

Менеджер автосервиса:

ENERGOSOFT
INFORMATION TECHNOLOGIES

программное обеспечение для СТО

Часть 2 В предыдущем номере журнала мы начали разговор о программном обеспечении для СТО с коммерческим директором компании «ЭнергоСофт Консалтинг» **Михаилом Иванковичем**. Продолжение разговора читайте в данной статье.

Успех деятельности СТО во многом зависит от хорошо отлаженной работы отдела и склада запчастей: от того насколько грамотно подобрана номенклатура запасных частей и материалов, насколько правильно организован контроль за движением ТМЦ и т.д. Как решается эта задача в программе?

Михаил Иванкович:

- Учетная политика на складе запчастей должна строиться на одном очень простом правиле - любое перемещение ТМЦ должно быть задокументировано, т.е. должен быть документ, на основании которого произошло перемещение запчасти, и материально-ответственное лицо,

отвечающее за это перемещение. На рис.1 показана схема документооборота склада запчастей СТО, реализованная в программе.

Управление складом в программе реализовано с помощью следующих функций: ведение карточек складского учета, с указанием адресов хранения (полка, ячейка) запчасти, необходимого и минимального количества; быстрый поиск информации о запчастях и их заменах; автоматическое формирование инвентаризационной ведомости на любую дату; оформление прихода и расхода запчастей, возвратов товара поставщикам и от клиентов, внутреннего перемещения товаров со склада на склад или в магазин и обратно, резервирование товаров под

заказ; списание товаров со склада по идентификационному методу; формирование реестров всех видов документов за выбранный период времени; автоматическое создание приходной накладной на основе файла расходной накладной поставщика; обновление прайс-листов; ведение справочника поставщиков запчастей и их прайсов; импорт данных о состоянии склада поставщика на начало текущего дня; автоматическое формирование заказов на пополнение склада; ведение нескольких складов; отчет о реализации запчастей с указанием маржи и наценки; получение информации о наличии товара на складах и стоимостная оценка склада на текущую и любую прошлую дату; отчет о неликвидах («висяках»). Применение штрих-кодовой технологии обработки данных о товарах позволяет автоматизировать внутренний учет перемещения товаров на участках СТО.

Как оформляется оплата за предоставленные услуги?

М. И.: - В работу программы заложен принцип - «готов автомобиль - готов счет на оплату». Управление оплатой выполняется посредством: регистрации и оформления наличной и безналичной оплаты, разнесения платежей по документам (заказ-нарядам, приходным и расходным

накладным и др. документам), импорта банковских выписок с автоматическим распределением платежей по счетам-фактурам. Заказ-наряды и расходные накладные закрываются бухгалтерией после их оплаты. В программе выполняется контроль взаиморасчетов с клиентами и поставщиками, автоматически формируется отчет о дебиторско-кредиторских актах сверок.

Как образом ведется учет выработки механиков?

М. И.: - Учет выработки механиков в программе выполняется по принципу - «Выполнена работа-начислена зарплата», то есть задача решается автоматически в режиме реального времени. На основании заказ-нарядов автоматически формируется отчет о выработке каждого механика с указанием списка выполненных работ по заказ-нарядам за выбранный период времени и сводная ведомость начисления зарплаты.

О чем программа расскажет руководителю СТО?

М. И.: - С помощью программы, в любой момент времени руководитель имеет возможность просматривать следующую информацию: состояние выполнения заказ-нарядов, перечень выполненных работ, реализацию запчастей, доход полученный за выбранный период времени, поступление запчастей на склады, движение денежных средств, оплату товаров и услуг клиентами, отчет о дебиторско-кредиторских, загрузку постов ремзоны, механиков, использование оборудования и другие показатели работы СТО. С помощью параметров фильтрации можно получить любой информационный срез любого отчета. Отчеты формируются посредством мониторинга деятельности СТО за любой период времени в режиме реального времени (то есть по принципу «сегодня на сегодня»). И самое главное, руководителю нет необходимости обращаться за помощью к своим сотрудникам - все видно на экране монитора. На рис. 2 показаны примеры отчетов, формируемых с помощью аналитического модуля программы.

До внедрения программы на СТО уже имеются накопленные массивы информации. Что делать с этой информацией при внедрении программы «Менеджер автосервиса»?

М. И.: - Очевидно, что важными для предприятия являются накопленные за период работы СТО данные о клиентах и их автомобилях, поставщиках, наличии запчастей и т.д. Поэтому эта информация должна храниться не на разных компьютерах или в бумагах пользователей, а в единой базе данных.

