



## Комплексная система управления арендным бизнесом (CSRBM).



## Оглавление

CSRBM (Complex System of Rent Business Management) .....	3
История Теннант Россия.....	3
Развитие аренды в России .....	3
Цели проекта .....	3
Основные факты .....	3
Плюсы для клиентов .....	4
Описание функционала .....	4
Собственник .....	4
Менеджер по продажам.....	5
Руководители отделов продаж .....	5
Складской работник .....	5
Администратор отдела продаж.....	5
Сервисная служба.....	6
Отдел закупок .....	6
Финансовый директор .....	6
Финансовый контролер.....	6
Конечный клиент .....	6
Система в примерах (скриншоты) .....	7
Отчет по всему арендному стоку (по данным склада) .....	7
Контракты / счета по аренде .....	7
Проверка оформления документов.....	7
Сервисная заявка .....	7
Рассылка с финансовой аналитикой .....	8
Рассылка по долгам клиентов и штрафами для менеджеров.....	8
Отчет по бонусам менеджеров .....	9
Рассылка по поступившим оплатам .....	9
Сервисный портал (статусы заявки) .....	9
Акт передачи в аренду .....	10
Рассылка по предстоящим оплатам от клиентов .....	10
О проекте .....	10
Уникальность проекта.....	10
Масштабируемость .....	11



## CSRBM (Complex System of Rent Business Management)

### История Теннант Россия.

Теннант является производителем уборочного оборудования (поломоечные машины, подметальные машины, пылесосы, коммунальная уборочная техника и т.п.). Компания активно начала работать в России в 2008 года и за короткое время стала лидером рынка на Северо-Западе России и одним из лидеров в России.

В компании работает около 100 человек, головное представительство в г. Санкт-Петербург, филиал в г. Москва, широкое представительство дилеров и сервисных партнеров во всех регионах РФ, в Казахстане, Грузии.

С 2016 года компания Теннант Россия представляет не только производителя [Tennant](#), но и бренды [Green Machines](#), [Delfin](#) и др.

### Цели проекта

Создать автоматизированную комплексную систему учета аренды (CSRBM) чтобы предложить клиентам новую качественную услугу: «аренда уборочного оборудования», сохранить лидерство в созданной нише, выиграть конкуренцию у поставщиков дешёвого оборудования.

Система документооборота и отчетности должна обеспечить полную прозрачность всех доходов, расходов и движений по каждой конкретной единице уборочного оборудования. Система должна обеспечить эффективную работу всех подразделений и отношений с клиентами и быть простой и интуитивно понятной.

В системе учтены требования клиентов, собственников, менеджеров по продажам, сервисной службы, администраторов, бухгалтеров, фин контролеров, складских работников.

### Развитие аренды в России

В связи с существенным изменением курса валют в 2014 году, приходом на рынок оборудования большого количества новых поставщиков, компания Теннант потеряла часть клиентов.

После запуска проекта аренды, количество клиентов Теннант превысило докризисные годы, обороты компании существенно увеличились.

### Основные факты

1. Инновация. Благодаря своевременно разработанной системе управления арендой компания Теннант стала первой на рынке клинингового оборудования, кто смог предложить своим клиентам новую услугу.

Плюсы очевидны:

- существенная экономия: не нужно замораживать средства (покупать), можно арендовать
- масштабируемость: в любой момент можно заменить арендуемое оборудование на более подходящее



2. Расширение доли рынка. Компания Теннант производит оборудование высокого качества, среднего и высокого ценового уровня. Благодаря аренде, даже клиенты, которые могли себе купить только дешёвое оборудование, теперь выбирают арендные решения Теннант.
3. За короткое время компания Теннант смогла сдать в аренду около 1300 машин.
4. Ежемесячно система сама генерирует несколько сотен счетов по аренде.
5. Планы компании – 5000 машин в аренде к 2021 году.
6. Ряд клининговых компаний вырос с нуля или существенно увеличил свою долю рынка, благодаря аренде оборудования Теннант.
7. Данная система гармонично дополнила существующий функционал: автоматизированная система взаиморасчетов с клиентами ([лауреат конкурса «Лучший проект 2015 года» на GlobalCio.ru](#)) и автоматизированная система для отдела продаж и закупок запасных частей ([лауреат конкурса «Лучший проект 2014 года» на GlobalCio.ru](#))

### Плюсы для клиентов

1. Оборудование находится в аренде, как правило, 2-3 года, после чего клиент получает полностью восстановленную машину или новую машину, что является неоспоримым преимуществом для клиентов.
2. Страховой депозит равен стоимостью месячной аренды, поэтому начать арендовать оборудование Теннант может любой клиент без больших вложений.
3. Клиенты автоматически получают счета.
4. Сервис, как правило, входит в арендную ставку. Клиент получает полностью «всё включено».
5. Сервис для ключевых клиентов 24X7 с подменным парком.

