

Электронный автосервис



Специализированное программное обеспечение уже давно стало насущной необходимостью для любого автосервиса, будь то большой дилерский центр, крупная сеть независимых станций или небольшое СТО. Системы автоматизации решают множество актуальных проблем – ведение документооборота, эффективное взаимодействие между «приемкой», сервисными постами и складом, контроль складских запасов, автоматизация кассового учета и многое другое. Вслед за этой тенденцией на рынке появилось большое количество программных продуктов, и сориентироваться в этом богатом выборе порой совсем непросто. Каким должно быть идеальное ПО для автосервиса, и какие функции оно должно выполнять, мы разобрались в нашем сегодняшнем материале.

Текст: Ольга Макарьева

Эксперты статьи:



Александр Казаченко,
руководитель регионального
направления Аудатэкс Россия



Данил Соловьев,
руководитель федеральной
сети станций послегарантий-
ного обслуживания FIT Service

Начало начал

Автосервис – это, в первую очередь, бизнес. Поэтому здесь, как и в любом другом бизнесе, повышение эффективности всех процессов выходит на передний план. Принято считать, что наличие специализированного программного обеспечения на сервисе способно оптимизировать всю работу внутри станции. Это, конечно, так, но при этом следует понимать, что далеко не каждая программа автоматически сделает ваш бизнес отлаженным, организованным и прибыльным.

Существует два основных вида программного обеспечения, предназначенного для использования в автосервисе, – это базы данных, позволяющие осуществлять различные технологические процессы, и CRM-продукты, отвечающие за автоматизацию управленческих операций. Описать все многообразие этих программных продуктов в рамках одной статьи невозможно, поэтому мы планируем развить эту тему в наших следующих номерах – в частности, мы подробнее расскажем вам о базах данных для автосервисных предприятий, а также о программном обеспечении для организации работы магазина автозапчастей. Сегодня же мы сконцентрируемся на системах автоматизации процессов в автосервисе.

«Хорошая система автоматизации для автосервиса должна состоять из нескольких важных

разделов, – говорит Данил Соловьев, руководитель федеральной сети автосервисов FIT Service. – Во-первых, это «клиентская» сторона продукта, обеспечивающая эффективное взаимодействие сервиса с клиентом. Это, например, возможность удаленной записи на обслуживание, через сайт или мобильное приложение; онлайн-сервисные книжки, автоматизированный контактный центр, который во время телефонного разговора оператора с клиентом подсказывает оператору, что отвечать, и так далее. Во-вторых, это понятный планировщик, наглядно отражающий, как и на какое время загружен каждый из постов – это позволяет обеспечить равномерную загрузку без простоев постов и без клиентских очередей. Третье – документооборот: заказ-наряды, акты выполненных работ, словом, все нужные документы. Четвертое – складской учет со справочниками запчастей и функцией подбора по вин-коду и оригинальному номеру. Также необходим расчет заработной платы, автоматизация кассового учета и, наконец, управленческий учет – это все-таки бизнес, его нужно уметь «читать»».

Азы функциональности

Давайте остановимся подробнее на основных функциях, которые должна выполнять хорошая система автоматизации.

Учет в автосервисе. В этот блок входят функции, позволяющие спланировать все операции внутри автосервиса. Одна из них



Тимофей Остроушко,
директор
ООО «Компания «АвтоСофт»

– это планировщик загрузки постов, эффективный инструмент, позволяющий спланировать всю работу станции. В разных программных продуктах планировщик может быть реализован по-разному, но при этом должен отвечать одному важному требованию – он должен быть максимально наглядным. Чаще всего планировщик реализуется в виде календаря, на котором можно увидеть загрузку постов, оценить объем выполняемых работ. Кроме того, планировщик позволяет осуществлять предварительную запись клиентов. В некоторых программных продуктах планировщик способен выполнить множество дополнительных задач – к примеру, удаленная запись клиентов онлайн. Кроме того, блок учета в автосервисе должен включать такую функцию, как планирование ресурсов сервиса и автоматизированное рабочее место сотрудника. Здесь оформляются все заказ-наряды, акты выполненных работ, происходит основной документооборот. Некоторые программные продукты позволяют также собирать актуальную информацию о клиентах – контактные данные, сведения об автомобиле, история выполненных по автомобилю работ и многое другое.

