



AUTOMOTIVE
DIGITAL

Nissan DWS

Работа с Kodix Automotive

Ведущий Михаил Сапич, аккаунт-менеджер Nissan DWS
18.06.2019, 11:00

Цели

Рассказать о том, как работает поддержка Kodix Automotive.

Рассказать о треkere поддержки, возможностях личного кабинета, базе знаний, и других инструментах Kodix Automotive.



Взаимодействие с Kodix Auto

- Какие задачи бесплатные, а какие нет?
- Что можно добавить на сайт самостоятельно
- Подсказки при создании обращений
- Примерная оценка стоимости обращения
- Стоимость обращений и их согласование
- Квартальный опрос

Какие задачи бесплатные, а какие нет?

Бесплатные задачи:

- консультации по платформе, модулям и ЦСО.
- ошибки с сайтом и модулями (возникшие на нашей стороне).
- обновлению ЦСО (Прайсы- листы, модели, новости и т.д.)
- работа с трекером поддержки
- документооборот и закрывающие документы.
- организационным вопросам

Платные задачи:

- настройки хостинг-площадки;
- размещение индивидуальных новостей, акций, статей на сайте;
- создание индивидуальных разделов;
- внесение правок в кастомный контент вашего сайта;
- размещение мета-тегов;
- размещение кода;
- настройка целей/событий;
- поиск ошибок в предоставленном файле выгрузки (АВН, АСП и т.д.);
- выполнение или разбор ТЗ от seo-подрядчика;
- ошибки с сайтом, модулями (возникшие на вашей стороне).
- И т.д.

Более детально можно ознакомиться в статье: [Какие задачи бесплатны, а какие - нет](#)

Примеры платных и бесплатных задач:

1. Ваши подрядчики на сайте установлен код, из-за которого была нарушена работоспособность сайта. Поиск ошибки и восстановление работы будет - **платно**.
2. После рассылки центрального обновления на вашем сайте перестал работать модуль АВН, решается центрально - **бесплатно**.
3. Автомобили в наличии исчезли с сайта, после того как была обновлена выгрузка. Поиск ошибки и обновление выгрузки на сайте будет - **платно**.
4. Найдена ошибка в центральном контенте, исправляется - **бесплатно**.
5. Перенос сайта с одного хостинга на другой, является **платным** для вас, за исключением перехода на наше облачное решение.

Что можно добавить на сайт самостоятельно

Что можно:

- создание/обновление статичных разделов и меню.
- обновление локальной информации на сайте.
- создание/обновление стейджей
- создание/обновление новостей
- SEO оптимизация
- настройка редиректов
- установка скриптов/счетчиков
- обновление списка АВН на сайте
- обновление списка АСП на сайте
- интеграция со сторонними сервисами

Что не желательно:

- изменять центральный контент
- устанавливать скрипты на страницы сайта (можно только в специальном месте)

Более детально можно ознакомиться в статье: [Что можно добавить на сайт самостоятельно](#)


Подсказки при создании обращений

Цель:

На основании введенного вами текста, отображаются подсказки на статьи в базе знаний, где вы сможете найти ответ на свой вопрос.

Если в базе знаний нет ответа на ваш вопрос, вы можете связаться с нами и мы обязательно его опубликуем.

Опишите задачу
Мы выполним поиск по базе знаний

 [blurred text]

новость

Например: [Добавление новости](#), [Модуль АВН](#), [Раздел "Акции и спецпредложения"](#)

2 статьи могут вам помочь

- Как добавить новости, акции и баннеры?
- [Создание и редактирование новостей](#)
- Какие есть возможности редактирования?
- [Динамически обновляемые вставки в текст \(плейсхолдеры\)](#)

Здесь нет нужной мне информации, создать обращение

Мне не интересна данная информация, создать обращение

Примерная оценка стоимости обращения

В некоторым обращениях появляется такая плашка в самом верху тикета.

Прогнозируемая стоимость работ - примерно 1100Р.

