

**ERP**  
**Монолит**  
**5.0**

**Управление  
взаимоотношениями  
с клиентами**

**Управление  
аудитом и  
обучением**



# СОДЕРЖАНИЕ

Цели .....	3
Концепция решения задачи .....	4
Примеры и ключевые возможности, предоставляемые системой .....	5
Работа с территорией и выполнение визитов в торговые точки .....	5
Просмотр информации и заполнение анкеты аудита .....	6
Полевое обучение .....	8
<i>Проведение обучение на основе маршрута подчиненного</i> .....	8
<i>Просмотр сводных результатов полевого обучения</i> .....	8
Работа с заданиями .....	9
Работа с новыми торговыми точками, привязка точек к территории .....	10
Просмотр отчета о работе подчиненных .....	11
<i>Отчет «Сессии синхронизации»</i> .....	11
<i>Отчет «Объемы продаж»</i> .....	12
<i>Отчет «Задания ТП в торговых точках»</i> .....	13
Эффект от внедрения .....	14

## Цели

В рамках построения эффективной системы управления сотрудниками службы продаж на первый план выходят задачи аудита, контроля и обучения менеджерами различного уровня своих подчиненных.

Подсистема управления аудитом и обучением должна отвечать следующим требованиям для обеспечения решения сформулированных выше задач:

- ❑ Построение иерархической системы контроля исполнителей ответственным менеджером;
- ❑ Обучение новых сотрудников и повышение квалификации сотрудников;
- ❑ Мобильный доступ менеджеров к оперативной информации (с применением КПК) в ходе выполнения контрольных визитов.

Эффективная работа супервизоров достигается с помощью мобильного рабочего места (на КПК). Для решения задач аудита, контроля и обучения система управления взаимоотношениями с клиентами предоставляет следующие функциональные возможности:

- ❑ выполнение совместных и индивидуальных контрольных визитов к клиентам;
- ❑ заполнение установленных форм контроля подчиненных;
- ❑ проведение полевого обучения подчиненных и регистрация результатов проводимого обучения;
- ❑ оперативный доступ к информации, поступившей от подчиненных (торговых представителей), с применением мобильных или стационарных рабочих мест;
- ❑ назначение заданий подчиненным и контроль своевременного исполнения поставленных задач.

# Концепция решения задачи

В рамках CRM-модуля ERP Монолит реализованы функциональные возможности по управлению аудитом и обучением сотрудников службы продаж. Ключевыми пользователями данного модуля являются менеджеры, которые осуществляют управление командами торговых представителей.

Работа менеджеров (супервизоров или аналитиков) в системе возможна как с использованием мобильного рабочего места (КПК), так и со стационарного рабочего места в офисе.

Стационарное рабочее место предоставляет возможность полноценной работы в системе. Менеджер преимущественно использует стационарное рабочее место для планирования деятельности подчиненных.

Мобильное рабочее место с применением КПК позволяет вне офиса, находясь непосредственно в поле, решать следующие задачи:

- ❑ **Просмотр торговых точек и формирование маршрута**
  - ✓ Просмотр торговых точек и маршрутов подчиненных.
  - ✓ Формирование маршрута из торговых точек, находящихся на территориях подчиненных.
  - ✓ Формирование маршрута на основе маршрута подчиненного.
- ❑ **Просмотр информации и заполнение анкеты аудита**
  - ✓ Просмотр заказов сделанных подчиненными в определенной торговой точке за определенный период времени;
  - ✓ Просмотр последней анкеты, заполненной подчиненным в определенной торговой точке;
  - ✓ Заполнение анкеты контроля;
  - ✓ Просмотр баланса торговой точки;
  - ✓ Выполнение операций с арендным оборудованием, расположенным в торговой точке.
- ❑ **Полевое обучение (ПО)**
  - ✓ Проведение обучения на базе маршрута подчиненного
  - ✓ Просмотр сводных результатов ПО за текущий и за два предыдущих дня обучения подчиненного.
- ❑ **Работа с заданиями**
  - ✓ Назначение и контроль исполнения заданий подчиненными в выбранных торговых точках.
- ❑ **Работа с новыми торговыми точками, привязка точек к территории**
  - ✓ Добавление, удаление новых торговых точек, модификация информации о торговых точках в системе
  - ✓ Закрепление (привязка) торговой точки к территории, обслуживаемой определенным подчиненным.
- ❑ **Просмотр отчетов работе подчиненных**

