

Урок 8. Формирование заявки клиента. Подготовка документов

В уроке:

1. Фиксирование информации о секретках на автомобиле клиента, об утилизации демонтированных запчастей
2. Подготовка документов
3. Электронная подпись и время следующего контакта

Ранее в уроках:

1. Добавление данных об автомобиле в заказ-наряд и создание карточки автомобиля - [урок 4](#)
2. Добавление в заказ-наряд данных владельца, заказчика и плательщика - [урок 5](#)
3. Добавление в заказ-наряд необходимых работ - [урок 6](#)
4. Добавление запчастей в заказ-наряд - [урок 7](#)

Важно знать:

После составления списка работ и подбора необходимых запчастей нужно:

1. Настроить канал связи с клиентом через мессенджеры.
2. Применить накопленную скидку клиента либо зарегистрировать клиента в нашей дисконтной программе (если он еще не зарегистрирован). Функционал описан в курсе "Обновление ПО "Автосервис".
3. Закрепить договоренности с клиентом подписанием документов.

“Секретки” на автомобиле клиента, утилизация демонтированных запчастей

Секретка - дополнительное оборудование или устройство для предотвращения угона автомобиля, либо для предотвращения кражи колёс.

Для выполнения работ с автомобилем клиента (запуск двигателя, передвижение по территории СТО, демонтаж и установка колес) важно узнать у клиента о наличии секреток и отобразить это в заказ-наряде.

1. Откройте вкладку **Описание со слов клиента**, внизу поставьте в чекбоксах отметки **Секретки на запуск** и **Секретки на колеса** (рис. 199).

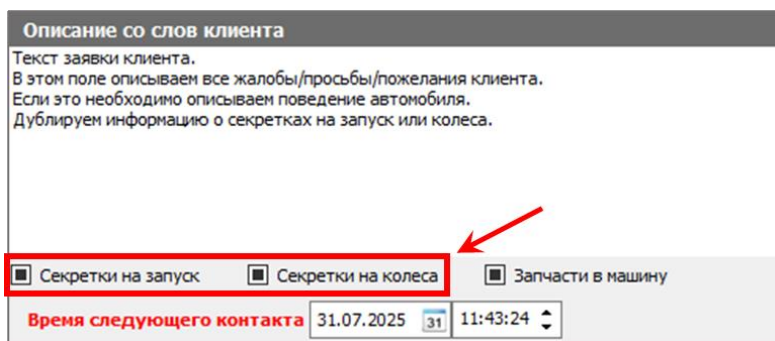


рис. 199

2. Черный квадрат в чекбоксе означает: информация о наличии или отсутствии секреток на автомобиле еще не зафиксирована. Нажатием левой кнопкой мыши в чекбоксе установите/снимите галочку в соответствии с актуальной информацией (рис. 200).

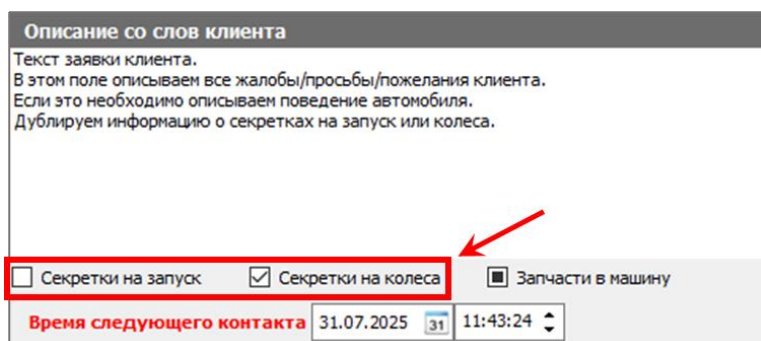


рис. 200

3. Уточните у клиента о необходимости утилизации демонтированных запчастей. Зафиксируйте эту информацию галочкой в чекбоксе **Запчасти в машину** (рис. 201).

