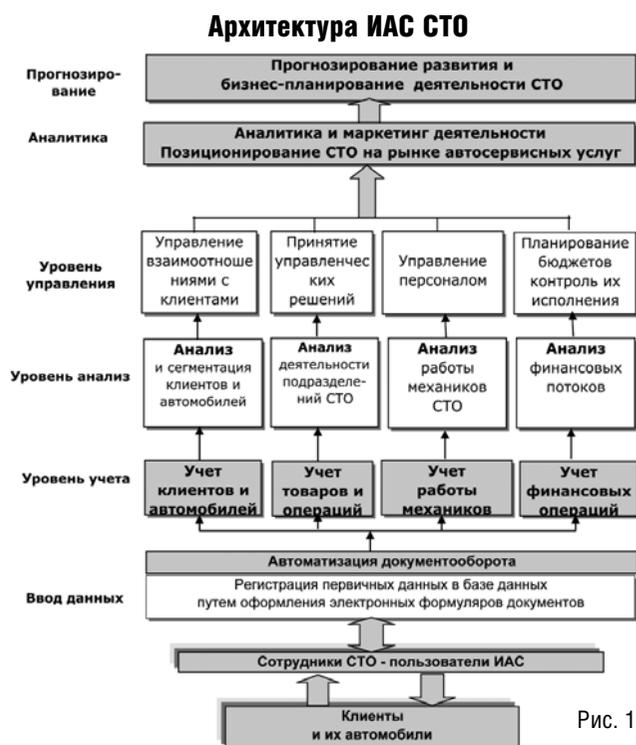


# Как правильно выбрать информационную систему для СТО?



Совершенно очевидно, что стратегия и тактика развития любой СТО строятся на основе оперативного анализа, как общих экономических показателей, так и оценки эффективности работы ее подразделений. На сегодняшний день не вызывает сомнений тот факт, что крайне невелики число те СТО, которые могут похвастаться возможностью если не мгновенного, то хотя бы достаточно быстрого анализа показателей деятельности за более-менее значительный срок.

Попытайтесь ответить для себя на следующие вопросы: "Сколько заработала СТО за прошлый год или вчерашний день? Какие запчасти или вид работ приносят максимальную прибыль СТО?" и т.д. Если сложно ответить на подобные вопросы, тогда самое время задуматься о том, каким образом наладить и автоматизировать учет товаров и работ на СТО и какие IT-технологии для этого использовать? Для развития бизнеса нужна не только интуиция и деловая хватка, но и достоверные данные, получить которые невозможно без применения современных информационных технологий.

Отсутствие автоматизированного учета, полной, достоверной и оперативной информации не позволяет анализировать текущую ситуацию и планировать развитие бизнеса, а также решать, например, такие задачи, как оптимизация складских запасов, определение эффективности того или иного вида деятельности и т.д.

В качестве информационных технологий на многих СТО в настоящее время используют электронные таблицы типа MS Excel или приспособленную к автосервису универсальную бухгалтерскую программу. Универсальность как подход к выбору информационной системы - это, несомненно, большой плюс. Однако, во-первых, такой вид деятельности, как автосервис имеет множество особенностей и нюансов, которые нельзя реализовать в универсальной программе.

Во-вторых, на каждой СТО, как правило, имеется свой собственный взгляд на вопрос о том, какие же в итоге данные хотел бы получать и анализировать менеджмент СТО.

В связи с этим, применение универсальных бухгалтерских программ для решения проблемы автоматизации учета, контроля и анализа деятельности СТО эффективным явно не назовешь. А с увеличением объемов накапливаемой за несколько лет информации такие программные средства начинают работать нестабильно, и резко падает их производительность. Поэтому в скором времени после их запуска в эксплуатацию наступает разочарование.

Для руководителя предприятия, серьезно намеренного вести свой бизнес в развивающемся направлении и задумывающегося о конкурентоспособности своего предприятия на рынке автосервисных услуг, необходимы современные специализированные информационные системы оперативно-управленческого учета, учитывающие специфику и направления деятельности СТО, а не половинчатые решения в форме электронных таблиц и универсальных бухгалтерских программ.