Мобильное рабочее место менеджера работает в режиме off-line, в рамках сеанса синхронизации происходит обмен данными между КПК и базой данных ERP Монолит. Обмен данными производится через сеть Интернет по защищенному протоколу HTTPS. По завершении сеанса синхронизации мобильное рабочее место готово к использованию и содержит всю актуальную информацию по всем членам команды менеджера.

## Примеры и ключевые возможности, предоставляемые системой

### РАБОТА С ТЕРРИТОРИЕЙ И ВЫПОЛНЕНИЕ ВИЗИТОВ В ТОРГОВЫЕ ТОЧКИ

Мобильное рабочее место менеджера позволяет получать полную информацию о клиентах, расположенных на территории его подчиненных (Рисунок 1). При работе со списком клиентов можно задавать следующие фильтры:

- по шаблону (название или код точки),
- по типу (категории) клиента (Рисунок 3),
- по принадлежности к территории определенного подчиненного (Рисунок 4).

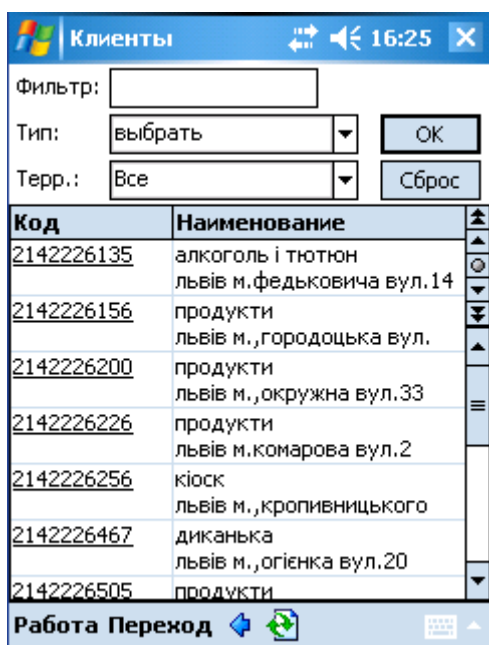


Рисунок 1. Список клиентов

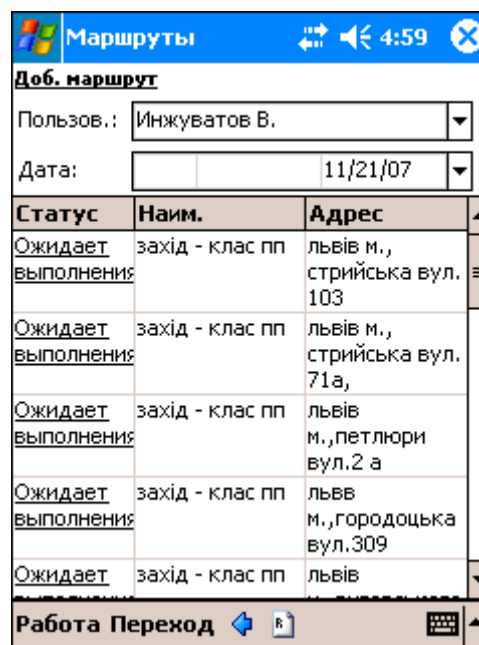


Рисунок 2. Маршрут на заданную дату

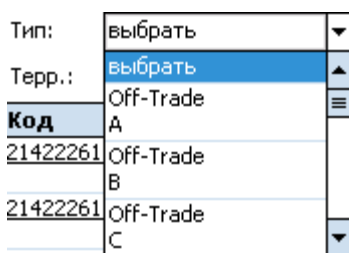


Рисунок 3. Выбор типа клиента

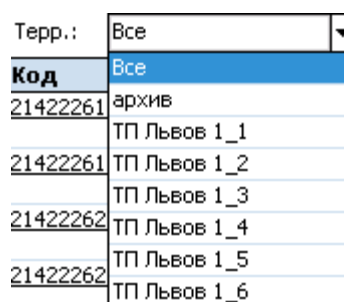


Рисунок 4. Выбора территории

