

АВТОМАТИЗИРОВАТЬ, ЧТОБЫ УПРАВЛЯТЬ

Современный автосервис становится все более динамичным и требует постоянного контроля и управления. Традиционные методы, которые работали еще 20 лет назад, становятся неэффективными, и на помощь приходят новые методы и информационные технологии. В статье приводится информация о применении современного программного обеспечения для управления автосервисом.

Специализированная компьютерная программа для автосервиса позволяет контролировать четыре основных потока данных: поток клиентов и их автомобилей, поток предоставленных СТО автосервисных услуг, поток запасных частей и расходных материалов и поток денежных средств. Контроль состояния этих четырех основных потоков в реальном режиме времени ("сегодня на сегодня") позволяет руководителю СТО эффективно управлять работой автосервиса. На рисунке ниже показана упрощенная схема бизнес-процессов современной СТО в условиях функционирования компьютерной программы "Менеджер автосервиса".

ЗАЧЕМ СТО НЕОБХОДИМА КОМПЬЮТЕРНАЯ ПРОГРАММА?

Если руководитель СТО - гений и у него отличная память, тогда руководитель может удерживать в голове весь свой бизнес, и программа ему не нужна. Ну, а если обороты СТО выросли, увеличилось количество предоставляемых услуг и значительно возрос ассортимент продаваемых запчастей, то для того чтобы повысить эффективность бизнеса без привлечения новых приемщиков и кладовщиков, необходима специализированная компьютерная программа. Если нужно планировать загрузку

