

# СТО

## Информационно-аналитическая система пример реализации проекта на практике



Универсальные станции технического обслуживания отличаются от дилерских тем, что на них в основном обслуживаются автомобили вторичного рынка, зачастую имеющие значительный пробег, автомобили разных марок и моделей, требующие от специалистов СТО многопрофильной профессиональной подготовки. Сегодня для многих таких СТО актуальными становятся задачи повышения эффективности бизнес-процессов, снижения издержек, оптимизации поставок запчастей, оперативного получения управленческой и финансовой отчетности, управления качеством технического обслуживания и ремонта автомобилей, управления персоналом и контроля за использованием технологического оборудования. Одним из инструментов для обеспечения задач, стоящих перед СТО является внедрение и использование информационно-аналитической системы, которая поддерживает полный управленческий цикл: планирование, оперативное управление, всесторонний учет, анализ, прогнозирование.

**С**реди СТО, которые решили внедрить и использовать в качестве инструмента управления информационно-аналитическую систему (ИАС), можно выделить ЗАО СТО "Добробут" - современное автосервисное предприятие

высокого уровня, осуществляющее техническое обслуживание и ремонт легковых автомобилей разных марок и моделей.

Информационно-аналитическая система СТО "Добробут" автоматизирует все бизнес-процессы автосервисного

предприятия и обеспечивает оперативное управление работой его подразделений. В ИАС полностью автоматизированы процессы документооборота (оформление услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей), продажи

запчастей и аксессуаров, учета движения товаров на складе запчастей. Система предоставляет информацию для формирования заказов на поставку запчастей, ведет учет клиентов и их автомобилей, историю ТО и ремонта каждого автомобиля (когда был ремонт, кто его делал, какие заменялись запчасти); содержит в себе базы данных клиентов, автомобилей, работ с нормами времени на их выполнение, финансовых операций, и т.п. ИАС охватывает все направления деятельности СТО, в ней учтены особенности СТО общего назначения

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 архитектура ИАС позволяет настраивать нужную технологию управления, охватывающую все стороны бизнеса.

На рисунке приведена упрощенная схема ИАС СТО "Добробут". ИАС охватывает всю организационную структуру СТО, предоставляя каждому менеджеру удобный инструмент и эффективные рычаги управления. Руководитель СТО получает в ИАС полную и актуальную информацию о работе предприятия, позволяющую эффективно управлять бизнесом. Финансовый директор приобретает удобные средства финансового управления, получает возможность эффективного налогового планиро-

вания и построения отчетности, минимизации дебиторской задолженности. Начальник ТО управляет ходом выполнения заказов клиентов и формирует задания всем подразделениям по своевременному выполнению заказов. Начальник стола заказов - получает актуальную информацию о наличии запчастей на складе, в магазине и, если детали отсутствуют, оперативно формирует заказ на поставку запчастей. Заведующий складом контролирует состояние склада запчастей, имеет возможность получать в режиме реального времени инвентаризационную ведомость, проводить сверку состояния склада, выявлять неликвиды. Системный администратор получает удобные средства для администрирования системы; для каждого АРМ устанавливается набор функций, необходимых специалисту СТО для выполнения им своих функциональных обязанностей. Каждый специалист имеет права доступа только к необходимой ему для работы информации и может выполнять только назначенные ему функции. Мы попросили поделиться мнениями менеджеров СТО "Добробут" о работе ИАС.

### Почему ЭнергоСофт?



**Василий Терещенко, зам. пред. наблюдательного совета ЗАО «СТО «Добробут»:**

- Решения компании "ЭнергоСофт Консалтинг" отвечают современным требованиям менеджмента. Компания разрабатывает и внедряет не только программное обеспечение, обеспечение, а выполняет диагностику работы и совместно со специалистами СТО разрабаты-

вает оптимальные модели бизнес-процессов, учитывая все особенности и специфику функционирования автопредприятия, проводит обучение персонала работе с ИАС.

Используя технологию управления СТО "от ЭнергоСофт" на предприятии создан инструмент, позволяющий не только сохранять бизнес в условиях меняющейся рыночной экономики, но и развивать его за счет эффективного управления, изыскания скрытых возможностей и более полной реализации имеющегося потенциала СТО.

Очевидно, что без своевременной и достоверной информации о состоянии дел на предприятии невозможно управление им, а следовательно, и развитием бизнеса. Для грамотного управления предприятием необходимо организовать потоки данных "сверху-вниз", "снизу-вверх", а также по горизонтали - между подразделениями СТО; сопоставить и увязать эти данные, оценить оборачиваемость материальных ресурсов, рентабельность активов и на основании обобщений, анализа и интерпретации этих данных ответить на главный вопрос: как работают ресурсы предприятия и как заставить их работать лучше. Технология управления, основанная на использовании ИАС, позволила упорядочить информационные потоки, предоставила эффективный доступ к данным и необходимый инструмент для принятия управленческих решений менеджерами всех уровней.

