**ИНФОРМАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ СТО ПО ОБМЕНУ ДАННЫМИ**

**ВЕРСИЯ 1**

1. **НАЗНАЧЕНИЕ**

Настоящая документированная процедура утверждена с целью:

- установления единых требований по обмену данными между АО и участниками ССС;

- организации и создания упорядоченной структуры обмена и хранения данных от участников ССС с использованием средств вычислительной техники и связи (Internet).

1. **ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ**

Требования настоящей документированной процедуры распространяются на АО «ГК «Современные транспортные технологии» и всех участников ССС с которыми заключен договор на оказание услуг по выполнению ремонта и обслуживания Продукции.

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Общество –** АО.

**Сервисно-сбытовая сеть** –совокупность всех торгово-технических комплексов, осуществляющих сервис и/или продажи транспортных средств.

**Послепродажное обслуживание** – это комплекс мероприятий, осуществляемых участником ССС по ремонту, обслуживанию и устранению недостатков транспортных средств в течение гарантийного срока, и послегарантийный период.

1. **СОКРАЩЕНИЯ**

**Общество – акционерное общество**

**ССС** – Сервисно-сбытовая сеть

**ППО** – послепродажное обслуживание

**ТО, ГР, КР, ПП** – техническое обслуживание, гарантийный ремонт, коммерческий ремонт, предпродажная подготовка

 **ИС** – информационная система

**а/м** – автомобиль

**з/ч** – запасные части

1. **ПРОЦЕДУРА**
	1. **Требования к передаваемым данным от участников ССС**

5.1.1. Информационная система участника ССС должна осуществлять сбор необходимых данных их накопление, online и ежедневную передачу в ИС Общества.

5.1.2. Перечень предоставляемых данных разделен на:

A) Информация по участку ТО и Ремонта (слесарно-механический):

Количество заказ-нарядов по марке ГАЗ, с разделением на виды обслуживания:

* Количество заказ-нарядов по марке ГАЗ, с разделением на виды ремонта: ТО, Коммерция, гарантия, мойка, сотрудники, внутренний ремонт. С выделением количества заказ-нарядов, выполненных через выездной сервис.
* Количество заказ-нарядов по обслуживанию, а/м других марок без разделения на виды ремонта.
* Отношение заказ нарядов ГАЗ к общей сумме заказ нарядов.

Проданные нормо-часы с разбивкой по видам обслуживания:

* Количество нормо-часов по марке ГАЗ, с разделением на виды ремонта: ТО, Коммерция, гарантия, мойка, сотрудники, внутренний ремонт. С выделением количества нормо-часов, выполненных через выездной сервис.
* Количество нормо-часов по обслуживанию, а/м других марок без разделения на виды ремонта.
* Отношение нормо-часов ГАЗ к общей сумме нормо-часов

Проданные услуги/работы с разбивкой по видам обслуживания:

* Стоимость работ по марке ГАЗ, с разделением на виды ремонта: ТО, Коммерция, гарантия, мойка, сотрудники, внутренний ремонт. С выделением стоимости работ, выполненных через выездной сервис.
* Общая стоимость работ по обслуживанию, а/м других марок без разделения на виды ремонта.
* Отношение выручки от реализации работ/услуг по технике ГАЗ к общей выручке по работам.

Информация по проданным работам/услугам в разрезе з-н:

* Отображения наименования работ, установленных в заказ-наряде.
* Информация о среднем фактическом времени выполнения работ в разрезе Наименования.
* Информация о среднем фактическом времени выполнения работ в разрезе Вида ремонта.

Проданные запасные части и материалы с разбивкой по видам обслуживания:

* Стоимость реализованных запасных частей материалов в разрезе вида обслуживания (ТО, Коммерция, Гарантия, Внутренний, вкл. Сотрудники).
* Стоимость реализованных запасных частей и материалов в разрезе вида обслуживания через выездной сервис (ТО, Коммерция, Гарантия, Внутренний, вкл. Сотрудники).
* Стоимость реализованных запасных частей и материалов по сторонней технике.

Информация по проданным запчастям и материалам в разрезе з-н:

* Информация о наименовании проданной з/ч.
* Информация о движении з/ч с момента заказ до момента реализации.
* Информация о стоимости поступления и реализации запасной части.