Менеджер может самостоятельно планировать посещения торговых точек на территории своих подчиненных с целью аудита и контроля достоверности данных, предоставленных подчиненными, а также для выполнения полевого обучения (Рисунок 2). При создании маршрута для посещения клиентов менеджером он может указать определенные торговые точки, расположенные на территории подчиненного (Рисунок 5). Тип посещения клиента указывается в поле задание (Рисунок 6). В зависимости от указанного типа задания при посещении клиента менеджер выполняет определенные активности, которые определены в основной системе.

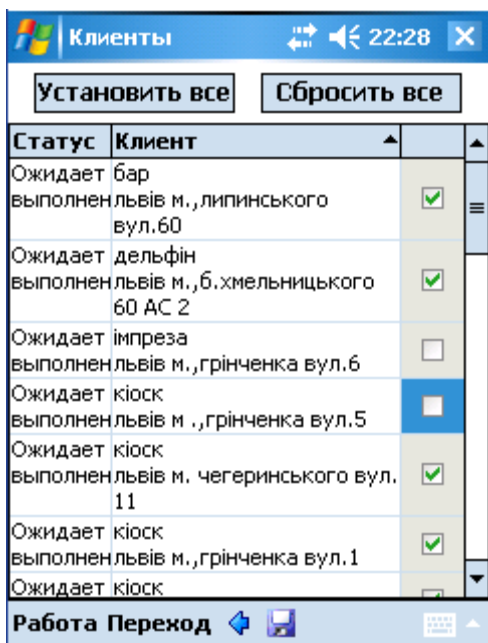


Рисунок 5. Выбор клиентов для добавления в маршрут

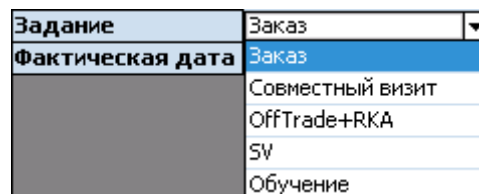


Рисунок 6. Выбор типа задания

## ПРОСМОТР ИНФОРМАЦИИ И ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТЫ АУДИТА

Мобильное рабочее место предоставляет менеджеру просмотреть следующую информацию, хранящуюся в системе:

- содержимое анкет для сбора информации, заполненных в рамках последнего посещения каждого клиента (Рисунок 7 и Рисунок 9);
- список и содержание заказов в разрезе каждого клиента на контролируемой территории (Рисунок 8);
- реквизиты торговой точки (Рисунок 10);
- данные о балансе клиента (наличие и сумма задолженности, выставленные счета, платежные документы).

По результатам контрольного посещения клиентов менеджер заполняет анкету аудита (Рисунок 11).

Состав и содержание полей анкеты аудита определяются регламентом компании и могут быть гибко настроены в основной системе.



