



Монолит-Инфо

ERP Монолит 6.0

Управление взаимоотношениями
с клиентами

**Спецификация функциональных
возможностей**

СОДЕРЖАНИЕ (КРАТКОЕ)

1. Общие характеристики	4
1.1. Технические характеристики и архитектура	4
1.2. Управление бизнес-процессами и электронный документооборот	7
2. CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами	12
3. Средства бизнес-анализа (BI CRM)	23

Подробное содержание — см. на стр. 3.

СОДЕРЖАНИЕ (ПОЛНОЕ)

1.	Общие характеристики	4
1.1.	Технические характеристики и архитектура	4
	<i>Технические характеристики системы и архитектура</i>	<i>4</i>
	<i>Поддержка систем масштаба предприятия</i>	<i>4</i>
	<i>Масштабируемость и отказоустойчивость</i>	<i>5</i>
	<i>Управление доступом и безопасность данных</i>	<i>5</i>
	<i>Средства администрирования и разработки</i>	<i>5</i>
	<i>Реализация иерархических справочников (классификаторов)....</i>	<i>6</i>
	<i>Возможности для холдингов и корпораций</i>	<i>6</i>
1.2.	Управление бизнес-процессами и электронный документооборот	7
	<i>Описание документной модели ERP системы</i>	<i>7</i>
	<i>Настройка бизнес процессов</i>	<i>8</i>
	<i>Хранилище электронных документов</i>	<i>9</i>
	<i>Обмен электронными документами с контрагентами.....</i>	<i>10</i>
	<i>Электронный архив документов.....</i>	<i>10</i>
2.	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами	12
	<i>Основные функции и возможности.....</i>	<i>12</i>
	<i>Рабочее место торгового агента на МУ</i>	<i>13</i>
	<i>Рабочее место супервизора на МУ.....</i>	<i>15</i>
	<i>Дополнительные возможности системы и сервисные функции ..</i>	<i>15</i>
	<i>Назначение и контроль достижения целей (Система KPI)</i>	<i>16</i>
	<i>Учет и обслуживание арендного оборудования</i>	<i>17</i>
	<i>Учет ремонтов арендного оборудования</i>	<i>17</i>
	<i>Учет работы торговых представителей</i>	<i>18</i>
	<i>Интеграция с системой бизнес-анализа</i>	<i>18</i>
	<i>Web-доступ</i>	<i>18</i>
	<i>Модуль интеграции с дистрибьюторами.....</i>	<i>19</i>
	<i>Модуль работы с фотографиями.....</i>	<i>19</i>
	<i>Модуль контроля местоположения (GPS-мониторинг)</i>	<i>20</i>
	<i>Модуль управления эффективностью работы с торговой точкой</i>	<i>21</i>
	<i>Модуль подготовки и рассылки отчетов на МУ</i>	<i>21</i>
	<i>Модуль передачи файлов с МУ в систему CRM.....</i>	<i>21</i>
	<i>Модуль аудита торговых точек</i>	<i>22</i>
3.	Средства бизнес-анализа (BI CRM)	23

1. Общие характеристики

1.1. ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И АРХИТЕКТУРА

1.1	Общие характеристики
1.1.1	Технические характеристики системы и архитектура
1.1.1.1	Полностью интегрированная система, обеспечивающая функционирование всех прикладных подсистем в единой среде на общей базе данных
1.1.1.2	Централизованная архитектура системы на основе единого центра хранения и обработки данных и различных способах удаленного доступа
1.1.1.3	Системная платформа базируется на продуктах Microsoft: <ul style="list-style-type: none"> • MS Windows Server • MS SQL Server • MS .NET
1.1.1.4	Система оптимизирована для работы на крупных предприятиях с большими объемами данных и большим количеством рабочих мест
1.1.1.5	Поддерживаются многосерверные конфигурации для распределения нагрузки и обеспечения надежности функционирования системы
1.1.1.6	Имеются развитые средства разработки для обеспечения гибкой настройки и внесения оперативных модификаций, требуемых при изменении бизнес-процессов
1.1.1.7	Предусмотрены различные средства интеграции с внешними приложениями. Внешние сервисы, построенные на технологии .NET, могут быть интегрированы в систему.
1.1.2	Поддержка систем масштаба предприятия
1.1.2.1	Производительность и масштабируемость обеспечивается за счет создания многосерверных систем, обеспечивающих динамическую балансировку нагрузки.
1.1.2.2	Имеются внутренние средства обеспечения отказоустойчивости за счет мониторинга рабочих серверов и автоматического переключения обработки запросов в случае отказа сервера системы. Поддерживается MS Windows failover и NLB кластера.
1.1.2.3	Предусмотрена развитая система контроля и логирования действий пользователей в системе.
1.1.2.4	Поддержка системы внесения изменений в рабочую конфигурацию, с контролем этапов модификации всех видов на тестовом сервере, тестирования и установки на рабочие сервера. Возможность внесения изменений без остановки работы системы (в режиме on-line)
1.1.2.5	Встроенные средства мониторинга и администрирования позволяют оперативно отслеживать работоспособность и производительность системы, управлять серверами системы из единой среды.

1.1	Общие характеристики
1.1.3	Масштабируемость и отказоустойчивость
1.1.3.1	В многосерверных конфигурациях различные сервера отвечают за обработку различных типов запросов, при этом количество серверов определяется требованиями к производительности системы.
1.1.3.2	Реляционная база данных управляется платформой SCALE, объединяющий пул SQL серверов для обработки запросов к единой базе данных при помощи горизонтального масштабирования
1.1.3.3	Масштабирование Web сервисов системы осуществляется за счет их установки на NLB кластерах
1.1.3.4	Failover и NLB кластера и внутренние средства мониторинга могут быть использованы для обеспечения отказоустойчивости и доступности системы. Также ведется проактивный контроль времени ответа системы.
1.1.4	Управление доступом и безопасность данных
1.1.4.1	Управление доступом (просмотр, модификация и т.п.) для пользователей и групп пользователей: <ul style="list-style-type: none"> • на уровне функций, элементов форм, отчетов системы, элементов базы данных • на основании аналитических разрезов данных (по клиентам, видам ТМЦ, складам и т.п.).
1.1.4.2	Контролируется доступ к просмотру и модификации/удалению ключевых записей (документы, проводки, справочники) на основе прав пользователей и групп пользователей системы.
1.1.4.3	Возможность аудита действий пользователей в системе, анализа истории изменений с регистрацией идентификатора пользователя, времени изменения и значений.
1.1.5	Средства администрирования и разработки
1.1.5.1	Единая консоль управления и мониторинга всех серверов, входящих в систему
1.1.5.2	Централизованная система сбора и обработки ошибок
1.1.5.3	Широкие возможности настройки системы на основе метаданных с контролем версий
1.1.5.4	Встроенные средства описания и модификации структур хранения данных, бизнес-процессов, отчетов, экранных форм, рабочих мест пользователей

