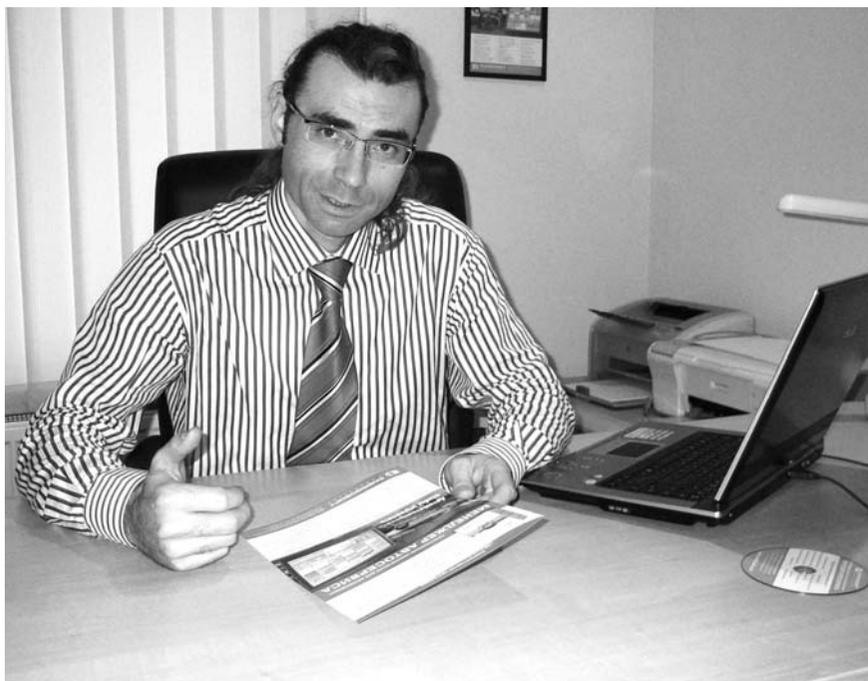


Программа для СТО Менеджер автосервиса



Бухгалтерские, офисные, почтовые программы уже прочно вошли в нашу жизнь и стали незаменимыми помощниками в работе. Однако для станций техобслуживания разработано специальное программное обеспечение (ПО). Вы же не считаете стоимость заказ-наряда на счетах? Правильно, зачем, если есть калькуляторы, не говоря уже о компьютерах! Однако скоро и компьютер без специализированной программы будет подобен счетам, подключенным к электрической розетке. В этом номере мы публикуем беседу с Михаилом Ивановичем, коммерческим директором компании «ЭнергоСофт Консалтинг», чьей программой «Менеджер автосервиса» уже успешно пользуются 100 СТО.

– Михаил, когда автосервису следует задуматься о приобретении компьютерной программы?

– Если у СТО выросли обороты, увеличилось количество предоставляемых услуг и значительно возрос ассортимент продаваемых запчастей, то для того, чтобы повысить эффективность бизнеса без привлечения новых сотрудников, необходима компьютерная программа для СТО. Подчеркиваю, именно специализированная программа для СТО, а не любая другая программа. Если нужно планировать загрузку мощности СТО, заказы запчастей, приглашения клиентов для прохождения очередного ТО, сохранять историю обслуживания автомобилей клиентов для более качественного их обслуживания в дальнейшем, быстро отвечать на вопросы клиента о наличии на складе запчасти и ее стоимости, оформить заказ-наряд за пару минут, с указанием стоимости каждой запчасти и работы на основании заранее подготовленных шаблонов для типовых видов работ – нужна специализированная программа для СТО. Именно такой и является наша программа «Менеджер автосервиса», предназначенная для автоцентров, средних и небольших СТО, магазинов запчастей, крупных автомоек, маслозаменных комплексов и центров кузовного ремонта.

– На многих СТО уже используется какие-то программы. В чем разница?

– Действительно, до сих пор на большинстве автосервисных станций используются отдельные «разношерстные» программы, а обмен документами между приемкой, складом, ремзонай, начальником СТО осуществляется простым «дедовским» методом. Приемщики, кладовщик, мастер, механики, касир заполняют множество бумажек,

тратят массу времени на хождение по территории станции и так далее.

