

СИСТЕМА «АВТОЦЕНТР»

МОДУЛЬ «ОТДЕЛ СЕРВИСА АВТОМОБИЛЕЙ»



НА НОВОЙ ПЛАТФОРМЕ **1С 8.2**

Что такое система «Автоцентр»?	3
Преимущества системы	4
Что дает внедрение системы?	5
Модуль «Отдела Сервиса Автомобилей»	7
1. Расписание сервиса (предварительная запись)	7
2. Работа с заказ-нарядами	9
3. Карточка клиента	11
4. Технологии	12
5. Отчетность Отдела Сервиса Автомобилей	13

ЧТО ТАКОЕ СИСТЕМА «АВТОЦЕНТР»?

Система «Автоцентр» – это флагманский продукт компании «Систематика», разработанный на новой платформе 1С 8.2.

Система представляет собой готовое решение для управления предприятием автомобильной отрасли.

Система состоит из шести модулей:

- Отдел Продаж Автомобилей
- **Отдел Сервиса Автомобилей**
- Отдел Запасных Частей и допоборудования
- Отдел Финансового Сервиса (Кредитование и Страхование)
- Маркетинг и CRM
- Финансы и Бюджетирование





ПРЕИМУЩЕСТВА СИСТЕМЫ

- * **Проектное решение**

Мы обеспечиваем соответствие функционала системы представлениям Вашего менеджмента. В конечном итоге Вы получаете систему, полностью соответствующую поставленным требованиям

- * **Обеспечивает работу бизнес – процессов всех подразделений компании**

Система охватывает все сферы деятельности компании, такие как: сбыт, закупки, логистика, финансы, бюджетирование, управление взаимоотношениями с клиентами

- * **Обеспечивает как работу отдельно взятой компании, так и работу нескольких территориально удаленных центров**

В независимости от масштаба и количества удаленных центров предприятия или Холдинга система обеспечивает единое информационное пространство компании. Вы получаете консолидированные данные по всем ключевым показателям эффективности со всех удаленных центров, что значительно повышает управляемость Холдинга или группы компаний

- * **Легкость в обслуживании**

Система «Автоцентр» реализована на платформе 1С 8.2. Код системы полностью открыт, что дает Вам неограниченные возможности самостоятельного обслуживания системы в будущем

- * **Позволяет подключать необходимые модули по мере востребования**

- * **Обеспечивает автоматическую связь с бухгалтерской системой автоцентра на базе 1С: Предприятие**

ЧТО ДАЕТ ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ?

РУКОВОДИТЕЛЯМ:

- прозрачную картину оперативной деятельности компании или группы компаний
- оперативность получения управленческой информации
- финансовую прозрачность компании, четкое понимание расходов компании по статьям
- обеспечивает гарантии безопасности отдельных процессов и бизнеса в целом
- упрощение управления компанией и отдельными подразделениями
- уверенность и полное чувство контроля над управлением компанией
- единую систему ключевых показателей эффективности деятельности подразделений
- рост ответственности персонала за принятие управленческих решений, за правильность и достоверность информации

СОТРУДНИКАМ:

- готовые инструменты для продуктивной и качественной работы
- эффективные и отлаженные технологии работы
- снижение временных затрат на работу с клиентом. Уменьшается время на обслуживание одного клиента в шоу-руме. Возможность оперативно обрабатывать возрастающее количество обращений потенциальных клиентов, быстро и качественно обслуживать существующих клиентов, предлагать им новые услуги. Все это напрямую влияет на снижение оттока клиентов и повышение уровня удовлетворенности работой автоцентра





- легкость и понятность рабочего процесса. Процессы работы системы понятны и просты. У сотрудников не возникает потребности «уйти в сторону» от отработанного стандартного процесса обслуживания клиента

Используя систему «Автоцентр», Вы сможете еще раз оценить эффективность своих бизнес-процессов и оптимизировать их при необходимости.

ВНЕДРЯЯ СИСТЕМУ «АВТОЦЕНТР», ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ:

- Консолидированный опыт автомобильных дилеров и ведущих импортеров с учетом практики использования в «боевых» условиях
 - Работа с клиентом в Отделе продаж построена на использовании рабочих листов Volkswagen
 - Функционал Отдела Сервиса основан на стандартах работы автомобильных импортеров: «Ключевые процессы сервиса Volkswagen», «Ключевые процессы сервиса Jaguar, Land Rover», «7 шагов навстречу клиенту Toyota», «10 шагов сервиса KIA»
 - Аналитика Отдела Запасных Частей основана на системе «Smart Stock» (умный склад)
- