

Логистика учета приема-передачи автомобиля в ИАС СТО

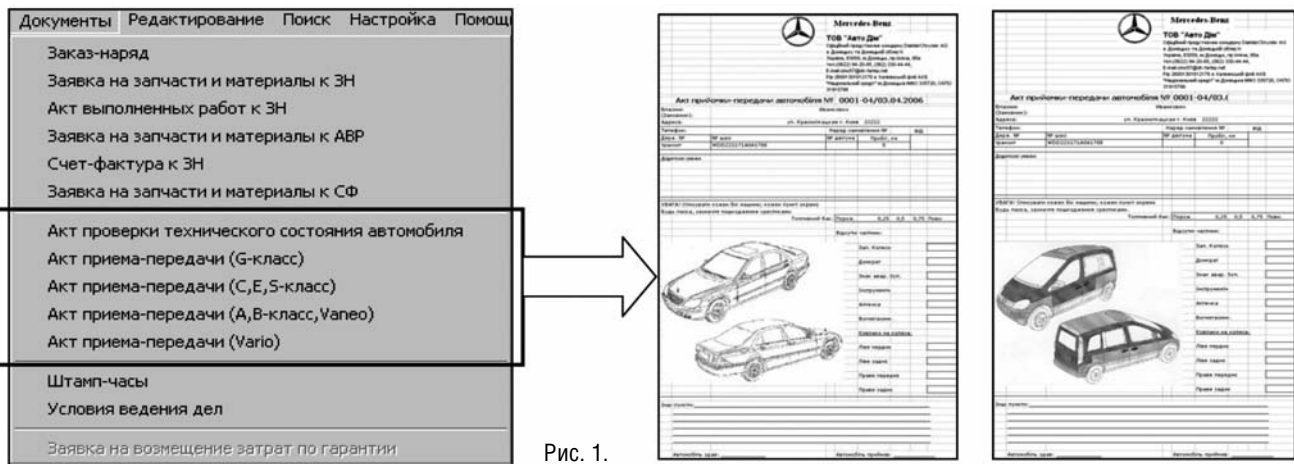


Рис. 1.

Каждому предприятию, которое предоставляет автосервисные услуги, приходится иметь дело с так называемыми "неадекватными" клиентами. Такие клиенты, как правило, намереваются предъявить необоснованную претензию, заплатить меньше и т.д. Поэтому предприятие должно обязательно контролировать ситуацию и предупреждать возможные негативные действия таких клиентов. В связи с этим в логистической цепочке технического обслуживания и

ремонта автомобилей (особенно для дилерских СТО, на которых обслуживаются новые дорогостоящие автомобили) важным элементом является процесс приемки автомобиля от клиента, передача его в ремзону и выдача обратно после обслуживания. Для этих целей в "Правилах по предоставлению услуг по ТО и ремонту автомобильных транспортных средств" при приеме автомобиля рекомендуется оформляться акты приема-передачи автомо-

билей. Однако вручную решать эту задачу довольно утомительно, а процесс хранения и поиска данной информации занимает много времени.

Информационно-аналитическая система СТО (ИАС СТО) предоставляет мастеру-приемщику возможность решать автоматически эту задачу при оформлении заказ-наряда. На рисунке 1 показан фрагмент интерфейсной формы заказ-наряда и примеры электронных формуляров актов для разных моделей автомобилей.

В акт, кроме таких обязательных параметров, как ФИО клиента/название организации, адрес, государственный номер автомобиля, номер шасси и др., которые вносятся в поля документа автоматически из базы данных, вводятся также и такие данные, к примеру, как комплектность автомобиля (наличие запасного колеса, наличие домкрата, огнетушителя, аптечки и других предметов) и другая информация. Вся эта информация фиксируется в акте, который подписывается клиентом и приемщиком с целью правильного разрешения возможных конфликтных ситуаций.

При приеме автомобиля часто бывают случаи, когда принимаемый на ТО и ремонт автомобиль имеет внешние повреждения (царапины, вмятины и т.п.).

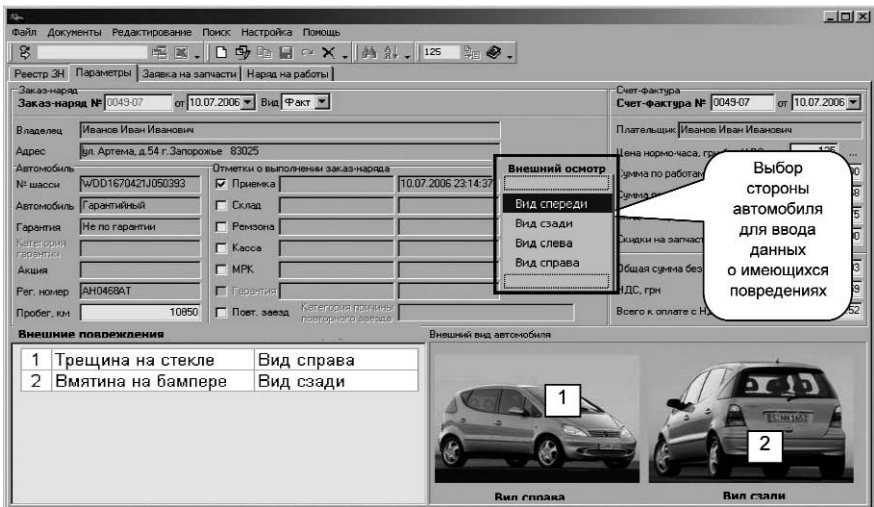


Рис. 2.

При приемке такого автомобиля в ремзону важно зафиксировать их наличие. Это можно сделать с помощью современного цифрового фотоаппарата. ИАС СТО позволяет, подключив к компьютеру фотоаппарат, перенести сделанные мастером-приемщиком фотоснимки повреждений или даже каждой стороны автомобиля и ввести эту информацию в заказ-наряд (рис. 2). Имея фото- и видеоданные в заказе-наряде, появляется возможность объективно, на основании конкретной информации обсудить с клиентом возникшие проблемы.

В заключение отметим, что на большинстве современных СТО этому элементу технического обслуживания пока еще не уделяют должного внимания. Однако с увеличением на рынке количества дорогостоящих автомобилей современных марок и моделей, насыщенных всевозможными дополнительными средствами, улучшающими их комфортность и процесс вождения, актуальность правильной приемки автомобилей на СТО значительно повышается. ИАС СТО предоставляет все возможности регистрировать, хранить и обрабатывать всю необходимую информацию об автомобиле, принимаемом на ТО и ремонт.

Олег Комиссаров, к.т.н., доцент
Михаил Иванович, ассистент



Консалтинговые услуги
и программное обеспечение для автобизнеса



ООО «ЭнергоСофт Консалтинг»
г. Киев, ул. Красноткацкая, 59
тел./факс: (044) 502-88-02
тел.: (067) 505-87-21
e-mail: esoft-auto@mail.ru
www.esoft-auto.com