

Менеджер автосервиса:

программное обеспечение для СТО Часть 1

Мир изменяется. Еще каких-нибудь 10 лет назад мы удивлялись, когда видели на дорогах иномарку, а сейчас у нас вырастают, как грибы после дождя, современные комплексные СТО для обслуживания автомобилей, и никого это явление уже не удивляет. Автолюбители начинают ценить качество сервиса, которое может обеспечить только современный автосервис. На первый план выносятся вопросы качества обслуживания автомобиля, отношение к клиенту, сроки обслуживания, и, конечно же, не на последнем месте стоимость этого самого обслуживания. Вопросы организации СТО и критерии выбора подъемников описывают многие авторы, мы же хотим в данной статье пролить свет на аспект, связанный с автоматизацией управления автосервисом. Речь идет о программном обеспечении для СТО.

Когда люди делают покупку программного обеспечения, они ожидают многого, причем не только сейчас, но и в будущем:

- Они ожидают, что программный продукт заработает на их компьютерах.
- Они ожидают, что разработчик будет им помогать, если у него возникнут проблемы.
- Они ожидают, что разработчик будет продолжать работать над продуктом.
- Они ожидают, что разработчик предоставит им возможность переходить на новые улучшенные версии продукта (по умеренным ценам).
- Они ожидают, что разработчик не собирается бросать этот бизнес в обозримом будущем.

Эрик Синк, известный IT-менеджер, завоевавший авторитет и признание в софтверном будущем



Михаил Иванкович

Мы обратились к разработчику программного продукта для СТО «Менеджер автосервиса» Михаилу Иванковичу, коммерческому директору компании «ЭнергоСофт Консалтинг».

Когда у СТО возникает необходимость в приобретении программного обеспечения?

Михаил Иванкович:

- Если руководитель СТО – гений с отличной памятью, тогда он может удержать в голове весь свой бизнес, и программа ему не нужна. Ну, а если

обороты СТО выросли, увеличилось количество предоставляемых услуг и значительно возрос ассортимент продаваемых автотоваров, то для того, чтобы повысить эффективность бизнеса без привлечения новых приемщиков и кладовщиков – необходима современная программа для автосервиса. Если нужно планировать работу СТО, заказы запчастей, приглашения клиентов на ТО, сохранять историю обслуживания автомобилей клиентов для более качественного их обслуживания в дальнейшем, быстро отвечать на вопросы о наличии в данный момент времени на складе запчастей и ее стоимости, оформить заказ-наряд за пару минут с указанием стоимости каждой запчастей и работы, на основании заранее подготовленных шаблонов для типовых работ, нужна хорошая

специализированная для автосервиса программа. Именно такой и является компьютерная программа «Менеджер автосервиса», предназначенная для автоцентров, средних и небольших СТО, сетей СТО, СТО грузового автотранспорта, складских систем, магазинов запчастей, крупных автомоек, маслозаменных комплексов, центров кузовного ремонта и других автосервисных предприятий. (Рис.1.)