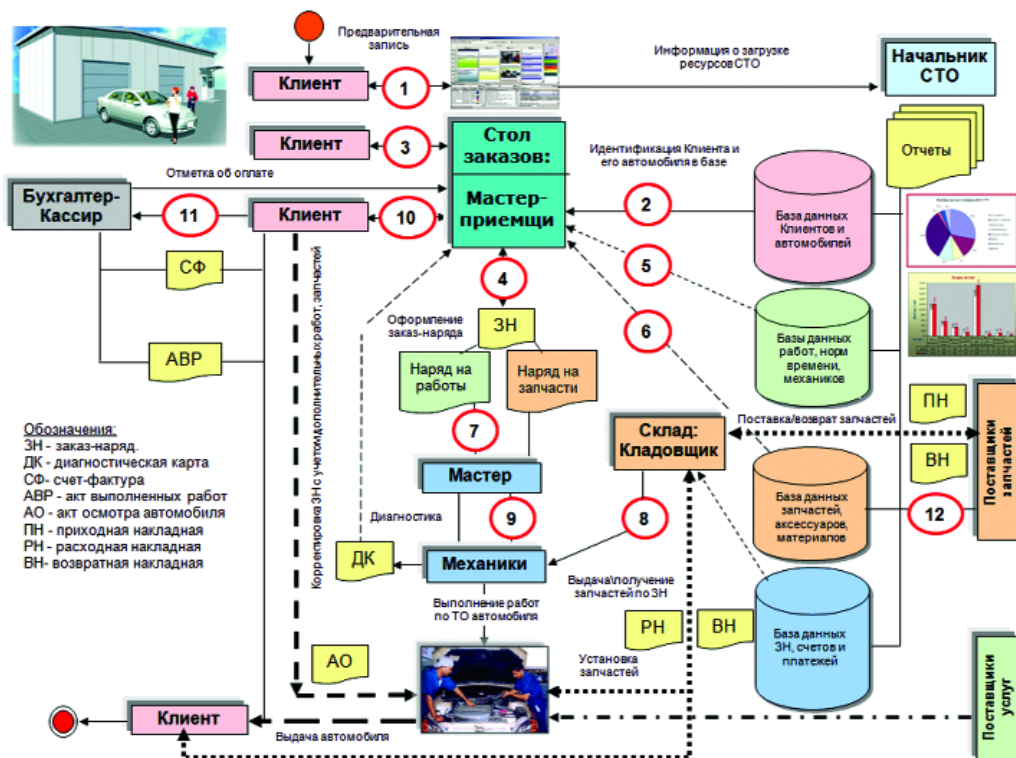


Рис. 1. 1 - предварительная запись на техническое обслуживание; 2 - идентификация клиента и его автомобиля в базе; 3 - прием клиента, обсуждение проблем с автомобилем; 4 - оформление заказ-наряда; 5 - формирование списка работ; 6 - формирование списка запчастей; 7 - назначение механиков на работы; 8 - 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 работ; 12 - заказ запчастей.

ку ресурсов СТО, заказы запчастей, приглашения клиентов на ТО, сохраняя историю обслуживания автомобилей клиентов для более качественного сервиса в дальнейшем, быстро отвечать на вопросы о наличии в данный момент времени на складе запчастей и ее стоимости, оформить заказ-наряд за пару минут с указанием стоимости каждой запчасти и работы на основании заранее подготовленных шаблонов для типовых работ - нужна специализированная компьютерная программа.

Наверняка понятия "программа, программное обеспечение, база данных" уже хорошо известны многим руководителям СТО. Однако до сих пор на большинстве СТО используются отдельные "разношерстные" программки, а обмен документами между приемкой, складом, ремзоной, начальником СТО осуществляется, как правило,

простым "дедовским" способом, который отнимает много времени и порой становится причиной возникновения различных ошибок и "разборок". Приемщики, кладовщик, мастер, механики, кассир заполняют множество бумажек, тратят массу времени на хождение по территории станции и так далее.

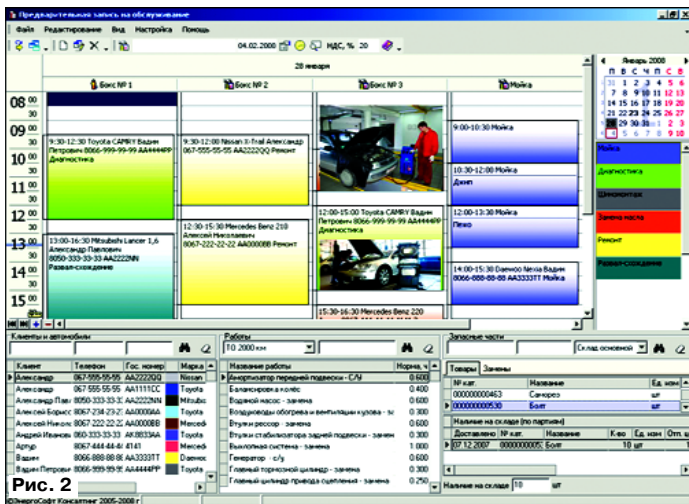
Вследствие этого и многие бизнес-процессы СТО происходят не так, как хотелось бы: при приемке автомобиля часто приходится отказываться от проведения входного контроля (дефектовки) автомобиля; оговоренные с клиентом сроки технического обслуживания часто не выдерживаются, а при выдаче автомобиля не всегда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

Синхронизировать все бизнес-процессы СТО, а,

следовательно, и повысить эффективность работы СТО 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.

ВОЗМОЖНОСТИ ПРОГРАММЫ

С помощью программы все подразделения, участвующие в бизнес-процессах СТО (отдел приемки, склад, ремзона, бухгалтерия, касса, магазин запчастей, руководство), и их сотрудники "увязываются" между собой в единую информационную систему, построенную на базе локальной сети предприятия с выделенным сервером и использующую единую базу данных. Единой базой данных сотрудник СТО имеет право пользоваться с опре-



деленными правами доступа, разумеется, со своего рабочего места.

Вся информация с помощью программы вводится в месте ее возникновения, а используется там, где это необходимо. Приемщик только что оформил заказ-наряд, а информация о нем 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 поступил в отсортированном по местам хранения (полка, ячейка) запчастей на складе, т.е. программа еще и оптимизирует 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. все уже есть в компьютерной базе данных.