При внедрении программы вся имеющаяся информация о клиентах, автомобилях, запчастях импортируется в единую базу данных. Для этого в программе предусмотрена специальная функция импорта, которая быстро и легко «собирает», обрабатывает и вносит все ранее накопленные данные в электронное хранилище, расположенное на центральном компьютере - сервере. А далее, с помощью программных средств она обрабатывается в режиме реального времени и представляется всем пользователям в удобной для использования форме. Аналитический модуль программы обрабатывает первичные данные оперативной деятельности СТО, накопленные за определенный период времени и четко показывает, как развивается бизнес на предприятии.

При этом важным фактором хранения всей информации в единой централизованной базе данных является тот,

что, если например, мастер-приемщик увольняется, то он не «уносит с собой» информацию, а она «остаётся на СТО» и будет использоваться новым сотрудником. Другими словами, в программе реализован еще один важный принцип - «Вся информация в одном месте и под замком».

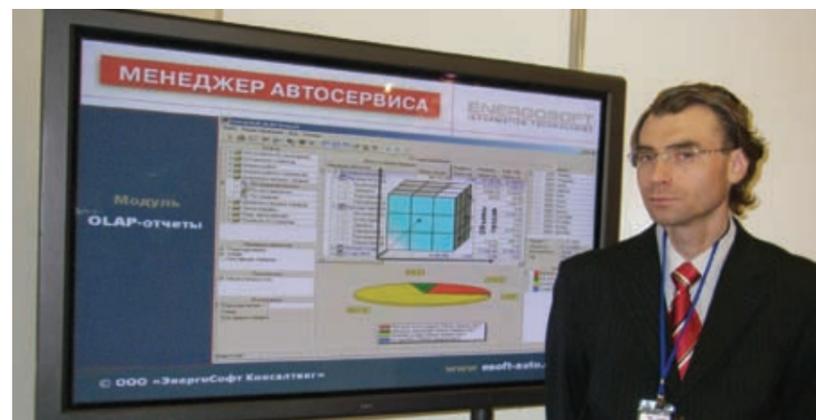
Каждая СТО имеет свои индивидуальные особенности. Имеется ли возможность настраивать программу?

М. И.: - Мы, являясь отечественными разработчиками программного обеспечения, и при внедрении программы «Менеджер автосервиса» осуществляем индивидуальный подход к каждой СТО, настраиваем программу под действующие на СТО бизнес-процессы, подготавливаем шаблоны документов с логотипом и реквизитами СТО, а также осуществляем гарантийную бесплатную техническую поддержку пользователей в режиме реального времени («возник вопрос - получаете ответ»). Кроме того, сотрудники СТО самостоятельно могут выполнить индивидуальные настройки программы, как говорится, «под себя». Для этого в программе имеется модуль настроек, позволяющий: одновременно в одной программе вести несколько предприятий (ООО, СПД, ЧП и т.д.) и несколько складов; для каждого предприятия использовать «свои» шаблоны документов; настраивать методы ценообразования при продаже запчастей (прайсовый, от цены

Рис. 1 Схема документооборота склада запчастей



1. Счета-фактура. 2. Приходная накладная. 3. Расходная накладная. 4. Заказ-наряд. 5. Накладная на внутренне перемещение. 6. Акт на списание. 7. Возвратная накладная.



