

## Логистика

### Технического обслуживания автомобилей

**В прошлом номере была подробно описана информационно-аналитическая система СТО (ИАС) с точки зрения ее функциональных возможностей и выполняемых задач. Продолжая начатую тему, рассмотрим роль ИАС в построении логистики бизнес-процессов на СТО.**

**В** связи с ужесточением конкуренции и динамичным изменением конъюнктуры рынка услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, перед менеджментом автосервисных предприятий остро встает задача повышения качества обслуживания клиентов путем четкой организации (логистики\*) бизнес-процессов\*\*, а также оперативного контроля и анализа деятельности всех подразделений СТО.

Логистика обеспечивает координацию управления всеми ресурсами СТО: материальными (запчасти, материалы, и т.п.), людскими (приемщики, мастера, механики, кладовщик и т.д.), средствами производства (подъемники, оборудование, инструменты и т.п.) и информационными (списки клиентов и их автомобилей, справочники запчастей, работ и др.). Так, например, в материальном обеспечении

цель логистики можно сформулировать следующим образом: нужные запчасти необходимого качества в необходимом количестве и в нужный момент времени должны быть на складе СТО.

Отдельные логистические бизнес-процессы СТО тесно связаны между собой: выдача запчастей со

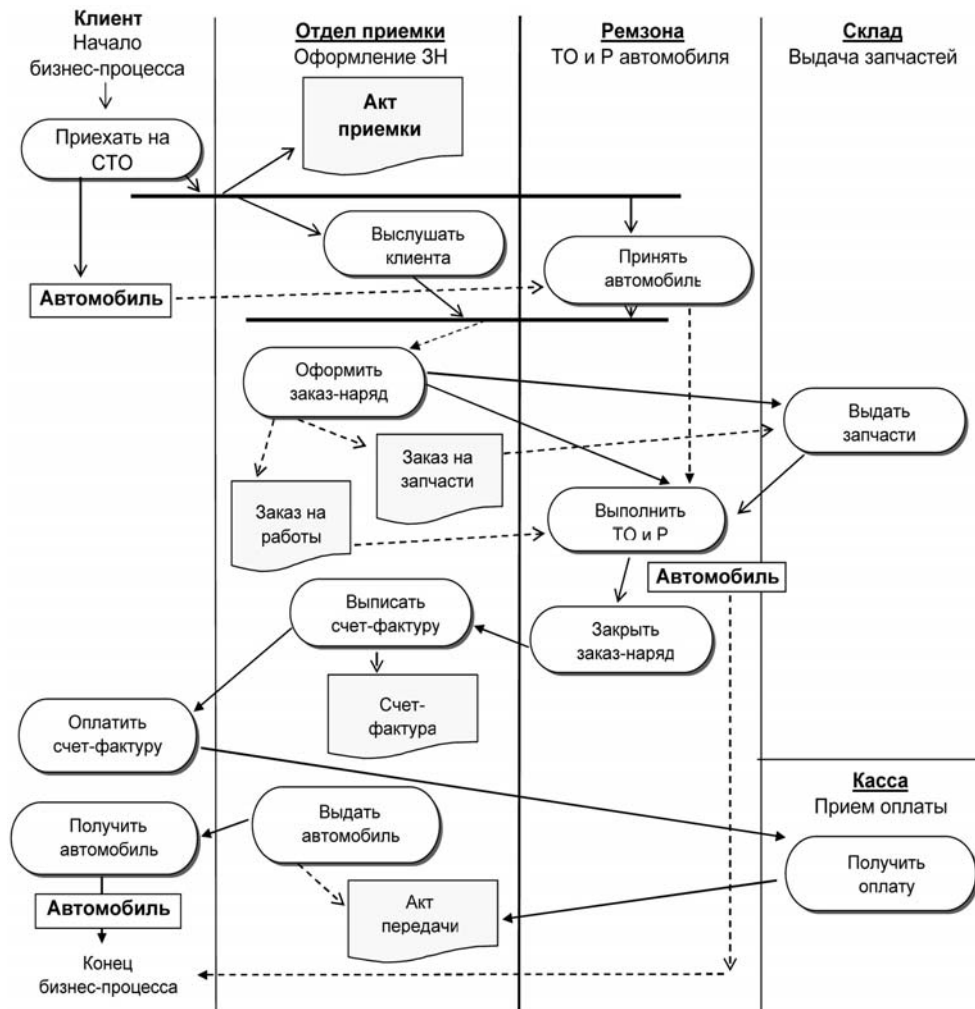
склада осуществляется только после получения заказа на запчасти, начало выполнения работ в ремзоне начинается после оформления соответствующего заказа на работы и получения запчастей и т.д. На рис.1 показана логистическая цепочка бизнес-процесса, оформленная в виде диаграммы деятельности\*\*\* сотрудников СТО по ТО и Р автомобилей, из которой четко видно, кто что делает и в какой последовательности. Продуманные и "отрепетированные" логистические цепочки бизнес-процессов СТО позволяют наладить

четкую работу всех подразделений автопредприятия и достигнуть, таким образом, должного уровня качества обслуживания клиентов.