1.1	Общие характеристики
1.1.6	Реализация иерархических справочников (классификаторов)
1.1.6.1	<p>Поддержка иерархических справочников (классификаторов) как основного средства описания различных понятий, с которыми работает система, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • классификатор организаций; • классификатор ТМЦ; • классификатор складов; • классификатор юридических структурных подразделений • классификатор видов расходов • и другие
1.1.6.2	<p>Поддержка всеми классификаторами системы следующих свойств:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура (состав полей, состав подтаблиц и пр.) каждого классификатора ориентирована на описание соответствующего физического понятия. • возможность описание пользователем неограниченного количества иерархий для каждого классификатора.
1.1.6.3	<p>Возможность гибко использовать альтернативные группировки элементов для построения различных отчетов, для настройки доступа, для настройки проводок, для настройки различных процедур пр.</p>
1.1.6.4	<p>Возможность описания пользователями специальных связей между элементами различных классификаторов.</p>
1.1.6.5	<p>Режим автоматической нумерации для добавляемых элементов классификаторов (например, для классификатора ТМЦ).</p>
1.1.6.6	<p>Возможность настройки пользователем дополнительных реквизитов классификаторов.</p>
1.1.7	Возможности для холдингов и корпораций
1.1.7.1	<p>Возможность для разных юридических лиц холдинга или обособленных филиалов компании ведения документооборота, выполнения операций и построения необходимой отчетности в единой базе данных — как по каждому из юридических лиц (филиалов), так и по холдингу в целом.</p>
1.1.7.2	<p>Учет операций между компаниями группы</p>
1.1.7.3	<p>Разграничение доступа к информации для сотрудников разных юридических лиц (филиалов).</p>

1.2. УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ И ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

1.2	Управление бизнес-процессами и электронный документооборот
1.2.1	Описание документной модели ERP системы
1.2.1.1	<p>Поддерживаются следующие функции документооборота:</p> <ul style="list-style-type: none"> • описание и управление бизнес процессами компании; • типизация документов в системе, настройки схем обработки документов; • определение прав пользователей на работу с документами.
1.2.1.2	<p>Наличие многоуровневой схемы описания документов, обеспечивающей, с одной стороны, минимизацию структур хранения, а с другой — возможность путем настроек описывать новые типы документов и настраивать их индивидуальную обработку. Пример реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тип объекта — описывает способ хранения данных первичных документов в БД. Документы с совпадающим типом объекта хранятся в одних и тех же таблицах БД. • Объект — детализирует тип объекта. Для объекта в системе определяется модуль, с помощью которого осуществляется создание, модификация и просмотр документа. Также для объекта может быть предусмотрена индивидуальная логика обработки: собственные процедуры редактирования документа, собственные способы отображения списка документов и т.д. • Тип документа — описывает типизацию объекта. Реальный документ в системе идентифицируется сочетанием «Объект»+«Тип документа». Данный уровень является пользовательским, т.е. описывается с помощью настроек и позволяет настраивать их индивидуальную обработку.
1.2.1.3	Возможность описания последовательности статусов обработки документов и правил установки этих статусов (зависимости между статусами и пр.) для каждого объекта в системе
1.2.1.4	Возможность описания проверок для каждого типа документа — процедур, выполняющих контроль соответствия текущего документа принятым на предприятии правилам, регламентам и соглашениям. <i>Пример: проверка сальдо клиента.</i>
1.2.1.5	<p>Возможность настройки для каждой проверки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • условий её выполнения, • режима выполнения (блокировка, предупреждение). • групп пользователей, имеющих права на авторизованное преодоление проверки.
1.2.1.6	<p>Возможность выбора для каждого типа документа одной из схем контроля доступа к данному документу:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по группам классификаторов • доступ по филиалам и юр.лицам • путем персонификации доступа с поддержкой делегирования полномочий
1.2.1.7	Возможность произвольного описания взаимоотношений документов разных типов и способов обработки подобных взаимоотношений.
1.2.1.8	Наличие средств импорта-экспорта документов, как между различными БД

1.2	Управление бизнес-процессами и электронный документооборот
	Комплекса, так и между Комплексом и сторонними системами.
1.2.1.9	Поддержка системы нумерации документов, позволяющая детально настроить правила присвоения номеров для создаваемых документов. Возможность ручной нумерации и полного запрещения корректировки номера документа
1.2.1.10	Наличие детального протокола («лога») работы с документами — для каждого документа; в формате: тип действия, пользователь, дата и время.
1.2.1.11	Наличие «автопроцедур» и настраиваемых «шагов закрытия периода», выполняющих групповые действия с документами
1.2.1.12	Подсистема рассылки информации о событиях на электронную почту пользователя
1.2.2	Настройка бизнес процессов
1.2.2.1	Возможность настройки для пользователя при работе с документом т.н. «цепочки обработки документа», которая описывает последовательность обрабатываемых статусов документа, специальные параметры обработки документов и пр. При настройке рабочего места для группы пользователей в него должны включаться те цепочки обработки документов, с которыми данные пользователи должны работать.
1.2.2.2	Возможность для каждой цепочки (шага цепочки) настраивать видимость и режим редактирование полей и закладок документов
1.2.2.3	<p>Возможность включать в цепочку обработки документа этапы согласования, когда для принятия решения о переходе на следующий статус требуется коллегиальное решение. Система утверждений включает следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • настройка общих утверждений для группы пользователей или персонифицированных (т.е. для конкретного пользователя). Персонификация настраивается на основании аналитических атрибутов документа • возможность делегирования полномочий утверждения любых документов на период (например, на период отпуска) или на конкретный документ • возможность принудительного согласования и настройки условий, когда принудительное согласование возможно. Контроль срока, отведенного рецензенту на согласование • возможность управления процессом утверждения со стороны «владельца» документа: запуск на согласование, прерывание и приостановка согласования • возможность выполнения согласования различных документов системы в едином списке, заполненном утверждениями, которые назначены пользователю • возможность расширения состава рецензентов в процессе согласования — привлечение дополнительных рецензентов • возможность ведения диалога «вопрос — ответ» между «владельцем» документа и рецензентами; • возможность передачи поручения «владельцем» и рецензентами документа произвольному списку пользователей; • возможность входа в режим согласования через гиперссылку, полученную по почте средствами автоматической рассылки