### Описание функционала

После попадания в систему арендной машины, большая часть работы делается автоматически.

Следующие возможности реализованы (по ролям):

#### Собственник

- Полный контроль всего арендного парка, ROI в разрезе каждой единицы оборудования
- Точная информация по доходам / расходам каждой единицы оборудования, по каждой модели оборудования, по офису продаж, по продавцу
- Полный контроль поступления денежных средств, остатками на счетах, бонусами / штрафами менеджерам
- Возможность прописывать индивидуальные бонусные схемы продавцам (фикс процент продавцу, абсолютная сумма по сделке, мультипликатор к плану продаж)
- Гибкая система начисления штрафов менеджерам (устанавливается процент, устанавливается кол-во дней просрочки, после которого штрафы начинают начисляться)
- Менеджеры получают бонусы только при выполнении всех условий сделки (полная отгрузка, полная оплата от клиента, полный возврат всех оригиналов документов, выполнение плана продаж)



### **Менеджер по продажам**

- информация по доступному стоку оборудования с указанием статусов: свободен для аренды, в резерве, на восстановлении и др.
- получение данных об оплатах клиентов в реальном времени
- онлайн информация обо всех сделках и начисленном бонусе
- онлайн информация + автоматическая рассылка по долгам клиентов
- онлайн информация + автоматическая рассылка по начисленным штрафам (за просрочку оплат)
- автоматическая рассылка по клиентам, у которых наступает срок платежа
- автоматическая рассылка клиентам текущих счетов
- автоматическая рассылка клиентам информации о возникших долгах с полной детализацией
- автоматическое уведомление менеджеров о клиентах, у которых ожидается платёж в ближайшие дни

### **Руководители отделов продаж**

- отчеты и рассылки по всем сотрудникам подразделения
- гибкая система выплаты бонусов руководителям отделов

### **Складской работник**

- независимое отражение движения арендной техники (аналог ордерного склада)
- неважно, что собой представляет арендное оборудование (основное средство компании или субаренда)
- простые инструменты для выполнения необходимых движений (постановка на учет, резервирование, восстановление и т.п.)

### **Администратор отдела продаж**

- простая, интуитивно понятная система внесения контрактов
- мультивалютный учет
- автоматическая система выставления счетов с рассылкой клиентам по почте
- отчеты по сверкам (должны были выставить счетов – выставили, должны были сделать закрывающих актов – сделали)
- весь документооборот автоматизирован (контракты, изменения ставок, акты и т.п.)



### **Сервисная служба**

- при регистрации обращения от клиента на сервис, система автоматически сообщает, находится ли машина на гарантии, есть ли действующий арендный контракт, подразумевает ли арендный контракт бесплатный сервис.
- система информирует, является ли обращение повторным
- система информирует о долгах клиента
- портал для регистрации и отслеживания заявок на сервис с двухсторонним обменом и автоинформированием (\*пилотный проект на 20.10.2017)
- заявки превращаются в сервисные отчеты и закрывающие документы
- сервисные инженеры имеют KPI, система начисляет им бонусы и отслеживает выработку
- система оповещает о приближающемся сроке проведения ТО

### **Отдел закупок**

- более 90% запасных частей (несколько тысяч номенклатурных позиций), необходимые для ремонта арендного оборудования поддерживаются в необходимом кол-ве на складе с помощью автоматизированной системы закупок

### **Финансовый директор**

- консолидированный отчет по всем доходам и расходам арендного парка с детализацией до конкретной машины – периода – регистратора
- универсальный инструмент (сдавать в аренду свои основные средства и оборудование, полученное в аренду)

### **Финансовый контролер**

- контроль выставления счетов (должны были выставить – выставили фактически)
- контроль контрактов и данных складского учета (своевременный возврат оборудования из аренды, анализ оборачиваемости, процент простаивающего оборудования)
- контроль оплат
- контроль своевременного оказания сервиса
- контроль качества и сроков оказания сервиса
- контроль дебиторской задолженности (рассылки и онлайн)