Вследствие этого и многие бизнес-процессы СТО происходят не так, как хотелось бы. При приемке автомобиля часто приходится отказываться от проведения входного контроля (дефектовки) автомобиля; оговоренные с клиентом сроки технического обслуживания часто не выдерживаются, а при выдаче автомобиля не всегда успевают вовремя подготовить необходимые документы и заставляют клиента тратить время на ожидание конечного результата и т.д.

На многих дилерских СТО используются дорогостоящие зарубежные программы, как правило, не совсем адаптированные к нашей действительности, а потому не всегда удовлетворяющие в полном объеме их потребности. Внести какие-либо изменения в такие программы практически невозможно, так как разработчик находится далеко, а если и возможно, то за очень высокую цену.

Синхронизировать все бизнес-процессы СТО и повысить эффективность работы автосервисного предприятия в целом может только специализированная для автосервиса компьютерная программа, предназначенная для автоматизации документооборота и учета всех бизнес-процессов СТО. Только в специализированной программе полностью автоматизированы все управленческие функции.

– Что же представляет собой программа «Менеджер автосервиса»?

– С помощью программы «Менеджер автосервиса» все подразделения СТО (отдел приемки, склад, ремзона, бухгалтерия, касса, магазин запчастей, руководство) и сотрудники «увязываются» между собой в единую информационную систему, построенную на базе локальной сети предприятия с выделенным сервером и использующие единую централизованную базу данных. К единой базе данных сотрудник СТО имеет доступ только с определенными правами доступа.

Вся информация в программе вводится в месте ее возникновения, то есть на рабочем месте сотрудника СТО, а используется там,

где это необходимо. Приемщик только что оформил заказ-наряд, а информация о заказе уже «видна» на складе запчастей. Когда механик пришел на склад с заявкой для получения запчастей, запчасти по заказ-наряду уже готовы к выдаче. Список запчастей для кладовщика поступает в отсортированном по местам хранения (полка, ячейка) запчастей на складе, т.е. программа может еще и оптимизировать маршрут кладовщика по складу. Когда же ремонт автомобиля уже завершен, то подготовка всех документов для клиента занимает только то время, которое необходимо для распечатки этих документов на принтере, т.к. вся информация о выполненных работах и установленных запчастях уже имеется в базе данных.

Программа позволяет на любом рабочем месте получить информацию о клиенте и его автомобиле, просмотреть историю обслуживания автомобиля клиента, подготовить или отредактировать любой необходимый для обслуживания клиента документ (заказ-наряд, счет-фактуру, акт и т.п.); получить данные о текущем состоянии склада запчастей, наличии и стоимости той или иной запчасти, оформить заказ на нужные запчасти; передать информацию на склад, в бухгалтерию, кассу, в отдел приемки и т.д. Таким образом, исключается поток бумажной документации между подразделениями СТО и обеспечивается полный контроль и учет выполненных работ, реализованных запчастей, материалов, обслуженных автомобилей.

В программе автоматически формируются следующие виды документов: счет-фактура, заказ-наряд, 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 законодательства. На документах печатается логотип СТО, реквизиты предприятия и штрих-код документа, позволяющий быстро найти его в базе данных.

– Каждая СТО имеет свои особенности ведения бизнеса. Имеется ли возможность настраивать программу под эти индивидуальные особенности?

– При внедрении программы мы осуществляем индивидуальный подход к каждой СТО, выполняем настройки программы под действующие на СТО бизнес-процессы, подготавливаем шаблоны документов с логотипом и реквизитами СТО, а также осуществляем бесплатную техническую поддержку пользователей в режиме реального времени («возник вопрос – получаете ответ»). Вместе с тем, сотрудники СТО самостоятельно могут выполнять настройки программы с учетом особенностей ведения бизнеса. Для этого в программе имеется модуль настроек, позволяющий: вести одновременно в одной программе несколько предприятий (ООО, СПД, ЧП и т.д.), несколько складов; для каждого предприятия использовать «свои» шаблоны документов; настраивать методы ценообразования при продаже

Вебинары

Каждую субботу с 10-00 до 12-00 компания «ЭнергоСофт Консалтинг» проводит бесплатные обучающие вебинары по программе СТО «Менеджер автосервиса». Уже проведено 10 обучающих вебинаров, на которых прошли обучение 96 новых пользователей.

