

МЕНЕДЖЕР АВТОСЕРВИСА: ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ СТО

Каким бы опытным ни был руководитель СТО и как бы хорошо он ни знал сферу своей деятельности, отсутствие автоматизированного документооборота и учета и полной, достоверной и своевременной информации не позволяет эффективно управлять бизнесом, а также решать такие задачи, как оптимизация запасов, интеллектуальный заказ запчастей, оценка эффективности того или иного вида деятельности, контроль за выполнением заказов, учет выработки механиков и пр. Инструментом для решения поставленных задач является компьютерная программа для автосервиса, которая обеспечивает информационную поддержку полного управленческого цикла СТО по выполнению технического обслуживания и ремонта автомобилей: приему заявок клиентов и формированию заказ-нарядов, подбору запчастей, учету складских запасов и формированию заказов на запчасти поставщикам, учету выработки механиков и начислению заработной платы, контролю за оплатой выполненных работ и реализованных запчастей, формированию и анализу отчетов деятельности СТО и другие. В статье рассмотрены основные функциональные возможности программы для автосервиса и показаны основные конкурентные преимущества, которые получает СТО, внедрившая на предприятии такую программу.

Рабочим столом мастера-приемщика в программе является электронная интерактивная Доска диспозиции заказов (рис. 1), предназначенная для предварительной записи клиентов на техническое обслуживание и ремонт, планирования загрузки постов ремзона и 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.№: 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-наряду. 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 диспозиции с учетом индивидуальных особенностей и режима работы СТО.



Рисунок 1

Электронный формуляр заказ-наряда программы содержит несколько взаимосвязанных форм. На первой форме выводится реестр заказ-нарядов, позволяющий просматривать все (открытые, закрытые) заказ-наряды за выбранный период времени. Цветом в реестре 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.№, VIN), контактный телефон и пробег автомобиля. На этой же форме показаны параметры счет-фактуры с указанием плательщика, формы оплаты (наличная, безналичная), с/без НДС, номер договора (для юридических лиц), параметров дисконтной карточки (возможно применение считывателя магнитных карточек или сканера штрих-кода). Третья форма предназначена для формирования списка работ по заказ-наряду. Работы 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. Запчасти 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.

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

Управление оплатой в программе выполняется посредством регистрации и оформления оплаты, разнесения платежей по документам (заказ-нарядам, приходным и расходным накладным и другим 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, авто-

матически формируется отчет о дебиторах-кредиторах, акты сверок.

Учет выработки механиков в программе выполняется автоматически в режиме реального времени. Формируется отчет о выработке механика с указанием списка выполненных работ по заказ-нарядам за выбранный период времени и ведомость начисления зарплаты.

С помощью программы в любой момент можно просматривать состояние выполнения заказ-нарядов, перечень выполненных работ, реализацию запчастей, информацию о поступлении запчастей на склады, движение денежных средств, оплату товаров и услуг клиентами, загрузку постов ремзоны, механиков, использование оборудования и другие показатели работы СТО. Отчеты формируются посредством мониторинга деятельности СТО за любой период времени и с помощью фильтрации в режиме реального времени (сегодня на сегодня).

В связи с тем, что на каждом СТО имеются индивидуальные особенности организации сервиса, в программе предусмотрен блок настроек: возможность одновременно в одной программе вести несколько предприятий (ООО, СПД, ЧП и т.д.); для каждого предприятия применяются «свои» шаблоны документов; настройка методов ценообразования при продаже запчастей (прайсовый, от цены закупки с учетом торговой наценки, комбинированный); настройка методов ценообразования на работы (прайсовый, по норме времени); настройка методов начисления зарплаты: сдельная (от выработанных часов, категории рабочего) и повременная. Все справочники открыты для пользователя и могут дополняться и редактироваться с учетом действующих бизнес-процессов и организационной структуры СТО. Имеется возможность ведения мультивалютного учета.

В программе автоматически формируются 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, рек-

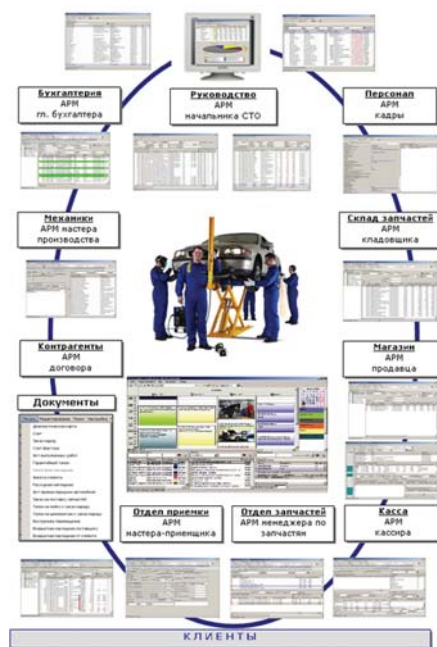


Рисунок 2

визиты предприятия и штрих-код документа, позволяющий быстро найти его в базе данных.

Масштабируемость программы от одного до нескольких десятков пользователей позволяет создать информационную систему СТО, состоящую из автоматизированных рабочих мест (мастер-приемщик, кладовщик, бухгалтер-кассир, начальник СТО и другие) специалистов (рис. 2). Информационная система создается на основе локальной сети СТО. Для управления доступом в программу реализована функция администрирования, которая позволяет настраивать права доступа пользователей к информации и функциям программы. Мониторинг действий пользователей обеспечивается логированием изменений с фиксацией даты и времени. Все пользователи работают в едином информационном пространстве. Подготовлен заказ-наряд — кладовщик уже знает, какие запчасти необходимо подобрать, и печатает лист подбора, заказ-наряд закрыт мастером ремзоны — кассир уже ждет клиента (готов автомобиль — готов счет). Руководитель в любой момент может получить информацию о текущем положении дел на СТО.

В программе реализована возможность интеграции с электронными каталогами запчастей, справочниками норм времени на работы, бухгалтерскими программами (1С-бухгалтерия) средствами импорта-экспорта данных. Реализована интегра-

ция с фискальными регистраторами (Мария-МТМ301, ИКС-Е260Т), сканерами штрих-кода, считывателем магнитных карт и принтером для печати этикеток с выводом штрих-кода (Zebra LP2824). К дополнительным свойствам программы относятся: CRM-технология работы с клиентами, с автоматической рассылкой SMS/E-mail сообщений; ABC-анализ спроса на товары, услуги и ABC анализ клиентской базы данных.

Применение программного обеспечения для автосервиса позволяет СТО получить ряд конкурентных преимуществ. Во-первых, это повышение прибыльности бизнеса за счет рационального планирования и использования ресурсов СТО, минимизации уровня складских запасов. Во-вторых, это улучшение качества обслуживания клиентов путем ускорения и стандартизации бизнес-процессов записи на обслуживание, оформления заказ-нарядов, оплаты товаров и услуг, быстрого поиска данных о запчастях, заменах, наличия на складе 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, оформление 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. В-четвертых, повышение эффективности работы персонала СТО за счет «правильной» загрузки персонала, оперативного учета выработки механиков и своевременного начисления зарплаты. В-пятых, 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. А в итоге применение программного обеспечения для автосервиса позволяет создать современную информационную систему управления СТО с единым информационным пространством, стандартизированными бизнес-процессами и централизованной базой данных.

Головна державна інспекція на автомобільному транспорті повідомляє, що зникла гербова печатка, ідентифікаційний код 33643120, територіального управління у Хмельницькій області вважається недійсною. Органи Міністерства внутрішніх справ України про факт зникнення печатки повідомлені в установленому порядку.