

АВТОМАТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ АВТОСЕРВИСОМ СРЕДСТВАМИ СИСТЕМЫ «МОТИВ»

До начала выполнения проектных работ были изучены процессы управления автосервисом и выявлены основные проблемы управления, стоящие перед руководством.

Приведем краткое описание процесса ремонта автомобиля:

1. Автомобиль с направлением из страховой компании поступает на осмотр, где фотографируются повреждения, и составляется калькуляция (так же учитываются дополнительные пожелания клиента).
2. Калькуляция согласовывается со страховой компанией.
3. При необходимости закупаются запчасти.
4. Ремонт, в ходе которого могут обнаружиться скрытые дефекты, которые также должны быть согласованы со страховой компанией.
5. Сдача управляющему и оформление документов.
6. Сдача владельцу.

Перед директором встали следующие проблемы:

1. В любой момент клиент может позвонить и справиться о своей машине. Зачастую человек занимающийся машиной отсутствует поблизости. И для поиска этого человека или информации о машине, уходит достаточно большое количество времени. Это создает у клиента отрицательное впечатление о фирме.
2. Также существует проблема взаимозаменяемости кадров, а именно: один мастер-приемщик не смог выйти на работу (возможно, уволился), следовательно, другой мастер-приемщик должен быстро разобраться в машинах, которыми тот занимался.
3. Директор узнает о состоянии дел от помощника. Такой порядок требует его (помощника) частого присутствия, и отвлекает от основных обязанностей.
4. Директор хотел бы планировать последующие контакты с целью сохранения клиентов.
5. Директор планирует создание еще одного автосервиса в другом конце города. Но контролировать сразу два автосервиса в разных концах города может оказаться задачей непосильной.

С целью решения описанных проблем в данной работе предлагается автоматизировать процесс управления автосервисом средствами системы Мотив. Мотив – это система оперативного управления компанией, реализованная в виде web-приложения, что позволяет организовать доступ к ней с любой рабочей станции, подключенной к сети Интернет. Подача информации в системе построена на нескольких простых для освоения понятиях — таких как Проект, Задача, Действие, Сотрудник, Отчет и т.д. [1]. Для каждой поступающей машины в системе Мотив будет создаваться задача, в которой должно отражаться каждое актуальное действие.

Соответственно решения проблем будут выглядеть так:

1. Принимающий звонок человек открывает задачу (из постоянно открытой программы) и видит, на какой стадии находится ремонт машины.
2. Точно также один сотрудник может при необходимости увидеть, чем занимался его коллега со всеми необходимыми комментариями.
3. Теперь директору достаточно просто войти в систему, и он сразу увидит положение всех дел.
4. Можно заводить напоминание. Например: позвонить клиенту через месяц после ремонта.

5. С системой Мотив директор сможет контролировать несколько автосервисов из любого места, где есть интернет.

Выполнение работы состоит из следующих последовательно выполняемых этапов:

1. Детальное изучение и описание бизнес-процессов фирмы.
2. Установка программного обеспечения.
3. Настройка системы Мотив под описанные бизнес-процессы.
4. Обучение пользователей работе с системой.
5. Доводка системы в процессе опытного внедрения.

Следует отметить, что в настоящее время использование системы Мотив успешно развивается во многих отраслях (в банках, производстве, образовании, государственном управлении, медиа, информационных технологиях, строительстве, и в отдельных видах услуг). Однако, пригодность ее использования в автосервисах (которые сейчас очень распространены, и занимают достаточно широкую нишу в сфере услуг) еще не была изучена, и пока еще нет автосервиса, в котором она используется. Стоит отметить, что процесс внедрения идет плавно, чтобы не отвлекать работников от их основных обязанностей.

Для решения поставленных задач потребовалось детально описать процесс ремонта автомобиля от поступления направления из страховой компании до выдачи автомобиля владельцу. Для этого потребовалось несколько встреч с директором и его помощником.

Естественную неприязнь сотрудников к нововведениям удалось победить убеждением и демонстрацией: в систему было занесено несколько машин и объяснена схема последующих действий. Этим было продемонстрировано, что дополнительная работа не сложна и почти не отнимает времени, а польза очевидна не только для руководства (которое изначально понимало пользу системы), но и для сотрудников.

На данном этапе система настроена под процесс ремонта автомобиля, удалось заполучить расположение сотрудников к системе Мотив, и идет их обучение работе с системой.

Процесс внедрения идет успешно, как и задумывалось. После окончания обучения пользователей системе Мотив наступит следующая фаза - доводка системы. Фаза, во время которой будут вскрываться проблемы, которые изначально были не замечены (возможно, появятся исключительные ситуации, не предусмотренные текущей настройкой системы). Фаза будет длиться несколько месяцев, все это время пользователи будут привыкать работать в системе и наработать базу. И только когда система Мотив станет для них не новинкой, а обычным инструментом можно будет оценить всю пользу данного нововведения.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Инструкция по использованию системы Мотив. 2007.07.15 <http://download.motiw.ru/manuals/user-manual.pdf>.