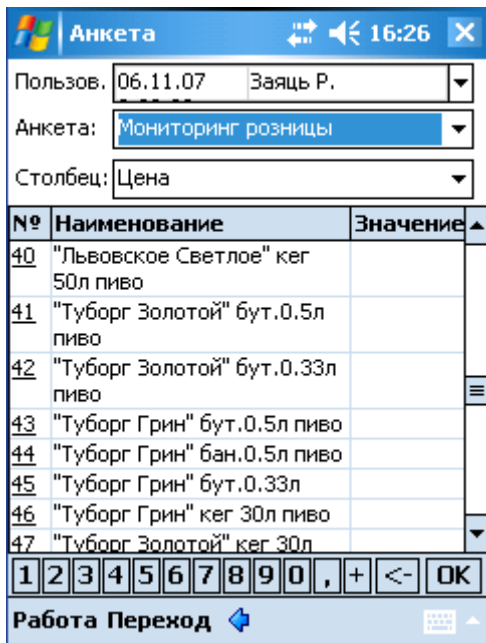


Рисунок 7. Просмотр анкеты заполненной подчиненным

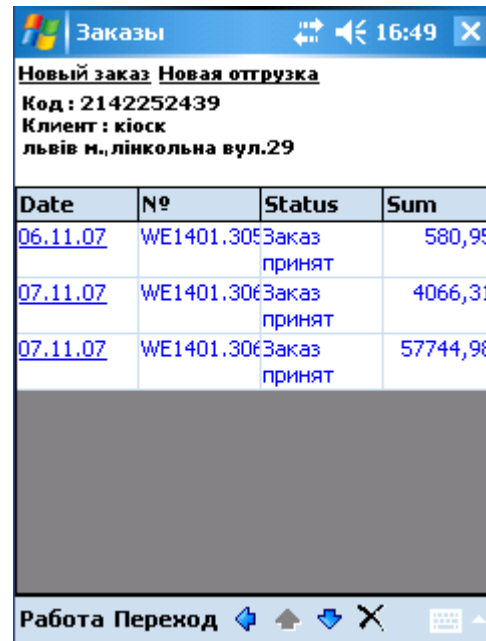


Рисунок 8. Список заказов выполненных определенным клиентом

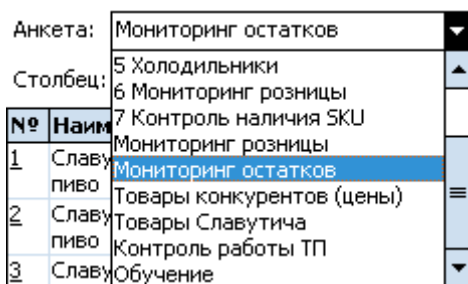


Рисунок 9. Переключение между различными анкетами

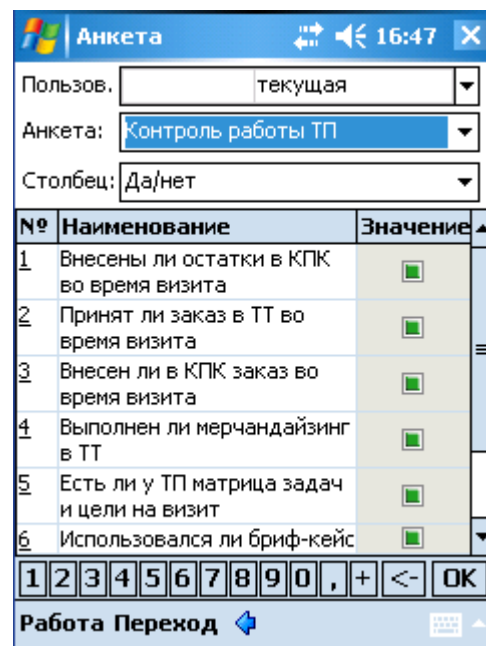


Рисунок 11. Заполнение анкеты аудита

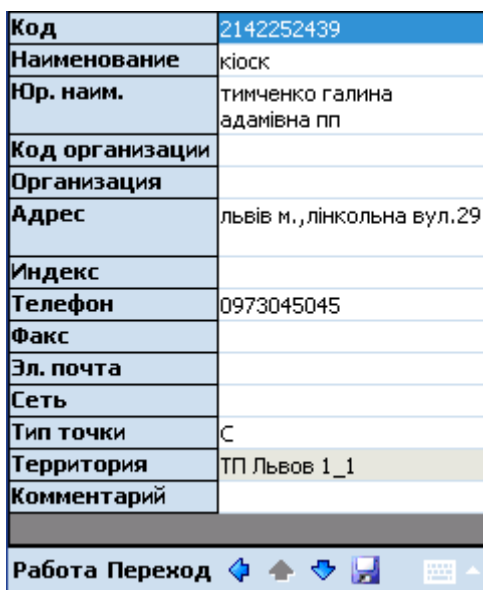


Рисунок 10. Реквизиты клиента

## ПОЛЕВОЕ ОБУЧЕНИЕ

Обучение новых сотрудников и повышение квалификации работников является одной из важнейших задач менеджера.