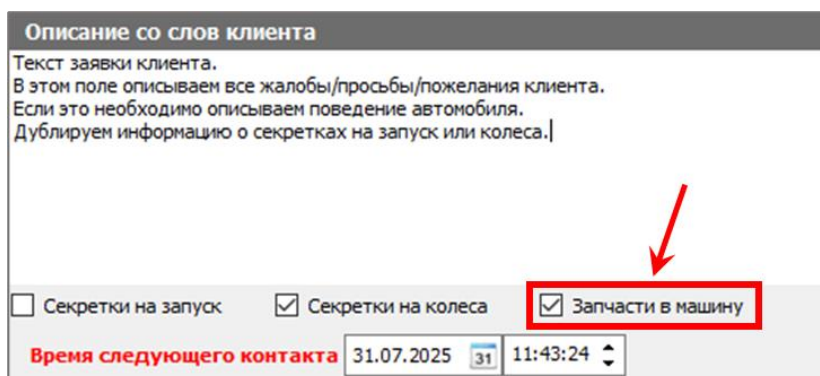


рис. 201

4. Ещё раз проверьте список согласованных работ и запчастей: напротив каждой согласованной работы стоит галочка зеленого цвета, - признак согласованной работы (рис. 202).

Работы										
	Расчет	Наименование	Δ ²	Кол.	Н/Н	Сумма без скидки	Сумма со скидкой	%	Согл	Назначено
Комплексная диагностика (14)										
1	☐	Диагностика ходовой		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
2	☐	Проверка глубины протектора и состояния шин		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
3	☐	Проверка давления в шинах		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
4	☐	Проверка системы выхлопа отработанных газов		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
5	☐	Проверка состояния АКБ		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
6	☐	Проверка состояния приводных ремней		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
7	☐	Проверка течи технических жидкостей		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
8	☐	Проверка уровня и плотности охлаждающей жидкости		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
9	☐	Проверка уровня и плотности тормозной жидкости		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
10	☐	Проверка уровня масла в двигателе		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
11	☐	Проверка наружного освещения		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
12	☐	Проверка работы звукового сигнала		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
13	☐	Проверка работы омывателя ветрового стекла		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
14	☐	Проверка щеток стеклоочистителя		1	0,00	0,00	0,00		✓	НЕТ...
Двигатель (3)										
15	☐	Замена масла в двигателе, включая замену фильтра (кро...		1	0,50	1 300,00	1 300,00		✓	НЕТ...
16	☐	Защита картера снятие/установка		1	0,27	700,00	700,00		✓	НЕТ...
17	☐	Фильтр воздушный - Замена (1.6 л., Бензин)		1	0,45	1 170,00	1 170,00		✓	НЕТ...
Кузов внутри (1)										
18	☐	Фильтр салона - Замена		1	0,50	1 300,00	1 300,00		✓	НЕТ...
Рулевое управление (1)										
19	☐	Наконечник рулевой правой - Замена		1	0,60	1 560,00	1 560,00		✓	НЕТ...
Регулировка углов установки колес (1)										
20	☐	Регулировка углов установки колес передняя ось		1	1,20	3 120,00	3 120,00		✓	НЕТ...

рис. 202

5. Напротив каждой согласованной запчасти также должна стоять галочка как признак согласования (рис. 203).

Запчасти													
	Расчет	Согл	Номер	Фирма	Наименование	Δ ¹	Статус	%	Цена	Кол-во	Сумма	Скидка	Итого
1	☐	✓	998-1401	Metaco	Жидкость омывателя		Предв. подбор	0%	280,00	1	280,00	0%	280,00
2	☐	✓	P1020004	Real	Масло моторное REAL PREMIUM		Предв. подбор	0%	4 210,00	1	4 210,00	0%	4 210,00
3	☐	✓	4000-04SR	Metaco	Наконечник рулевой правой		Предв. подбор	0%	1 180,00	1	1 180,00	0%	1 180,00
4	☐	✓	N90813202	VAG	Пробка масляного поддона		Предв. подбор	0%	293,00	1	293,00	0%	293,00
5	☐	✓	1000-004	Metaco	Фильтр воздушный		Предв. подбор	0%	540,00	1	540,00	0%	540,00
6	☐	✓	1020-010	Metaco	Фильтр масляный		Предв. подбор	0%	370,00	1	370,00	0%	370,00
7	☐	✓	1010-002C	Metaco	Фильтр салона		Предв. подбор	0%	1 170,00	1	1 170,00	0%	1 170,00