Программа позволяет на любом рабочем месте 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; получить информацию о клиенте и его автомобиле; просмотреть исто-

рию обслуживания автомобиля клиента, а также передать информацию на склад, в бухгалтерию, кассу, в отдел приемки и т.д. Программа позволяет полностью исключить поток бумажной документации между подразделениями СТО и обеспечивает полный контроль и учет выполненных работ, проданных запчастей, материалов, обслуженных автомобилей и, как следствие, повысить качество и сократить сроки обслуживания клиентов.

В процессе функционирования в базе данных накапливаются данные, которые надежно сохраняются на сервере. Увеличение объема накопленной информации не снижает быстродействия работы программы. Любая операция над данными происходит незамедлительно и передается всем подразделениям, а результаты находят немедленное отражение в отчетности.

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА

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

ДОСКА ДИСПОЗИЦИИ ЗАКАЗОВ

Как правило, клиент заявляет о проблемах со своим автомобилем по телефону, и уже в данный момент должна выполняться диспозиция (размещение) заказа на СТО, устанавливаться сроки обслуживания клиента, вносятся данные о заказе, определяться работы, проверяться наличие запчастей, резервироваться посты ремзоны, механики и т.д. Для решения данных задач в программе есть электронная интерактивная "Доска диспозиции заказов", предназначенная для предварительной записи клиентов на ТО и ремонт, планирования загрузки постов ремзоны, 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-наряда. 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 (рис. 2).

Применение доски диспозиции заказов позволяет визуально планировать загрузку постов и оперативно вносить изменения, размещать заказы клиентов с учетом загрузки постов ремзоны, выходом механиков на работу, планировать контакты с клиентами, а также автоматически создавать заказ-наряд.

ЗАКАЗ-НАРЯД НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЯ

Электронный формуляр заказ-наряда программы содержит несколько взаимосвязанных форм-закладок. На первой - 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 вкладке представлены параметры ("шапка") выбранного в реестре заказ-наряда: данные о клиенте (владелец) и его автомобиле (гос. №, VIN), контактный телефон и пробег автомобиля, тип заказ-наряда (предварительный, фактический, рекламационный, гарантийный). На этой же форме показаны параметры счет-фактуры с указанием плательщика, формы оплаты (наличная, безналичная), с/без НДС, № 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, которые 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 выполнят