К таким системам можно отнести информационно-аналитическую систему СТО компании "ЭнергоСофт Консалтинг" (далее в тексте сокращенно ИАС), в которой реализован основной управленческий контур: "Планирование-Учет-Контроль-Анализ-Управление". ИАС состоит из автоматизированных рабочих мест (АРМ) специалистов СТО, объединенных в локальную сеть предприятия. Все АРМ-системы подключены к единой базе данных, что обеспечивает полноту, целостность и сохранность всей информации. Модульная структура построения ИАС позволяет настраивать нужную технологию управления, охватывающую все стороны бизнеса конкретной СТО. На схеме (рис.1) показана архитектура информационной системы, где каждый последующий уровень соответствует более высокой степени автоматизации СТО и соответственно эффективности и отдаче от применения информационной системы.

Учет является "фундаментом" любой информационной системы, в том числе и ИАС. На этом уровне регистрируется и накапливается в режиме реального времени вся первичная информация о клиентах, автомобилях, запчастях, материалах, работах и т.д. в базе данных. Для того чтобы наладить и автоматизировать учет необходимо регулярно вводить всю первичную информацию, проходящую и создаваемую на СТО, в базу данных ИАС. Естественно, что "просто так" никто этого делать не будет, поэтому для решения данной проблемы в ИАС автоматизированы процессы документооборота - данные обо всех бизнес-операциях вводятся сотрудниками в электронные формы документов (заказ-наряд, накладная и т.д.) в месте их возникновения с помощью автоматизированных рабочих мест ИАС СТО. На основании учетной информации реализуются функции контроля, анализа и управления деятельностью СТО и всех ее подразделений и участков.

С течением времени в базе данных накапливается большое количество данных и без специальных средств их уже нельзя анализировать. Что же делать в такой ситуации? В ИАС для этих целей реализован модуль мониторинга различных направлений деятельности СТО, позволяющий оперативно решать задачу анализа с целью принятия правильных управленческих решений. В чем же прелесть такого решения? А вот в чем - такой инструмент как мониторинг дает руководителю возможность "просканировать" любой массив данных и получить необходимый информационный срез в любое удобное для этого время и без помощи бухгалтерии и системного администратора. Системы фильтрации, группировки и сортировки позволяют "на-

траивать сканер" и получать нужную информацию в форме таблиц, графиков или диаграмм. Примеры таких диаграмм для условной СТО приведены на рис.2.

Естественно, что окончательное принятие управленческих решений всегда остается за руководителем. Однако кое-что может подсказать и ИАС на основе постоянного сканирования и анализа информации базы данных. В ИАС СТО для этих целей используется модуль искусственного интеллекта, который на основании сравнения текущих значений показателей с заданными (плановыми) может "подсказать" правильный путь решения.

В случае, когда речь идет о новых информационных технологиях автоматизации СТО, всегда одним из наиболее значимых является вопрос: каким образом внедряемая ИАС гарантирует безопасность коммерческой информации? Этот вопрос всегда будет стоять на повестке дня. Но он относится к той категории проблем, которые всегда решаемы как административными мерами, так и такой процедурой, как "разграничение прав доступа". Разграничение прав доступа в ИАС СТО осуществляется не на уровне отдельных модулей (таких как "Склад", "Стол заказов", "Клиенты"), а на уровне функций, уровне видимых полей таблиц и электронных форм или кнопок на экране пользователя. "Рабочий стол" пользователя с помощью системы администрирования ИАС СТО настраивается таким образом, чтобы делегировать пользователю определенные права на выполнение тех или иных функций, на доступ к тем или иным данным. Правильно настроенный профиль пользователя должен отражать должностные обязанности сотрудника, совокупность бизнес-данных, к которым он допущен, и ничего более. И если через месяц вы решите, что данный сотрудник не соответствует занимаемой должности, вновь прибывшему не нужно будет долго объяснять его функции на предприятии - они уже заданы ИАС. Другими словами, система построена таким образом, что сотрудник не сможет выполнять свои функции иначе, чем это предписано ИАС.

С динамикой роста объема услуг необходимость подготовки бухгалтерской документации может превратиться в перманентную головную боль для бухгалтерии, количество документов ежедневно увеличивается, но создаются они, как правило, в ИАС, а до бухгалтерии доходят уже в виде бумажных копий. Эта проблема имеет все признаки снежного кома, который, скатываясь с горы, может сильно нарушить деятельность предприятия. Поэтому рано или поздно все приходит к необходимости стыковки бухгалтерских и оперативно-управленческих информационных систем.