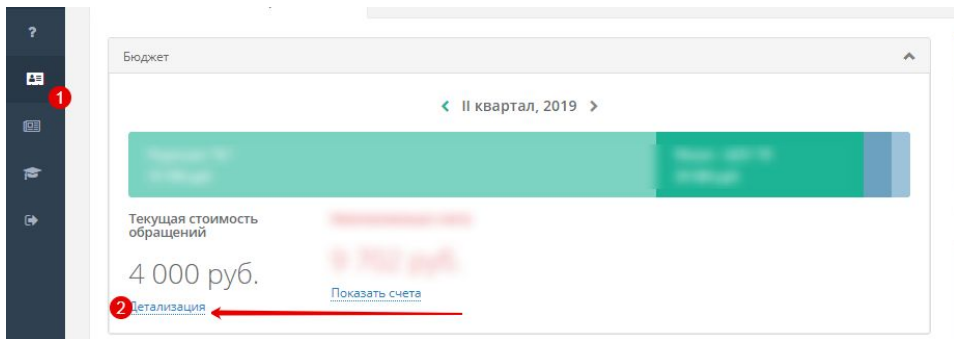
Обращаем внимание на то, что окончательная сумма будет показана после закрытия обращения.

Здесь отображается - примерная стоимость похожих работ за последний период.
Она носит исключительно ознакомительный характер!

Важно:

Вы всегда можете уточнить в сообщении тикета, будет ли работа - платной или бесплатной.

Стоимость обращений и их согласование



Детализация - это возможность отслеживать стоимость ваших тикетов.

Вы можете подтвердить или запросить детализацию, если не согласны с ценой

Заголовок	Статус	Категория	Критичность	Автор	Время	Согласование
175863	Принято к рассмотрению	По модулям	Средняя		0 мин.	<input type="checkbox"/> Подтвердить <input type="checkbox"/> Запросить детализацию
175881	Успешно решено	Локальные проблемы с сайтом	Средняя		35 мин.	<input type="checkbox"/> Подтвердить <input type="checkbox"/> Запросить детализацию

Подтвердить выделенные
Выбрать все Снять выделение

Подтвердить
Запросить детализацию

Подтвердить
Запросить детализацию

The table displays a list of tickets with their status, category, and response time. Red boxes highlight the response times '0 мин.' and '35 мин.'. Red arrows point from these boxes to the 'Подтвердить' and 'Запросить детализацию' buttons in the 'Согласование' column. A legend at the top right shows buttons for 'Подтвердить выделенные', 'Выбрать все', and 'Снять выделение'.

ВАЖНО:

На основании этих обращений выставляется счёт в конце квартала.

Поэтому необходимо проверить эту информацию до 26 числа последнего месяца квартала.

Квартальный опрос

Цель квартального опроса:

Узнать ваше мнение по основным направлениям работы с нами (обработка ваших тикетов, обновление ЦСО, общая работа поддержки).

На основе полученных данных мы будем анализировать те аспекты деятельности, которые требуют корректировки и работать над улучшением этих показателей.

Квартальный опрос [Nissan DWS]

Мы будем очень признательны, если вы поможете нам улучшить качество нашей работы, ответив на вопросы ниже.

Насколько качественно и полно обрабатываются ваши заявки?

 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Насколько вас устраивает скорость и качество центральных обновлений сайта?

 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Насколько вас устраивает реакция поддержки и скорость решения ваших задач в Трекере?

 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Какова вероятность того, что вы порекомендуете Kodix Auto своим коллегам?