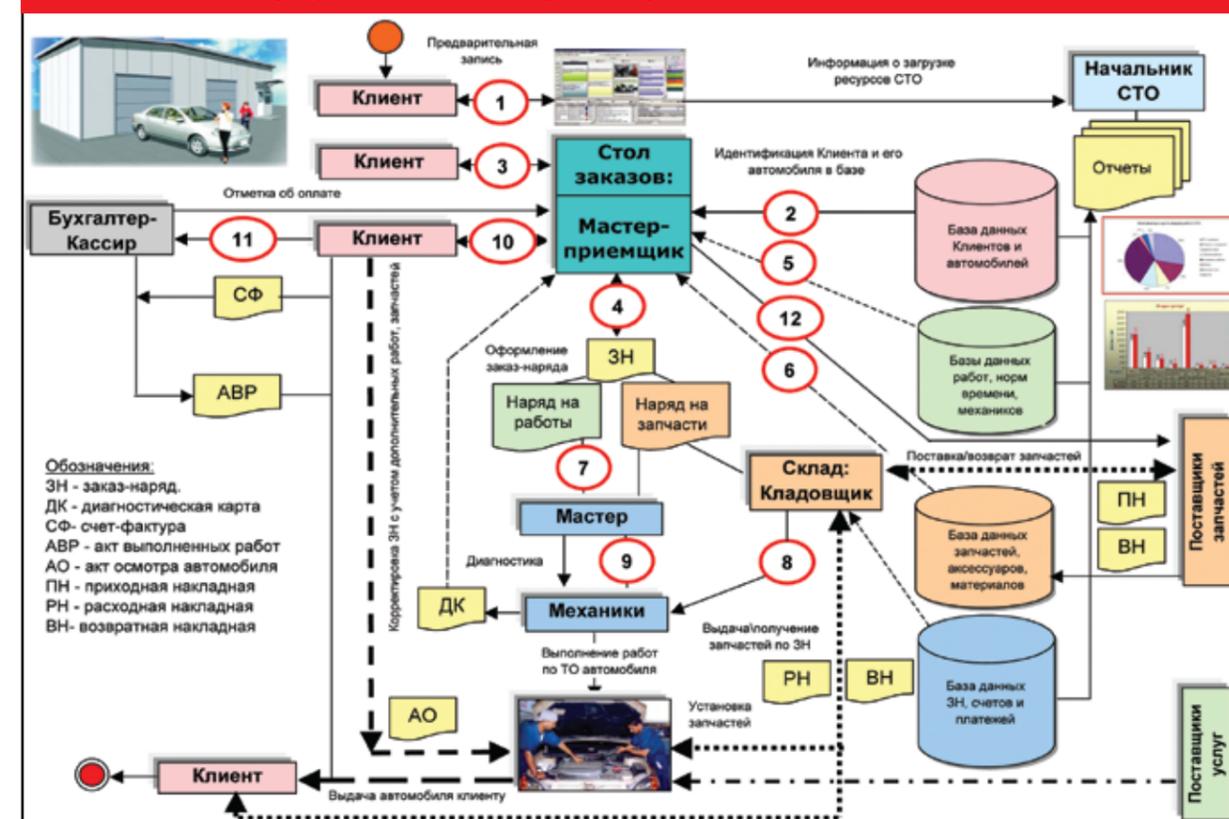
Какое программное обеспечение сейчас используют многие СТО?

М. И.: - Наверняка понятия «программа, программное обеспечение, база данных» уже хорошо известны многим руководителям СТО. Однако, до сих пор, в реальности на большинстве автосервисных станций исполь-

зуются отдельные «разношерстные» программы, а обмен документами между приемкой, складом, ремзонай, начальником СТО зачастую осуществляется, как правило, простым «дедовским» способом, который отнимает много времени и порой становится причиной возникновения различных ошибок и «разборок». Приемщики, кладовщики, мастера, механики, кассир заполняют множество бумажек, тратят массу времени на хождение по территории станции и так далее.

Вследствие этого и многие бизнес-процессы СТО выполняются не так, как должны. При приемке автомобиля часто приходится отказываться от проведения входного контроля автомобиля; обговоренные с клиентом сроки технического обслуживания часто не выдерживаются, а при выдаче авто-

Рис. 1 Схема документооборота технического обслуживания клиента и его автомобиля с использованием программы «Менеджер автосервиса».



1. Предварительная запись на техническое обслуживание.
2. Идентификация Клиента и его автомобиля в базе.
3. Прием клиента, обсуждение проблем с автомобилем.
4. Оформление заказ-наряда.
5. Формирование списка работ.
6. Формирование списка запчастей.
7. Назначение механиков на работы.
8. Выдача \ получение запчастей по ЗН.
9. Отметка ремзоны о выполнении работ по ЗН.
10. Информирование клиента о выполнении ЗН и вручение счет-фактуры для оплаты.
11. Оплата счет фактуры и получение акта выполненных работ.
12. Заказ запчастей

мобилья не всегда успевают вовремя подготовить необходимые документы и заставляют клиента тратить время на ожидание конечного результата и т.д.

На дилерских СТО зачастую используются дорогостоящие зарубежные компьютерные системы, как правило, не совсем адаптированные к реальной действительности, а потому не удовлетворяющие в полном объеме потребности автосервисных станций. Кроме того, внести какие-либо изменения в такие системы практически невозможно, так как разработчик находится далеко, а если и возможно, то за очень высокую цену.

