

Работа со счетами

1. Работа с дебиторской задолженностью
2. Удаление и восстановление объектов
3. Биллинг
4. Перерасчет, возврат, ошибка платежей



1 Работа с дебиторской задолженностью





- Работу с дебиторской задолженностью можно представить в виде набора процедур, позволяющих своевременно получить или взыскать с наименьшими потерями причитающиеся деньги. Способы работы с задолженностью дебиторов зависят от состава и структуры самой задолженности.
- Обычно дебиторская задолженность включает:
- долги контрагентов (наших клиентов) за оборудование, работы по их монтажу и услуги по их эксплуатации и содержанию, ежемесячных платежей по подписки н
- Работу с дебиторской задолженностью можно представить в виде набора процедур, позволяющих своевременно получить или взыскать с наименьшими потерями причитающиеся деньги. Способы работы с задолженностью дебиторов зависят от состава и структуры самой задолженности.
- Обычно дебиторская задолженность включает:
- долги контрагентов (наших клиентов) за оборудование, работы по их монтажу и услуги по их эксплуатации и содержанию, ежемесячных платежей по подписки на сервис по удаленному управлению автопарком.



Как выявить и найти злостных неплательщиков?!

Осуществление планового прозвона

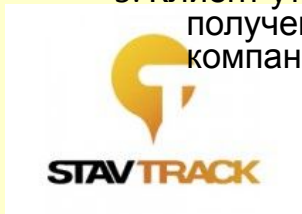
Контроль выставления и оплаты счетов за подписку на сервис удаленного управления автопарком при плановом прозвоне. Открыв компанию в битрикс, мы видим, что в компании есть дебиторская задолженность более 3-х месяцев, и нужно осуществить прозвон, для уточнения причины по которой не производится оплата.

<input type="checkbox"/>	☰ 217776	10.02.2022	[Биллинг] Подписка на сервис (Март 2022)	 Отправлен клиенту	980,00 руб.	Гуз "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4"	28
<input type="checkbox"/>	☰ 211982	11.01.2022	[Биллинг] Подписка на сервис (Февраль 2022)	 Отправлен клиенту	980,00 руб.	Гуз "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4"	31
<input type="checkbox"/>	☰ 207613	16.12.2021	Подписка на сервис по удаленному управлению автопарком (Декабрь 2021)	 Отправлен клиенту	980,00 руб.	Гуз "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4"	
<input type="checkbox"/>	☰ 203782	10.12.2021	[Биллинг] Подписка на сервис (Январь 2022)	 Отправлен клиенту	980,00 руб.	Гуз "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4"	31



Что касаяемо причин, они могут быть различны:

1. Не подписан договор на Автотрэкер, без которого платеж не может быть осуществлен. В этом случае уточняем, причины по которым затягивается подписание договора.
Часто компания не владеет информацией, об изменении юридической структуры с нашей стороны. В этом случае, смотрим период неоплаты, уточняем возможность изменения счетов на ИП. Матвеев меняем Автотрэкер на ИП.Матвеев, и отправляем на желаемый клиентом канал связи договор от актуальной даты. Ждем согласования
Если были какие-то пункты, по которым клиент , не можете переподписать договор, просим выслать, акт разногласий с указанием поправок к необходимым пунктам договора. После получения акта разногласий, ставим задачу на юриста. Для этого ставим задачу, указываем ответственного Николаенко Татьяна, ставим срок(текущая дата буднего дня), вкладываем необходимые документы, прописываем комментарии, полученные от клиента. Пишем юристу сообщение в битрикс, с ссылкой на задачу, ждем ответа.
2. Нет необходимости в использовании сервиса. Такое тоже бывает. Например, когда был наемный водитель, а потом необходимость в нем отпадает. Здесь у клиента необходимо уточнить, какой вид деятельности он осуществляет, и в зависимости от этого, рассказать преимущества личного использования сервиса. Например получение штрафов, и возможность их оплаты со скидкой 50%, мониторинг местоположения ТС, иногда возникает необходимость определения местонахождения в случае чрезвычайной ситуации, получение пропуска РНИС и настройка ретрансляции при осуществлении грузоперевозок, доставки продукции. Также ставим задачу на обучении, прописывая полученную информацию, имя клиента и контакт для связи. По оплате даём 3 месяца обслуживания в подарок.
3. Не устраивает сервис. Уточняем чем именно не доволен, берем на контроль, решаем возможность исправления ситуации
4. Не получал счёт. Такое встречается часто, когда сменились ответственные, а почта/ва осталась прежнего сотрудника. Уточняем актуальные данные и дублируем счета .
5. Клиент утверждает, что все оплачивал. Не спорим, запрашиваем чеки /платежки по оплате, после получения подтверждения оплаты, пишем письмо Ирине Афон в битрикс, с ссылкой на компанию и платежкой, с комментарием прошу закрыть счёт