### **Конечный клиент**

- автоматический биллинг
- полный документооборот из системы



- система напоминает, о просроченной задолженности
- система напоминает, о приближающемся сроке оплаты
- система обеспечивает наличие оборудования и запасных частей к нему на складе в достаточном количестве
- система отслеживает время реакции на запросы клиента по сервису
- удобный интерфейс для обращения за сервисом (\* с 10.2017)
- услуга аренды всегда оказывается качественно

## Система в примерах (скриншоты)

В этом разделе приведена работа системы в нескольких примерах. Функционал системы значительно превышает число примеров данного раздела.

### Отчет по всему арендному стоку (по данным склада)

Параметры: Период: 09.10.2017 0:00:00															
Серийный номер	Model	СПБ, склад	СПБ, резерв	СПБ, восстановление	СПБ, неконфорция	СПБ, в аренде клиентами СПБ	Санкт-Петербург	МСК, склад	МСК, резерв	МСК, восстановление	МСК, в аренде клиентами	Москва	Регионы, в аренде клиентами	Регионы	Итого
Серийный номер	Текст резерва														
T2	Уборочная машина Tennant модели T2 43D	5	2	3	42	52	52	1	1	10	88	100	4	4	158
T2-UH16411		5	2	3	42	52	52	1	1	10	88	100	4	4	158
T270006020								1							1
T233102494															1
T2-UH2864															1
T2-UH14743															1
T236507952															1
T2-CLK22294															1
T2868080															1
T2-CLK-22297															1
T2-UH3654 K															1
T236302290															1

### Контракты / счета по аренде

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Контрагент	Серийный номер	Сумма по рент листу	Сумма рент лист валюта договора	Сумма				
Документ	Валюта	Начало аренды	Окончание аренды	Счет	Валюта	счет		
7 АО "Кондитерское Объединение "Любимый Дом"	1						12 000	12 000
10 АО Внечнеторговая Фирма "ФУДСИТИ"	1						12 000	12 000
13 АО СОЛТЕКС	1						12 000	12 000
16 БАЛТСТРОЙ	6						28 500	28 500
17 TS1115-240516 аренда рамочный MopMop	8						28 500	28 500
18 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-8930 от 21.08.2017 0:00:00	руб.	T577902039	2 900,00	2 900,00
19 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-8930 от 21.08.2017 0:00:00	руб.	T533004165	2 500,00	2 500,00
20 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-8930 от 21.08.2017 0:00:00	руб.	T534204269	2 500,00	2 500,00
21 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-8930 от 21.08.2017 0:00:00	руб.	T500506150	2 700,00	2 700,00
22 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-9484 от 31.08.2017 0:00:00	руб.	T7-GLK3004	4 500,00	4 500,00
23 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-9484 от 31.08.2017 0:00:00	руб.	T755004113	4 500,00	4 500,00
24 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-9484 от 31.08.2017 0:00:00	руб.	T7-U08460	4 500,00	4 500,00
25 Рент лист TS1115 от 01.06.2016 0:00:04	руб.	01.09.2017	30.09.2017	Заказ клиента R-9484 от 31.08.2017 0:00:00	руб.	T7-CLK2289	4 500,00	4 500,00

### Проверка оформления документов

РентЛисты								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Рент Листы за период с 01.09.2017 по 30.09.2017	п/н	Счет	ПериодНачало	ПериодКонец	Сумма Счета	Реализация	Сумма реализации	Счет-фактура
3	1	Заказ клиента № R-8998 от 21.08.2017	01.09.2017	30.09.2017	20 000	Реализация товаров и услуг № R-8998 от 30.09.2017	20 000	Счет-фактура выданный № 9870 от 30.09.2017
4	2	Заказ клиента № R-8999 от 21.08.2017	01.09.2017	30.09.2017	1 809 800	Реализация товаров и услуг № R-8999 от 30.09.2017	1 809 800	Счет-фактура выданный № 9849 от 30.09.2017

**Сервисная заявка** (интегрировано с облачным сервисом размещения контроля заявок), система автоматически сообщает всю информацию по выбранной машине





Заявка на сервис IR0007827 от 09.10.2017 17:01:26

Основное | Идентификаторы объектов на сайте (дополнительно) | История статусов заявок на сервис | История изменений

