НДС: Без НДС

Предоплата: 0,00 руб.

Сумма: 1 000,00 руб.

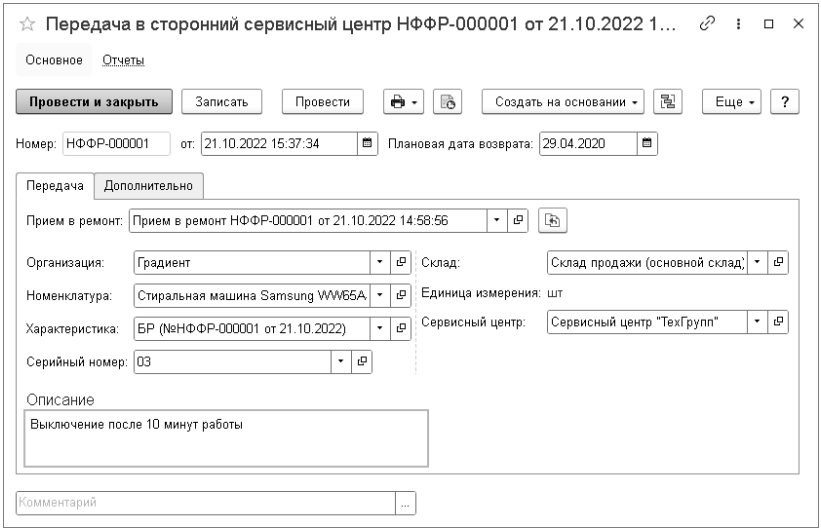
НДС: 0,00 руб.

Всего: 1 000,00 руб.

8.4. ПЕРЕДАЧА В СТОРОННИЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

Сломавшаяся стиральная машина передается в сторонний сервисный центр "ТехГрупп" для ремонта.

Передача оформляется документом **Передача в сторонний сервисный центр**.



8.5. ВОЗВРАТ ИЗ СТОРОННЕГО СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

Сломавшаяся стиральная машина возвращается из стороннего сервисного центра "ТехГрупп" с результатом **Исправлено**.

Факт возврата оформляется документом **Возврат из стороннего сервисного центра**.

Возврат из стороннего сервисного центра НФФР-000001 от 21.10.2022 15:42:30

Основное Отчеты

Провести и закрыть | Записать | Провести | Создать на основании | Еще | ?

Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 15:42:30

руб. • Розничная(отпускная) • без НДС

Возврат | Результат | Оплата | Дополнительно

Прием в ремонт: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

Организация: Градиент

Склад: Склад продажи (основной склад) (Осн

Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A4S00I

Единица измерения: шт

Характеристика: БР (№НФФР-000001 от 21.10.2022)

Сервисный центр: Сервисный центр "ТехГрупп"

Серийный номер: 03

Описание

Выключение после 10 минут работы

Коментарий

Предоплата: 0,00 руб.

НДС: 0,00

Всего: 400,00 руб.

8.6. ВОЗВРАТ ТОВАРА ИЗ ПОДМЕНЫ

В нашем примере стиральная машина была возвращена из стороннего сервисного центра с заключением, что неисправность устранена. Клиент принимает отремонтированный товар; стиральная машина, выдаваемая в подмену, приходуется на склад компании документом **Приходная накладная**.

Приходная накладная 2 от 21.10.2022

Основное | События | Файлы | Отчеты

Провести и закрыть | Записать | Провести | Создать на основании | Еще | ?

Получатель: Тихонов Олег Владимирович
Номер: НФФР-000002 от: 21.10.2022 15:22:
Договор: Основной договор
Вх. номер: от: . .
Склад: Склад продажи (основн | Ячейка
Операция: Возврат с ответственного хранения
Организация: Градиент

Подписи и другие реквизиты

руб. • без НДС

Возврат из подмены

Номенклатура: Стиральная машина Samsung WW65A4S00E
Серийный номер
Ед.: шт
Характеристика: ПД (№НФФР-000003 от 21.10.2022)
Цена: 12 000,00
Ставка НДС: 20%

Комментарий
Скидка руч., %: 0,00
НДС: 2 000,00
Основание: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56 ...
Скидка руч., Σ: 0,00
Всего: 12 000,00

8.7. ОПЛАТА РЕМОНТА

Оплата клиента фиксируется документом **Поступление в кассу**, введенным на основании документа **Прием в ремонт**.