2. Выгрузка компаний с неоплаченными счетами

Для контроля компаний не оплачивающих счета по подписке за сервис удаленного управления автопарком, часто удобнее использовать выгрузку в битрикс, не используя задачи на прозвон. Для этого необходимо зайти в любую компанию. Далее кликнуть вкладку биллинг - статистика по компаниям- настраиваем фильтр. В фильтре указываем ответственного менеджера закрепленного за вашей группой. Графа долг выбираем есть, автоплатеж не указан, и формируем выгрузку, кликнув кнопку найти. Сформируется список по компаниям, в которых есть долг.

- В данной таблице будет указана необходимая информация о задолженности компании, с указанием количества ТС, общего долга, количества неоплаченных месяцев, и наличия блокировки по неоплате. Исходя из полученных данных совершаем прозвон, пишем на почту /ва

Активн...	Компания	Ответственный ^	Объ...	Тариф	Долг	Кол-во н...	Выставлен до
✓	ИП Чернышов Евгений Акимович	Александр Жуков	1	1*450	450	1	31.03.2022 23:59:59
✓	"Русхимсеть-Ростов-на-Дону" ООО	Александр Жуков	3	3*490	900	1	30.11.2022 23:59:59
✓	Богачёв В.Н. ИП	Александр Жуков	82	82*350	29400	1	31.03.2022 23:59:59
✓	Саквояж ООО	Александр Жуков	2	2*450	3600	1	31.03.2022 23:59:59
✗	ООО «Кварц»	Александр Жуков	1	1*100	900	2	31.12.2021 23:59:59
✓	ИП Манцуров М.А.	Александр Жуков	4	4*450	2200	1	31.03.2022 23:59:59
✓	Ашуха Семен Александрович	Александр Жуков	12	6*350 6*250	7050	2	31.03.2022 23:59:59
✓	ИП Аникин Юрий Викторович	Александр Жуков	1	1*350	350	1	31.03.2022 23:59:59
✗	Гончар Александр Валерьевич	Александр Жуков	1	1*350	1800	4	31.07.2021 23:59:59



2. Удаление и восстановление

2.1 Удаление и консервация объектов

При получении информации об удалении выясняем причину, по которой объект необходимо удалить, в зависимости от полученной информации, начинаем работу. ТС длительное время не в работе предлагаем консервацию, объясняя пользу консервации, например быстрое восстановление. Проговариваем стоимость в размере 100 р в месяц за 1 ТС, и перерасчет в пользу будущих платежей после восстановления. Клиент согласен, указываем причину в задаче на консервацию, пишем консервация. Заполняем таблицу удаленные ТС. В СМС заполняем произвольные поля, указав консервация от чч.мм.гггг указываем ссылку на задачу, сохраняем и деактивируем объект. В компании актуализируем информацию по количеству ТС, корректируем счета, направляем клиенту счет с корректировками.

- Заполнение полей при консервации

Имя	Значение	
CRM_ID_COMPANY	21645	x
SCHEM	171343	x
Дата установки	18.06.2021	x
Консервация от 14.01.2022	https://portal.stavtrack.ru/company/personal/	x
Крестьянское хозяйство "Муравенко"	Fleetguide 4 139935	x
Монтаж	https://portal.stavtrack.ru/workgroups/group/	x
		+

Учетные записи Пользователи Объекты

#	Выбрать	Иконка	Имя	Создатель	Учетная запись	Тип устройства	Деакт
1	<input type="checkbox"/>		ДЖОНДИР 6	21645	21645	Fleetguide 4	Деакт

Деактивация объектов

Активированные:

Имя
ДЖОНДИР 6

Деактивированные: ?