Провести и закрыть | Записать | Провести | Создать на основании | Печать

Номер: IR0007827 от 09.10.2017 17:01

Организация: [redacted] | Основные

Клиент: [redacted] | Подразделение: Аренда СПб

Контрагент: [redacted] | Площадка: 195279, Санкт-Петербург, [redacted]

Соглашение: [redacted] | Контакт: Мария

Серийный номер: T2-U12576 K | Договор: [redacted]

Механик: [redacted] | Договор подписан: 31.05.2017

Тип работ: Аренда (машина находится у клиента) | Статус заявки: Открыта

Дата закрытия: [redacted]

валюта: [redacted]

По базе MopMop: машина T2-U12576 K числится в аренде с 01.05.2017 0:00:00 по 01.01.2099 0:00:00 по документу Рент лист TS771 от 01.05.2016 12:00:00, сервис предусмотрен

Стоимость выезда: 0,00 | Стоимость часа работ: 0,00

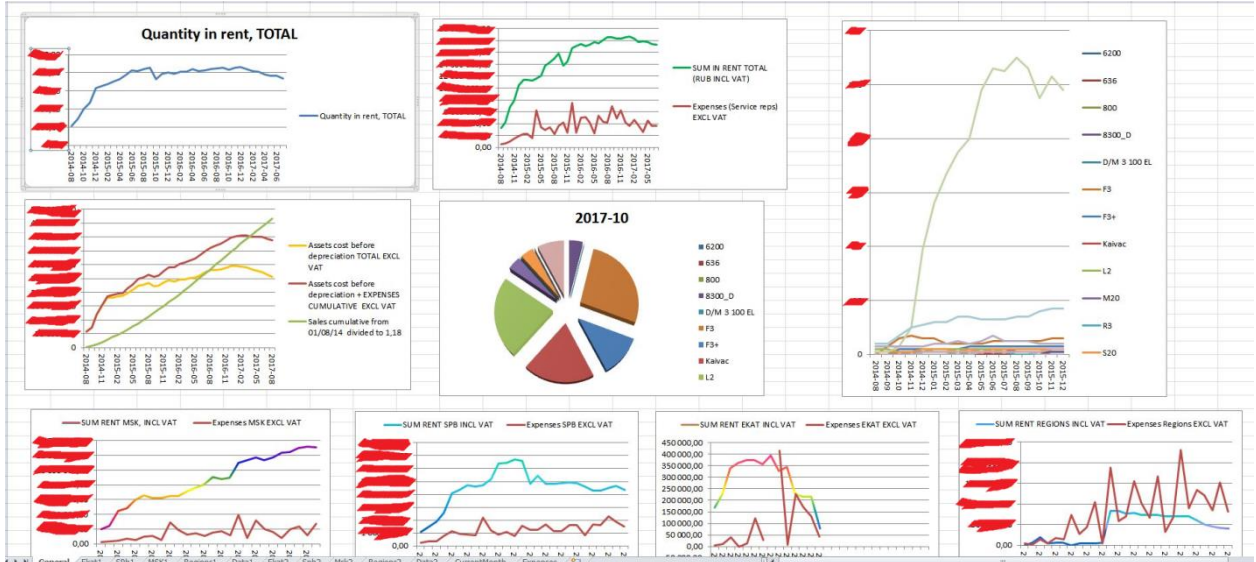
Email: [redacted] | Отправить

Комментарии менеджера: громко работает

Просроченные долги клиента

Договор	Долг	Долг просроч...	Подразделение
[redacted]	-22 000		Аренда СПб
[redacted]	6 292		Сервис СПб

### Рассылка с финансовой аналитикой



### Рассылка по долгам клиентов и штрафами для менеджеров

Это сообщение было отправлено с важностью: Высокая.