Синхронизировать все бизнес-процессы СТО, а, следовательно, и повысить эффективность работы автосервисного предприятия в целом, может только специализированная для автосервиса компьютерная программа, предназначенная для автоматизации документооборота и учета всех бизнес-процессов СТО. Только в специализированной программе полностью автоматизированы все управленческие функции

А можно использовать бухгалтерскую программу для автоматизации управления автобизнесом?

М. И.: - Практически на всех СТО имеется бухгалтерская программа, однако она предназначена для ведения бухгалтерского и налогового учета на предприятии, для этого она и была разработана. Многие предприятия пытаются адаптировать бухгалтерскую программу «под нужды» автосервиса. Однако бухгалтерская программа не решает всех «насуточных проблем» автосервиса и с увеличением объема данных, по отзывам многих пользователей, начинает работать медленно и часто «зависает».

Программа «Менеджер автосервиса» предназначена для решения задач автоматизации документооборота и управленческого учета, то есть в ней учет ведется в режиме реального времени. Для интеграции с бухгалтерской программой в программе «Менеджер автосервиса» имеется функция экспорта-импорта данных, что позволяет интегрировать эти две программы между собой.

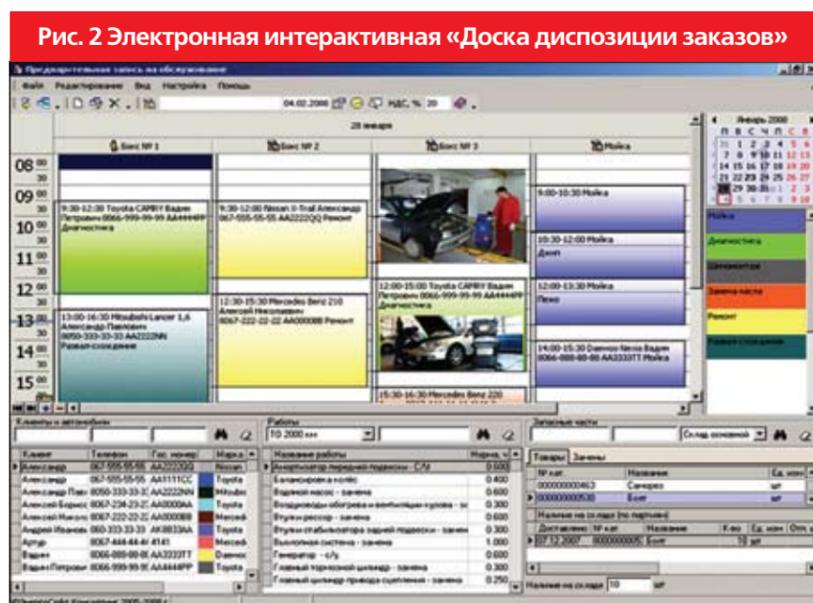


Рис. 2 Электронная интерактивная «Доска диспозиции заказов»

Так что же собой представляет собой компьютерная программа для автосервиса?

М. И.: - С помощью программы «Менеджер автосервиса» все подразделения, участвующие в бизнес-процессах СТО (отдел приемки, склад, ремзона, бухгалтерия, касса, магазин запчастей, руководство) и их сотрудники «увязываются» между собой в единую информационную систему, построенную на базе локальной сети предприятия с выделенным сервером и использующие единую базу данных. К единой базе данных сотрудник СТО имеет доступ с определенными правами доступа, разумеется, со своего рабочего места.

Вся информация с помощью программы вводится в месте ее возникновения, а используется там, где это необходимо. Приемщик только что оформил заказ-наряд, а информация о нем уже «видна» на складе запчастей. Когда механик пришел на склад с заявкой для получения запчастей, запчасть по заказ-наряду уже готова к выдаче. Список запчастей для кладовщика поступил в отсортированном по местам хранения (полка, ячейка) запчастей на складе, т.е. программа еще и оптимизирует маршрут кладовщика по складу. Когда же ремонт автомобиля уже завершен, то подготовка всех документов для клиента занимает только то время, которое необходимо для распечатки этих документов на

принтере, т.к. все уже есть в компьютерной базе данных.

