

## Usprawnienie pracy serwisu dzięki wykorzystaniu modułu CRM

**W skrócie:**

**Główne korzyści:**

- **Pełna historia napraw pojazdu.**
- **Optymalizacja czasu pracy mechaników oraz stanowisk**
- **Uproszczenie obiegu dokumentów – zleceń, dokumentów magazynowych i faktur**
- **Aktywne zarządzanie relacjami z klientem.**

*Moduł CRM systemu enova zawiera m.in. obsługę zleceń serwisowych. Udostępnia on funkcje wspomagające prowadzenie obsługi związanej z naprawą gwarancyjną i pogwarancyjną.*

*Zostało tu opisane teoretyczne – modelowe wdrożenie tego systemu w warsztacie samochodowym.*

### Opis rozwiązania

Każdy samochód jest wprowadzany na listę naprawianych urządzeń. Jako klucz identyfikacyjny przyjęto numer rejestracyjny. Karta urządzenia została rozszerzona o cechy umożliwiające zapisywanie typowych dla samochodu danych – model i marka, rodzaj i pojemność silnika, numer podwozia.

Przyjęcie samochodu do naprawy jest rejestrowane jako zlecenie serwisowe. W celu poprawy ergonomii formatka zlecenia serwisowego została skonfigurowana tak, aby znalazły się na niej wyłącznie niezbędne informacje.

Oprócz typowych danych, takich jak informacje o naprawianym samochodzie, rodzaju zlecenia (naprawa, przegląd okresowy) czy opisie uszkodzeń, na zleceniu zapisywana jest informacja o mechaniku, który będzie dokonywał naprawy oraz numer stanowiska w warsztacie (w tym celu dodano odpowiednią cechę do zlecenia). Dzięki temu możliwe jest łatwiejsze zarządzanie zarówno pracą mechaników jak i obłożeniem stanowisk naprawy (podnośników) w warsztacie.



Terminy umówione przez klientów telefonicznie też są wprowadzane jako zlecenia, ale ze stanem *Umówione*. W chwili faktycznego przyjęcia samochodu do serwisu następuje zmiana stanu na *Przyjęte do naprawy*.

Wszystkie części zamienne i materiały eksploatacyjne wydane z magazynu do wykonania naprawy są potwierdzane dokumentem RW „podpiętym” do zlecenia serwisowego.

Po wykonaniu usługi osoba wydająca samochód klientowi ma w systemie dostęp do informacji o wydanych częściach i materiałach, oraz wykonanych czynnościach. Dzięki temu, że enova jest systemem zintegrowanym, na podstawie tych informacji w prosty sposób generowana jest faktura za naprawę. Faktura również zostanie „dopięta” do zlecenia.

Kończąc obsługę można w systemie zanotować informację o terminie, do którego powinien zostać wykonany następny przegląd okresowy – dzięki temu będzie można w przyszłości łatwo odszukać pojazdy wymagające przeglądu i aktywnie pozyskiwać nowe zlecenia.



Więcej informacji uzyskasz:

Soneta Sp. z o.o.

ul. Wadowicka 8a wejście b,

30-415 Kraków

Tel.: +48 (12) 261 36 41

[www.enova.pl](http://www.enova.pl)

email: [crm@enova.pl](mailto:crm@enova.pl)