рис. 203

Подготовка документов

1. Для того чтобы зафиксировать все договоренности с клиентом, распечатайте и подпишите с ним договор-заявку. Нажмите кнопку **Принтер** на боковой панели инструментов (рис. 204).

В работе	Готово	Оплачено	Описание со слов клиента Текст заявки клиента. В этом поле описываем все жалобы/просьбы/пожелания клиента. Если это необходимо описываем поведение автомобиля. Дублируем информацию о секретках на запуск или колеса.
Автомобиль A***AA198 Марка и модель а/м VIN: ABCDE***** Двигатель: Объем, тип топлива, мощность ДВС КПП: Тип КПП Владелец: ФИО Владельца а/м Телефон: Номер телефона владельца а/м Адрес: Адрес владельца а/м			[Принтер] [Информация] [Настройка] [Секретки] [Время]
			[Секретки на запуск] [Секретки на колеса] [Запчасти в машину] Время следующего контакта 31.07.2025 11:43:24

рис. 204

2. В открывшемся окне **Формы печати** выберите документ, который нужно распечатать (рис. 205).

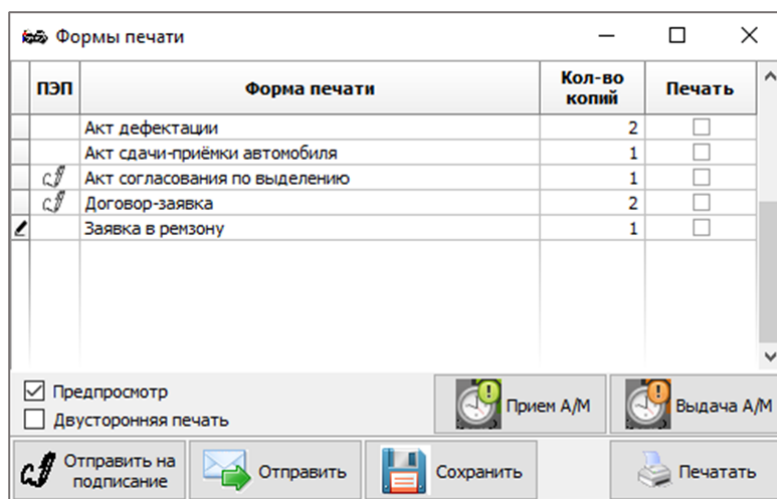


рис. 205

3. При приёме автомобиля в ремонт выбирайте два документа: **Договор-заявка** и **Заявка в ремзону** (рис. 206).

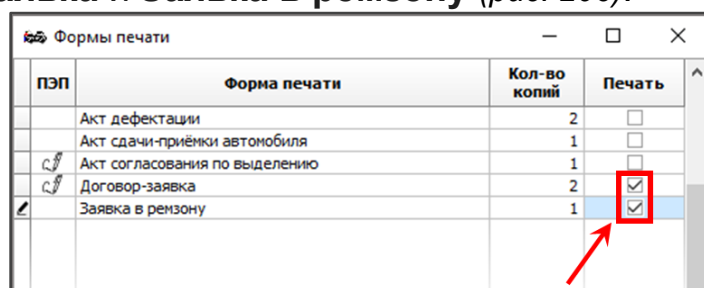


рис. 206

4. Если нажать кнопку **Прием А/М**, - обе галочки установятся автоматически (рис.207).

