

# Проект Венета

# Систем

- [CsP - CBA. Перечень бизнес-процессов схемы рециклинга](#)

# CsP - CBA. Перечень бизнес-процессов схемы рециклинга

## Управление клиентской базой

|  |                                          |
|--|------------------------------------------|
|  | Управление взаимоотношениями с клиентами |
|--|------------------------------------------|

|  |                               |
|--|-------------------------------|
|  | Управление статусами клиентов |
|--|-------------------------------|

|  |                             |
|--|-----------------------------|
|  | Формирование черного списка |
|--|-----------------------------|

|  |                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------|
|  | Формирование списка свободных клиентов и<br>процедура передачи их менеджерам |
|--|------------------------------------------------------------------------------|

## Мониторинг клиентов

|  |                                |
|--|--------------------------------|
|  | Формирование истории отношений |
|--|--------------------------------|

|  |                                            |
|--|--------------------------------------------|
|  | Обработка напоминаний по работе с клиентом |
|--|--------------------------------------------|

|  |                         |
|--|-------------------------|
|  | Выдача подарков клиенту |
|--|-------------------------|

|  |                                              |
|--|----------------------------------------------|
|  | Формирование и отправка прайс-листов клиенту |
|--|----------------------------------------------|

|  |                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Выдача интернет доступа для формирования заявок<br>самим клиентом (регистрация на сайте и обработка<br>менеджером) |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                |
|--|------------------------------------------------|
|  | Выставление исходящих счетов по E-mail клиенту |
|--|------------------------------------------------|

## Продажа

|  |                           |
|--|---------------------------|
|  | Управление базой клиентов |
|--|---------------------------|

|  |                     |
|--|---------------------|
|  | Управление заявками |
|--|---------------------|

|  |                           |
|--|---------------------------|
|  | Формирование плана продаж |
|--|---------------------------|

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
|  | Создание нового договора на услуги |
|--|------------------------------------|

|  |                              |
|--|------------------------------|
|  | Обработка заявок от клиентов |
|--|------------------------------|

|  |                                              |
|--|----------------------------------------------|
|  | Обработка заявок на услуги по восстановлению |
|--|----------------------------------------------|

|  |                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------|
|  | Обработка заявок на поставку оригинальных<br>картриджей и орг. техники |
|--|------------------------------------------------------------------------|

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
|  | Обработка заявок на ремонт техники |
|--|------------------------------------|

|  |                                                            |
|--|------------------------------------------------------------|
|  | Обработка заявок на отгрузку восстановленных<br>картриджей |
|--|------------------------------------------------------------|

|                                    |                                                                               |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | Обработка заявок на отгрузку оригинальных картриджей                          |
|                                    | Обработка заявок на скупку отработанных картриджей                            |
|                                    | Обработка заявок на подбор печ. техники                                       |
|                                    | Обработка тендеров и котировок                                                |
|                                    | Формирование ежемесячной квоты на срочные заявки                              |
|                                    | Покопийное обслуживание                                                       |
|                                    | Управление рекламными акциями                                                 |
|                                    | Отказ клиента                                                                 |
| Закупка                            |                                                                               |
|                                    | Формирование заявок на закупку                                                |
|                                    | Формирование и обработка прайс-листов от поставщиков                          |
|                                    | Обработка заказа поставщику по оригиналам и расходным материалам              |
|                                    | Согласование сроков и стоимости закупки                                       |
| Маркетинг                          |                                                                               |
|                                    | Уведомления и поздравлениями с праздниками                                    |
|                                    | Массовая рассылка Email сообщений (рассылка с оформлением и функцией отписки) |
| Ценообразование                    |                                                                               |
|                                    | Управление стоимостью услуги                                                  |
|                                    | Управление ценообразованием оригинала                                         |
|                                    | Управление ценообразованием скупки отработанных картриджей                    |
|                                    | Формирование ежемесячной квоты на бесплатное ТО                               |
| Сайт компании и интернет-маркетинг |                                                                               |
|                                    | Сопровождение корпоративного сайта                                            |
|                                    | Рабочий кабинет клиента на сайте                                              |
|                                    | Интернет-магазин                                                              |