Что нам особенно понравилось в стиле работы компании "ЭнергоСофт Консалтинг" - это возможность оперативно решать возникающие в ходе эксплуатации ИАС вопросы. Каждое высказанное нами замечание или предложение всегда находит отклик. Сегодня можно с уверенностью сказать, что мы в своем выборе не ошиблись - по вине ИАС за все время ее эксплуатации у нас не произошло ни одного сбоя в обслуживании клиентов. Программное обеспечение "от ЭнергоСофт" работает надежно.

Еще одна причина, по кото-

рой мы выбрали "ЭнергоСофт", мы увидели, что в разработках "от ЭнергоСофт" аккумулирован лучший опыт в области информационных технологий. Полнофункциональные и технологически зрелые решения, многократно апробированные методики построения информационно-аналитических систем для разных сфер бизнеса, успешный ввод их в промышленную эксплуатацию и качественное сопровождение позволяют компании "планировать успех" - положительный результат решений в рамках предусмотренных ресурсных ограничений.

### Какие преимущества получило предприятие после внедрения ИАС СТО?



**Владимир Конченко, председатель правления ЗАО «СТО «Добробут»:**

- Эффективно управлять современной СТО, на которой обслуживаются автомобили разных марок и моделей, практически невозможно без системы автоматизации. Внедрение ИАС позволило мне как руководителю СТО, в первую очередь, оперативно получать достоверную информацию по любому вопросу, связанному с деятельностью СТО, что помогает своевременно принимать правильные управленческие решения. Аналитические отчеты и мониторинг деятельности предприятия в режиме реального времени дают возможность анализировать и планировать развитие бизнеса, принимать оптимальные управленческие решения и контролировать их исполнение.

Автоматизация документооборота, контроль финансовых

потоков, управление персоналом, контроль за использованием оборудования, контроль и управление издержками производства - вот неполный перечень факторов, определяющих преимущества нашей СТО, полученные в результате внедрения ИАС.

Два, возможно, самых важных факторов потерь, связанных с неэффективным управлением, - это упущенная выгода от не принятых вовремя решений и оплата последствий ошибочно принятых решений. Причиной ошибочных управленческих решений или задержки в принятии нужных решений, как правило, является либо отсутствие достоверной информации в момент принятия решения, либо отсутствие надлежащего контроля над специалистами, принимающими решения. СТО, использующая ИАС, получает дополнительные возможности для достижения своих целей благодаря: достоверности и оперативности информации, получаемой менеджерами подразделений; оперативности обработки информационных потоков; автоматизации документооборота.

В целом же, автоматизация бизнес-процессов СТО приводит к увеличению достоверности данных, оперативности их обработки и к увеличению общей культуры работы с клиентами. С помощью ИАС предприятие работает как здоровый организм - без сбоев, интенсивно развиваясь.



**Ольга Терещенко, финансовый директор ЗАО «СТО «Добробут»:**

- С помощью ИАС нам удалось автоматизировать процесс управления дебиторской

и кредиторской задолженностью. Мы также получили возможность ведения правильной ценовой политики, объективную картину уровня цен, определили тот оптимальный вариант, при котором предприятие успешно работает на рынке автосервисных услуг и в то же время обеспечивает приемлемый уровень рентабельности. ИАС позволила наладить ежедневный контроль движения запчастей и материалов, что решило проблему минимизации запасов.

Внедрение ИАС также позволило автоматизировать расчет заработной платы сотрудников с детализацией выработки каждого из них, получить аналитику формирования валовых доходов (ВД), в том числе недополученный в виде скидок, а также формировать ВД по цехам (подразделениям) и планировать работу СТО в целом.

### Почему ИАС «от ЭнергоСофт» эффективна?

Сегодня на рынке программного обеспечения Украины представлено несколько решений по автоматизации автобизнеса. Однако предлагаемое ПО, как правило, является отдельной программой и не охватывает всего комплекса проблем, стоящих перед СТО.

Ориентируясь на простые и дешевые решения, многие автопредприятия подвергают себя серьезному риску и могут проиграть в конкурентной борьбе другим СТО, активно внедряющим более продвинутые, гибкие и эффективные технологии управления бизнесом.

Автоматизация управления СТО на основе разработки и внедрения ИАС - это лишь один из инструментов решения проблем предприятия, но не главный. Прежде чем внедрять ИАС, на предприятии следует навести порядок. ИАС - это некая операционная среда, которая способна предоставить актуальную и достоверную информацию обо всех бизнес-процессах СТО, необходимую для анализа и планирования деятельности. Среда, обеспе-

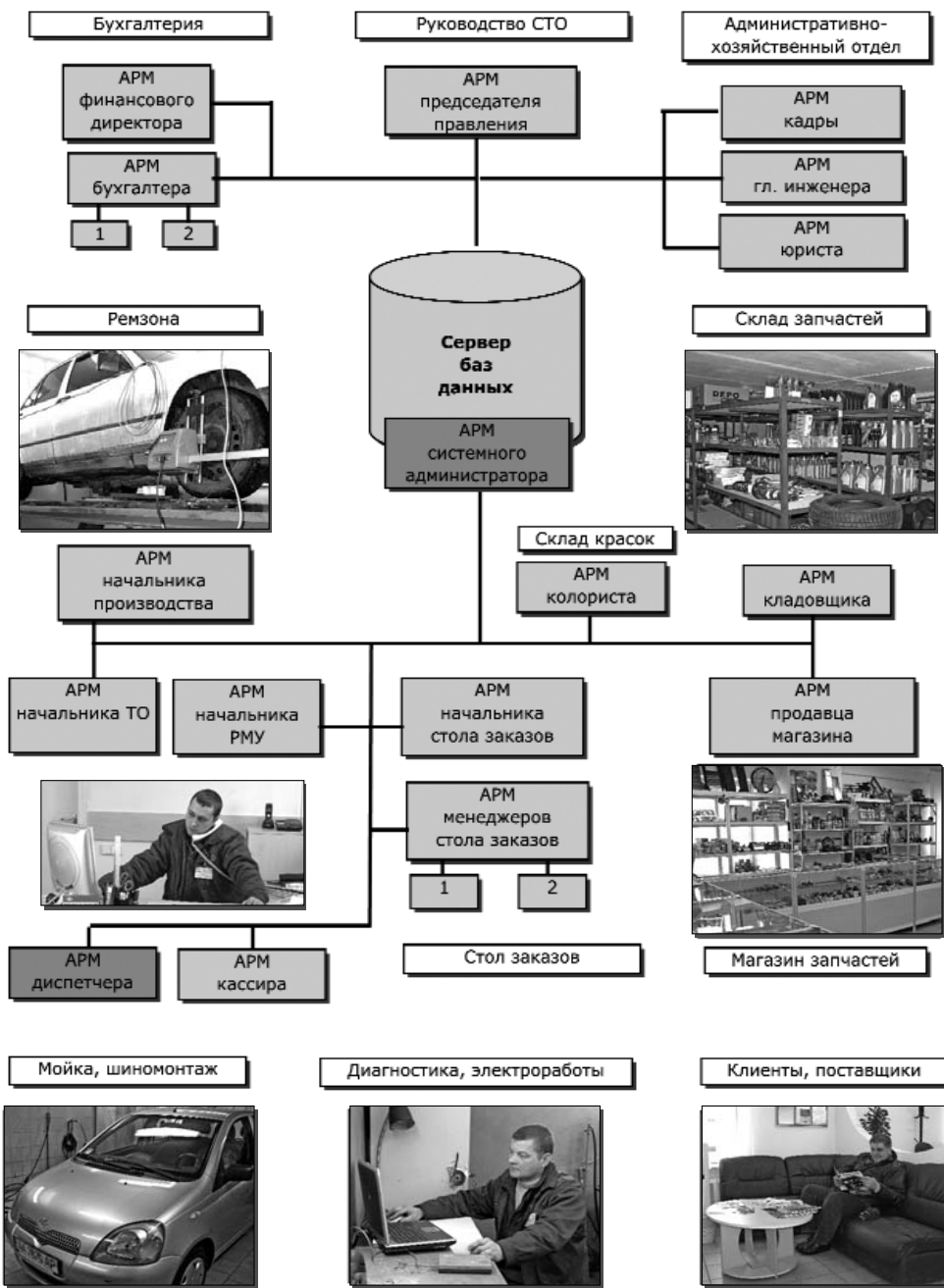
чивающая соблюдение технологического регламента и накапливающая управленческий опыт. В этой среде реализуется полный контур управления - от прогнозирования и планирования бизнеса до анализа результатов деятельности предприятия и последующей корректировки планов. Прежде чем внедрять ИАС, необходим анализ и оптимизация основных бизнес-процессов.

Информационную систему выбирают не на год, поэтому

вопросы устойчивости и надежности разработчика такой системы, а также хорошее знание его специалистами особенностей автобизнеса имеют первостепенное значение.

Поэтому, доверяя решение ваших проблем профессионалам, вы сумеете избежать многих ошибок и снизить риск потери вложенных в автоматизацию бизнеса инвестиций.

## Схема ИАС СТО "Добробут"



**ENERGOSOFT**  
INFORMATION TECHNOLOGIES

**Консалтинговые услуги и программное обеспечение для автобизнеса**

**ООО «ЭнергоСофт Консалтинг»**

тел. факс 8-044 502-88-02, 8-067 505-87-21

e-mail: esoft-auto@mail.ru, www.esoft-auto.com