1.2	Управление бизнес-процессами и электронный документооборот
1.2.2.4	<p>Средства рассылки (на электронный адрес) информации о событиях</p> <ul style="list-style-type: none"> • связанных с утверждениями: <ul style="list-style-type: none"> ○ Уведомление о необходимости утверждения с возможностью настройки напоминаний ○ Уведомление владельца документа об утверждении или отказе ○ Информация о запуске, приостановке и прерывании согласования ○ Информация о делегировании утверждению • связанных с вопросами, ответами, поручениями: <ul style="list-style-type: none"> ○ Уведомление об отправке ○ Уведомление об исполнении или отказе • связанных с установкой/отменой статусов в документах • связанных с назначением электронных документов в обработку • связанных со специфическими событиями в прикладных системах: <ul style="list-style-type: none"> ○ Управление проектами ○ Управление тех. обслуживанием и ремонтами (ЕАМ) <p>Для каждого события может быть настроено:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Получателя рассылки • Заголовок и текст сообщения с использованием макроподстановок • Режим отправки (штучный или групповой — объединяющий в одном письме все сообщения за период) • Режим напоминаний
1.2.3	Хранилище электронных документов
1.2.3.1	Интегрированное с ERP системой хранилище ЭД. Поддержка любых форматов: от офисных документов до мультимедийных файлов
1.2.3.2	Организация совместной работы с ЭД с использованием перевода в монопольный режим, отслеживания версионности, логирования изменений
1.2.3.3	<p>Классификация электронных документов (ЭД), определение их связи с документами ERP системы. Для типа ЭД определяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обязательность ЭД для установки определенного статуса • Возможность/обязательность использования шаблона, определение шаблона на основании аналитики документа • Автоматическое присвоение уникальных идентификаторов с возможностью маркировки с помощью штрих-кода входящих и исходящих оригиналов документа • Возможность привязки ЭД к рецензии при согласовании документа
1.2.3.4	Возможность привязки ЭД к любым документам системы и к элементам любых классификаторов
1.2.3.5	Сервис загрузки документов от удаленных пользователей, позволяющий управлять трафиком от пользователя к серверу отдельно от трафика терминальной сессии

1.2	Управление бизнес-процессами и электронный документооборот
1.2.4	Обмен электронными документами с контрагентами
1.2.4.1	<p>Электронный обмен с контрагентами на основании стандарта EDI. Реализованы следующие обмены:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прием заказов от сети — ORDERS • Подтверждение заказов покупателям — ORDRSP • Подтверждение отгрузки покупателям — DESADV • Подтверждение приемки от покупателей — RECADV • Передача счетов-фактуры покупателям — INVOIC • Получение коммерческого диспута от покупателей — COMDIS
1.2.4.2	<p>Обмен документами с контрагентами через Оператора электронного документооборота (система электронного документооборота «Сфера: Курьер») :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Счета-фактуры покупателям • Счета-фактуры поставщиков • Акты выполненных работ поставщиков в неструктурированном виде
1.2.4.3	<p>В рамках обмена документами с контрагентами через Оператора реализована следующая функциональность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность подписания документов с помощью ЭЦП • Хранения в хранилище ЭД электронных документов, подписанных ЭЦП • Возможность создания документов на основании входящих ЭД полученных от контрагентов • Возможность сопоставления входящих ЭД с документами ERP системы • Формирование по запросу групповой печати электронных документов в любых форматах • Возможность описания схемы обмена для каждого типа ЭД • Контроль прохождения каждого ЭД по маршруту обмена согласно схеме обмена • Возможность просмотра вложений ЭД • Осуществление рассылки информации о произошедших событиях с ЭД: <ul style="list-style-type: none"> ○ Прерывание маршрута ЭД ○ Назначение ЭД пользователю для обработки
1.2.5	Электронный архив документов
1.2.5.1	Хранение в хранилище ЭД скан-копий оригиналов первичных и других финансовых документов в рамках ERP системы
1.2.5.2	<p>Маркировка оригиналов документов с помощью штрих-кодов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Печать штрих-кода на исходящих документах • Печать этикеток для маркировки входящих документов
1.2.5.3	Использование маркировки для автоматического разделения результата сканирования на пакеты, автоматического разделения пакетов на типы ЭД и автоматического сопоставления ЭД с документами ERP системы