Михаил Иванкович

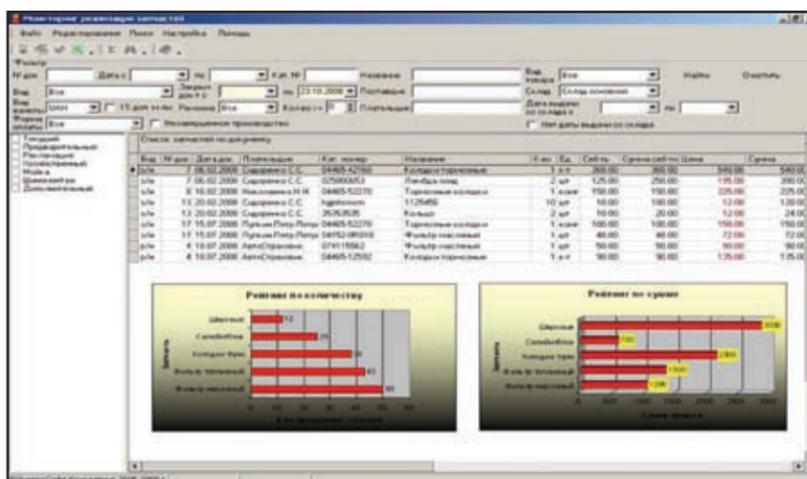
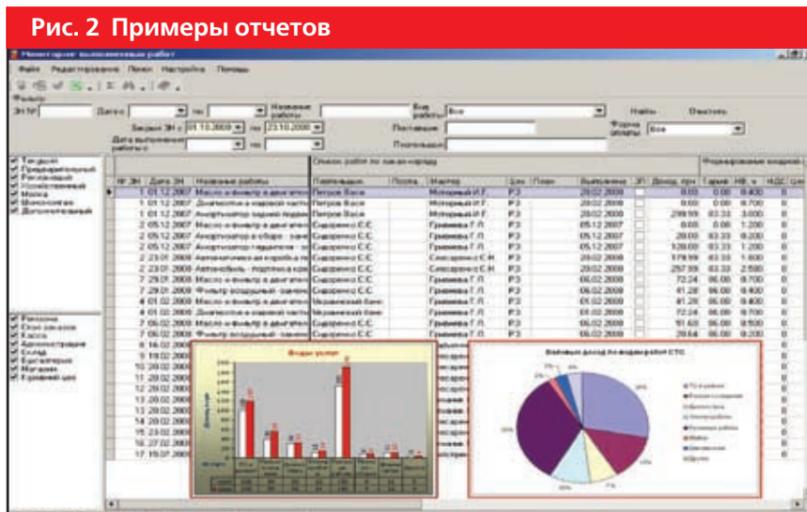
закупки с учетом торговой наценки, комбинированный) и методы ценообразования на работы (прайсовый, по норме времени); настраивать методы начисления зарплаты - сдельная (от выработанных часов, категории рабочего) и повременная. В программе все справочники открыты для пользователя и могут дополняться и редактироваться с учетом действующих бизнес-процессов и организационной структуры СТО.

Можно ли самостоятельно научиться работать с программой?

М. И.: - Для самостоятельного освоения и настройки программы нами разработаны подробные руководства пользователей для стола заказов, склада запчастей, кассира, бухгалтерии, руководителя СТО, по настройке программы и компьютеров, в которых подробно «шаг за шагом» описаны процессы освоения программы. Кроме того, в процессе освоения программы, пользователь может в рабочее время позвонить разработчикам и получить квалифицированную консультацию.

Появляются ли новые версии программы? Как у Вас решается задача обновления новых версий программы?

М. И.: - Постоянно общаясь с пользователями программы, мы аккумулируем положительный опыт работы каждой СТО и постоянно совершенствуем программу. Все наши пользователи регулярно получают обновления программы бесплатно. При этом пользователю при получении новой версии программы не надо ничего делать, программа автоматически выполняет все необходимые настройки и корректировки базы данных. Хочу отметить, что программа «Менеджер автосервиса» реализована и развивается как детская игра в пазлы, где каждый функциональный модуль представляется в виде отдельного пазла, который ценен сам по себе, но его ценность возрастает многократно при соединении с другими пазлами - функциональными модулями программы. **Небольшая СТО приобрела одну лицензию программы. С течением времени объемы пре-**



Справочник автомобилей СТО

Зная какие марки и модели автомобилей обслуживаются на СТО, Вы можете вовремя и правильно пополнять свой склад необходимыми запчастями. Очень...

Марка	Модель	Гос. номер	Пробег	Класс	Номер счета	Год выпуска	Дата продажи
Peugeot	Peugeot Partner 1.4 TU3	AA2561CM	40300	С100	VF3684.PW.C36.25010C	2008	30.03.2007
Peugeot	Peugeot 307 Break	AA1967AK	78055	С100	VF33EN.FUC.6433472B	2005	10.10.2005
Peugeot	Peugeot 407 1.8	AA8209EB	44135	С100			
Peugeot	Peugeot 206 1.4i * TU33	AA7176DB	35000	С100			
Peugeot	Peugeot Partner 1.50 D7	AA5081BI	174000	С100			
Peugeot	Peugeot 206 1.4i * TU33	AA5000BD	42000	С100			
Peugeot	Peugeot 407 1.8	AA8209EB	30410	С100			
Peugeot	Peugeot Partner 1.4 TU3	AA6087CK	100252	С100			
Peugeot	Peugeot 307 Break	AA5579AK	60000	С100			
Peugeot	Peugeot 307 2.0 E7W	AA7441CK	6000	С100			
Fiat	Fiat Grande Punto	AA4232BT	80000	С100			
Fiat	Fiat Linea	AA4472CP	20000	С100			
Fiat	Fiat Ducato 3.0	AA1133KD	40000	С100			
Peugeot	Peugeot 206	AA7527CA	27000	С100			
Peugeot	Peugeot 207	AA9248EA	24000	С100			
Peugeot	Peugeot 206 Sedan	AA8503DC	10000	С100			

ближение к картине мира реальных бизнес-процессов СТО и пользователи получают действительно идеальную программу. Над этим мы уже работаем на протяжении 10-ти лет.