 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

★ Отправить

В личном кабинете на трекере поддержки вы также можете:

- Создать обращение
- Узнать сумму вашей абонентской платы и стоимости обращений (если они были)
- Ознакомиться с официальными документами
- Скачать счета и акты (также, вы можете дать доступ вашему бухгалтеру, чтобы он мог сам скачивать необходимые документы)
- Перейти в Базу Знаний, чтобы узнать, как самостоятельно работать с вашим сайтом

Дашборд в трекаре

The screenshot shows a dashboard interface for a tracking system. On the left is a dark sidebar with navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Бюджет** (Budget): A header section with a right-pointing arrow.
- Подключенные модули** (Connected modules): A section with a left-pointing arrow and '< II квартал, 2019 >' navigation. It contains a horizontal bar chart with five segments: 'Nissan - ЦСО '19' (29 300 руб.), 'Nissan - АВН+АСП '1' (17 400 руб.), 'Обращения' (15 750 руб.), 'NDWS - М' (10 900 руб.), and 'Nissan - К' (10 900 руб.). A red box highlights the 'Обращения' segment.
- Текущая стоимость обращений** (Current cost of requests): A section showing '15 750 руб.' with a red box around the value and a red arrow pointing to it from the text 'Стоимость обращений'. Below the value is a link 'Детализация'.
- Модули** (Modules): A list of modules with their status: 'Автоматическое центральное обновление сайта (ЦСО) (подключен)', 'Автомобили в наличии (подключен)', 'Автомобили с пробегом (подключен)', 'Кредитный калькулятор в АВН (подключен)', 'Калькулятор ТО (подключен)', and 'Мультидилер (подключен)'. A red box highlights two links: 'SSL-сертификат Подключить' and 'СТА-кнопка Подключить', with a red arrow pointing to them from the text 'Модули которые можно подключить'.
- Ваш менеджер** (Your manager): A section with a teal header, a profile picture of Михаил Сапич, and his phone number '+7 (495) 565-38-06, доб. 204'.
- Новости** (News): A section with a 'Новое' tag, a title 'Добавление нового компонента - Мозаика', the date '20.03.2019', and navigation arrows '< 1 / 1 >'. A link 'Все новости' is at the bottom right.
- Адрес доставки документов** (Document delivery address): A section with a teal header and a question mark icon. It contains fields for 'Название компании', 'Получатель', 'Адрес', and 'Индекс', with a link 'Изменить' at the bottom.

Дашборд в трекере

Закрывающие документы ^

Неоплаченные Оплаченные Акт сверки

Все счета оплачены

Лента обновлений ^

Центральные обновления с 30.05.2019 по 06.06.2019	06.06.2019
Центральные обновления с 16.05.2019 по 23.05.2019	23.05.2019
Центральные обновления с 09.05.2019 по 16.05.2019	16.05.2019
Центральные обновления с 11.04.2019 по 18.04.2019	18.04.2019
Центральные обновления с 04.04.2019 по 11.04.2019	11.04.2019
Центральные обновления с 28.03.2019 по 04.04.2019	04.04.2019
Центральные обновления с 21.03.2019 по 28.03.2019	28.03.2019
Центральные обновления с 14.03.2019 по 21.03.2019	21.03.2019
Центральные обновления с 07.03.2019 по 14.03.2019	14.03.2019
Центральные обновления с 28.02.2019 по 07.03.2019	07.03.2019

[Изменить](#)

Контактные данные

Изменить реквизиты

Официальные документы

Трекер

+ Создать обращение

Список пользователей

- Некорректное отображение контента
- битые ссылки
- Модуль АВН. Онлайн-продажи

Все обращения

Как работает поддержка Kodix Auto

- Сроки обработки обращений
- Тарифы
- Модули
- Центральные доработки и рассмотрение ваших пожеланий




Статусы обращений

Статус	Что это значит?
Принято к рассмотрению	Статус означает, что обращение было нами принято и ожидает своей очереди на выполнение.
В стадии решения	Обращение находится в работе
Недостаточно информации	Нашим сотрудникам не хватает какой-либо информации для выполнения поставленной вами задачи.
Успешно решено	Задача была решена в тех рамках, в которых вы ее поставили.
Не представляется возможным решить	Задача по каким-либо причинам не может быть решена.