### Проведение обучение на основе маршрута подчиненного

Полевое обучение проводится на основе спланированных в системе маршрутов для определенного подчиненного. Менеджер создает новый маршрут на базе маршрута обучаемого подчиненного. При создании маршрута следует задать параметр «Тип задания» — «Обучение» (определяется настройками системы).

В ходе выполнения визитов по торговым точкам менеджер должен выполнить все обязательные активности, указанные в задании. Как правило, процесс обучения разделен на отдельные этапы. Выполнение активностей по каждому этапу обучения сопровождается отметкой о выполнении этапа. В результате на основе отметок о выполнении каждого этапа в системе будет сформирован сводный отчет по результатам полевого обучения.

### Просмотр сводных результатов полевого обучения

По результатам полевого обучения в системе формируется отчет. Отчет содержит отметки о выполнении каждого этапа обучения. Данный отчет выгружается на КПК в рамках очередной сессии синхронизации. На КПК доступны для просмотра отчеты по каждому подчиненному соответствующие последним трем обучениям (за текущий день и два последних обучения).

Справа приведен пример экранного представления отчета с результатами обучения— см. Рисунок 12.

Переключение между результатами обучения различных подчиненных служит элемент-список «ТП», расположенный в верхней части экрана.

Переключение между отчетами (текущим и двум последним обучения) определенного ТП осуществляет посредством элемента-списка «Дата», расположенным в верхней части экрана.

После задания определенных параметров из списков «ТП» и «Дата» следует нажать кнопку «ОК», нижняя половина экрана с данными отчета обновится в соответствии с заданными параметрами.

Показатель	1	2	Итого, (%)
Подготовка к визиту			
Формулировка целей визита	✓		100
Подготовка нужных для визита инструментов и документации		✓	100
Позитивный настрой		✓	100
Оценка			
Осмотр торговой точки снаружи		✓	100
Осмотр торговой точки внутри		✓	100

Рисунок 12. Отчет со сводными результатами обучения



## РАБОТА С ЗАДАНИЯМИ

Менеджер может назначать индивидуальные задания для исполнения подчиненным в определенной торговой точке (Рисунок 13).

Индивидуальное задание включает в себя следующие атрибуты (Рисунок 14):

- Код сотрудника создавшего задание (менеджер);
- Дата создания задания;
- Код сотрудника исполнителя;
- Дата исполнения — заполняется автоматически при установке признака «Выполнено» исполнителем задания;
- Содержание задания — описание задачи;
- Статус — отражается факт выполнения задания;
- Комментарий — дополнительная информация по заданию;
- Срок выполнения — конечная дата исполнения задания.