Небольшая СТО приобрела одну лицензию программы. С течением времени объемы пре-

доставляемых услуг у этой СТО начали увеличиваться, установлены новые подъемники, посты мойки, магазин запчастей и т.д. Как в этих условиях должна использоваться программа?

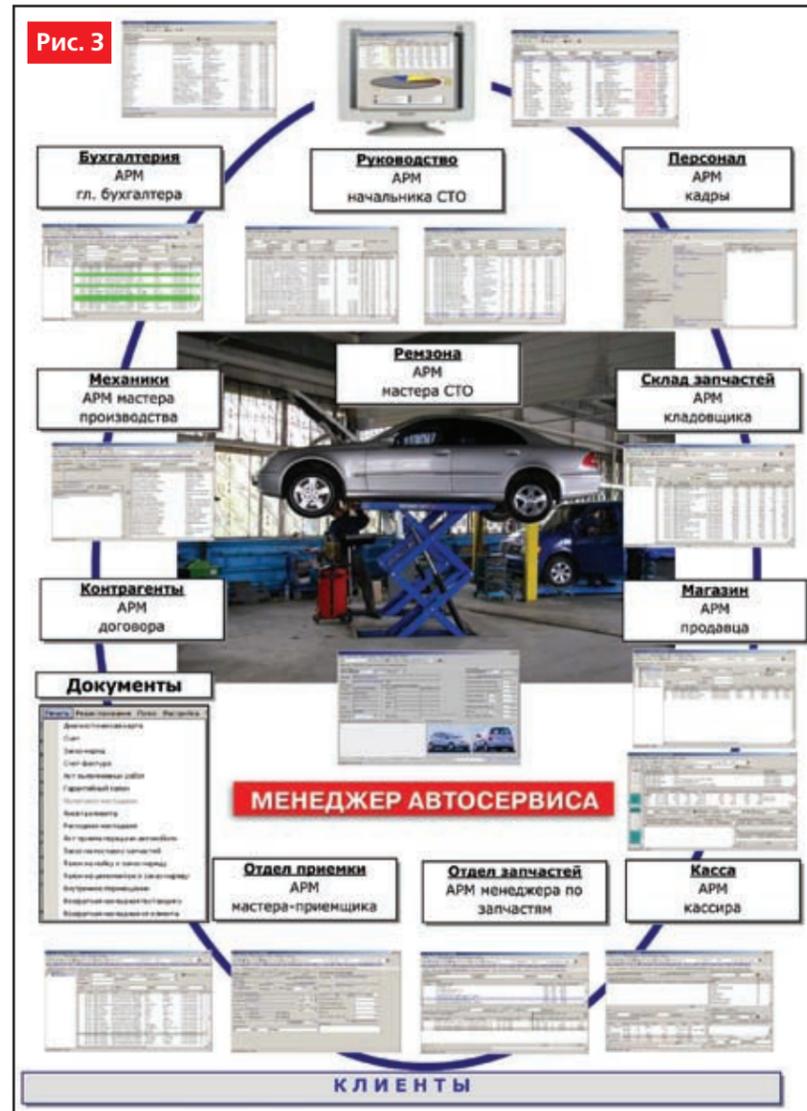
М. И.: - Прогнозируя такое развитие событий, в программу заложено

очень важное свойство – это свойство масштабируемости. Программа «Менеджер автосервиса» может масштабироваться от одного до нескольких десятков пользователей, что позволяет СТО создать информационную систему, состоящую из нескольких видов автоматизированных рабочих мест (АРМ) специалистов: АРМ мастера-приемщика, АРМ кладовщика, АРМ бухгалтера-кассира, АРМ начальника СТО и другие) (рис.3.). Для этого СТО необходимо приобрести дополнительные лицензии на программу. Для управления доступом в программе реализована функция администрирования, которая позволяет настраивать права доступа пользователей к информации и функциям программы. В программе регистрируются все действия пользователей с фиксацией даты и времени. В системе все пользователи одновременно работают в едином информационном пространстве.