+ Создать обращение

20

Обращений 1 — 9 из 9

ID	Заголовок	Уровень	Статус	Изменено
165365	вирус 		Принято к рассмотрению	Высокая 05.12.2018 17:30:31 Александр Хижук
162054	Не работает сайт 		Успешно решено	Высокая 23.10.2018 14:37:55 Алиса Черткова
158767	Подключение модуля Мобильная Версия 		Успешно решено	Высокая 02.11.2018 11:01:33 Александр Хижук
156409	Главный слайд на главной странице сайта		Принято к рассмотрению	Средняя 14.08.2018 11:47:26 Дарья Левитская
156408	Подключение модуля а/м в наличии		Принято к рассмотрению	Средняя 14.08.2018 11:44:34 Дарья Левитская



Критичность обращений

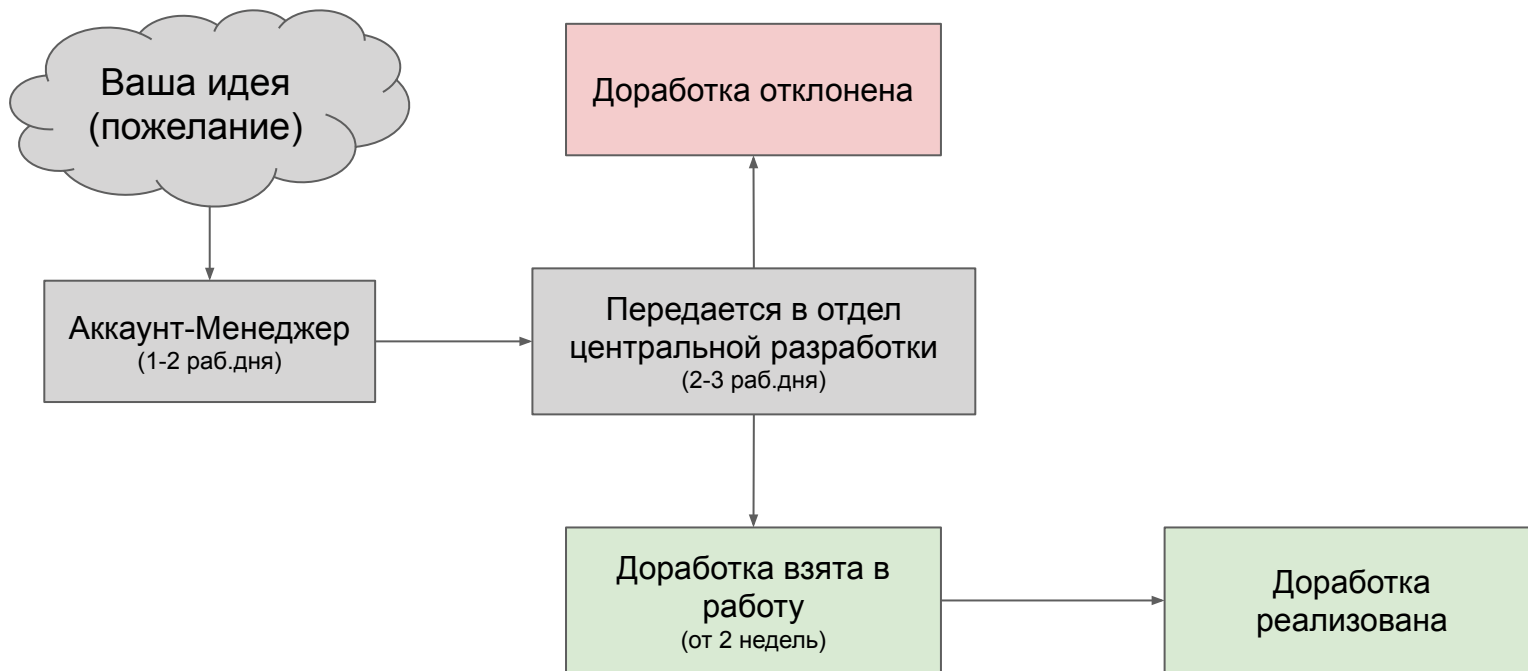
Тип критичности	Время реакции	Стоимость (час)
Низкая	3 (три) рабочих дня	2500
Средняя	8 (восемь) рабочих часов	3000
Высокая	3 (три) рабочих часа	3500

Например:

Размещение новости в рамках высокой срочности заняло 10 минут.