Поступление в кассу 1 от 21.10.2022

Основное | События | Отчеты

Провести и закрыть | Записать | Провести | Создать на основании | Еще | ?

Касса: Основная касса
Номер: НФФР-000001 от: 21.10.2022 15:52:35
Покупатель: Тихонов Олег Владимирович
Операция: От покупателя
Статья: Оплата от покупателей
Организация: Градиент
Сумма: 1 110,80 руб.
Подписи и другие реквизиты

Расшифровка платежа | Дополнительно

Редактирование | Отчет | Помощник | Добавить | Подобрать | Заполнить | Еще

N	Договор / Статья ДДС	Способ	Заказ / Документ к зачету	Сумма р.	Сумма расчетов / Курс
1	Основной договор	Вручную		1 010,80	1 010,80, р.
			Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.1...		1,0000
2	Основной договор	Вручную	Заказ покупателя 1 от 21.10.2022	100,00	100,00, р.
			Расходная накладная 2 от 21.10.2022		1,0000

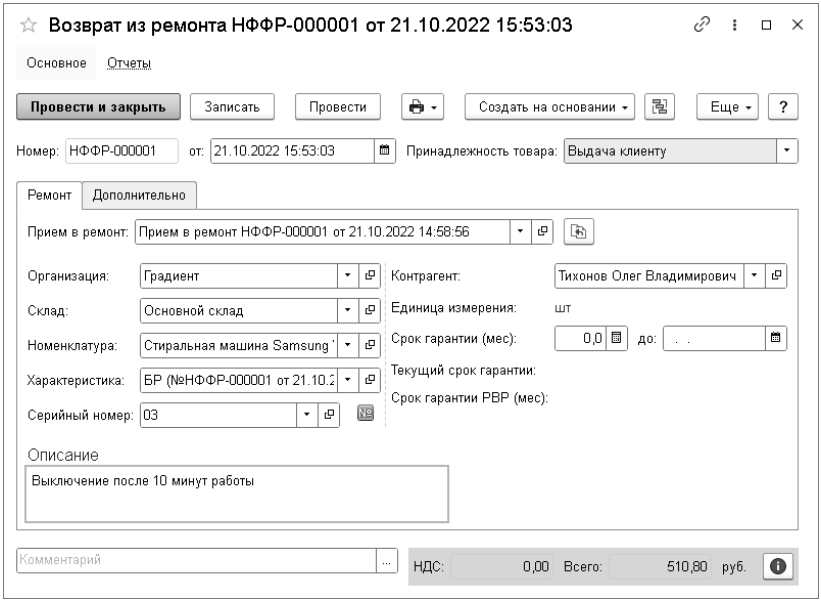
Комментарий

Всего: 1 110,80

Основание: Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56

8.8. ЗАВЕРШЕНИЕ РЕМОНТА

Факт завершения ремонта фиксируется документом **Возврат из ремонта**. Ремонтируемый товар выдается клиенту.



8.9. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОТЧЕТОВ

На всех этапах прохождения бизнес-процесса можно прибегать к помощи отчетов. Так, информацию об использованных в ремонте запасах, услугах и работах можно получить с помощью отчета **Использованные материалы и запчасти**.

Использованные материалы и запчасти

Сформировать | Введите слово для пои... | Печать | Отправить | Сохранить | Еще | ?

Период: 21 октября 2022 г.

Документ / Номенклатура / Характеристика	Количество Оборот	Себестоимость Оборот	Сумма Оборот
Расходная накладная 2 от 21.10.2022	1,000	100,00	100,00
Уплотнитель Bosch 00754066	1,000	100,00	100,00
	1,000	100,00	100,00
Заказ-наряд 4 от 21.10.2022	3,000	33,75	50,00
Болт Weldtite M5x10мм	1,000	33,75	30,00
	1,000	33,75	30,00
Замена дисплея	0,500		5,00
	0,500		5,00
Замена термопасты	1,000		10,00
	1,000		10,00
Чистка компьютера	0,500		5,00
	0,500		5,00
Расходная накладная 6 от 21.10.2022	1,000	33,75	30,00
Болт Weldtite M5x10мм	1,000	33,75	30,00
	1,000	33,75	30,00
Итого	**5,000**	**167,50**	**180,00**

Для предоставления информации о товарах, находящихся в подмене, используется отчет **Анализ товаров в подмене**.