Применение же ИАС позволяет не только оптимизировать, но и сократить некоторые элементы логистических цепочек СТО. В качестве примера на рис.2 показана логистика бизнес-процесса по оформлению и выполнению заказ-нарядов на ТО и Р в условиях применения ИАС.

Как только менеджер по приемке оформил заказ-наряд, информация о нем автоматически

**Рис. 1. Диаграмма деятельности**



\* Логистика СТО - это организация бизнес-процессов по техническому обслуживанию и ремонту (ТО и Р) автомобилей.

\*\* Бизнес-процесс - это действия управленческого персонала СТО в одном из видов производственно-хозяйственной деятельности автопредприятия (приемка автомобиля на ТО и Р, прием и выдача запчастей со склада запчастей, техническое обслуживание и ремонт автомобиля и т.д.).

\*\*\* Диаграмма деятельности - это, по существу, схема, которая показывает, как поток управления обслуживанием клиента и его автомобиля переходит от одной деятельности к другой.

регистрируется в базе данных и заказ-наряд сразу же появляется во всех подразделениях логистической цепочки: на складе, в ремзоне, в кассе и т.д. Каждый из участников этой цепочки сразу же может приступить к выполнению заказ-наряда - механик приходит на склад запчастей, а кладовщик уже подготовил все нужные для выполнения заказ-наряда запчасти. Если ТО и Р закончены, информация об этом автоматически появляется в кассе и у приемщика, на основании чего выписывается счет-фактура и т.д. В этих условиях взаимодействие между фронт-офисом и бэк-офисом СТО происходит через ИАС и исключает ненужные перемещения сотрудников по территории СТО.

Менеджер по приемке при оформлении заказ-наряда пользуется электронными справочниками, снабженными функциями быстрого поиска информации. Все необходимые документы формируются автоматически на основе данных, хранящихся в БД и использовании шаблонов нужных документов. При этом сокращается до минимума возможность ошибок при оформлении документов.

Так как все первичные документы оформляются через ИАС, то в базе данных уже автоматически осуществляется учет всех бизнес-операций, а учет - это, как известно, зеркало деятельности СТО.

В наше время все хорошо понимают, что миром владеет тот, кто владеет информацией, поэтому в работу ИАС заложен очень важный принцип: в нужное время в нужном месте каждый сотрудник СТО может получить нужную для его работы информацию. Наличие в ИАС базы данных заказов-нарядов автомобилей, прошедших техническое обслуживание, возможность просмотра истории ТО и ремонтов транспортных средств, обслуживавшихся на СТО, за любой период ее деятельности жизненно необходимы. Ведь у руководителя СТО появляется возможность анализа деятельности предприятия в режиме реального времени, как по достаточно ограниченному по времени промежутку, так и за максимально возможное время деятельности СТО. Для клиента тоже важно иметь возможность получить историю ТО и Р автомобиля, тем более если он готовит его к продаже на вторичном рынке. А каким инструментом такая база является для менеджера по маркетингу нетрудно догадаться. Ведь доброе имя СТО и информация о ее клиентах - это основные ресурсы автосервисного предприятия.

В заключении отметим, что ИАС - это не отдельная программа, как многие ошибочно думают, а система, объединяющая в себе комплекс программ и централизованную базу данных. Каждая программа в такой системе ре-

ализует функции отдельного бизнес-процесса или группы бизнес-процессов, а вся информация сохраняется и находится в централизованном хранилище данных, управляемым системой управления базой данных (СУБД). ИАС функционирует не на отдельном компьютере, а в локальной вычислительной сети (ЛВС) предприятия с выделенным сервером и организована по технологии "клиент-сервер". Это позволяет с развитием предприятия дополнять ИАС новыми автоматизированными рабочими местами, наращивать функциональность ИАС, обеспечивать распределенный доступ к информационным ресурсам и функциям. При изменении структуры предприятия, появлении новых подразделений, упразднении старых работа ИАС легко перестраивается в соответствии с этими изменениями без дополнительных затрат.

Фактически после внедрения, ИАС становится неотъемлемой составляющей логистической цепочки бизнес-процессов СТО,

на которую возложено управление информационными ресурсами предприятия. Только такой подход к автоматизации и информатизации деятельности СТО позволит получить желаемый эффект и комфортность от ее применения.

Как показывает практика внедрения информационной системы на ряде автопредприятий, ИАС позволяет:

- в 2-3 раза повысить производительность работы приемщиков, кладовщиков, продавцов запчастей и других специалистов при оформлении документов на ТО и Р автомобилей и тем самым сократить время обслуживания клиентов;
- повысить эффективность работы СТО за счет получения информации о деятельности всех подразделений предприятия в режиме реального времени с целью ее анализа и принятия управленческих решений.

**Олег Комиссаров  
Михаил Иванкович**



**ENERGO SOFT**  
INFORMATION TECHNOLOGIES

**Консалтинговые услуги  
и программное обеспечение для автобизнеса**

**ООО «ЭнергоСофт»**

Украина, 04071, г. Киев, ул. Набережно-Луговая, 9  
тел. 230-37-04, 230-37-13, факс. 230-37-92  
e-mail: support@amp.com.ua, www.esoft-auto.com, www.energo-soft.com

**Рис. 2. Логистика бизнес-процесса «Оформление и выполнение заказ-наряда на ТО и Р автомобиля»**