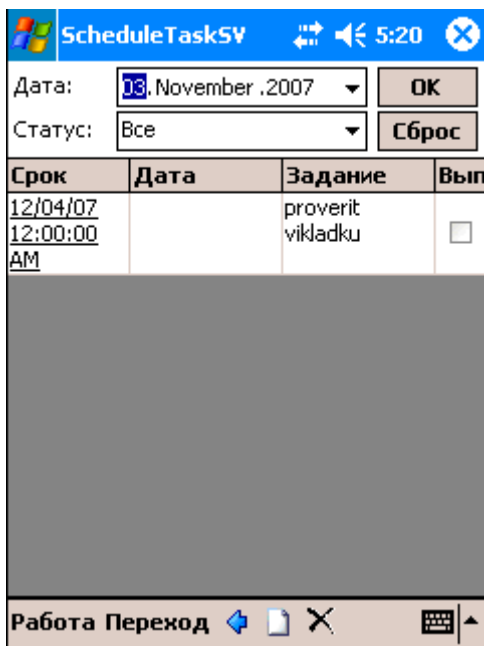


Рисунок 13

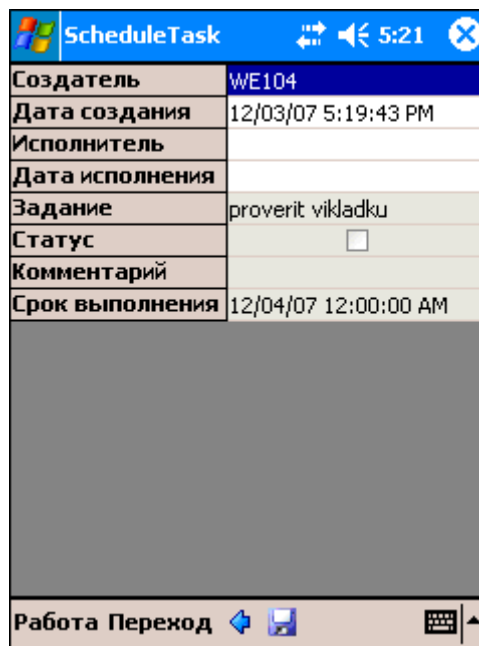


Рисунок 14

## РАБОТА С НОВЫМИ ТОРГОВЫМИ ТОЧКАМИ, ПРИВЯЗКА ТОЧЕК К ТЕРРИТОРИИ

Для решения задачи расширения клиентской базы система предоставляет возможность сотрудникам добавлять новых клиентов либо непосредственно в мобильном рабочем месте на КПК.

*Процедура добавления новых клиентов (торговых точек) подробно описана в брошюре «Управление территорией».*

Добавление новой торговой точки на КПК выполняется путем создания внепланового визита и указания признака новой точки. После создания новой точки следует определить атрибуты торговой точки и установить статус «Выполнение завершено».

Работа с новой торговой точкой будет возможно после её активации. В зависимости от настройки системы активация новых клиентов производится либо в ручном, либо в автоматическом режиме.

Менеджер может производить привязку (перемещение) клиентов между территориями своих подчиненных непосредственно с КПК. Установление привязки торговой точки к территории осуществляется в форме «Торговая точка» путем выбора значения в поле «Территория».

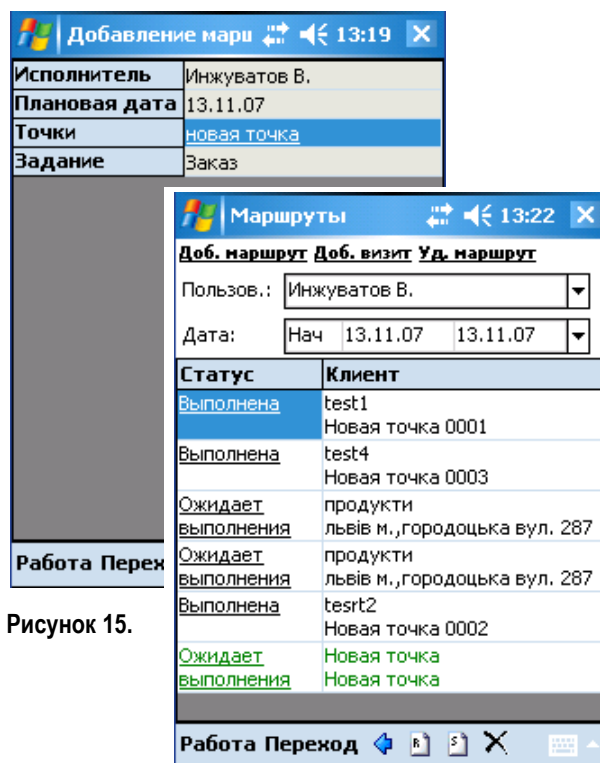


Рисунок 15.

Рисунок 16.