Взаимодействует ли программа «Менеджера автосервиса» с внешними системами?

М. И.: - В программе реализована возможность интеграции с электронными каталогами запчастей, справочниками норм времени на работы, бухгалтерскими программами (1С-бухгалтерия) и другими системами средствами импорта-экспорта данных. Реализована интеграция с фискальными регистраторами (Мария-МТМ301, ИКС-Е260Т), сканерами штрих-кода, принтером для печати этикеток с выводом штрих-кода (Zebra LP2824), считывателем магнитных карт. К дополнительным свойствам программы относятся: CRM-технология работы с клиентами, с автоматической рассылкой SMS/E-mail сообщений, анкетирование клиентов по качеству обслуживания, учет и контроль рекламаций, отзывов компаний, гарантийных ремонтов; ABC-анализ спроса на товары, услуги, сегментирование клиентской базы данных и т.д. Но это темы отдельных статей.

Приобретение программного обеспечения – важный этап в развитии автосервисного предприя-



Каждый руководитель, прежде чем решиться на этот шаг, задается вопросом: «Что лучше: приобрести новую программу или потратить деньги на обновление старой?»

М. И.: - Любой ответ на этот вопрос может быть веско и логично аргументирован, но при этом всегда необходимо помнить, что устаревающие, неспециализированные, хотя и сносно еще работающие информационные технологии, неизбежно будут вытеснены новыми, специально разработанными для данного вида деятельности, учитывающие все особенности ведения автосервисного бизнеса. Технологические новинки всегда побеждают – это лишь вопрос времени.

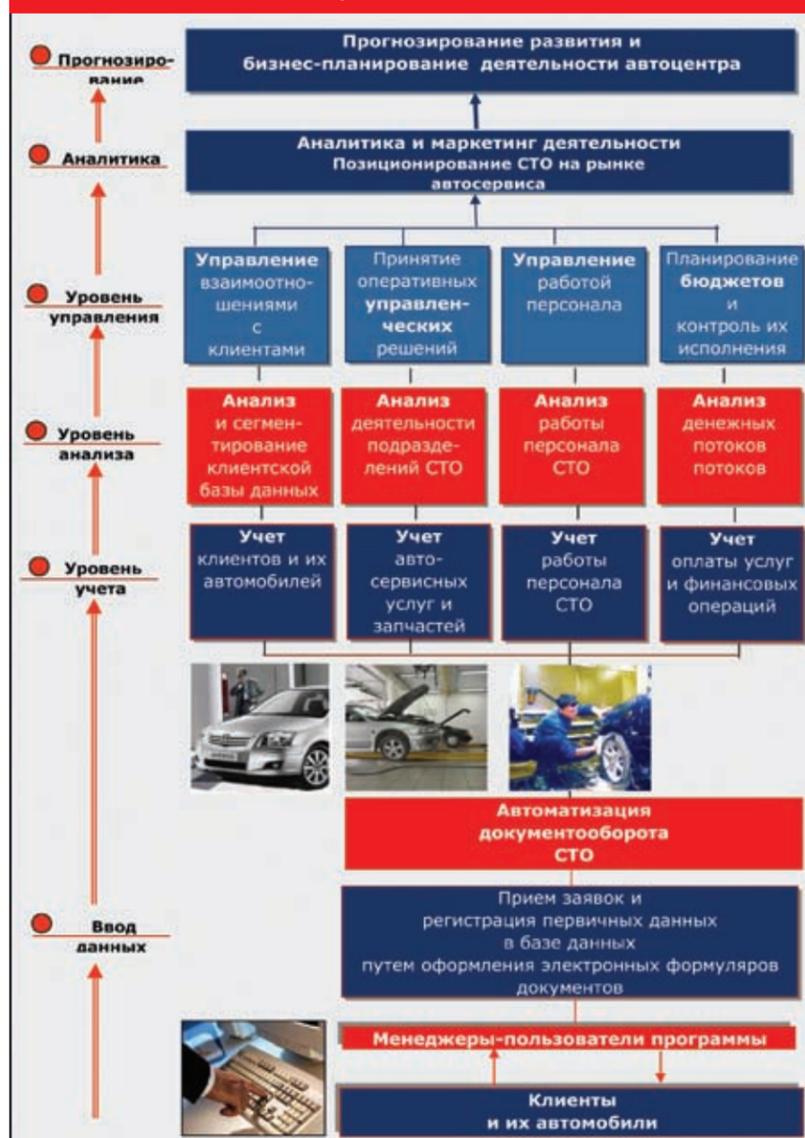
Является ли программа лицензионным программным продуктом?