Данные по срокам ремонта в разрезе заказ-нарядов:

* Информация о дате и времени изменения статусов ремонта/обслуживания, с момента записи клиента на сервис, до момента выдачи ТС.
* Информация о фактическом времени выполнения работ, с фиксацией статусов (перерыв, получение з/ч и т.д.).

Информационные данные в разрезе заказ-нарядов:

* Информация о номере заявки и заказ/наряда в ИС системе СП.
* Информация по а/м проходившего обслуживание.
* Информация о виде ремонта.
* Озвученная клиентом причина обращения в СП.

Данные по персоналу участка:

* Табельное время.
* Время, потраченное на выполнение работ/услуг по всем заказ-нарядам.
* Время простоя ТС на посту по всем заказ-нарядам.
* Кол-во слесарей/механиков.
* Кол-во мастеров-консультантов.
* Кол-во мастеров производства.

Б) Информация по прямым продажам з/ч.

Проданные запасные части и материалы через ОПЗЧ, РМ, в адрес КК с разбивкой по направлениям продаж:

* Информация по стоимости реализованных запасных частей и материалов в розницу, с выделением канала реализации (через ОПЗЧ в ДЦ/РМ).
* Информация по стоимости реализованных запасных частей и материалов корпоративных клиентов по договорам поставки в разрезе контрагентов.

В) Информация по Складу.

Данные по складу запасных частей, аксессуаров и материалов:

* Информация по складским остаткам в закупочных ценах.
* Сводные данные по проданным з/ч по всем направлениям в заданные периоды.
* Информации по з/ч (наименование, чертежный номер).
* Информация о каналах поступления з/ч и её стоимости.

Г) Общие данные.

Общие расчетные и информационные данные:

* Количество рабочих часов СП, с учетом установленного графика работы в месяц.
* Количество непродуктивного персонала отдела послепродажного обслуживания (Все оставшиеся неучтенные в продуктивном персонале).
* Количество подменных автомобилей, предоставляемых клиентам.
* Суммарное количество выездов сервис-мобиля/мобильной бригады.
* Суммарное количество выездов эвакуатора.
* Сумма всех реализованных новых автомобилей в отчетном месяце.
* Количество оформленных Сервисных Контрактов.
* Стоимость одного нормо-часа марки ГАЗ, с разделением на модельный ряд.
* Количество возвратов на ТО, с разделением на модели и клиентов.
* Кол-во машинозаездов.

Д) CRM.

* Исходящие звонки с разделением на группы.
* Конверсия исходящих звонков.
* Контрольный обзвон клиентов.
* Исходящий постсервисный обзвон.
* Причины недовольства клиентов.
* Воронка записи.
* Входящие звонки с разделением на группы.
	1. **Требования к хранению и размещению данных полученных от участников ССС.**

5.2.1 Размещение и хранение данных осуществляется в ИС Общества, целевая архитектура которой утверждена распоряжением, обеспечивающих автоматизацию процессов послепродажного обслуживания в периметре СТТ-СТО-Клиент (версия 1).

5.2.2. Безопасность данных обеспечивается в АО на основе Стандарта в области информационной безопасности и информационных технологий (Приказ №148 от 03.09.2020).

**5.3. Формат передачи данных.**

5.3.1. Общие сведения

Запросы передаются по протоколу HTTPS. API СТТ построен по REST-принципам. Формат обмена данными - json.

5.3.2. Аутентификация.

Сервис имеет 1 публичный метод, который используется для аутентификации: POST https://carsrv.st.tech/authentication.

Аутентификация подразумевает получение jwt токена, с последующим его

использованием в запросах, закрытых middleware. Для получения токена в тело запроса нужно добавить следующую строку в формате json: {"login":" loginService","secret":"secretService"}.

Вместо loginService, secretService нужно добавить свои данные для аутентификации. Они будут переданы отдельно. В результате успешного запроса будет получен ответ в теле запроса со следующим содержимым: {"Token":"tokenService","Exp":"expirationDate"}.

В поле Token будет непосредственно сам токен, в поле Exp – дата экспирации

токена.

 5.3.3. Закрытые методы.

Для получения доступа к закрытым методам нужно добавить полученный токен в хедер каждого запроса. Список и описание методов в приложении.

1. **Список приложений.**

Приложение 1: Перечень выгружаемых данных из ИС участников ССС.

Приложение 2: Список и описание методов передачи данных.