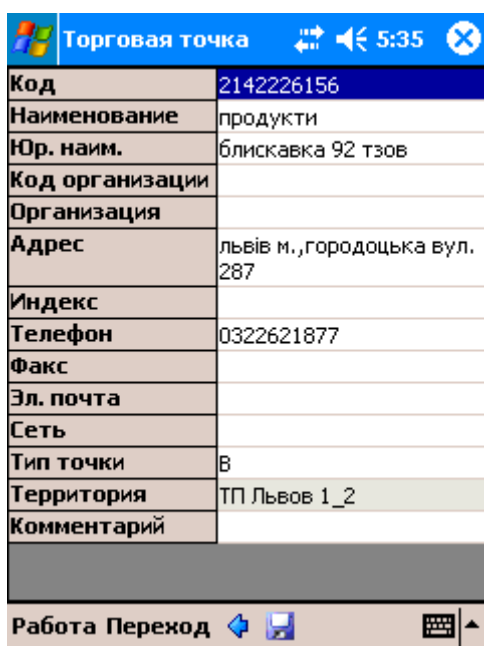


Рисунок 17

...	архив
Индекс	ТП Львов 1_1
Телефон	ТП Львов 1_2
Факс	ТП Львов 1_3
Эл. почта	ТП Львов 1_4
Сеть	ТП Львов 1_5
Тип точки	ТП Львов 1_6
Территория	ТП Львов 1_2

Рисунок 18

## ПРОСМОТР ОТЧЕТА О РАБОТЕ ПОДЧИНЕННЫХ

Для повышения эффективности аудита менеджером работы подчиненных реализованы 3 отчета:

1. Отчет «Сессии синхронизации»
2. Отчет «Объемы продаж»
3. Отчет «Задания ТП в торговых точках»

### Отчет «Сессии синхронизации»

Отчет предоставляет информацию о сессиях синхронизации КПК подчиненных ТП и самого супервизора в пределах рабочего периода пользователя КПК.

Основной экран данного отчета называется «Список сессий» и приведен ниже — см. Рисунок 19. В верхней части экрана расположены управляющие элементы для выбора параметров отчета:

- Пользователь КПК (элемент управления «Пользов.») — выбор пользователя КПК, информацию о синхронизациях которого необходимо просмотреть.
  - ✓ В списке для выбора значения параметра присутствует супервизор и подчиненные ему ТП.
  - ✓ Супервизор всегда расположен в первой позиции списка.
- Дата синхронизаций (элемент управления «Дата») — выбор даты, в которую производились синхронизации.
  - ✓ Данный параметр является зависимым от параметра «Пользователь КПК». Список дат строится на основе информации из системы CRM для выбранного пользователя КПК.
  - ✓ Таким образом, в списке присутствуют только даты, в которые пользователь КПК выполнял синхронизации.

Дата	Длит-ть	Рез-т
2008-09-05 13:54:41	466	Успешно
2008-09-05 14:55:23	736	Успешно
2008-09-05 16:13:57	388	Успешно
2008-09-05 16:58:09	293	Успешно

Рисунок 19

Дата	05.09.08 14:55:23
Исполнитель	Крюков Сергей
Длительность	736
Результат	Успешно
Передано байт	224
Принято байт	1833543
Сообщение	
Доп. сообщение	

Рисунок 20

Под элементами управления отображается информация отчета:

- Количество сделанных заказов и выполненных визитов в торговые точки пользователем за выбранную дату.
- Список сессий синхронизации пользователя в течение выбранной даты

Информация отчета автоматически обновляется при изменении любого из параметров отчета.

В списке сессий синхронизации отображается только время сессии, её длительность и результат. Просмотр более полной информации осуществляется нажатием в поле «Дата» в строке выбранной сессии синхронизации. В результате данного действия откроется экран «Сессия синхронизации» (Рисунок 20) с подробной информацией о сессии.

### Отчет «Объемы продаж»

Отчет предоставляет сводную информацию о заказах и визитах подчиненных ТП супервизора за определенный период времени.

Основное экранное представление отчета представлено ниже — см. Рисунок 21.