Программа позволяет на любом компьютерном рабочем месте: подготовить или отредактировать любой необходимый для обслуживания клиента документ (заказ-наряд, счет-фактуру, акт и т.п.); получить данные о текущем состоянии склада запчастей, наличии и стоимости той или иной запчасти; оформить заказ на нужные запчасти; получить информацию о клиенте и его автомобиле; просмотреть историю обслуживания автомобиля клиента, а также передать информацию на склад, в бухгалтерию, кассу, в отдел приемки и т.д. Программа позволяет полностью исключить поток бумажной документации между подразделениями СТО и обеспечивает полный контроль и учет выполненных работ, проданных запчастей, материалов, обслуженных автомобилей и, как следствие, повысить качество и сократить сроки обслуживания клиентов.

В процессе функционирования в базе данных накапливаются данные, которые надежно сохраняются на сервере. Увеличение объема накопленной информации не снижает быстроты работы программы. Любая операция над данными происходит незамедлительно и передается всем подразделениям, а результаты находят немедленное отражение в отчетности.

В программе автоматически фор-

мируются следующие виды документов: заказ-наряд, счет, счет-фактура, акт выполненных работ, акт приема-передачи автомобиля, бланки диагностической карты и анкеты клиента, заказ на поставку запчастей, приходные и расходные накладные, талоны на мойку и шиномонтаж, гарантийный талон и другие. Шаблоны документов подготовлены с учетом требований украинского законодательства. На документах печатается логотип СТО, реквизиты предприятия и штрих-код документа, позволяющий быстро найти его в базе данных.

Важным моментом работы любой СТО является запись клиента на обслуживание. Как данная задача решается в программе «Менеджер автосервиса»?

М. И.: - Как правило, клиент заявляет о своем автомобиле по телефону и уже в данный момент должна выполняться диспозиция (размещение) заказа, устанавливаются сроки обслуживания клиента, вносятся данные о заказе, определяются работы, проверяется наличие запчастей, резервируются посты ремзоны, механики и т.д. Для решения данных задач в программе «Менеджер автосервиса» создана электронная интерактивная «Доска диспозиции заказов» (рис.2.), предназначенная для предварительной записи клиентов на техническое обслуживание и ремонт, планирования загрузки постов ремзоны, контроля за выполнением заказ-нарядов. Для регистрации заявок клиентов используются шаблоны типовых работ и справочная панель для быстрого поиска информации о клиентах по названию, ФИО, телефону; об автомобилях по VIN и гос.номерам; о работах по виду и названию работ; о запчастях по каталожному номеру и названию, об их цене и наличии на складе, запчастях-заменах. Обеспечивается быстрый доступ к истории обслуживания автомобиля клиента и переход к автоматическому созданию заказ-наряда. Настройками текущего вида доски диспозиции являются: день, неделя, месяц, год; время работы СТО, перечень постов и участков, шаблоны типовых работ. Совокупность настроек позволяет настраивать доску дис-