1.2	Управление бизнес-процессами и электронный документооборот
1.2.5.4	<p>Поддержка различных способов загрузки ЭД в систему:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Последовательный — одновременно с вводом документа в систему • Поточная загрузка возвратных документов • Поточная загрузка входящих документов • Загрузка ЭД без ввода документа в систему. Ввод документа системы на основании ранее загруженных копий
1.2.5.5	<p>Функциональность обработки и оптимизации изображений перед загрузкой:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Распознавание штрих-кодов • Сжатие • Увеличение яркости печатей и подписей
1.2.5.6	<p>Функциональность учета хранения оригиналов документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Папки ЭД, функции отслеживания помещения оригиналов документы в папки • Статусы и движение папок ЭД; учет мест хранения папок
1.2.5.7	<p>Возможности работы со списками сохраненных ЭД:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поиск ЭД по штрих-коду • определение текущего места нахождения (места хранения) оригинала документа — папка, место в архиве • просмотр документа Системы, к которому относится ЭД • возможность в списках документах системы отбирать документы по наличию/отсутствию ЭД определенных типов
1.2.5.8	<p>Осуществление рассылки информации о произошедших событиях с ЭД:</p> <ul style="list-style-type: none"> • назначение ЭД пользователю для обработки • факт обработки ЭД • переадресация ЭД другому пользователю на обработку • отказ в обработке
1.2.5.9	<p>Контроль полноты информации о документе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отслеживание документов, для которых отсутствуют ЭД определенных типов • отслеживание ЭД, для которых не выполнен ввод документа • контроль наличия первичных документов в архиве • отслеживание получения оригиналов документов, когда ввод документа в Систему выполняется на основании копии документа (пересланной по электронной почте, факсу и пр.)
1.2.5.10	<p>Формирование по запросу групповой печати электронных копий документов</p>

2. CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами

2	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами
	<p>Назначение системы — организация и управления процессами мобильной торговли (<i>Pre-selling, Van-selling</i>) и мерчендайзинга и организации взаимодействия со всеми компаниями, вовлеченными в эти процессы (дистрибьюторы, торговые сети, сервисные центры по ремонту торгового оборудования).</p>
2.1	Основные функции и возможности
2.1.1	<p>Ведение информационной базы и различной дополнительной информации о клиентах и торговых точках:</p> <ul style="list-style-type: none"> • общие (титульные) характеристики торговой точки • категории торговых точек; • время работы торговых точек; • информация о контактных лицах и пр. <p>Набор дополнительных атрибутов является расширяемым и настраиваемым в соответствии с требованиями Заказчика</p>
2.1.2	<p>Ведение различных анкет визитов — мониторингов, выполняемых мобильным сотрудником в торговой точке, в зависимости от:</p> <ul style="list-style-type: none"> • роли мобильного сотрудника (торговый агент, мерчендайзер и др.) • сбытового цикла (временного периода) • типа торговой точки, расположения и т.п.; <p>Состав информации анкет визита гибко настраивается. Собранная информация может автоматически обрабатываться и отдельно показываться в специальной анкете.</p> <p>Назначение различных заданий на визит в торговую точку. Настройка обязательности их выполнения.</p>
2.1.3	<p>Планирование деятельности и управление заданиями мобильного сотрудника (визиты, звонки, работы и т.п.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • визиты за определенный период планирования • визиты с разбивкой по неделям • детализация визитов по дням недели • детализация порядка визитов внутри каждого дня недели <p>Автоматизированное формирование графиков посещения торговых точек на основе планов.</p>

2	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами
2.1.4	Ввод исполнителем отчетов о выполнении работ и контроль выполнения запланированных работ со стороны руководства. Возможность внесения корректировок в составленные маршруты (переназначение заданий на других исполнителей и на другие дни, отмена запланированных заданий, добавление новых, при необходимости — указание причин вносимых изменений)
2.1.5	<p>Оперативный контроль за всеми бизнес-процессами, поддерживаемыми системой, и анализ накапливаемой системой информации осуществляется с помощью набора стандартных отчетов, охватывающих всю функциональность.</p> <p>Базовые группы отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отчеты по планированию заданий для исполнителей • Дневные отчеты о деятельности торговых представителей — информация о фактических посещениях торговых точек, о выполнении работ, результаты мониторинга • Еженедельные отчеты, предоставляющие статистическую информацию по командам торговых представителей и по регионам • Отчеты по мониторингу цен • Отчеты для анализа активностей конкурентов • Оценка деятельности торгового представителя и команд торговых представителей за период, сравнение с предыдущими периодами • Отчеты для контроля размещения торгового оборудования • Отчеты для контроля выполнения заявок на ремонт оборудования • Отчеты по заказам, вторичным продажам и консигнации
2.1.6	Использование в качестве рабочего места сотрудника мобильного устройства и подключенного к нему (опционально) портативного принтера для печати первичных документов.
2.2	Рабочее место торгового агента на МУ
2.2.1	<p>Быстрый доступ мобильного сотрудника к информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Маршрут — список визитов на текущий день, содержащий работы и анкеты; • Заказы — список принятых в торговых точках заказов, ввод новых заказов • детальная информация о торговых точках обслуживаемых торговым представителем; • информация о состоянии взаиморасчетов торговой точки с Компанией или с дистрибьютором; • состояние складских запасов продукции на складах Компании; • текущие цены, для выбранного клиента, на продукцию Компании; • наличие в торговой точке арендного оборудования; • заявки на ремонт торгового оборудования • предыдущие отгрузки и состояние заказов принятых от клиента ранее. • Список и значения целей (KPI), поставленных мобильному сотруднику на текущий период, и уровень их выполнения.

2	<p align="center">CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами</p>
2.2.2	<p>Прием переводных заказов (Preselling) и ввод отгрузок (VAN-Selling).</p> <p>Система позволяет использовать различные схемы приема заказов и отгрузки продукции в торговые точки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • прием переводных заказов в интересах компании (preselling — прямые отгрузки) • прием переводных заказов в интересах дистрибьютора, работающего с данной торговой точкой или сетью (preselling — вторичные продажи). После синхронизации МУ и передачи заказа в центральную базу CRM он передается тому дистрибьютору, который будет выполнять отгрузку. • отгрузка продукции с борта торгового представителя с печатью накладной и счета-фактуры (VAN-selling) <p>Интерфейс ввода заказов на МУ имеет следующую функциональность:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использование шаблонов заказов • дополнение шаблона с помощью быстрого выбора из иерархического справочника • автоматический расчет рекомендованного заказа / отгрузки на основании предыдущих заказов и остатках товара в торговой точке, зафиксированных в предыдущие визиты • автоматический расчет стоимости заказа на основании индивидуального прайс-листа для торговой точки • информация о складских остатках на складах компании и дистрибьюторов • контроль остатков продукции на борту • печать сопроводительных документов на мобильном принтере (накладные, счета-фактуры — для VAN-Selling) • контроль выполнения заказа компанией или дистрибьютором на основании данных о статусе заказа и данных о фактической отгрузке
2.2.3	<p>Ввод мобильным сотрудником различных сведений в процессе выполнения визита:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация, в соответствии с анкетой визита, например: <ul style="list-style-type: none"> ○ данные о запасах продукции в торговой точке ○ маркетинговая информация (представленность продукции, промо-акции, цены и пр.); ○ информация по продукции конкурентов (наличие, цены, доля полки и пр.) ○ контроль наличия арендованного оборудования • данных об изменении характеристик торговой точки (название, контактные лица и т.п.). • отметки о работах, выполненных при посещении торговой точки;
2.2.4	<p>Несколько режимов синхронизации данных АРМ "Мобильный сотрудник" и Центральной БД CRM (в том числе, при помощи мобильной связи).</p>