В верхней части экрана расположены управляющие элементы для выбора периода построения отчета. Для обновления информации отчета необходимо нажать кнопку «OK» в верхней части экрана.

На КПК супервизора выгружается информация о заказах и визитах за предыдущий и текущий месяцы.

Исполнитель	SKU	Заказы	Визиты
Дюбескин Виталий	49,071	341	394
Богун Евгений	51,1822	376	384
Манин Вячеслав	43,9024	286	369
Солодкова Татьяна	54,676	367	392
Петров Игорь	51,9578	398	380
Старичкова Елена Евгеньевна	48,1076	228	381
<b>Крюков Сергей</b>	<b>49,8669</b>	<b>1996</b>	<b>2300</b>

Рисунок 21.

Под элементами управления расположена таблица с краткой информацией: среднее количество SKU, количество заказов и количество визитов.

В строке с информацией (выделена полужирным шрифтом) отображается суммарная информация по всем подчиненным. Для просмотра более полной информации необходимо нажать в поле «Исполнитель» строки интересующего сотрудника.

В результате данного действия откроется экран «Объем продаж ТП» (Рисунок 22) с подробной информацией.

Исполнитель	Богун Евгений
Среднее SKU	51,1822
План прод. пиво, дал	
План прод. напитки, дал	
Прод. пиво (автообмен)	
Прод. напитки (автообмен)	
Кол-во заказов	376
Заказы не подтв. в УП	171
Объем прод. пиво, дал	
Объем прод. напитки, дал	
Кол-во визитов	384
<b>Крюков Сергей</b>	<b>49,8669 1996 2300</b>

Рисунок 22.

## Отчет «Задания ТП в торговых точках»

Отчет предоставляет сводную информацию о заданиях супервизора для подчиненных ему ТП в торговых точках.

Основной экран «Задания ТП в точках» представлен ниже — см. Рисунок 23.

В верхней части экрана расположен элемент управления для выбора сотрудника (пользователя КПК), задания для которого необходимо просмотреть. В списке сотрудников первой позицией присутствует и сам супервизор. При выборе супервизора, в списке заданий отображаются все сделанные им задания во всех торговых точках. При выборе определенного подчиненного отображаются только те задания в точках, которые присутствуют в маршрутах указанного подчиненного.

Обновление информации отчета происходит автоматически после выбора значения из списка сотрудников.

В мобильное рабочее место менеджера выгружается информация об индивидуальных заданиях для подчиненных за рабочий период.

Дата вып.	Дата пост.	Задача	Ст-с
10.09.08 0:00:00	05.09.08 2:48:31	сделать заказ	-

Рисунок 23

Задача	сделать заказ
Торговая точка	Сабина
Дата постановки задачи	05.09.08 2:48:31
Дата выполнения	10.09.08 0:00:00
Статус и дата	
Комментарий ТП	

Рисунок 24

В списке выводится краткая информация и задаче и её статус. Для просмотра более полной информации необходимо нажать в поле «Дата вып.» в строке интересующего задания. В результате данного действия откроется экран «Задание ТП» (Рисунок 24) с подробной информацией о задании.

## Эффект от внедрения

Эффект от внедрения функций управления аудитом и обучением:

- ❑ повышение мобильности менеджера;
- ❑ оперативный доступ к требуемой информации непосредственно в процессе полевой работы;
- ❑ эффективный инструмент для проведения совместного обучения новых сотрудников и повышения квалификации сотрудников;
- ❑ возможность просмотра отчетов о работе подчиненных вне офиса;
- ❑ возможность назначать и контролировать исполнение индивидуальных заданий конкретным исполнителям;
- ❑ ликвидация бумажных форм отчетности.



© ЗАО «Монолит-Инфо», 2009  
Российская Федерация, 191123,  
г. Санкт-Петербург, ул. Рылеева, дом 29  
Тел.: +7 (812) 334-95-95, 272-78-35  
Факс: +7 (812) 334-95-97  
E-mail: [info@monolit.com](mailto:info@monolit.com)  
<http://www.monolit.com>