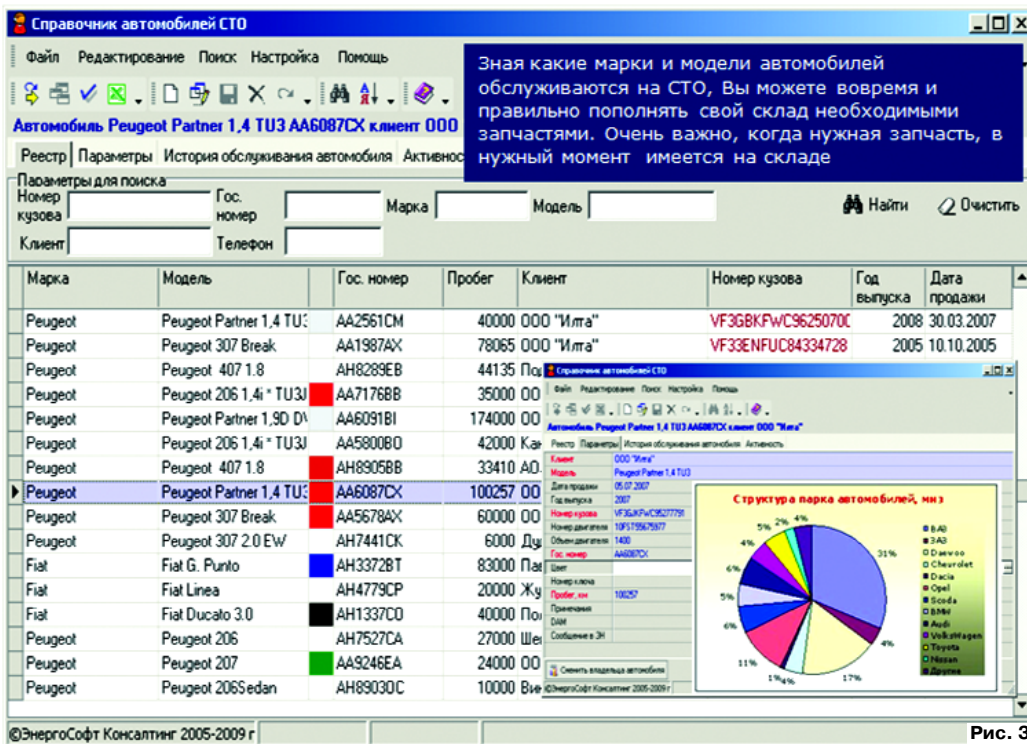


Рис. 3

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, которые 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 ремзо-

ны о том, что работы выполнены, и бухгалтера-кассира о получении оплаты.

УПРАВЛЕНИЕ СКЛАДОМ ЗАПЧАСТЕЙ

Учетная политика на складе запчастей должна строиться на одном очень простом правиле - любое перемещение ТМЦ должно быть задокументировано, т.е. должен быть документ, на основании которого произошло перемещение запчасти, и материально-ответственное лицо, отвечающее за это перемещение.

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

ОПЛАТА УСЛУГ

В работу программы заложен принцип: "готов автомобиль - готов счет на

оплату". Управление оплатой выполняется посредством регистрации и оформления наличной и безналичной оплаты, разнесения платежей по документам (заказ-нарядам, приходным и расходным накладным и др. 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, автоматически формируется отчет о дебиторах-кредиторах, акты сверок.

КТО СКОЛЬКО ЗАРАБОТАЛ

Учет выработки механиков в программе выполняется по принципу "выполнена работа - начислена зарплата", то есть задача решается автоматически в режиме реального времени. На основании заказ-нарядов автоматически формируется отчет о выработке каждого механика с указанием списка выполненных работ по заказ-нарядам за выбранный период времени и сводная ведомость начисления зарплаты.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

С помощью программы в любой момент времени руководитель имеет возможность просматривать следующую информацию: состояние выполнения заказ-нарядов, перечень выполненных работ, реализацию запчастей, доход, полученный за выбранный период времени, поступление запчастей на склады, движение денежных средств, оплату товаров и услуг клиентами, отчет о дебиторах-кредиторах, загрузку постов ремзоны, механиков, использование оборудования и другие показатели работы СТО. С помощью параметров фильтрации мож-

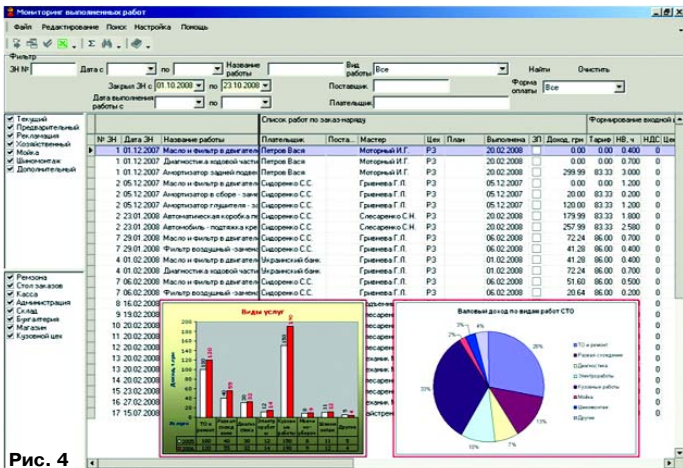


Рис. 4

но получит любой информационный срез любого отчета. Отчеты формируются посредством мониторинга деятельности СТО за любой период времени в режиме реального времени (то есть по принципу "сегодня на сегодня"). И самое главное, руководителю нет необходимости обращаться за помощью к своим сотрудникам - все видно на экране монитора (рис. 3, 4, 5).