М. И.: - Программа «Менеджер автосервиса» сертифицирована и зарегистрирована как интеллектуальный программный продукт Украины. Предприятие, покупая программу, приобретает неисключительные имущественные права на ее использование.

Какие средства необходимо потратить для внедрения программы на СТО?

М. И.: - Говоря об основных моментах при выборе программного обеспечения, несправедливо было бы оставить руководителя СТО пребывать в счастливом заблуждении,

Рис. 4 Архитектура построения информационной системы автоцентра



что стоимость внедрения программы ограничивается лишь затратами на ее приобретение. Существует некоторая категория затрат, вся сумма которых формирует так называемую совокупную стоимость автоматизации. Все составляющие этой стоимости можно разделить на прямые и дополнительные. К затратам, имеющим фиксированную стоимость, можно отнести: стоимость самого программного обеспечения (стоимость лицензий), стоимость внедрения (установка, настройка, обучение персонала и т. д.) и стоимость технической поддержки. В настоящее время наша компания выполняет техническую поддержку

пользователей бесплатно. Дополнительные затраты индивидуальны для каждого предприятия и связаны с приобретением либо обновлением компьютерного парка, прокладкой локальной сети и т.п.

Внедрив программу «Менеджер автосервиса» какие конкурентные преимущества приобретает предприятие перед другими СТО?

М. И.: - Применение программного обеспечения специализированного для автосервиса позволяет СТО получить ряд конкурентных преимуществ перед другими станциями:

Во-первых, это повышение прибыльности бизнеса за счет рационального планирования и использования ресурсов СТО, минимизации уровня складских запасов, контроля за деятельностью подразделений СТО и своевременного и правильного принятия управленческих решений. Во-вторых, это улучшение качества обслуживания клиентов путем ускорения и стандартизации бизнес-процессов записи на обслуживание, оформления заказа-нарядов, оплаты товаров и услуг, быстрого поиска данных о запчастях, заменах, наличия на складе СТО и у поставщиков, знания истории обслуживания автомобилей клиента, сокращения ручного ввода и исключения двойного ввода информации, компьютерной подготовки документов. Все это в итоге повышает лояльность клиентов к СТО. В-третьих, программа иницирует сотрудников работать не так как они хотят или могут, а работать правильно по стандартам и правилам, заложенным в алгоритм программы. В-четвертых, оформления документов «только через компьютер» позволяет в режиме реального времени контролировать объемы предоставленных услуг, материальных и денежных потоков, складских запасов, автоматизировать процессы формирования заказов «под клиента» и на пополнение склада и т.д. В-пятых, это повышение эффективности работы персонала СТО за счет «правильной» загрузки персонала, оперативного учета выработки механиков и своевременного начисления зарплаты. В-шестых, мониторинг и анализ операционной эффективности работы СТО, парка обслуживаемых автомобилей, сегментирование клиентской базы данных в режиме реального времени повышает качество управленческих решений, направленных на поддержание и развитие бизнеса. И, наконец, применение программного обеспечения для автосервиса позволяет создать современную информационную систему управления СТО с единым информационным пространством, стандартизированными бизнес-процессами и централизованной базой данных. На рис. 4 показана архитектура построения информационной системы автоцентра.

SIA'09



Виставка актуальних пропозицій автомобільного ринку

27-31 травня

Україна. Київ. Міжнародний Виставковий Центр
Броварський пр-т, 15 (м. «Лівобережна»)
(26 травня - день акредитації преси)

Організатори:
Міністерство транспорту та зв'язку України
Міністерство промислової політики України
Асоціація українських автовиробників «Укравтопром»
Виставкова компанія АВТОЕКСПО



АВТОЕКСПО

Тел.: +38 (044) 351-7700/11
Факс: +38 (044) 351-7715
E-mail: office@autoexpo.ua
www.sia-motorshow.com.ua

Генеральний
інформаційний партнер

ІНТЕР

KCCB megasport

Офіційний радіо-партнер



Офіційний інтернет-партнер

META
www.meta.ua

Офіційні медіа партнери:

АВТО ЦЕНТР
ВИДАВНИЦТВОЗарулем
АВТОМОБІЛЬНИЙ ЖУРНАЛ