Имя
37 СТ 179
78 РВ 0179 Вячеслав Молнар NewHolland
0081 ХК 23
085-Кран-Стасенко
88 гранта 290 Белая
091 Кра
0096 ХК 23
104 узл/колов
0112 ХЕ 23
0141 ОП 61
0145 КО 39

Выделить все

Отмена **OK**



Внесение изменений в компании и счета в битриксе

- В битриксе меняем ТС

Вид деятельности
Сельское хозяйство

Количество ТС в автопарке
19

Логин в ZavGar.Online
не заполнено

Где найти
stavros

Логин в Online Stavtrack(без кавычек)
21645 | Джондиры

Количество объектов в Online.Stavtrack
19

Стоимость абонплаты за 1 объект (Пропустить -, 1*350|2*450|1*990) НЕ ДОБАВЛЯТЬ ДУТ
4*350|15*100

Абонплата за ДУТы (Пример заполнения: 1*100, пропустить минус -)
-*100

Тарифный план
не заполнено

Абонплата за Диспетчеризацию(Пример заполнения: 1*100, пропустить минус -)
-*200

почта

- В битриксе корректируем счет

Показать скидку Показать налог

Наименование	Цена (руб.)	Кол-во	Ед. измерения	Итого
1. Абонентское обслуживание навигационного оборудования (Декабрь 2021)	350.00	7	шт	2450
2. Абонентское обслуживание навигационного оборудования (Декабрь 2021)	100.00	12	шт	1200

Общая сумма: 3650,00



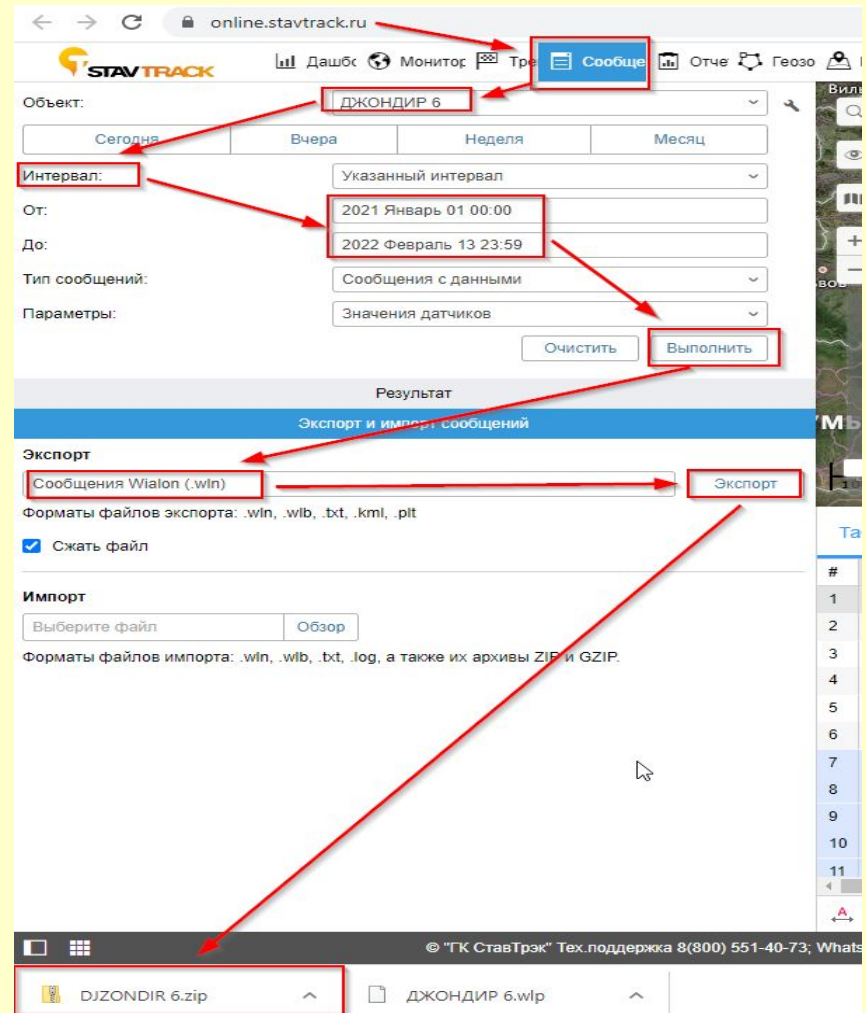
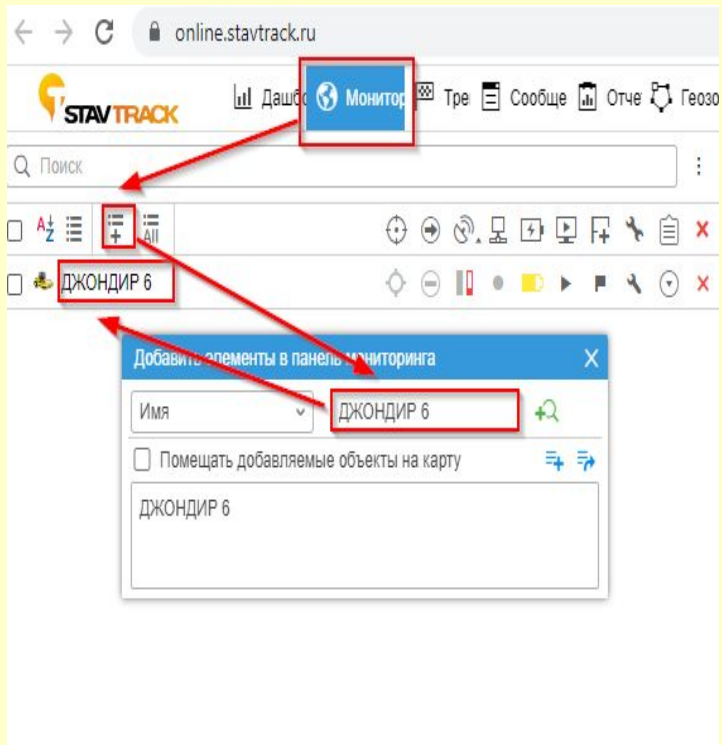
Удаление объектов