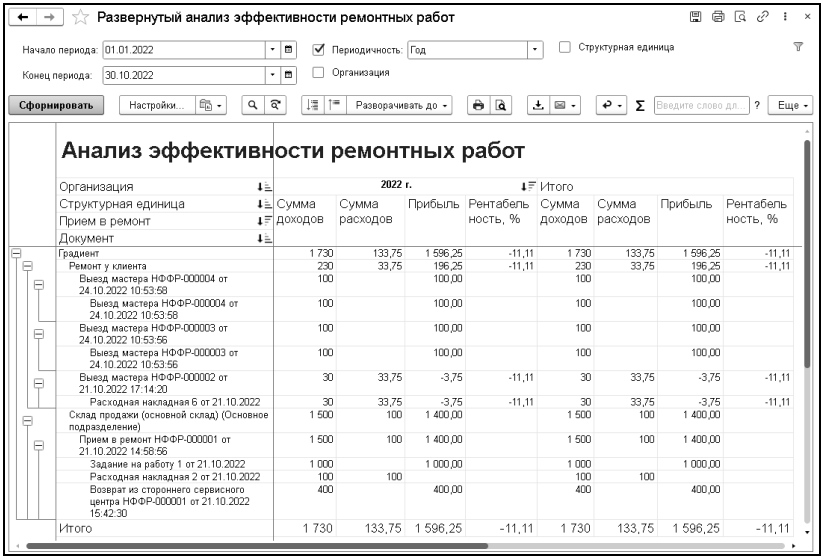
Анализ товаров в подмене

Сформировать | Σ 0 | Печать | Отправить | Сохранить | Еще | ?

Период: 21.10.2022 - 24.10.2022

Организация / Контрагент / Точка обслуживания / Номенклатура	Характеристика
Градиент	
Васечкин Федор Иванович	
Тихонов Олег Владимирович	
Стиральная машина Samsung WW65A4S00EE/LP, белый	ПД (№НФФР-000003 от 21.10.2022)
ЦТО" ТехноСервис	
Итого	

С помощью отчета **Анализ эффективности ремонтных работ** можно получить данные о доходах и расходах по оказанию ремонтных услуг и выполнению ремонтных работ, проанализировать динамику изменения рентабельности ремонтных работ. Отчет может быть сформирован в развернутом по цепочке ремонта виде.



Анализ эффективности ремонтных работ

Организация / Структурная единица / Прием в ремонт / Документ	2022 г.				Итого			
	Сумма доходов	Сумма расходов	Прибыль	Рентабельность, %	Сумма доходов	Сумма расходов	Прибыль	Рентабельность, %
Градиент	1 730	133,75	1 596,25	-11,11	1 730	133,75	1 596,25	-11,11
Ремонт у клиента	230	33,75	196,25	-11,11	230	33,75	196,25	-11,11
Выезд мастера НФФР-000004 от 24.10.2022 10:53:58	100		100,00		100		100,00	
Выезд мастера НФФР-000004 от 24.10.2022 10:53:58	100		100,00		100		100,00	
Выезд мастера НФФР-000003 от 24.10.2022 10:53:56	100		100,00		100		100,00	
Выезд мастера НФФР-000003 от 24.10.2022 10:53:56	100		100,00		100		100,00	
Выезд мастера НФФР-000002 от 21.10.2022 17:14:20	30	33,75	-3,75	-11,11	30	33,75	-3,75	-11,11
Расходная накладная 6 от 21.10.2022	30	33,75	-3,75	-11,11	30	33,75	-3,75	-11,11
Склад продажи (основной склад) (Основное подразделение)	1 500	100	1 400,00		1 500	100	1 400,00	
Прием в ремонт НФФР-000001 от 21.10.2022 14:58:56	1 500	100	1 400,00		1 500	100	1 400,00	
Задание на работу 1 от 21.10.2022	1 000		1 000,00		1 000		1 000,00	
Расходная накладная 2 от 21.10.2022	100	100			100	100		
Возврат из стороннего сервисного центра НФФР-000001 от 21.10.2022 15:42:30	400		400,00		400		400,00	
Итого	1 730	133,75	1 596,25	-11,11	1 730	133,75	1 596,25	-11,11

ГЛАВА 9

УСТАНОВКА И ЗАПУСК

Программа представляет собой совокупность платформы "1С:Предприятие 8" и конфигурации "Управление сервисным центром". Платформа "1С:Предприятие 8" выполняет общие функции (управляет работой конфигурации, обеспечивает доступ к данным), а в конфигурации определены все возможные структуры хранимых данных и правила их обработки для конкретной программы. Ваши данные будут храниться в информационной базе, которая создается на основе конфигурации.