Складской учет – важный блок, главная задача которого – организация работы склада. В этот блок входят модули, отвечающие за продажу запчастей со склада, если такая функция есть в автосервисе; контроль над ассортиментом склада и планирование закупок; работа с заказами автозапчастей; контроль над движениями автозапчастей внутри склада. Хорошо, если программа автоматизации содержит **подробные справочники по подбору автозапчастей** с развитой системой кроссов, которая позволит по оригинальному артикулу автопроизводителя подобрать подходящую замену из числа аналогов.

Continental 
The Future in Motion



Для вашего удобства!

Теперь информация
в цифровом виде.

› **На нашем интернет-портале**

- › www.contitech.de/pic
- › Введите номер артикула
- › Получите полезную информацию об артикуле

› **На вашем смартфоне**

- (независимо от платформы, установка не требуется)
- › Сканируйте QR-код на упаковке
 - › Получите полезную информацию об артикуле



ООО „Контитек Рус“
г. Москва, ул. Валовая, 26
тел. 8 (495) 363-02-62
www.contitech.de/aam-ru

ContiTech

Финансовый блок отвечает за все финансовые движения и расчеты. Сюда входит автоматизация кассового учета, работа со штрих-кодами, прием денег наличными и по карте и так далее, оплата поставщикам, ведение различных взаиморасчетов, бухгалтерский учет, расчет заработной платы сотрудников. Кроме того, финансовый блок позволяет наглядно увидеть все доходы и расходы автосервиса и спланировать бюджет.

Экспертное мнение

Мы задали нескольким экспертам в области автоматизации автосервисов вопросы о том, как сейчас обстоят дела на рынке ПО для автосервисов, и какой все-таки должна быть идеальная система автоматизации.

Александр Казаченко, руководитель регионального направления компании «Аудатэкс Россия» (Москва):

«Среди главных проблем рынка программного обеспечения я бы назвал такие, как отсутствие унификации по всем базам данных, которые используются разными поставщиками программных продуктов. Это затрудняет работу конечных потребителей. К примеру, по отечественным автомобилями марки LADA на рынке представлены пять программных продуктов от разных разработчиков.

В связи с этим имеет место и другая проблема – отсутствие единой базы по ценообразованию. У конечных потребителей программных продуктов существуют проблемы с получением объективных и актуальных цен на запасные части. Кто-то за основу берет цены импортеров, кто-то получает информацию от дилеров, в результате нет единой ценовой картины, что впоследствии может приводить не только к разным результатам, но и к решению споров в судебном порядке.

Будучи мировым лидером в области разработки многофункциональных решений для оптимизации и автоматизации процессов, связанных с урегулированием автомобильных убытков, восстановительным ремонтом и оценкой стоимости транспортных средств в рамках единого информационного пространства, Аудатэкс поставляет IT-решения, обеспечивая внедрение единых стандартов ремонта и урегулирования убытков автомобилей.

Преимущества наших программных решений изначально основаны на уникальности подхода, в основе которого лежит тесное сотрудничество и договорные отношения с автопроизводителями, включая АвтоВАЗ. Это способствует регулярному пополнению и обновлению Базы Данных Аудатэкс. Прямые договоры с заводами-произво-



дителями автомобилей и импортёрами позволяют также получать дополнительную информацию, что упрощает послепродажный сервис. Другие производители IT-решений работают, в большинстве своем, на базе устаревших данных и в результате конечный пользователь сталкивается с проблемами. Отсутствие регулярных обновлений не позволяет видеть актуальную информацию по каталожным номерам, в части проведения работ и т.д.

Преимуществом ПО Аудатэкс является также наличие дополнительного функционала, такого, например, как VIN запрос, On-Line согласование, обмен данными, сравнение расчетов, автоматизация проверки расчетов по критериям, RepairTips – «подсказки по ремонту». Также стоит отметить, что программное обеспечение Аудатэкс для урегулирования автомобильных убытков соответствует 152-ФЗ «О персональных данных» (вступил в силу с 01.09.2015), вносящему запрет трансграничной передачи персональных данных граждан Российской Федерации, мы полностью завершили процесс переноса серверов из Швейцарии на территорию РФ».