Вебинар (от англ. webinar, сокр. от web-based seminar), или онлайн-семинар – это презентация, лекция или семинар, организованные при помощи web-технологий в режиме реального времени. Во время вебинара его участники находятся у своих компьютеров, а связь между ними поддерживается через интернет.

Участники вебинара могут увидеть рабочий стол преподавателя точно так же, как если бы находились в лекционном зале. Можно задать свой вопрос преподавателю и получить рекомендацию по конкретной ситуации. Для вебинаров не существует границ и расстояний.

запчастей (прайсовый, от цены закупки с учетом торговой наценки, комбинированный) и методы ценообразования на работы (прайсовый, по норме времени); настраивать методы начисления зарплаты – сдельная (от выработанных часов, категории рабочей) и повременная.

– Как научиться работать с программой? Могут ли сотрудники освоить ее самостоятельно?

– Для обучения работе с программой используются разные формы обучения. Это и непосредственное обучение пользователей на территории СТО или в офисе компании, и обучение пользователей через интернет с помощью вебинаров, и консультации по телефону и т.д.

Для самостоятельного освоения и настройки программы нами разработаны подробные руководства пользователей для стола заказов, склада запчастей, кассира, бухгалтерии, руководителя СТО, руководство по настройке программы и компьютеров, в которых подробно «шаг за шагом»

описаны процессы освоения программы. Кроме того, пользователь всегда может получить консультацию и ответ на любой вопрос по телефону, электронной почте, скайпу.

– На любой действующей СТО уже имеются накопленные массивы данных. Что делать с этой информацией при внедрении программы?

– Очевидно, что накопленные за период работы СТО данные о клиентах и их автомобилях, поставщиках, запчастях являются важной информацией для предприятия. При внедрении программы вся имеющаяся информация о клиентах, автомобилях, запчастях импортируется в единую базу данных. Для этого в программе предусмотрена 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 программы она обрабатывается и представляется всем

пользователям в удобной для использования форме. 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 «остается на СТО» и будет использоваться новым сотрудником. Другими словами, в программе реализован еще один важный принцип – «Вся информация в одном месте и под замком».

– Появляются ли новые версии программы? Как решается задача обновления программы у пользователей?

– Постоянно общаясь с пользователями программы, мы аккумулируем положительный опыт работы каждой СТО и постоянно совершенствуем программу с учетом этого опыта. 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 также отметить, что программа «Менеджер автосервиса» реализована и развивается как 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. Надеемся, что в скором будущем нам удастся создать идеальное приближение к картине мира реальных бизнес-процессов СТО, и пользователи получат действительно идеальную программу. Над этим мы уже работаем на протяжении 10-ти лет.

– Предположим, небольшая СТО приобрела одну лицензию программы. С течением времени объемы предоставляемых услуг возросли, установлены новые подъемники, посты мойки, магазин запчастей и т.д. Как быть в этой ситуации?

– Прогнозируя такое развитие событий, в программу заложено очень важное свойство – это свой-