Исследования показали, что путь интеграции ИАС с используемой бухгалтерией компьютерной программой является наиболее популярным, разница лишь в степени этой интеграции. Программа "минимум" - это возможность выгрузки данных из ИАС с последующим импортом данных в бухгалтерскую программы и наоборот. Для этого в ИАС предусмотрены функции "импорта-экспорта" данных в формате бухгалтерской программы.

И еще один немаловажный фактор. Очевидно, что до внедрения ИАС на вашей СТО уже накоплены немалые массивы важной информации. Как правило, они были созданы в разных форматах данных и находятся на отдельных компьютерах и разных подразделениях СТО. Естественно, что данная информация не должна быть потеряна. Как быть в этом случае? Для решения такого рода проблемы в ИАС предусмотрена функция импорта имеющейся на СТО информации в базу данных.

К основным объектам любой СТО можно отнести: "Продукт" - это перечень предоставляемых СТО автосервисных услуг по ТО и ремонту автомобилей; "Потребитель" продукта - это автомобили и клиенты, которые обслуживаются на СТО и собственно сама "СТО" - это само предприятие, его подразделения, персонал, оборудование и т.д. Состав этих объектов и определяют модель выбираемой информационной системы.

Для универсальных СТО, на которых, как правило, обслуживаются автомобили разных марок и моделей предназначена программа "ЭнергоСофт. Универсальный автосервис", в которой реализованы основные функции стола заказов, склада запчастей, магазина запчастей, ремзоны и т.п.

Структура парка автомобилей универсальной СТО, млн

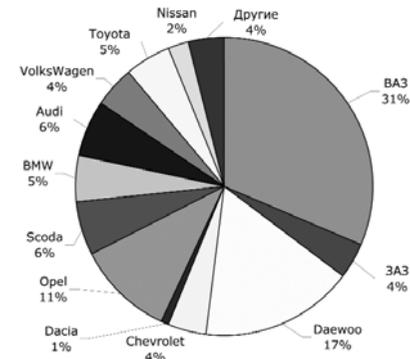
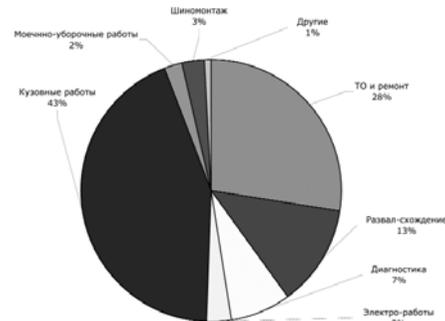


Рис. 2

Доход по видам услуг универсальной СТО



Для дилерских СТО, на которых обслуживаются в основном новые автомобили одного или нескольких автопроизводителей, предназначена программа "ЭнергоСофт. Автодилер". Особенностью такой программы является то, что она настраивается под стандарты и требования сервисных станций автопроизводителей, выполняется полная интеграция с заводскими справочниками работ и электронными каталогами запчастей. Особое внимание уделяется обслуживанию гарантийных автомобилей, учету гарантийных работ и отзывных кампаний. Определенные требования предъявляются к формированию отчетности, которая "заказывается" производителем автомобилей.

Для сервисного обслуживания грузового автотранспорта предназначена компьютерная программа "ЭнергоСофт. Грузовой автосервис", в которой отражены особенности ТО и ремонта грузового автотранспорта.

Для СТО, которые специализируются на кузовном ремонте предназначена программа "ЭнергоСофт. Центр кузовного ремонта", в которой учтены особенности выполнения кузовного ремонта. К этим особенностям можно отнести, во-первых, то, что, кузовной ремонт, как правило, выполняется несколько дней (то есть автомобиль находится на территории предприятия довольно длительное время). А во-вторых, возникают особенности при оформлении заказ-наряда, который содержит большой список работ, материалов и формирование его занимает много времени. Кроме того, к отличительным особенностям можно отнести работу склада по учету движения красок и материалов и учет выработки исполнителей кузовного ремонта: рихтовщиков, маляров, колористов и т.д.

Выбор и внедрение информационных технологий для СТО не является простой процедурой. Так как выбор информационной системы осуществляется один раз и надолго - это требует тщательного анализа и учета особенностей бизнес-процессов СТО, а также определенных инвестиционных вложений. Но реально такая задача вполне осуществима и приносит свои плоды уже на многих СТО.

000 «ЭнергоСофт Консалтинг»

г. Киев, ул. Краснокатцкая, 59, оф.6

Тел./факс: (044) 502-88-02, тел. (067) 505-87-21

e-mail: esoft-auto@bigmir.net, www.esoft-auto.com