Данил Соловьев, руководитель федеральной сети послегарантийного обслуживания FIT Service:

«Система автоматизации, которую мы используем в нашей сети, создана нами и «заточена» под наши нужды. Дело в том, что разработчики, которые пишут программные продукты, предназначенные чаще всего для производственных и логистических предприятий, зачастую не понимают углубленной специфики проблем в автосервисе. На наш взгляд, готовый продукт получается обобщенным, не всегда в полной мере выполняющим свое предназначение. Именно поэтому мы приняли решение, что будем писать систему автоматизации сами, под себя – тем более, что на тот момент готовых продуктов для сетевых автосервисов

попросту не существовало. В этом и заключается главное преимущество нашей системы: создавая ее, мы учли весь свой богатый опыт управления автосервисом, и каждая функция отработана и выверена с учетом всех правок на автосервисную специфику.

Возьмем, к примеру, расчет заработной платы. Оплата труда специалистов автосервиса всегда сдельная, и зависит от стоимости оказанной услуги. Наша тарификация формируется от нормо-часа и его стоимости. В нашей системе есть подробный справочник – сколько времени занимает та или иная работа на конкретных марках и моделях автомобилей. В основе справочника – рекомендации автопроизводителей. Они, конечно, хороши, но не всегда применимы к российским реалиям – в автосервисе, к примеру, может не оказаться того или иного специнструмента, и операция в итоге займет больше времени; а бывает и наоборот – наши слесари могут хитрым образом подобрать к какой-либо детали, не снимая других элементов, и тем самым сэкономить время. Поэтому в нашем справочнике рекомендации автопроизводителей объединены с нашим собственным опытом обслуживания и ремонта. Мы потратили на создание этого справочника два года, и работа над ним идет до сих пор. Такой справочник, безусловно, должен быть в системе автоматизации, при этом общих решений, которые могут взять за основу другие разработчики, попросту нет и быть не может – скорее всего, они даже не учитывают такой специфический момент.

Еще одна наша «фишка» - **управленческий учет**, реализованный на основе нашего опыта. Автосервис – это бизнес, у него есть определенные KPI (ключевые показатели эффективности). Для определения эффективности недостаточно просто видеть свою выручку и свои расходы. KPI автосервиса – это, например, соотношение запчастей и услуг, оборот склада, удовлет-

воренность клиентов, выработка на пост, выработка на слесаря... Знать все эти нюансы и сразу прописывать все KPI сторонние разработчики не могут. Кроме того, они не могут знать, какие показатели будут нормальными, а какие – недостаточными. Зачастую этого не знает и сам руководитель, если речь идет об одиночном автосервисе. Но мы – сеть, мы можем определить средние и лучшие результаты по сети, и руководитель любой отдельно взятой станции может сравнить себя с другими – насколько эффективен его бизнес, можно ли работать еще лучше. При этом он в любой момент может позвонить нам и спросить – а что мне делать, чтобы добиться лучших показателей?

Конечно, мы никогда не будем продавать нашу систему автоматизации на независимый рынок – мы пишем софт только под себя, для тех станций, которые вступают в сеть. Софт – это на самом деле отражение бизнес-процесса. У нас изначально были описаны все регламенты, документы, процедуры, правила учета, инвентаризации, кассовая дисциплина, система мотивации, и только потом все это было автоматизировано. Если предприятие работает по каким-то другим стандартам, оно просто не сможет работать в нашей системе автоматизации, потому что она «заточена» под нас».

Тимофей Остроушко, директор ООО «Компания «АвтоСофт»:

«В последнее время появилось довольно много программ для автоматизации предприятий автобизнеса. При выборе программы для внедрения стоит для себя принять к сведению такие аспекты, кроме цены: наличие тех.поддержки, возможность масштабирования решения, опыт работы разработчиков на рынке, наличие реальных положительных отзывов о программном обеспечении, лицензионная политика (возможность использования программы в локальной сети, наличие/отсутствие абонентской платы), наличие связей со внешними программами, наличие региональных представителей разработчика.

Компания АвтоСофт работает с 1997 года. Разработка программ для автосервисов и других предприятий автобизнеса – основное направление нашей деятельности. Т.е. мы намеренно изначально выбрали этот путь, а не «заточили» наши программы в виде надстроек и конфигураций для какого-то универсального решения, а это значит, что в наших программах нет «лишних функций».