2	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами
2.3	Рабочее место супервизора на МУ
2.3.1	<p>Рабочее место супервизора на МУ обладает всей функциональностью, доступной торговому представителю, а также имеет набор функций, позволяющий супервизору непосредственно с МУ ставить задачи, контролировать выполнение визитов и работ, и проводить обучения подчиненных ему торговых представителей.</p> <p>Функции рабочего места супервизора включают в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможность просмотра маршрутов подчиненных торговых представителей, а также сделанных ими заказов и визитов, включая анкеты и комментарии. Визиты и маршруты доступны в пределах рабочего периода пользователей МУ, заказы — в пределах периода выгрузки заказов; • Возможность формирования незапланированного маршрута на основе маршрутов подчиненных сотрудников или как произвольного набора точек из территорий всех подчиненных сотрудников; • Возможность создания дополнительных заданий для торговых представителей в торговых точках, а также контроль их выполнения; • Проведение полевого обучения торгового представителя — заполнение специальной анкеты в визите с типом "Обучение" и контроль результатов обучения при помощи специального отчета на МУ. В отчете отображаются результаты текущего и 2 предыдущих обучений и подсчитывается общая оценка для каждого из аспектов обучения; • Проведение аудита деятельности торговых представителей — формирование совместных маршрутов и заполнение специальных анкет по аудиту, с помощью которых впоследствии оценивается качество работы торговых представителей и достоверность собранной ими информации. • Распределение торговых точек, находящихся на территории супервизора, между подчиненными торговыми представителями • Получение на МУ в виде отчетов данных о сессиях синхронизации, объемах продаж и выполнении заданий в торговых точках по всем подчиненным торговым представителям
2.4	Дополнительные возможности системы и сервисные функции
2.4.1	<p>Возможность включения защиты паролем входа в приложение и доступа к настройкам на мобильном устройстве. Пароль на доступ к настройкам указывается в системе CRM, либо централизованно, для всех пользователей системы, либо индивидуально для каждого торгового представителя. Пароль на вход в приложение задается каждым пользователем устройства самостоятельно, для первого входа в приложение используется пароль, автоматически сгенерированный в системе CRM.</p>
2.4.2	<p>Рассылка сообщений торговым агентам, работающим с МУ. Функция предназначена для оперативного оповещения торговых агентов о проведении различных мероприятий (собрания, обучение, и т.д.), уточнения поставленных задач, изменениях в работе. Система контролирует ограничение</p>

2	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами
	<p>списка рассылки для пользователей, создающих сообщения, своей территорией. Выполняется контроль получения сообщений.</p> <p>К сообщению может быть дополнительно приложен файл (например, документ в формате Excel или Word), который будет загружен на мобильное устройство и открыт для просмотра при нажатии на иконку файла в сообщении.</p>
2.4.3	<p>Сбор информации об оборудовании, используемом мобильными сотрудниками (модели и серийные номера МУ и телефонов). Контроль использования каждым сотрудником МУ, серийный номер которого был присвоен именно этому сотруднику. Блокирование попыток синхронизации с МУ, имеющих другие серийные номера.</p>
2.4.4	<p>Поддержка программ лояльности клиентов.</p> <p>Программы лояльности управляют сбором и предоставлением информации о поощрении отдельных клиентов в ходе мероприятий, направленных на удержание старых клиентов и/или привлечение новых</p> <ul style="list-style-type: none"> • гибкая настройка условий выполнения программ лояльности • постановка и контроль выполнения целей, поставленных торговой точке для выполнения программы лояльности и получения бонуса • автоматическое определение соблюдения условий программы лояльности клиентами (торговыми точками) на основании данных анкет, заполненных торговым агентом, и данных об отгрузках продукции, полученных от дистрибьюторов • формирование и контроль выполнения для каждого торгового агента задач на достижение указанного количества лояльных клиентов
2.4.5	<p>Учет продолжительности визитов и автоматическая фиксация времени выполнения визитов позволяет организовать учет рабочего времени торговых агентов и сопоставить плановые и фактические затраты времени на выполнение визитов сотрудниками</p>
2.4.6	<p>Ввод информации о новой торговой точке сотрудником с помощью КПК. Ввод такой информации в систему является двухуровневым: после передачи информации о новых точках с КПК она анализируется супервизором, который принимает решение о добавлении данной точки в классификатор и её включении в график визитов. Дополнительно может быть настроено утверждение новой торговой точки аналитиком.</p>
2.5	Назначение и контроль достижения целей (Система KPI)
2.5.1	<p>Постановка задач (KPI) на цикл для торговых агентов и контроль их достижения</p> <ul style="list-style-type: none"> • формирование задач отдельно по ролям, территориям, с возможностью детализации до каждого торгового агента • организация описания задач с помощью библиотеки алгоритмов, большой набор стандартных алгоритмов, возможность подключения новых алгоритмов • возможность параметризации задач, система контроля и ограничений для указания параметров задач региональными аналитиками • оперативный расчет показателей, описанных в задачах, на ежедневной