9.1. УСТАНОВКА ПРОГРАММЫ И ИНФОРМАЦИОННОЙ БАЗЫ

Решение "1С:Управление сервисным центром" можно установить при наличии установленной платформы "1С:Предприятие 8.3".

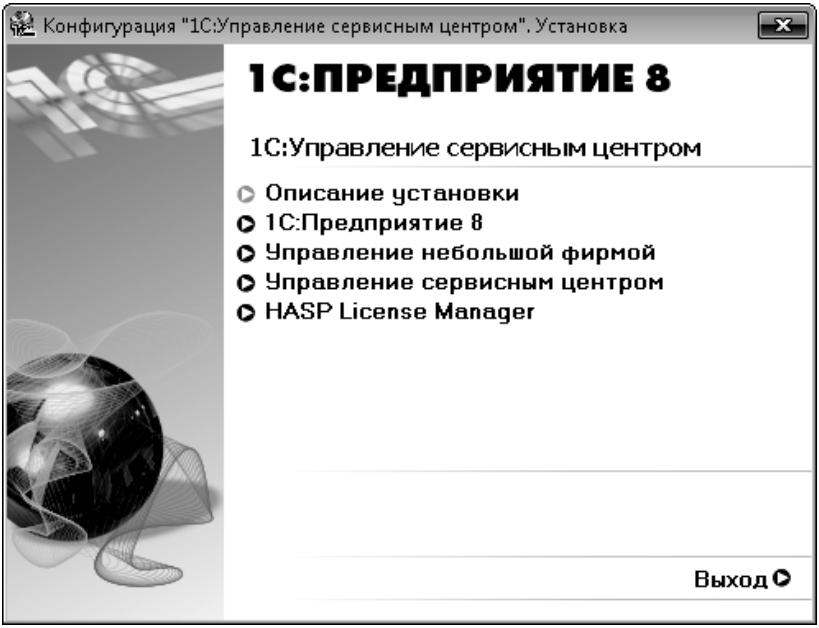
Требования к системе соответствуют системным требованиям к "1С:Предприятие 8", представленным на сайте http://v8.1c.ru/requirements/.

Процесс установки подразумевает последовательное выполнение пользователем двух этапов: установка платформы и установка конфигурации.

Подробное описание установки платформы "1С:Предприятие 8.3" см. в соответствующей документации.

Установка "1С:Предприятие 8. Управление сервисным центром" выполняется при помощи специальной программы установки, входящей в поставку. Перед тем, как приступить к установке, следует убедиться, что жесткий диск не содержит ошибок и имеется достаточно свободного места для выполнения установки.

Для установки программы нужно запустить файл autorun.exe. На экран будет выведено окно программы установки решения "1С:Управление сервисным центром".



В этом окне содержатся следующие пункты меню:

- "Описание установки" – открывается файл с описанием процесса установки.
- "1С:Предприятие 8".Устанавливается технологическая платформа "1С:Предприятие 8".
- "Управление сервисным центром" – устанавливаются файлы, используемые для создания новых баз данных решения.
- "Выход" – завершается работа программы установки.

После установки шаблонов конфигураций решения можно стандартным способом создать из шаблона новую информационную базу: демонстрационную или рабочую.

Важно!

Добавление новой информационной базы в список баз описано в документации фирмы "1С" в книге "Руководство пользователя.

9.2. ЗАПУСК ПРОГРАММЫ

Для запуска программы необходимо открыть окно запуска, используя меню "Пуск" – "Программы" – "1С:Предприятие 8" – "1С:Предприятие", и в окне запуска щелчком мыши выделить название информационной базы, с которой Вы собираетесь работать.

Программу можно запустить в одном из двух режимов: "1С:Предприятие" или "Конфигуратор".

"1С:Предприятие" – это основной режим работы с программой. В нем выполняется собственно ввод и обработка информации (работа со справочниками, документами, отчетами и т.д.).

В режиме "Конфигуратор" выполняется тестирование и исправление информационной базы.

Для заметок

Для заметок