- Если же клиент не согласен на консервацию, и настаивает на удалении, ставим задачу на удалении, если она не стоит, заполняем шаблон задачи, переходим с СМС, заполняем таблицу удаленных/восстановленных ТС находим объект, скачиваем файл wlr, скачиваем историю в ставтрэк онлайн по данному объекту за 400 дней, прикрепляем к задачи на удаление оба файла. Вносим в чек-лист задачи на прозвон информацию по удаленным/законсервированным объектам Актуализируем количество ТС в компании и счет. Направляем клиенту уведомление по почте/ва по корректировкам. Задачу завершаем проставив в ней этот этап.

Основное | Доступ | Иконка | Дополнительно | Датч
Команды | Качество вождения | Характеристики | Дете
Имя: *
Тип объекта:
Тип устройства: * SAT-LITE 4 N
Адрес сервера: (IP)
Уникальный ID:
Телефонный номер:
Пароль:
Создатель:
Учетная запись:
Счетчик пробега: Текущее знач
Счетчик моточасов: Текущее знач
Счетчик GPRS-трафика: Текущее знач
Восстановление свойств | **Экспорт в файл**

Создать из WLP | Деактивация объектов
Поиск | Текст | Имя | Поиск
Примечание
Чтобы создать копию элемента, удерживайте клавишу Ctrl и щелкните по этому элементу в таблице.
Экспорт в WLP
Тип элемента:
Направление экспорта: Элемент |
Исходные элементы
Фильтр: | Имя |
Настройки экспорта
Общие свойства
Иконка
Конфигурация устройства
Счетчики
Параметры для отчетов
Дополнительные свойства
Датчики
Произвольные поля
Административные поля
Команды
Качество вождения
Уникальные объекты
Используйте Ctrl для выбора нескольких пунктов
Отмена | **OK**
Журнал
Группы объектов
Ретрансляторы
ДЖОНДИР 6.wlr