2	<p align="center">CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами</p>
	<p>основе, отображение результатов расчета на МУ (торговые агенты имеют возможность каждый день видеть, насколько они выполнили задачи цикла)</p> <ul style="list-style-type: none"> использование результатов расчета показателей в автоматическом расчете сумм бонусов для торговых агентов <p>Базовый набор включает в себя более 10 различных алгоритмов для расчета показателей, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> Объем продаж в различных разрезах (суммарно, по брендам, по сортам, по отдельным SKU) Дистрибуция SKU (%) — Отношение количества торговых точек с наличием указанного продукта к количеству посещенных торговых точек Количество торговых точек с отмеченным мониторингом указанного типа Количество активных торговых точек — количество торговых точек территории с одним и более заказом Средний заказ на визите Среднее количество целевых SKU Средний OOS (Out of Stock) — Отношение суммы количества временно отсутствующих SKU к количеству совершенных визитов
2.6	<p>Учет и обслуживание арендного оборудования</p>
2.6.1	<p>Модуль учета и обслуживания торгового оборудования в торговой точке позволяет фиксировать факт наличия арендованного оборудования, его состояния, а также планировать обслуживание.</p> <p>Задачи, которые решает модуль:</p> <ul style="list-style-type: none"> инвентаризация оборудования компании, размещенного в торговых точках и на складах дистрибьюторов составление базы штрих-кодов, нанесенных на оборудование, путем сканирования и расшифровки штрих-кодов камерой МУ во время визита торгового агента постоянный мониторинг наличия оборудования и сверка инвентарных и серийных номеров, в т.ч. путем сканирования и сверки штрих-кодов, нанесенных на оборудование, с помощью встроенной камеры МУ управление расстановкой и перемещением оборудования получение информации от дистрибьюторов о плановых и фактических адресах расстановки оборудования контроль за соблюдением согласованных правил расстановки оборудования в торговые точки дистрибьюторами
2.7	<p>Учет ремонтов арендного оборудования</p>
2.7.1	<p>Модуль предназначен для сбора и передачи в сервисные центры заявок на ремонт арендного оборудования, контроля выполнения заявок сервисными центрами, отслеживание выполнения гарантийных ремонтов и формирование актов приемки выполненных работ.</p> <p>Модуль обеспечивает полный цикл обработки заявок от торговых точек на ремонт оборудования компании, установленного в торговых точках:</p> <ul style="list-style-type: none"> ввод заявок на ремонт оборудования торговыми представителями, утверждение заявок супервизорами или аналитиками, автоматический или ручной выбор сервисного центра, который будет выполнять заявку,

2	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами
	<ul style="list-style-type: none"> • передачу заявок в соответствующие сервисные центры, • получение от сервисных центров подтверждения принятия заявок к исполнению и сроков выполнения заявок, после выполнения — список и стоимость использованных материалов и выполненных работ, • подтверждение торговым представителем факта выполнения заявки • автоматическое формирование актов выполненных работ и счетов на оплату услуг сервисных компаний на основании заявок на ремонт, находящихся в состоянии «выполнение подтверждено»
2.8	Учет работы торговых представителей
2.2.1	<p>Модуль предназначен для учета персональных данных, расчета начислений и выплат торговым представителям. Модуль позволяет обеспечить учет как для штатных торговых представителей, так и для торговых представителей, числящихся в штате дистрибьютора. Модуль так же позволяет обеспечить удаленный доступ к вводу всей необходимой информации для супервизоров и аналитиков компании.</p> <p>Модуль обеспечивает ввод и корректировку следующих данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> • персональная информация по торговым представителям, работающим у дистрибьюторов компании, • автоматический расчет начислений з/п, компенсаций и бонусов на основе системы KPI для торговых представителей по результатам отчетных периодов, • график тренингов и полевых обучений с возможностью контроля выполнения и автоматическим созданием соответствующих заданий на КПК, • персональные планы развития для каждого сотрудника, • фактические выплаты сотруднику
2.9	Интеграция с системой бизнес-анализа
2.9.1	<p>Модуль обеспечивает возможность консолидации всей информации системы в «Хранилище данных» и анализа этой информации средствами OLAP.</p> <p>Направления анализа данных CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ дистрибуции SKU в торговых точках • Анализ ТМ Акций • Анализ деятельности торговых представителей (план/факт) • Анализ размещения торгового и маркетингового оборудования в торговых точках • Анализ вторичных продаж и выполнения заказов дистрибьюторами
2.10	Web-доступ
2.10.1	<p>Web-приложение — on-line CRM-клиент, реализующий функциональность всех рабочих мест системы с возможностью работать удаленно через Internet. Клиент позволяет выполнять все функции системы, от построения отчетов до оперативного ввода и корректировки данных в системе в режиме on-line. Клиент предназначен для работы всех пользователей, которым требуется удаленный доступ к системе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа супервизоров (планирование и контроль работы торговых