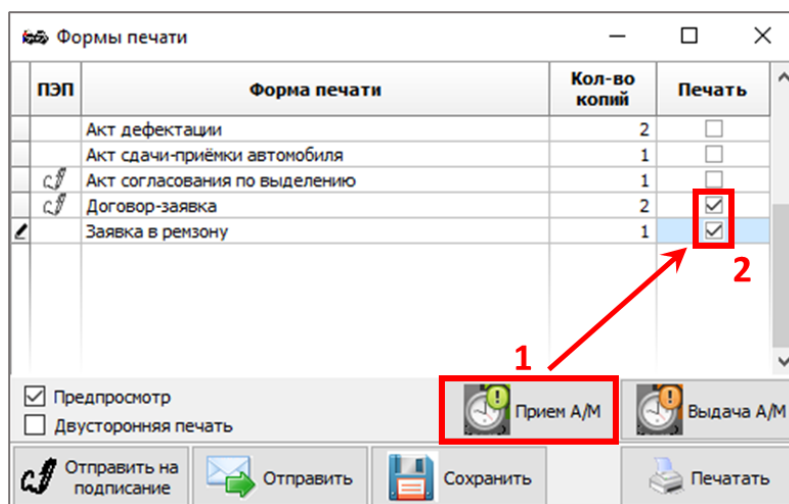


рис. 207

5. Для просмотра документов перед печатью в нижнем левом углу этого окна поставьте галочку в чекбокс **Предпросмотр**. Для того чтобы документ был распечатан на одном листе с двух сторон, поставьте галочку в чекбокс **Двусторонняя печать** (рис. 208).

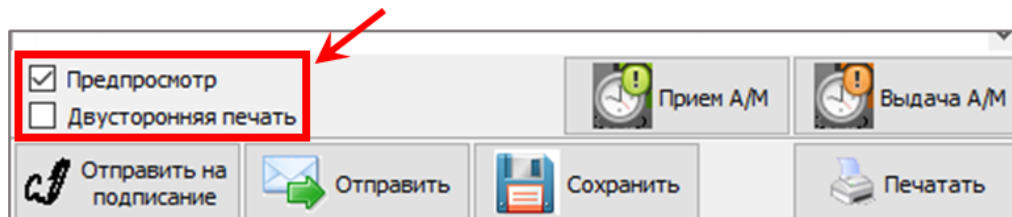


рис. 208

Электронная подпись и время следующего контакта

Важно знать:

В программном обеспечении сети ЕвроАвто реализована функция электронного подписания документов.

Если у клиента подключен мессенджер, можно отправить ему ссылку на электронную версию документа **Договор-заявка** для подписания онлайн.

1. В окне **Формы печати** выберите документ **Договор-заявка** и нажмите кнопку **Отправить на подписание** в левом нижнем углу окна (рис. 209).

