

Логистика учета гарантийных работ

в информационно-аналитической системе СТО

В современных условиях актуальной задачей для станции технического обслуживания является организация и учет работ, выполняемых по гарантии завода-изготовителя автомобиля. Руководство СТО несет полную ответственность за выполнение на своем предприятии требований завода-изготовителя, относящихся к процедуре гарантии: качественное выполнение гарантийных работ; правильное оформление заказов с использованием норм времени; правильное оформление возмещения клиенту и запчастей, замененных по гарантии; поддержание гарантии на запасные части; правильное оформление, хранение и утилизация запчастей, замененных по гарантии; соблюдение предписаний по гарантийному складу; соблюдение сроков подачи заявок на возмещение затрат по гарантии и др.

Разные производители автомобилей предоставляют свои условия гарантии на автомобили, однако логистика учета и контроля работ, выполняемых по гарантии, а также работ по, так называемым "отзывным кампаниям", имеет много общего, что позволяет автоматизировать решение этой задачи. На рисунке приведена упрощенная схема логистики учета гарантийных ремонтов в информационно-аналитической системе СТО (ИАС СТО).

При возникновении проблем с гарантийным автомобилем, клиент, как правило, обращается на СТО и сообщает мастеру-приемщику стола-заказов о возникшей проблеме, которую ему удалось каким-то образом идентифицировать. Обычно это внешнее проявление проблемы и по такому ее описанию сразу ответить клиенту, что это именно гарантийный случай невозможно. Поэтому любое гарантийное обращение клиента обязательно регистрируется в базе данных ИАС в реестре гарантийных обращений, а клиента приглашают на СТО для проведения диагностики автомобиля.

В случае если в результате диагностики автомобиля, проблема признается гарантийной, то в ИАС формируется гарантийный заказ-наряд (ГЗН). В противном случае клиенту предлагается пройти техническое обслуживание и ремонт автомобиля по обычному заказ-наряду.

Так как все обращения клиентов регистрируются в базе данных ИАС, то ни одно обращение не остается "без внимания", т.е. такая ситуация, когда кто-то что-то забыл, просто невозможна. На основании каждого гарантийного обращения клиента в ИАС создается предварительный гарантийный заказ-наряд. В этом случае в журнале обращений клиентов фиксируется, что по данному обращению создан предварительный ГЗН, и в случае необходимости этот заказ-наряд можно будет использовать для дальнейшего оформления.

По каждой заявке на возмещение затрат по гарантии в ИАС можно проследить всю историю обслуживания автомобиля - от обращения клиента или регистрации в ИАС отзывной кампании, до выполнения работ по ГЗН, исполнителей этих работ, снятые с автомобиля и списанные запасные части и т.д. Таким образом, все взаимоотношения с клиентами фиксируются в базе данных ИАС.

Остановимся более подробно на особенностях создания гарантийного заказ-наряда в ИАС СТО. Во-первых, в ИАС реализована возможность перевода негарантийного заказ-наряда в гарантийный и наоборот. Стоимость нормо-часа в заказ-наряде при выполнении работ по гарантии может отличаться от стоимости нормо-часа на выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля. Реализованы два уровня классификации гарантийных заказ-нарядов: по гарантии завода-изготовителя и по гарантии СТО.

При формировании перечня работ по гарантийному заказ-наряду имеется возможность вручную для каждой позиции указывать код повреждения, в списке работ можно добавлять работы с нормой времени равной нулю, а затем указать, что время выполнения работы по этой позиции определяется по фактически затраченному времени. При формировании перечня запасных частей по гарантийному заказ-наряду возможно указывать по каждой позиции коды повреждения.

На основании ГЗН в ИАС возможно создать заявку на возмещение затрат по гарантии, при этом количество таких заявок по одному заказ-наряду может быть создано несколько.