ИНТЕГРАЦИЯ

В программе реализована возможность интеграции с электронными каталогами запчастей, справочниками норм времени на работы, бухгалтерскими программами (1С-бухгалтерия) и другими системами средствами импорта-экспорта данных. Реализована интеграция с фискальными регистраторами (Мария-MTM301, ИКС-E260T), 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, отзывов компаний, гарантийных ремонтов; ABC-анализ спроса на товары, услуги, сегментирование клиентской базы данных и т.д. Но это темы отдельных статей.

СКОЛЬКО СТОИТ АВТОМАТИЗАЦИЯ

Приобретение программного обеспечения - важный этап в развитии СТО. Каждый руководитель, прежде чем решиться на этот шаг, задается вопросом: "Что лучше: приобрести новую программу или затратить 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, учитывающие все особенности ведения автосервисного бизнеса. Технологические новинки всегда побеждают - это лишь вопрос времени.

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 программного обеспечения (стоимость лицензий), стоимость внедрения (установка, настройка, обучение персонала и т.д.) и стоимость технической поддержки. Дополнительно

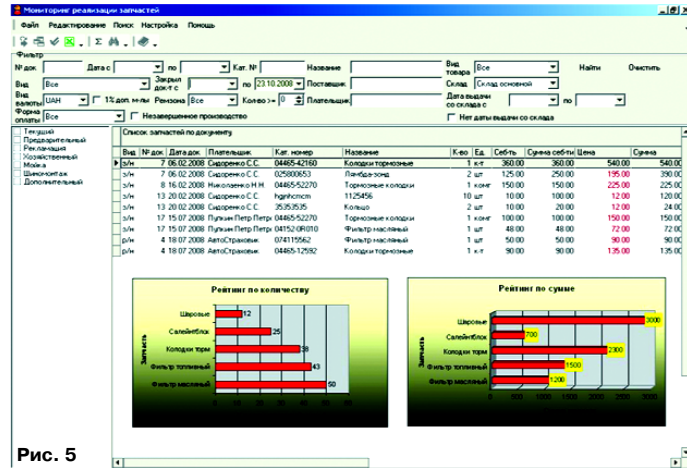


Рис. 5

затраты индивидуальны для каждого предприятия и связаны с приобретением либо обновлением компьютерного парка, прокладыванием локальной сети и т.п.

КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Применение программного обеспечения, специализированного для автосервиса, позволяет СТО получить ряд конкурентных преимуществ перед другими станциями. **Во-первых**, это повышение прибыльности бизнеса за счет рационального планирования и использования ресурсов СТО, минимизации уровня складских запасов, контроля деятельности подразделений СТО и своевременного и правильного принятия управленческих решений.

Во-вторых, это улучшение качества обслуживания клиентов путем ускорения и стандартизации бизнес-процессов записи на обслуживание, оформления заказов-нарядов, оплаты товаров и услуг, быстрого поиска данных о запчастях, заменах, наличии на складе СТО и у поставщиков, знания истории обслуживания автомобиля клиента, сокращения ручного ввода и исключения двойного ввода информации, компьютерной подготовки документов. Все это в итоге повышает лояльность клиентов к СТО.

В-третьих, программа инициирует сотрудников

работать не так, как они хотят или могут, а работать правильно, по стандартам и алгоритмам, заложенным в алгоритм программы.

В-четвертых, оформленные документы "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 персонала, оперативного учета выработки механиков и своевременного начисления зарплаты.

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.

Михаил ИВАНКОВИЧ