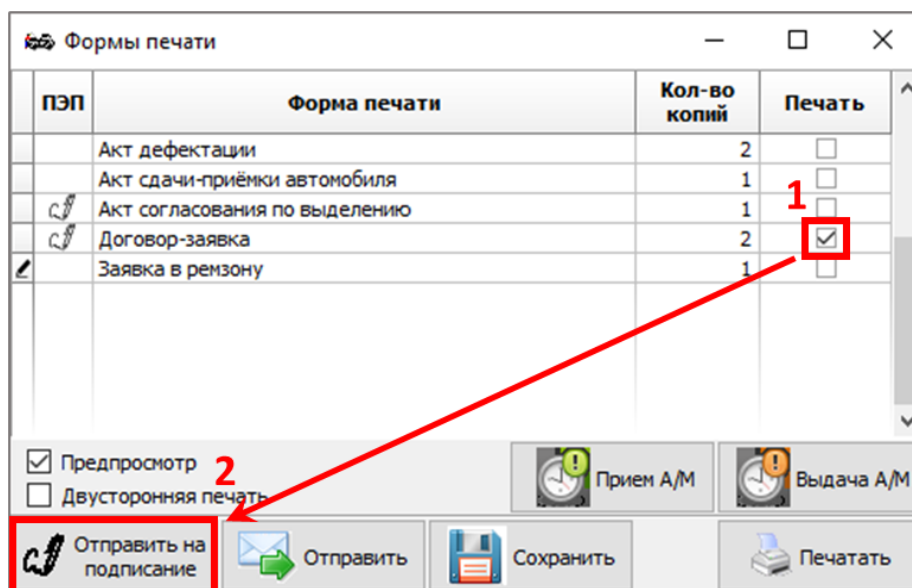


рис. 209

- Откроется окно предварительного просмотра документа **Договор-заявка**. На нижней панели окна нажмите кнопку **Отправить на подписание** (рис. 210).

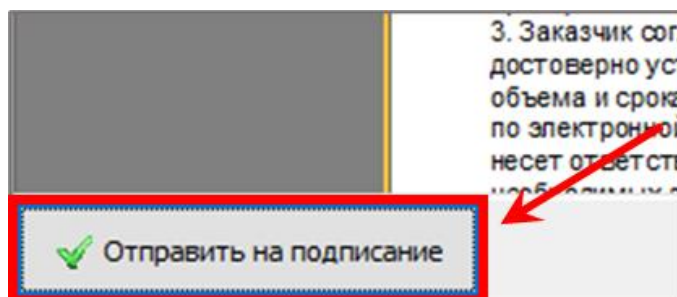


рис. 210

- Клиент в сообщении в мессенджер получит ссылку на электронную версию документа. Ознакомившись с текстом, подписывает его.
- Проконтролируйте подписание документа клиентом, перейдя во вкладку **Документы** в окне заказ-наряда (рис. 211).

Описание со слов клиента

Текст заявки клиента.
В этом поле описываем все жалобы/просьбы/пожелания клиента.
Если это необходимо описываем поведение автомобиля.
Дублируем информацию о секретках на запуск или колеса.

☐ Секретки на запуск ☒ Секретки на колеса ☒ Запчасти в машину

Время следующего контакта 31.07.2025 31 11:43:24

Описание Сервис **Документы** Лог Лог загрузки

Выбрано:
Работ: 0,00 ЗЧ: 0,00 Итого: 0,00

Согласовано:
Работ: 0,00

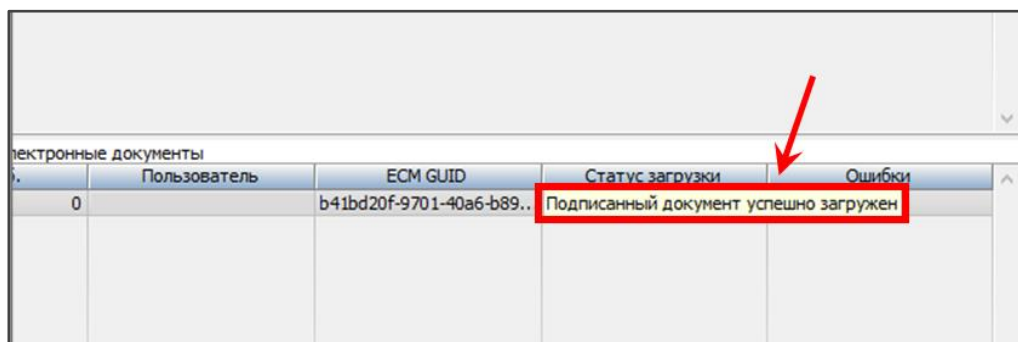
рис. 211

- В поле **Электронные документы** отследите статус нужного документа (рис. 212).

Электронные документы							
Наименование	Дата отправки	Дата подписания	Сумма, руб.	Пользователь	ECM GUID	Статус загрузки	Ошибки
Договор-заявка	18.08.2025 16:35:21		0		b41bd20f-9701-40a6-b89...	Документ успешно загр...	

рис. 212

6. Статус **Подписанный документ успешно загружен** означает, что клиент перешел по ссылке в сообщении и подписал договор-заявку онлайн (рис. 213).