|                               |                                                                          |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                               | Создание лендингов для продвижения конкретной услуги                     |
| Производство и восстановление |                                                                          |
|                               | Сканирование изделий                                                     |
|                               | Управление учетом изделий                                                |
|                               | Прием и обработка картриджей                                             |
|                               | Обработка рекламаций на восстановленные картриджи                        |
|                               | Сопровождение перечня работ по услугам и типовому расходу                |
| Ремонт техники                |                                                                          |
|                               | Сопровождение справочника работ по ремонту и типового расхода по ремонту |
|                               | Прием и обработка принтеров для ремонта                                  |
|                               | Склад запасных частей специалиста по ремонту                             |
|                               | Ремонт (покопийное обслуживание)                                         |
|                               | Ремонт (абонементное обслуживание)                                       |
| Управление логистикой         |                                                                          |
|                               | Транспортная логистика (экспедиция)                                      |
|                               | Обработка логистических задач по пунктам назначения                      |
|                               | Определения направлений движения транспорта                              |
| Склад                         |                                                                          |
|                               | Управление базой номенклатур                                             |
|                               | Склад оригиналов и планирование запасов                                  |
|                               | Управление остатками                                                     |
|                               | Управление резервами поступившего оригинала                              |
|                               | Обработка поступлений и расходов                                         |
|                               | Учет и инвентаризация склада готовой продукции                           |

|                                 |                                                                                                               |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | Пополнение склада на основе неснижаемого остатка и др. алгоритмов                                             |
| Управление финансами            |                                                                                                               |
|                                 | Управление платежами                                                                                          |
|                                 | Управление счетами                                                                                            |
|                                 | Расчет зарплаты, управление премиями                                                                          |
|                                 | Планирование расходов по Заявкам на платеж                                                                    |
|                                 | Создание и обработка документов финансовой отчетности                                                         |
|                                 | Получение и обработка безналичных средств по выписке из банк-клиента                                          |
|                                 | Обработка и передача документов в 1С                                                                          |
|                                 | Управление календарем выходных дней компании                                                                  |
|                                 | Обработка поступлений и расходов по счетам управленческого учета                                              |
|                                 | Обработка данных из внешних источников (получение курса валют, списка банков и классификатора адресов России) |
|                                 | Управление кассой наличных средств                                                                            |
|                                 | Управление доставкой документов клиенту                                                                       |
|                                 | Процесс выставления документов по бухгалтерии                                                                 |
|                                 | ФОТ по зарплате                                                                                               |
| Управление мотивацией персонала |                                                                                                               |
|                                 | Обработка ежедневного отчета менеджера коммерческого отдела                                                   |
|                                 | Назначение премий и штрафов сотрудниками с учетом премиального фонда                                          |
|                                 | Формирование оценки работы подразделений сотрудниками компании                                                |
|                                 | Формирование оценки работы сотрудника начальниками подразделений                                              |
| Управление кадрами              |                                                                                                               |
|                                 | Прием и увольнение персонала                                                                                  |

|                                                             |                                                          |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|                                                             | Сопровождение структуры подчиненности подразделений      |
|                                                             | Сопровождение графика отпусков                           |
|                                                             | Сопровождение личных карточек сотрудников                |
|                                                             | Размещение приказов по компании                          |
| Работа с претензиями                                        |                                                          |
|                                                             | Управление исполнительской дисциплиной                   |
|                                                             | Обработка замечаний по работе с клиентами                |
|                                                             | Обработка замечаний начальникам других подразделений     |
| Работа с партнерами                                         |                                                          |
|                                                             | Партнерский портал и обработка партнерских заявок        |
|                                                             | Управление работой с партнерами                          |
| Единая справочная система                                   |                                                          |
|                                                             | Создание корпоративных инструкций и обучающих материалов |
|                                                             | Изменения в инструкциях                                  |
|                                                             | Замечания по инструкциям                                 |
| Программные модули Carabi (для бизнес-процессов рециклинга) |                                                          |
|                                                             | Carabi - информационно-аналитическая система             |
|                                                             | Внутрикорпоративный чат между сотрудниками               |
|                                                             | Корпоративный форум                                      |
|                                                             | Касса наличных средств Carabi Cash                       |
|                                                             | Сканер услуг Carabi Scanner                              |
|                                                             | IP-телефония                                             |
|                                                             | Журнал звонков и запись разговоров                       |
|                                                             | Управление сайтом компании                               |
|                                                             | Мобильное приложение для Android "Мобильная логистика"   |

|  |                                                       |
|--|-------------------------------------------------------|
|  | Мобильное приложение для Android "Мобильный ремонт"   |
|  | Carabi Upload1C (выгрузка из 1С и работа с выписками) |
|  | Carabi Monitor - мониторинг работы пользователей      |