2	<p align="center">CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами</p>
	<p>представителей)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прием заказов по телефону телеселлерами в удаленных филиалах компании • Работа аналитиков в удаленных филиалах компании. • Работа сотрудников дистрибьюторов • Работа сотрудников сервисных центров • Построение отчетов и работа с системой бизнес-анализа
2.11	<p>Модуль интеграции с дистрибьюторами</p>
2.11.1	<p>Возможность интеграции с корпоративной информационной системой (КИС), базами данных дистрибьюторов и торговыми сетями для автоматического обмена данными.</p> <p>Модуль позволяет выполнять обмены в пакетном режиме (файлы в формате xml), с использованием web-сервиса, и с использованием технологии EDI.</p>
2.11.2	<p>Реализован общий модуль интеграции, позволяющий на основе открытой спецификации организовать обмен данными с любой учетной системой, а также специализированные модули интеграции для системы 1С версий 7.7, 8.1 и 8.2, позволяющие настроить обмены с этими системами без дополнительных доработок.</p> <p>Модуль интеграции позволяет обмениваться следующей информацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Передача заказов в систему дистрибьютора (переводные заказы, собранные торговыми агентами во время визитов в торговые точки) и автоматическое создание накладных на отгрузку продукции клиентам • Получение данных об остатках на складах дистрибьюторов (данные используются торговыми агентами для оценки возможности принятия заказов). • Получение состояния выполнения заказов • Получение данных о выполненных отгрузках и возвратах от покупателей • Получение данных о приходах и перемещениях между складами для контроля консигнационных складов • Получение сальдо по расчетам с клиентами и списка клиентов (торговых точек), для которых прием заказов должен быть заблокирован • Получение данных об установленном арендованном оборудовании для целей контроля наличия оборудования в торговых точках • Передача изменений каталога товаров и справочника торговых точек с возможностью выполнения сопоставления кодов справочников как на стороне дистрибьютора, так и на стороне системы CRM.
2.12	<p>Модуль работы с фотографиями</p>
2.12.1	<p>Модуль предназначен для работы с фотографиями в рабочих местах системы CRM и на мобильном устройстве.</p> <p>Модуль предоставляет следующие возможности работы с фотографиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Составление фотокаталога — сохранение одной или нескольких фотографий для каждого SKU • Просмотр фотокаталога на мобильном устройстве в момент ввода заказа • Фотографирование торговой точки — выкладки продукции, торгового оборудования — в момент выполнения визита с камеры мобильного

2	<p align="center">CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами</p>
	<p>устройства с последующей передачей фотографий в базу данных системы CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Количество и тип фотографий определяется анкетой специального типа. Каждая фотография, сделанная на мобильном устройстве, связывается с соответствующим мониторингом данной анкеты. Таким образом, фотографии, сделанные в рамках визита, могут быть типизированы, например: «Фото холодильного оборудования», «Фото выкладки на полке», и т.д. • Просмотр фотографий, сделанных во время визита торговым агентом, с рабочих мест супервизоров и аналитиков
2.13	<p>Модуль контроля местоположения (GPS-мониторинг)</p>
2.13.1	<p>Контроль фактического местоположения мобильных сотрудников при выполнении дневного задания. Источниками информации являются датчики местоположения GPS на мобильных устройствах для сбора данных о фактическом местоположении сотрудников и картографические сервисы для отображения плановых и фактических маршрутов в рабочих местах системы CRM.</p> <p>Модуль позволяет работать мобильным сотрудникам в двух режимах — инициализация базы фактических координат торговых точек и контроль выполнения визитов. В первом режиме в процессе визита мобильный сотрудник сохраняет полученные с помощью GPS координаты торговой точки, с возможностью посмотреть и исправить их на карте, и после проверки и подтверждения в системе эти координаты записываются в базу как эталонные. Во втором режиме система автоматически определяет координаты местоположения мобильного устройства во время визита и передает их в систему для сравнения с эталонными.</p> <p>В стационарных рабочих местах доступны следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • просмотр на карте и корректировка эталонных координат торговых точек • отображение на карте запланированных и фактических маршрутов мобильных сотрудников, с группировкой по командам • сопоставление эталонного местоположения торговых точек и фактического местоположения мобильного сотрудника при выполнении визитов с учетом заданной погрешности • контроль корректности выполнения визитов (совпадение с эталонными координатами торговой точки) в различных отчетах и KPI
2.13.2	<p>Сбор и передача GPS-трека перемещений сотрудника при выполнении дневного задания. Источником информации является датчик местоположения GPS на мобильных устройствах. Сбор координат с датчика GPS осуществляется с заданной в системе периодичностью, передача данных осуществляется пакетами, в фоновом режиме.</p> <p>В системе CRM производится статистическая обработка полученных координат GPS-трека, с целью уменьшения влияния погрешностей GPS-датчика.</p> <p>В стационарных рабочих местах доступны следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • просмотр на карте пройденного за день маршрута торгового агента • расчет и отображение пройденного расстояния по маршруту

2	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами
2.14	Модуль управления эффективностью работы с торговой точкой
2.14.1	<p>Модуль предоставляет следующие возможности для управления эффективностью работы с торговой точкой:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Формирование оптимальных с точки зрения прибыльности списков SKU (Must Stock) по регионам и каналам продаж • Постановка и отслеживание выполнения целей по дистрибуции для торговых агентов по каждому SKU по регионам и каналам продаж • Выделение целевых SKU и отображение строк заказа на мобильных устройствах в соответствии с подготовленными оптимальными списками SKU • Сегментация точек по прибыльности и потенциалу для оптимизации затрат на торговые точки и контроля соблюдения стандартов работы с каждым сегментом
2.15	Модуль подготовки и рассылки отчетов на МУ
2.15.1	<p>Модуль реализован на базе MS Reporting Services, и позволяет настроить построение набора отчетов с predetermined параметрами по расписанию, и выполнить рассылку этих отчетов на мобильные устройства торговых агентов. Рассылка выполняется с помощью автоматического создания сообщений для торговых агентов, содержащих во вложении построенный отчет в формате Excel.</p>
2.16	Модуль передачи файлов с МУ в систему CRM
2.16.1	<p>Модуль предназначен для передачи файлов любого типа с мобильных устройств торговых агентов в систему CRM. Файл выбирается из файловой системы устройства и ставится в очередь для отправки. Передача файлов выполняется в фоновом режиме, независимо от сессий синхронизации рабочих данных.</p> <p>В мобильном клиенте реализована форма для управления очередью отправки, позволяющая просматривать статус передачи каждого файла, поставленного в очередь отправки, менять приоритет отправки файлов, выполнять повторную от отправку в случае возникновения ошибок связи.</p> <p>В стационарных рабочих местах системы CRM доступна функция просмотра и сохранения файлов, присланных торговыми агентами.</p>