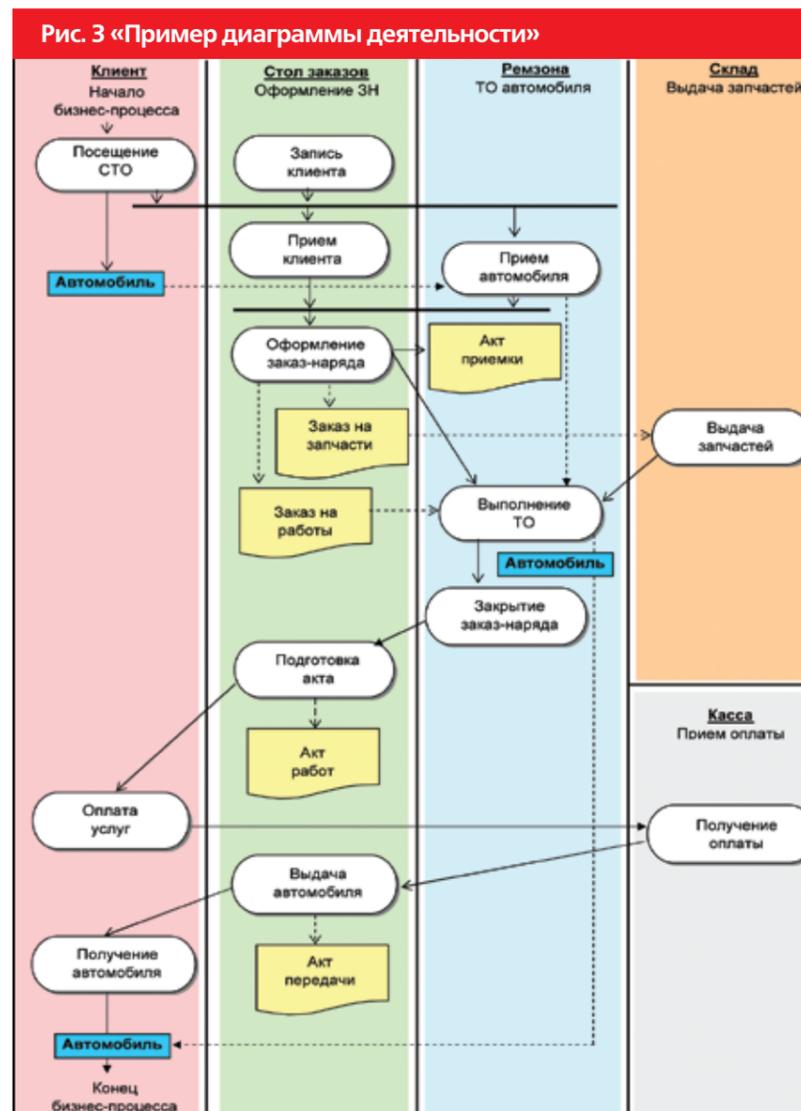


Рис. 3 «Пример диаграммы деятельности»

позиции с учетом индивидуальных особенностей и режима работы СТО.

Применение доски диспозиции заказов позволяет мастеру-приемщику столу заказов визуально планировать загрузку постов и оперативно вносить изменения, вызванные изменением внешних условий, размещать заказы клиентов с учетом загрузки постов ремзоны, выходом механиков на работу, планировать контакты с клиентами, а также автоматически создавать заказ-наряд.

Как с помощью программы создается заказ-наряд на техническое обслуживание?

М. И.: - Электронный формуляр заказ-наряда программы содержит несколько взаимосвязанных форм-

закладок. На первой форме выводится реестр заказ-нарядов, позволяющий просматривать все (открытые, закрытые) заказ-наряды за выбранный период времени. Цветом можно индивидуально отмечать разные заказ-наряды, например, проблемные, важные, срочные и т.д. На второй форме представлены параметры («шапка») выбранного в реестре заказ-наряда: данные о клиенте (владелец) и его автомобиле (гос. номер, VIN), контактный телефон и пробег автомобиля: тип заказ-наряда-предварительный, фактический, рекламационный, гарантийный. На этой же форме показаны параметры счет-фактуры с указанием плательщика, формы оплаты (наличная, безналичная), с/без НДС, № договора (для юридических лиц), параметров дисконт-

ной карточки (возможно применение считывателя магнитных карточек или сканера штрих-кода). Третья форма предназначена для формирования списка работ по заказ-наряду, которые выбираются из справочника работ. Для каждой работы можно устанавливать скидки/надбавки, делать отметки о выполнении. На четвертой форме выполняется назначение механиков на выполнение работ по заказ-наряду. Если одну работу выполняют несколько механиков, то в программе предусмотрена возможность указывать долевое участие каждого из них в выполняемой работе. С помощью четвертой формы создается список запчастей по заказ-наряду, которые выбираются из электронной инвентаризационной ведомости склада. Для каждой запчасти можно устанавливать скидки/надбавки, получать информацию о себестоимости запчасти, контролировать доход от продажи. Дополнительные формы (запчасти клиента, рекомендованные работы и пожелания клиента) позволяют фиксировать всю необходимую информацию, поступившую от клиента, чтобы ничего не было забыто или пропущено. В программе реализована возможность учета перекупных услуг, предусмотрена технология распознавания, учета, регистрации и оплаты повторных и гарантийных ремонтов.

Контроль выполнения заказ-нарядов выполняется по таким событиям как дата и время открытия и закрытия ЗН, отметка склада о выдаче запчастей в ремзону, отметка мастера ремзоны о том, что работы выполнены и бухгалтера-кассира о получении оплаты.