Программное обеспечение от компании «АвтоСофт» создавалось в тесном сотрудничестве с реальными автосервисами, т.е. почти каждая функция была так или иначе востребована действующими пользователями ПО AutoSoft. Среди других наших преимуществ – грамотная техническая поддержка, более 40 представительств в регионах России и странах ближнего зарубежья, сертификаты и знаки качества, которые имеют наши программы. Внедрение программ происходит всего за пару десятков минут, и ПО уже полностью готово к работе, при этом срок окупаемости инвестиций, как правило, весьма сжатый – не более 2-3 месяцев. Наши программы работают с внешним оборудованием – сканеры штрих-кодов, фискальные регистраторы. Программы семейства «АвтоПредприятие» имеют в своем арсенале справочники по нормам времени на ремонт автотранспорта, есть и расширенный пакет «НормыВремени SP4.1». Кроме того, у нас реализован полный документооборот автосервиса – от планирования загруженности постов до выдачи из ремонта автомобиля клиенту. Дополнительно можно приобрести программу со справочниками запчастей «АвтоКаталог» и автоматически сформировать необходимую номенклатуру и карточки товаров в «АвтоПредприятии». Можно дополнительно установить модуль «Интернет-Магазин», который будет принимать заказы на запчасти из Интернет, при этом идет автоматическая синхронизация со складом, который ведется в оффлайн-версии программы семейства «АвтоПредприятие». Возможность формирования различ-

ных управленческих отчетов для руководства автосервиса, чтобы было понимание о том, все ли правильно делается и что нужно подкорректировать в работе персонала.

Основные проблемы рынка ПО для автосервисов – это, пожалуй, и общее состояние экономики страны, ведь когда повсюду секвестрируются бюджеты, бизнес вынужден экономить порой на всем, включая и программы для автоматизации предприятий; и деятельность «пиратов», которые своими действиями приводят к тому, что часть денег не доходит до разработчиков программ; и отсутствие прозрачности технической информации от заводов-производителей автотехники.

Сейчас уже довольно большое число пользователей программ осознает необходимость применения лицензионных программ для автобизнеса, в частности для автоматизации таких предприятий как автосервисы, автомастерские. Если доверить все это «пиратской» версии, в любой момент вы рискуете потерять наработанную базу клиентов, Ваше предприятие может просто «встать» на некоторое время, из-за того, что Вы решили сэкономить пару десятков тысяч рублей. Опять же следует учитывать тот фактор, что, как правило, программы – это «живой организм», который постоянно развивается разработчиками, добавляются новые полезные функции, порой решаются и какие-то проблемы, которые могут существовать в предыдущих версиях, добавляются различные справочники, например, содержащие нормы времени по ремонту автотранспорта или каталоги запчастей. Эти обновления доступны только официальным пользователям ПО.

Компания «АвтоСофт» как один из ведущих отечественных разработчиков программ для предприятий сферы автобизнеса уделяет внимание борьбе с «пиратством». За последний год в статус официальных пользователей было переведено достаточно много тех, кто пользовался «незаконными» версиями программ семейства «AutoSoft»».

AutoSoft
www.autosoft.ru

БЕСПЛАТНАЯ техническая
поддержка и обновления!

18 лет на рынке, тысячи клиентов и десятки представителей!

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДЛЯ АВТОБИЗНЕСА: ОТ АВТОСЕРВИСА ДО АВТОЗАВОДА

**КОМПЬЮТЕРНЫЕ
ПРОГРАММЫ
AUTOSOFT ЭТО:**



**Системы
«АвтоСофт»
обеспечат
отличный
контроль и
управляемость
Вашего
бизнеса!**

- ▶ Расчет стоимости ремонта автомобилей (справочники норм времени на иномарки и отечественные авто)
- ▶ Документооборот автосервиса (от приемки автомобиля до его выдачи клиенту), включая историю ремонтов, баланс по контрагентам, дисконтные системы, календарь записи авто на ремонт, учет сотрудников и выполнение ими конкретных работ, учет трудозатрат и отпусков, sms-информирование клиентов
- ▶ Складской учет материалов
- ▶ Аналитика и отчетность для руководителя, учет действий сотрудников в программе, разграничение прав доступа на различные функции
- ▶ Работа с внешним оборудованием (сканеры штрих-кодов, фискальные регистраторы и др.)
- ▶ Электронные каталоги запчастей — тысячи иллюстрированных каталогов на русском языке
- ▶ Поддержка связи с внешними программами
- ▶ Возможность работы по сети и ведение учета нескольких организаций в одной базе
- ▶ Готовые решения для создания Интернет-магазинов автозапчастей

Телефоны: +7 (343) 267-29-38, 384-56-57, 268-14-96, 206-81-02
online@autosoft.ru www.autosoft.ru