От: [redacted]

Кому: [redacted]

Копия:

Тема: Отчет долги для сотрудника [redacted] по подразделению Санкт-Петербург, на 07.10.2017 23:59:59, итого = 3 426 394,79. Штраф за месяц = 1 945,00

Сообщение | Отчет долги.xls (30 Кбайт)

Отчет долги, на 07.10.2017 23:59:59, итого = 3 426 394,79. Штраф за месяц = 1 945,00

Вид	Мен едж	Счет	Дата платежа	Сумма платежа	Валюта	Дней просрочено	Сумма долга руб	Пени с начала месяца
Сервис, запчасти	Литв	Счет № CP-8538 от 03.08.17	02.10.2017	1298	руб	2	1 298	0
Сервис, запчасти	Литв	Счет № CP-8553 от 03.08.17	02.10.2017	1298	руб	2	1 298	0
Сервис, запчасти	Литв	Счет № CP-8555 от 03.08.17	02.10.2017	1298	руб	2	1 298	0
Сервис, запчасти	Литв	Счет № CP-8556 от 03.08.17	02.10.2017	1711	руб	2	1 711	0
Сервис, запчасти	Литв	Счет № CP-8557 от 03.08.17	02.10.2017	2478	руб	2	2 478	0





## Отчет по бонусам менеджеров

Отчет по бонусам за период с 01.08.2017 по 31.08.2017

п/п	Предварительный бонус	Счет	Дата счета	Валюта счета	Клиент	Менеджер	Сумма счета с НДС	Сумма оплаты с НДС в валюте счета	Сумма оплаты с НДС в рублях	Дата оплаты	Оригинал накладной возврата	Номер договора	Оригинал договора возврата	Доп. расходы без НДС	Начальник	% Бонуса	Бонус	
1		Заказ клиента № 00VT-000003	12.01.2017	руб.	ООО "Альфа клининг"	Кауфман Виттор Сергеевич	14 927,00					Б/н рамочный поставка MopMop	15.02.2017					
2	257,24	Заказ клиента № 010108	01.08.2016	руб.	ООО "Альфа клининг"	Кауфман Виттор Сергеевич	192 000,00	192 000,00	192 000,00	21.07.2016		TS1807-110618 поставка MopMop						
3	188,9	Заказ клиента № 010206	03.06.2016	руб.	ООО "Альфа клининг"	Кауфман Виттор Сергеевич	12 043,00	12 043,00	12 043,00	09.06.2016		Сервисный MopMop						
4		Заказ клиента № 010508	05.08.2016	руб.	ООО "Клининг мастер"	Кауфман Виттор Сергеевич	118 000,00	118 000,00	118 000,00	05.08.2016	22.08.2016	TS1552-170516 рамочный поставка	02.09.2016			Да		
5		Заказ клиента № 010807	08.07.2016	руб.	ООО "Клининг мастер"	Кауфман Виттор Сергеевич	500,00	500,00	500,00	11.07.2016	19.07.2016	TS1816-230616 от 23.06.2016г.	01.09.2016			Да		
6		Заказ клиента № 011006	10.06.2016	руб.	ООО "Клининг мастер"	Кауфман Виттор Сергеевич	620 000,00	620 000,00	620 000,00	20.06.2016	21.06.2016	TS1744-100616 от 10.06.2016 г.	01.09.2016			Да		

## Рассылка по поступившим оплатам

От: ООО Теннант, Финансовый отдел  
 Кому: [Redacted]  
 Копия: [Redacted]  
 Тема: Оплаты по счетам за 06.10.17

Оплаты по счетам за 06.10.17

Общая сумма поступлений по данной выборке: 750,50

Филиал	Клиент	Счет	Вид (оплата, предоплата)	Менеджер	Сумма получена	Вал. сумма получена, валюта	Сумма выставленного счета
Санкт-Петербург	[Redacted]	Счет N A-10202 от 25.09.17	предоплата	[Redacted]	603246,36		630022,61 руб
Санкт-Петербург	[Redacted]	Счет N A-10207 от 25.09.17	предоплата	[Redacted]	325806,58		423537,66 руб
Москва	[Redacted]	Счет N AM-8101 от 24.07.17	оплата	[Redacted]	35000,00		35000,00 руб
Москва	[Redacted]	Счет N AM-8148 от 24.07.17	оплата	[Redacted]	51368,83		51368,83 руб
Москва	[Redacted]	Счет N AM-8158 от 24.07.17	оплата	[Redacted]	28222,09		28222,09 руб

## Сервисный портал (статусы заявки)

портал.ru/personal/service/?date\_from=&date\_to=&equipment=0&model=0&status%5B%5D=1&status%5B%5D=2&status%5B%5D=3&status%5B%5D=4&status%5B%5D=5&status%5B%5D=6&status%5B%5D=7&status%5B%5D=8&status%5B%5D=9

1 танцы 2 билеты 3 рецепты экскурсии 222 здоровье фсс Яндекс.Баланс: Акты Специальные пр... ека Mobile-review.com 24 камен Новости