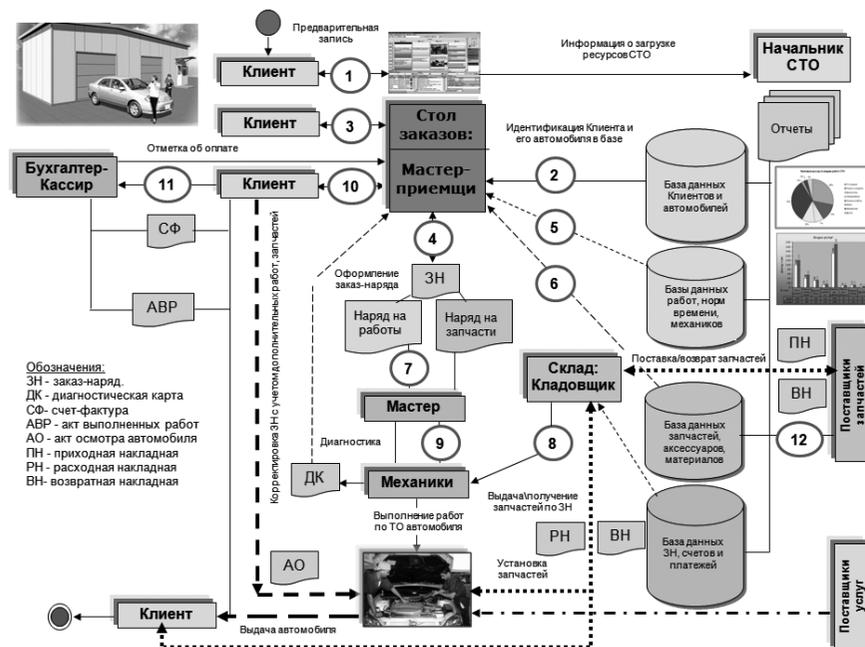


Схема документооборота технического обслуживания клиента и его автомобиля с использованием программы "Менеджер автосервиса".

- 1 – Предварительная запись на техническое обслуживание.
- 2 – Идентификация Клиента и его автомобиля в базе.
- 3 – Прием клиента, обсуждение проблем с автомобилем.
- 4 – Оформление заказ-наряда.
- 5 – Формирование списка работ.
- 6 – Формирование списка запчастей.
- 7 – Назначение механиков на работы.
- 8 – Выдача/получение запчастей по ЗН.
- 9 – Отметка ремзоны о выполнении работ по ЗН.
- 10 – Информирование клиента о выполнении ЗН и вручение счет-фактуры для оплаты.
- 11 – Оплата счет фактуры и получение акта выполненных работ.
- 12 – Заказ запчастей

ство 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). 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.

– Взаимодействует ли программа «Менеджера автосервиса» с другими программами и внешними устройствами?

– Да, в программе реализована возможность интеграции с электронными каталогами запчастей, справочниками норм времени на работы, бухгалтерскими программами (1С-бухгалтерия) и др. 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, отзывных компаний, гарантийных ремонтов; ABC-анализ спроса на товары, услуги, сегментирование клиентской базы данных и т.д. Но это темы отдельной беседы. Для интеграции с бухгалтерской программой в программе «Менеджер автосервиса» имеется функция экспорта-импорта данных, что позволяет интегрировать эти две программы между собой.

– Приобретение программного обеспечения – важный этап в развитии СТО. Каж-

дый руководитель, прежде чем решиться на этот шаг, задает вопросы: «Что лучше: приобрести новую программу или потратить деньги на обновление старой?»

– 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, учитывающими все особенности ведения автосервисного бизнеса. Технологические новинки всегда побеждают – это лишь вопрос времени.

– Во сколько обойдется внедрение программы для СТО?

– Говоря об основных моментах при выборе ПО, несправедливо было бы оставить руководителя СТО пребывать в счастливом заблуждении, 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 ПО (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, прокладыванием локальной сети и т.п.

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

– Внедрение программы «Менеджер автосервиса» позволяет СТО получить ряд конкурентных преимуществ перед другими станциями.

Во-первых, повышение прибыльности бизнеса за счет рационального планирования и использования ресурсов СТО, минимизации уровня складских запасов, контроля за деятельностью подразделений СТО и своевременного и обоснованного принятия управленческих решений.

Во-вторых, 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 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 стимулирует сотрудников работать не так, как они хотят или могут, а правильно, по стандартам и правилам, заложенным в алгоритм программы.

В-четвертых, 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 и т.д.

В-пятых, это повышение эффективности работы персонала СТО за счет «правильной» загрузки, оперативного учета выработки механиков и своевременного начисления зарплат.

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.

autoExpert