2	CRM — мобильная торговля, услуги и взаимодействие с дистрибьюторами
2.17	Модуль аудита торговых точек
2.17.1	<p>Модуль позволяет решать следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вовлечение всех сотрудников компании в улучшение процесса продаж конечному потребителю • Оперативное информирование об отсутствии продукции, несоответствующем качестве продукции или выкладки в торговой точке • Мониторинг использования торгового оборудования <p>В мобильном клиенте у сотрудника компании на карте отображаются все ближайшие торговые точки с учетом его текущего местоположения. Если сотрудник заметил в торговой точке какие-либо проблемы с продукцией компании в торговой точке, то он может сообщить об этом. На форме с информацией о торговой точке доступны контакты торгового представителя и супервизора, а также история обращений.</p> <p>Для информирования сотрудников о проблемах в торговых точках используются сообщения. Процесс обработки сообщений организован следующим образом. Супервизоры и их руководители ежедневно получают отчет по почте о незакрытых обращениях по торговым точкам на своей территории. Торговые представители получают обращения непосредственно на мобильные устройства в качестве задач в торговых точках. После исправления проблемы торговый представитель устанавливает у сообщения статус «Выполнено» и прикладывает фото в качестве подтверждения.</p> <p>В модуле реализован следующий цикл жизни сообщений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Создание и регистрация (возможна привязка фотографии) • Автоматическая передача ответственному торговому представителю • Устранение выявленных проблем (с приложением фото в качестве доказательства) • Уведомление автора сообщения и супервизора для контроля выполнения

3. Средства бизнес-анализа (BI CRM)

3	Средства бизнес-анализа (BI)
	<p>Назначение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Система бизнес-анализа (Business Intelligence, BI) предназначена для анализа деятельности предприятия и получения информации, необходимой для принятия управленческих решений. • Основные характеристики: <ul style="list-style-type: none"> ○ Высокое быстродействие за счет использования OLAP технологий. ○ Единое хранилище корпоративных данных. ○ Общие категории для анализа разных бизнес-процессов. ○ Консолидация данных из разных источников (ERP, CRM). ○ Широкий выбор средств анализа — от Excel до специализированных BI-приложений.
3.1	<p>Анализ данных CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ дистрибуции SKU в торговых точках. • Анализ ТМ Акций. • Анализ деятельности торговых представителей (план/факт). • Анализ обслуживания холодильного оборудования в торговых точках. • Анализ выполнения планов по развитию дистрибуции (LightHouse).
3.2	<p>APM Администратора:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управление загрузкой данных в хранилище и витрины данных (кубы)\ • Настройка источников данных
3.3	<p>Категории анализа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Время (дата, неделя, месяц, год)</i> • <i>SKU (код SKU, тара, сорт, бренд)</i> • <i>Территория (канал, РЕП, СБП, регион)</i> • <i>Торговые точки (наименование, территория)</i> • <i>Торговые представители (ФИО, канал, роль)</i> • <i>Активности (наименование, тип расчета)</i> • <i>Канал продаж</i> <p>Состав категорий и поля, описывающие категории, могут гибко настраиваться.</p> <p>Реализована детализация данных до уровня отдельного визита.</p>
3.4	<p>Показатели для анализа дистрибуции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Наличие, среднее наличие</i> • <i>Out of stock (OOS), средний OOS</i> • <i>Закрытый OOS, среднее по закрытым OOS</i> • <i>New Listing, среднее по New Listing</i> • <i>Количество отчетов</i> • <i>Кол-во торг. точек, где присутствует продукт (сорт, бренд) — маршрутная дистрибуция</i> • <i>Кол-во торговых точек, в которые были продажи продукта —</i>

3	Средства бизнес-анализа (BI)
	<i>маршрутная дистрибуция.</i>
3.5	<p>Показатели для анализа ТМ Акций:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Значение активности, среднее значение активности</i> • <i>Количество отчетов</i> • <i>Количество визитов</i> • <i>Количество визитов с заказом</i> • <i>Процент участия ТТ в акции</i> <p>Показатели рассчитываются по алгоритму, определенному для активности. Предусмотрено 4 алгоритма:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>A — кол-во ТТ в которых на любом визите за период был отмечен мониторинг</i> • <i>B — кол-во ТТ в которых на последнем визите за период был отмечен мониторинг</i> • <i>C — кол-во ТТ в которых на каждом визите за период был отмечен мониторинг</i> • <i>D — кол-во ТТ в которых на первом визите за период был отмечен мониторинг</i>
3.6	<p>Показатели деятельности торговых представителей (покрытие):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Количество визитов</i> • <i>Количество визитов с заказом</i> • <i>Количество заказов</i> • <i>Количество активных клиентов</i> • <i>Объем заказа</i> • <i>Средний объем заказа</i> • <i>Количество посещенных торговых точек</i> • <i>Количество торговых представителей</i> • <i>Количество отработанных дней</i> • <i>Общее количество торговых точек на территории</i> • <i>Общее количество торговых представителей на территории</i> • <i>Расчетное покрытие</i> • <i>Фактическое покрытие</i> • <i>План по посещению торговых точек</i> • <i>Количество визитов в день</i> • <i>Количество торговых точек в день</i> • <i>Количество торговых точек в неделю</i> • <i>StrikeRate (% посещений, заверш. оформлением заказа)</i> • <i>Количество человеко-дней по графику</i> • <i>Фактическое количество человеко-дней</i> • <i>Количество не внесенных отчетов</i>

3	Средства бизнес-анализа (BI)
3.7	<p>Анализ обслуживания холодильного оборудования в торговых точках.</p> <p>Доп. категории анализа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Типы оборудования • Наличие гарантии • Виды неисправностей • Сервис центры • Заявки на обслуживание • Работы и материалы • Акты выполнения работ <p>Показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кол-во ХО в торговых точках • Кол-во неисправностей • Кол-во и стоимость ремонтов • Кол-во заявок • Кол-во выполненных заявок • Время реакции в днях • Кол-во дней просрочки выполнения заявки • Кол-во актов • Кол-во актов технического обслуживания
3.8	<p>Анализ планов по развитию дистрибуции.</p> <p>Показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Цель по дистрибуции • Расчётная цель по маршрутной дистрибуции кол-во ТТ • Расчётная цель по ЛН кол-во ТТ • Цель по дистрибуции кол-во ТТ • Фактическое выполнение по ЛН кол-во ТТ • Фактическое выполнение общее кол-во ТТ • Фактическое кол-во ТТ по ЛН ежемесячно