Сортировка в сервисе

Мои обращения

Отобразить

Заявки

Добавить

Дата	Тема обращения	Серийный номер	Юр.лицо	Сервисный ответ
			ООО Теннант	сервисный ответ 12895 акт 1296
			ООО Теннант	со 12896
			ООО Теннант	[Redacted] 12894 акт 1297
2017-10-04	не работает вакуумный насос	TS1810-01136 #RU... Закрыта	ООоо Клининг	со 13203

История изменений статусов для заявки: помогите, текёт

Дата	Статус
26 сен 15:25	Открыта
26 сен 15:26	В работе
26 сен 15:26	Закрыта



## Акт передачи в аренду

Печать Копий: 1

### АКТ ПРИЕМКИ-ПЕРЕДАЧИ № TS1394/13

09.10.2017

г. Санкт-Петербург

ООО [redacted] с одной стороны, и [redacted] с другой стороны, составили настоящий Акт к договору аренды TS1394- [redacted] от 12.05.2016 о нижеследующем: ООО [redacted] приняло, а [redacted] передало в аренду уборочные машины Теннант:

№ п.п.	Модель	Кол-во	Серийный номер	Адрес	Ежемесячная арендная ставка, включая НДС.	Срок аренды, месяцев	Оценочная стоимость, включая НДС.
1	Уборочная машина Теннант модели T3 500	1	T333928192	195271, Санкт-Петербург г, [redacted]	000,00 руб.	12	00,00 руб.

Уборочные машины укомплектованы аккумуляторными батареями, щетками и зарядными устройствами. Оборудование передано в исправном состоянии без повреждений. Настоящий акт подтверждает, что Арендодатель провел обучение по эксплуатации поломоечной машины и по ежедневному техническому обслуживанию. Замечания сторон:

Подпись арендодателя: \_\_\_\_\_ Подпись арендатора: \_\_\_\_\_

## Рассылка по предстоящим оплатам от клиентов

Имя файла: Отчет ожидаемые платежи.xls  
Размер: 7 Кбайт  
Последнее изменение: 10 октября 2017 г.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Счет	Менеджер	Партнер	Контрагент	Договор	Подразделение	Валюта	Сумма счета	Оплата на тек момент	Оплата на тек момент Руб	Дата платежа	Ожидаемая сумма платежа			
Заказ клиента E-9996 от 14.09.2017 0:00:00	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TS2999-110917	Продажи оборудования СПб	руб	363 000,00			13.10.2017	121 000,00			
Заказ клиента R-11321 от 05.10.2017 11:16:46	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TS1479-180818 аренда ручной МопМоп	Аренда СПб	руб	17 000,00	17 000,00	17 000,00	15.10.2017	17 000,00			
Заказ клиента E-11253 от 04.10.2017 10:38:38	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TS6873-180117	Продажи оборудования СПб	руб	212 625,00	70 875,00	70 875,00	14.10.2017	70 875,00			

## О проекте

2014-2017 Проект был полностью разработан, реализован, внедрён собственными силами в компании Теннант на базе 1С 7.7 (35 пользователей, 600 чел / часов).

2016-2017 проект адаптирован и масштабирован для ООО «МопМоп» на базе 1С 8.3 Управление Торговлей 11.2 (45 пользователей, 200 чел / часов).

Постановка задач, тестирование, внедрение и поддержка – собственный отдел ИТ., кодирование – аутсорсинг программисты.

Система регистрации и отслеживания заявок на сервис реализована на базе 1С-Битрикс (90 чел / часов)

## Уникальность проекта

Проект реализовывался «на лету» по методологии Agile.



Для предприятий малого бизнеса (с ежегодным оборотом до 1 млрд руб ) это очень масштабный проект с широким функционалом.

В компании Tennant все работы были произведены одним человеком с использованием существующей конфигурации (платформа 1С Предприятие 7.7). Впоследствии Техническое Задание было с лёгкостью реализовано уже на базе 1С 8.3 с бесшовной интеграцией в уже существующие модули: сервис, рассылки всем участникам проекта (оплаты, счета, долги, контроль взаиморасчетов, автоматизированная система закупок, учет гарантий)

### **Масштабируемость**

По оценочным тестам, система способна обработать любое количество единиц оборудования в аренде с генерацией необходимого кол-ва счетов и прочих транзакций.