Нами разработаны схемы бизнес-процессов СТО в форме так называемых диаграмм деятельности (рис.3). Перечень функций сотрудника (должностная инструкция) на такой схеме определяется действиями, указанными на «ролевой дорожке» сотрудника. Выполнение действия может быть связано с обработкой документа, который также отображен на схеме. Стрелками показаны взаимоотношения с клиентом и другими сотрудниками. Разра-

ботанные диаграммы, отражающие реальные механизмы реальной СТО, были положены в основу алгоритмов работы программы. Разработано 42 схемы, каждая из которых регламентирует отдельный бизнес-процесс. Конечно, познать полностью все тонкости, сложности и преимущества использования подобной системы, а также ответить на все насущные вопросы заинтересованных сторон в рамках одной статьи – невозможно. Однозначно одно – ни один уважающий себя автосервис в нынешнем веке, не может обходиться без современных информационных технологий и средств автоматизации бизнес-процессов. Кроме того, большинство уже понимает, что это не просто удобно, функционально и престижно внешне, но и, в конечном итоге, выгодно. Поэтому в следующем номере журнала «Ближний Свет» мы продолжим досконально изучать эту тему на примере данного программного продукта и постараемся ответить на все остальные животрепещущие вопросы. 

ботанные диаграммы, отражающие реальные механизмы реальной СТО, были положены в основу алгоритмов работы программы. Разработано 42 схемы, каждая из которых регламентирует отдельный бизнес-процесс.

Конечно, познать полностью все тонкости, сложности и преимущества использования подобной системы, а также ответить на все насущные вопросы заинтересованных сторон в рамках одной статьи – невозможно. Однозначно одно – ни один уважающий себя автосервис в нынешнем веке, не может обходиться без современных информационных технологий и средств автоматизации бизнес-процессов. Кроме того, большинство уже понимает, что это не просто удобно, функционально и престижно внешне, но и, в конечном итоге, выгодно. Поэтому в следующем номере журнала «Ближний Свет» мы продолжим досконально изучать эту тему на примере данного программного продукта и постараемся ответить на все остальные животрепещущие вопросы. 



Максимальні можливості двигуна
від автоперегонів до автомагістралі

Офіційний дистриб'ютор ExxonMobil в Україні
тел. 044-205-33-35 www.mobil.niko.ua; mobil@niko.ua



ЧТОБЫ ПОДПИСАТЬСЯ НА ЖУРНАЛ НЕОБХОДИМО:

- 1** Заполнить купон подписки, размещенный внизу.
- 2** Перечислить необходимую сумму на счет, указанный в купоне подписки.
- 3** Выслать копию квитанции и подписной купон в редакцию по адресу:
04053, г. Киев, ул. Артема, 48, оф. 36

**По всем вопросам, касающимся подписки
Вы можете обращаться по телефону: +3 8(044) 486 27 81**

Я хочу подписаться на журнал „БЛИЖНИЙ СВЕТ“

ФИО _____
Индекс _____ Адрес _____
Телефон _____ e-mail: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

Получатель платежа
ООО «МЕДИА СТРАТЕГИИ»
Текущий счет № 26002014745001
Код ЕДРПОУ: 36174021
Банк: Шевченковское отделение ЗАТ КБ «НАДРА»
МФО банка: 320564

На 2009 год по месяцам:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(январь)	(февраль)	(март)	(апрель)	(май)	(июнь)	(июль)	(август)	(сентябрь)	(октябрь)	(ноябрь)	(декабрь)

Фамилия, имя, отчество _____
Адрес _____

Вид платежа: предоплата за журнал «БЛИЖНИЙ СВЕТ» на _____ номеров

СУММА: _____
ВСЕГО: _____

КАССИР

КВИТАНЦИЯ

Получатель платежа
ООО «МЕДИА СТРАТЕГИИ»
Текущий счет № 26002014745001
Код ЕДРПОУ: 36174021
Банк: Шевченковское отделение ЗАТ КБ «НАДРА»
МФО банка: 320564

На 2009 год по месяцам:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(январь)	(февраль)	(март)	(апрель)	(май)	(июнь)	(июль)	(август)	(сентябрь)	(октябрь)	(ноябрь)	(декабрь)

Фамилия, имя, отчество _____
Адрес _____

Вид платежа: предоплата за журнал «БЛИЖНИЙ СВЕТ» на _____ номеров

СУММА: _____
ВСЕГО: _____

КАССИР