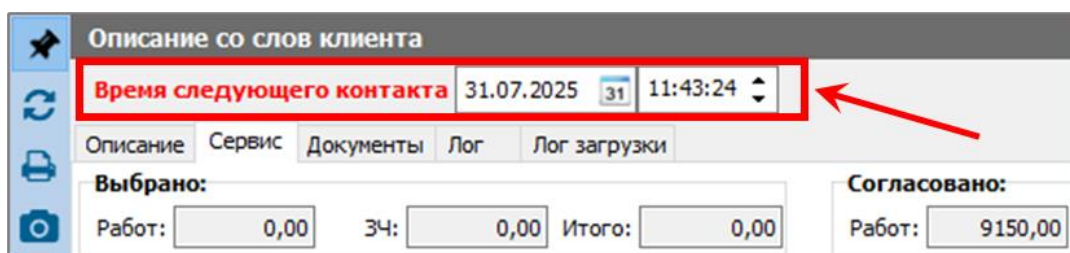
Электронные документы	Пользователь	ECM GUID	Статус загрузки	Ошибки
0		b41bd20f-9701-40a6-b89..	Подписанный документ успешно загружен	

рис. 213

Важно знать:

После подписания договора можно приступить к работе с автомобилем.
Проговорив с клиентом весь объем работ, сориентируйте его по времени, которое нужно для выполнения работ.
Обсудите с клиентом и установите время следующего контакта.

7. В таймере под вкладкой **Описание со слов клиента** в поле **Время следующего контакта** зафиксируйте дату и время - напоминание, когда нужно связаться с клиентом повторно по итогам диагностики или выполненных работ (рис. 214).



Описание со слов клиента

Время следующего контакта 31.07.2025 11:43:24

Описание Сервис Документы Лог Лог загрузки

Выбрано: Работ: 0,00 ЗЧ: 0,00 Итого: 0,00

Согласовано: Работ: 9150,00

рис. 214

8. Далее это время будет отображаться в списке всех заказ-нарядов вашей СТО, в столбце **Сделать до**. Красный цвет шрифта в этом поле означает, что уже истек установленный срок (дата и время), нужно как можно оперативнее связаться с клиентом (рис. 215).

Мастер-приемщик	Мастер	Сделать до	По ходу работ
ФИО мастера-приемщ...	ФИО мастера ремзоны	22.08.2025 18:12	Демонтированн...
ФИО мастера-приемщ...	ФИО мастера ремзоны	25.08.2025 15:42	Ввод актуально...
ФИО мастера-приемщ...	ФИО мастера ремзоны	22.08.2025 18:35	Демонтированн...
ФИО мастера-приемщ...	ФИО мастера ремзоны	22.08.2025 16:14	ждет 00ч. 24мин...
ФИО мастера-приемщ...	ФИО мастера ремзоны	22.08.2025 16:05	Ввод актуально...

рис. 215

9. Отправляя клиенту электронный документ на подпись, дополнительно распечатайте **Заявку в ремзону**, это документ для внутреннего пользования, предназначенный для мастера ремзоны и исполнителя (рис. 216).

Формы печати

пэп	Форма печати	Кол-во копий	Печать
	Акт дефектации	2	☐
	Акт сдачи-приёмки автомобиля	1	☐
	Акт согласования по выделению	1	☐
	Договор-заявка	2	☐
	Заявка в ремзону	1	☒

☒ Предпросмотр
☐ Двусторонняя печать

Прием А/М
 Выдача А/М

Отправить на подписание
 Отправить
 Сохранить
 Печатать

рис. 216

Итог урока. Вы знаете, как:

1. Применить накопленную скидку клиента / зарегистрировать в дисконтной программе и в мессенджере
2. Отобразить информацию о наличии секреток в автомобиле клиента
3. Зафиксировать информацию об утилизации демонтированных запчастей
4. Выполнить процесс электронного подписания документов и установить время следующего контакта

Пройдите тест после блока 3