В гарантийном заказ-наряде фиксируется список запчастей, снятых с автомобиля в процессе выполнения работ. В ИАС реализован весь цикл учета этих запчастей - от регистрации снятия запчасти с автомобиля до ее утилизации. Все снятые с автомобиля запасные части фиксируются в гарантийном заказ-наряде. При этом указывается место хранения запчасти на гарантийном складе СТО, дата снятия ее с автомобиля и плановый срок хранения запчасти на складе. После регистрации снятой запчасти имеется возможность напечатать этикетку, в которой указывается обычно информация о номере шасси, каталожном номере запчасти и номере гарантийного заказ-наряда, на основании которого данная запчасть была снята с автомобиля.

В ИАС возможна корректировка гарантийного заказ-наряда по результатам ответа завода-изготовителя на заявку по возмещению затрат по гарантии. По результатам ответа возможно, что затраты на часть работ будут компенсированы заводом-изготовителем, а часть работ будет компенсироваться СТО. В этом случае один гарантийный заказ-наряд делится на два заказ-наряда, один из которых будет выполнен по гарантии завода-изготовителя, а второй - по гарантии СТО. Возможно, что по результатам рассмотрения реально затраченного на выполнение работ по гарантии времени завод-изготовитель не изъявит желания компенсировать затраты в полном объеме, тогда опять придется один заказ-наряд разбивать на два, т.к. нужно начислить зарплату механикам по реально затраченному времени на выполнение работы, т.е. это уже будут затраты СТО.

В ИАС реализован процесс ведения учета движения запчастей, снятых с автомобиля по гарантии и хранящихся на складе СТО. На любую дату можно получить инвентаризационную ведомость в разрезе заявок на возмещение затрат по гарантии, гарантийных заказ-нарядов и т.д. ИАС позволяет получить информацию о списке запасных частей, которые необходимо утилизировать в определенный отчетный период, при этом имеется возможность зафиксировать в реестре снятых по гарантии зап-

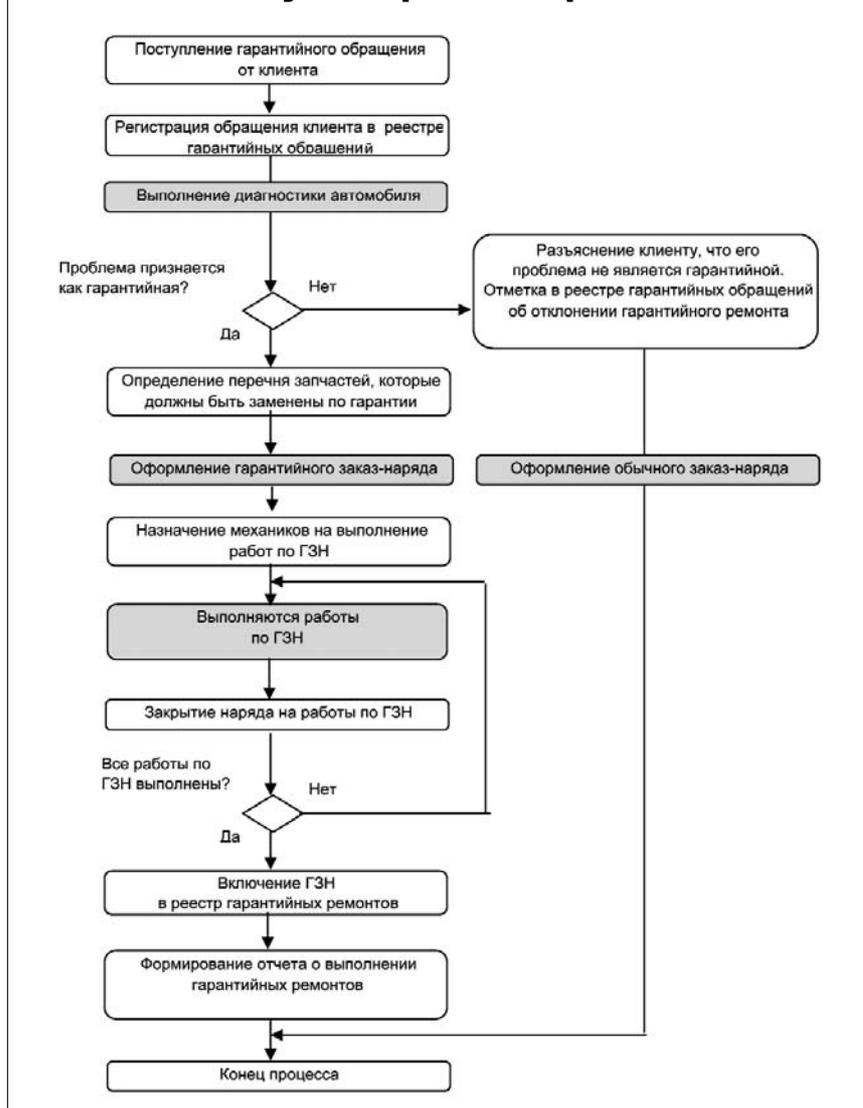
частей результаты утилизации. По результатам проведения утилизации запчастей, снятых с автомобиля по гарантии, формируется акт проведения утилизации, в который автоматически вносятся все утилизированные по этому акту запчасти.