Таким образом стоимость работ по этому обращению $3500/60*10=590$ рублей.

Как происходит процесс обработки пожеланий по центральным доработкам?



Как происходит процесс обработки пожеланий по центральным доработкам?

1. Ваше пожелание отправляется аккаунт-менеджеру для фиксирования и уточнения (если это необходимо)
2. Аккаунт-менеджер передает ваше пожелание в отдел разработки на согласование – в этот момент определяется, будет ли доработка реализовываться или нет.
3. В любом случае, аккаунт-менеджер сообщает вам статус вашего пожелания – будет ли оно браться в работу, какие сроки реализации и, если реализовать его невозможно, то по какой причине.
4. Если пожелание было согласовано, оно переходит в отдел разработки для реализации. Задачи на разработку берутся двухнедельными спринтами, поэтому сроки реализации могут быть длительными.
5. По статусу готовности вам сообщат наши специалисты.

Из чего складывается абонентская плата?

- Центральная система обновлений
- Модули
- Пакеты часов поддержки

База Nissan (все регионы)

Название	Подключение	Стоимость в квартал
ЦСО* + Мобильная версия	78 900	29 300

ЦСО - Центральная система обновлений.

Система, благодаря которой центральная информация Nissan обновляется на вашем сайте:

- *Модели*
- *Комплектации*
- *Цены и прайс-листы*
- *Центральные акции*
- *Новости Nissan*
- *И т.д.*

Модули Nissan (все регионы)

Название	Подключе ние	Стоимость в квартал
Автомобили в наличии или Автомобили с пробегом	14 900	10 900
Автомобили в наличии + Автомобили с пробегом	14 900	17 400
Кредитный калькулятор или Калькулятор ТО	2 900	8 700
Кредитный калькулятор + Калькулятор ТО	2 900	10 900
Конструктор лендингов	9 900	29 700
Мультидилер (размещение на сайте нескольких ДЦ)	0	10 900
Облачное решение (размещение сайта на Облаке Kodix Auto)	0	9 000
SSL-сертификат	0	2 500

Модули NISSAN Trade-in (только РФ)

Название	Подключение	Стоимость в квартал
Трейд-ин - возможность произвести оценку собственного автомобиля на сайте дилера и отправить заявку на новый автомобиль.	14 900	14 700

E-comm модули NISSAN (только РФ)

Название	Подключение	Стоимость в квартал
Онлайн-оплата (только при наличии АВН/АСП)	49 900	20 700
Сервисный контракт/NS3+ <ul style="list-style-type: none">- Сервисный контракт – это пакет из нескольких периодических ТО на 36/48/60 месяцев- NS3+ - Программа постгарантийного обслуживания от 1 до 3 лет.	9800	10 900
Аксессуары <ul style="list-style-type: none">- продажа аксессуаров онлайн	14 900	14 700

Пакеты часов поддержки

Количество часов	Абонентская плата
15 ч	30 000 рублей / квартал
30 ч	54 000 рублей / квартал
60 ч	99 000 рублей / квартал

Например:

Стоимость без учёта пакета: $15ч \cdot 3\,000\text{ р. (средняя критичность)} = 45\,000\text{ р.}$

Стоимость пакета 15ч. = 30 000 р. Экономия составляет 15 000 р.



AUTOMOTIVE
DIGITAL

Спасибо за внимание!

Наши контакты:

Михаил Сапич

Аккаунт-менеджер платформы

Nissan DWS

+7 495 565 38 06 (доб. 204)

ms@kodix.ru

Дарья Левитская

Менеджер по интеграциям и
обучению

+7 495 565 38 06 (доб. 211)