Сохранение истории объекта

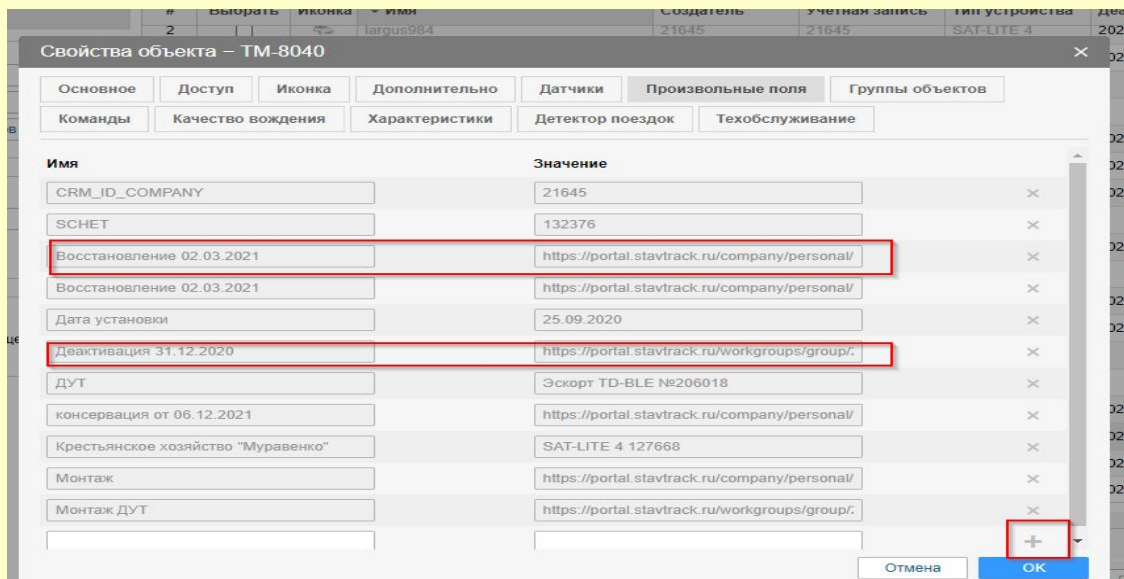
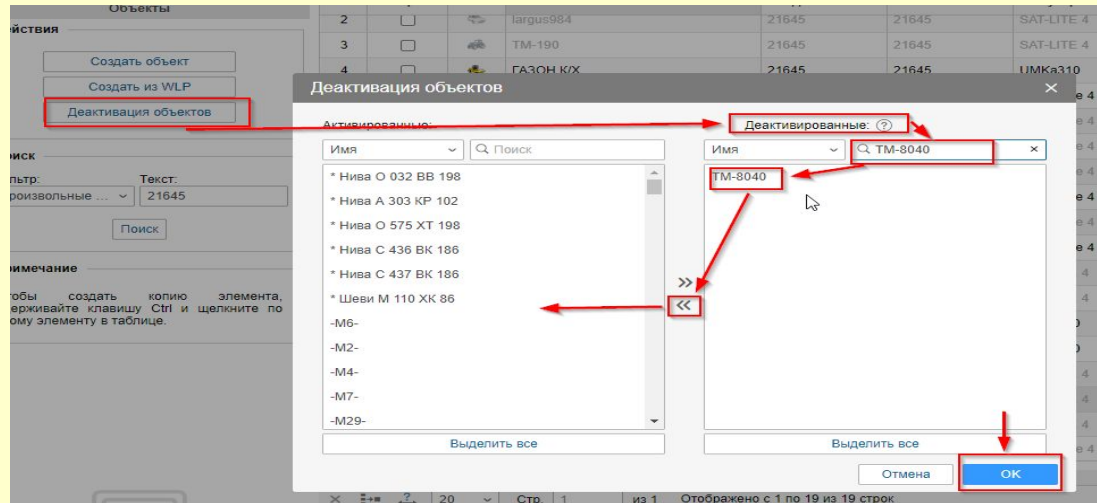


2.2 Восстановление объектов

При осуществлении планового прозвона, если чек-лист по законсервированным/удаленным объектам есть запись с именем объектам, спрашиваем у клиента, готов ли он возобновить работу навигационного оборудования. Если нет, спрашиваем, ориентировочно планируемые сроки возобновления и делаем отметку в чек лист с указанием сроков, Дату прозвона ставим ближайшую к восстановлению, если она не превышает 1-3 месяца от планируемого срока прозвона.

Если клиент готов восстановить объект, то восстанавливаем, заполняем поля в табличке удаленных/восстановленных. Заполняем произвольные поля в объекте с комментарием восстановление чч.мм.гггг, указываем ссылку на задачу на восстановление. Проверяем вышла ли ТС на связь. Актуализируем счета и тс в компании. Направляем клиенту счет с актуальным счетом по почте или ва. Прозваниваем клиента, сообщаем о том, что объект восстановлен.

- Заполнение произвольных полей при восстановлении после консервации.



Оформление законсервированного/удаленного объекта в задаче на прозвон

Задача на прозвон: ИП Дедок Роман Александрович

Задача № 260621 - ждет выполнения Сделайте важной задачей

Ждет выполнения с 01.10.2020 15:21:12

Крайний срок: **04.03.2022 11:30**

Напоминание: [Напомнить](#)

Стадия:

Автоматизация: [Роботы](#)

Поставлена: 05.08.2020 11:27:56

Оценка: [Нет оценки](#)

Постановщик: Александр Боглаев
Ординатор

Ответственный: Полина Картаева
Специалист по работе с ключевыми клиентами группа Кармова

Четко 9

Задача в проекте (группе): Повторные прозвоны МПП

Элементы CRM | Лид: Оксана/Коломна/Мониторинг на Газель
Компания: **ИП Дедок Роман Александрович**

Чек-лист: выполнено: 0 из 1

- 1. 1 X 052 ЕК 190 - в ремонте. ТС стоит ориентировочно до 04.03.2022

[+ добавить пункт](#) [удалить чек-лист](#)

[+ добавить чек-лист](#)



3. БИЛЛИНГ

Биллинг- это система выставления счетов клиентам за оказываемые компанией услуги

В биллинговую систему заводится информация, на основании которой за определенный период обслуживания (как правило, расчетный период составляет один календарный месяц) производится выставление счета клиенту за потребление услуг , которые мы предоставляем.

Что это за информация?

Тарифы, стоимость за 1 ТС в зависимости от тарифа, наличие ДУТ, диспетчеризации , предоставление симкарты для терминала с особыми условиями (международная связь).

Кроме того, биллинг должен учитывать индивидуальную и общую информацию по клиенту: временное приостановление ТС в эксплуатации, вид налогообложения.

На основании всех этих данных биллинговая система рассчитывает стоимость своих услуг за расчетный период для каждого клиента и выставляет платежные документы.

Для корректной работы биллинга, необходимо правильно заполнить все поля в компании: реквизиты компании, стоимость за тариф, количество ТС, вид налогообложения, наличие договора на оказание услуг, наличие почты для автоматической отправки счета за месяц.

Для этого необходимо проконтролировать на начальном этапе заполнение всех полей




Пример оформления компании, для корректного срабатывания биллинга

- Оформление компании в

ID
25292

Статус
Активная компания

Ответственный (Тахограф)
не заполнено

Ответственный (Мониторинг)
 **Полина Картаева**
Специалист по работе с ключевыми клиент...

Вид деятельности
Производство

Количество ТС в автопарке
20

Логин в ZavGar.Online
25292

Где найти
stavros1

Логин в Online Stavtrack(без кавычек)
25292

Количество объектов в Online.Stavtrack
3

Стоимость абонплаты за 1 объект (Пропустить -, *350|2*450|1*990) НЕ ДОБАВЛЯТЬ ДУТ
3*350

Абонплата за ДУТы (Пример заполнения: 1*100, пропустить минус -)
-

Тарифный план
Базовый

Абонплата за Диспетчеризацию(Пример заполнения:

БИЛЛИНГ

Пропускать компанию (Отключает автоматическую отправку счёта)
нет

Игнорировать проверку на количество (Выставлять по данным их Битрикса)
нет

Эмaйл для абонки
2307@rolatex.ru

Номер для отправки по WhatsApp
7 923 101-35-41

Дата отправки счёта

НДС

Партнер
нет

Счёт за предыдущий месяц
нет

Выставлять за несколько
не заполнено

Номер договора для абонки
не заполнено

Отдельный счёт
не заполнено

Юридический адрес
НОВОСИБИРСК, УЛ. ЗЕЛЕНАЯ ГОРКА, ДОМ 1, КОРПУС 1

Реквизиты
ООО "ПК РОЛАТЕКС"

Адрес
Юридический адрес:
УЛ. ЗЕЛЕНАЯ ГОРКА, ДОМ 1, КОРПУС 1
НОВОСИБИРСК
НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ

Россия
630060

Файл визитки

ДОКУМЕНТ

- Поставка оборудования
- Комплексное внедрение продукта РФ
- Подписка на сервис удаленного управления автопарком РФ
- Подписка на сервис удаленного управления автопарком КЗ
- Соглашение о реструктуризации
- Выполнение работ (монтаж, ремонт, калибровка и др.)
- Поставка карт (СКЗИ, ЕСТР)
- Доступ к серверу видео
- Оформление пропусков
- Список документов
- Добавить новый шаблон
- Расширения

Выставление счетов от нашей организации зависит от наличия договора.

Если в списке есть договор на подписку, счета будут выставляться от Автотрэкера, если.

Если есть договор на абонентское обслуживание, то от ИП. Матвеева.

Если нет сформированного договора, счета за обслуживание выставляться не будут

Заголовок ^

- Абонентское обслуживание РФ АО-2021-890**
- Выполнение работ (монтаж, ремонт, калибровка и др.) М-2021-1183
- Подписка на сервис удаленного управления автопарком РФ ПС-2021-147**
- Поставка оборудования П-2021-1426



ПРОВЕРКА БИЛЛИНГА В БИТРИКС

Чтобы проверить работу биллинга и посмотреть информацию по отправке счетов, необходимо перейти в раздел биллинг в битриксе. В данном разделе будет отображена информация о дате отправки счета, номер счета, куда счет был отправлен, статус отправки.

Общие	Сделки	Заказ-наряды	Подрядчики	Счета	Заявка на возврат	Предложения	Бизнес-процессы	Связи	История	Еще -
Информация										
ДАТА ОТПРАВКИ	ОБСЛУЖИВАНИЕ ДО	СЧЕТ	E-MAIL	ССЫЛКА НА СЧЕТ	СТАТУС ОТПРАВКИ					
10.02.2022 12:27:27	31.03.2022 23:59:59	216389	2307@rolatex.ru 2801@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MjE2MzQ5/4b7bafc92af4cf098fc5bd331721438d/	Доставлено					
10.01.2022 16:19:37	28.02.2022 23:59:59	210452	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MjEwNDUy/2155b064997952774f30080c0222a8ee/	Доставлено					
10.12.2021 13:09:45	31.01.2022 23:59:59	205608	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MjA1NiA4/9f2a02485daab7b73fc15a6b2e6c9fb/	Доставлено					
10.11.2021 17:15:52	31.12.2021 23:59:59	200909	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MjAwOTA5/b6321f2eb19292cb453b998cfe4dccc4f/	Кликнуто					
11.10.2021 18:37:32	30.11.2021 23:59:59	195652	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MTk1NiUy/c508afb7190df8do74a5616a6abob8/	Доставлено					
13.09.2021 15:33:29	31.10.2021 23:59:59	190539	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MTkwNTM5/38bf6e2a9bd7a10bfbddd1a57d132e19/	Доставлено					
10.08.2021 16:24:45	30.09.2021 23:59:59	185079	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MTQ1MDc5/566881d15611242e08ff4bc63af00791/	Доставлено					
12.07.2021 15:24:20	31.08.2021 23:59:59	180115	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MTQwMTE1/debdac67dbb5a9e1a0a0e0b94b4209fd/	Доставлено					
10.06.2021 16:37:44	31.07.2021 23:59:59	174864	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MTcoODY0/cd14f806e0a666f0576ea20efc68ae4f/	Доставлено					
01.06.2021 12:56:35	30.06.2021 23:59:59	170749	2307@rolatex.ru	https://portal.stavtrack.ru/pub/pay/MTcwNzQ5/781e836c20623966cfo1e2bffc6fdb3/	Открыто					



Формирование счетов через раздел биллинг

Иногда для ручного выставления счета удобнее воспользоваться вкладкой биллинг. Это позволит быстрее выставить счет, не заполняя большое количество полей, которые содержатся в разделе счета, а также исключить ошибки по стоимости за 1 ТС и количеству ТС у клиента. Для корректного выставления, необходимо в графе биллинг кликнуть на кнопку отправить счет, просмотреть месяц выставления счета в наименовании подписке, в данном случае апрель, был написан вручную, проставить дату оплаты, поставить галочку отправить счет вручную, для того чтобы счет не отправился автоматически клиенту, и мы могли проверить актуальность заполненных полей. Для формирования счета в завершении кликаем на кнопку отправить.

The screenshot displays the 'Биллинг' (Billing) section of the STAVTRACK system. A modal window titled 'Отправка счетов' (Invoice Sending) is active, showing a table of invoices. The selected invoice is for 'ООО «ПК Ролатекс»' with a subscription for 'Подписка на сервис по удаленному управлению автопарком' for 'Апрель 2022'. The payment date is set to '07.04.2022' and the total amount is 1050. The 'Отправить вручную с указанием комментария' (Send manually with comment) checkbox is checked, and the 'ОТПРАВИТЬ' (SEND) button is highlighted.

ИНФОРМАЦИЯ	НАЗВАНИЕ СЧЕТА	ДАТА ОПЛАТЫ	СУММА (КОЛ. ВОЗРАТОВ)
10.02.2022 12:27:27			
10.01.2022 16:19:37	ООО «ПК Ролатекс»		
10.12.2021 13:09:45	+ Подписка на сервис по удаленному управлению автопарком	Апрель 2022	1050
10.11.2021 17:15:52		07.04.2022	
11.10.2021 18:37:32			
13.09.2021 15:33:29			
10.08.2021 16:24:45			
12.07.2021 15:24:20			



4. Перерасчет, возврат, ошибка платежей

- **Перерасчет**

- При возникновении спорной ситуации по счетам и их оплате, и выявлении факта несоответствия суммы в счете и общей стоимости предоставленных услуг, производим перерасчет. Перерасчет производится в случае когда была консервация, не работало какое-то оборудование по нашей вине, счет был выставлен ошибочно. В этом случае мы корректируем счет по подписке в зависимости от необходимой ситуации. При консервации, считаем сколько было уплачено за ТС, и переносим всю стоимость в пользу оплаты за ТС в текущем счете. При выставлении счета за ТС, оборудование на котором не работало по нашей вине, уменьшаем в счете стоимость в зависимости от количества, периода неработоспособности оборудования. Например на машине не работал ДУТ в течение 2 месяцев, клиент обратился по этой причине, специалист выставил тикет, и решить проблему длительно не могли, то за эти 2 месяца, стоимость будет на 100 р меньше, в случае когда выставлялся счет по тарифу 450+100 или 350+100. Перед корректировкой согласовываем с клиентом согласен ли он с таким путем решения. Применяется перерасчет в случае требования клиента пересчитать стоимость.

- **Возврат**

- При возникновении переплаты за услуги, неоказании услуг, или их некачественное оказание (когда есть признанный факт не качественной услуги) возврат производится путем поставки задачи на Ирину Афон, с указанием группы «Заявки на возврат», с указанием комментариев причины возврата, и предоставления подтверждающих актов(при их наличии)

- **Ошибка платежей**

Иногда возникают ситуации, при которых клиент платил на одно из наших юридических лиц, а счет был выставлен на другое наше юридическое лицо. В этом случае согласовываем с бухгалтерией возможность корректировок, далее согласовываем с клиентом возможные корректировки, и при получения одобрения от клиента производим необходимые корректировки в счетах, уведомляя об этом клиента удобным для него способом