В ИАС реализован механизм учета отзывных кампаний, проводимых заводом-изготовителем. Все отзывные кампании регистрируются в базе данных ИАС, а именно - название отзывной кампании, код повреждения, дата извещения клиентов и т.д. Информация со списком номеров шасси, которые попадают под данную отзывную кампанию, импортируется в базу данных ИАС из представленного в электронном виде заводом-изготовителем списка. По информации завода-изготовителя формируется перечень работ, которые необходимо выполнить, с указанием нормы времени и список запчастей, которые необходимо заменить. Таким образом, по каждой отзывной кампании в базе данных ИАС хранится ее полное описание. На основании такого описания в ИАС формируется список автомобилей СТО, которые должны пройти ремонт по отзывным кампаниям. Этот список является рабочим инструментом менеджера по работе с клиентами, который приглашает клиентов на СТО для устранения проблем по отзывной кампании (почтовая рассылка с уведомлением, телефонные звонки и т.д.). При этом в ИАС фиксируется каждый контакт с клиентом, что позволяет контролировать, когда и сколько раз приглашали клиента на СТО. Вся информация о работе менеджера по работе с клиентами фиксируется в реестре автомобилей СТО, которые должны пройти обслуживание по отзывным кампаниям.

В случае если клиент обратился на СТО по вопросам технического обслуживания или ремонта автомобиля, при создании нового заказ-наряда ИАС автоматически контролирует случаи "незакрытых" отзывных кампаний, т.е. ИАС автоматически предлагает мастеру приемщику создать для этого автомобиля плановый гарантийный заказ-наряд по отзывной кампании. При этом он будет создан автоматически на основании описания отзывной кампании. В таком заказ-наряде автоматически будет сформирован перечень работ, с указанием кодов повреждений и норм времени на выполнение работ, а также перечень запасных частей и материалов с указанием их количества и кодов повреждения. В случае если при создании перечня запасных частей будет установлено, что необходимой номенклатуры запчастей и их достаточного количества в момент формирования предварительного заказ-наряда на складе не оказалось, в ИАС будет автоматически сформирован заказ на поставку недостающих в данный момент времени запчастей.

В заключение отметим, что ИАС СТО позволяет формировать в режиме реального

Схема логистики учета гарантийных ремонтов в ИАС СТО



времени, различные отчеты о выполнении работ по гарантии и отзывным кампаниям, а именно: реестры гарантийных обращений клиентов и гарантийных заказ-нарядов; отчет о выполнении заявок на возмещение затрат по гарантии; списки работ, выполненных по гарантийным заказ-нарядам; перечень запасных частей и материалов по ГЗН; мониторинг парка гарантийных автомобилей; отчет о выполнении отзывных

компаний; реестр приглашений клиентов по отзывным кампаниям и другие. Эта информация позволяет руководителю СТО контролировать и анализировать гарантийные ремонты автомобилей.

Олег Комиссаров
к.т.н., доцент
Максим Иванкович
ассистент



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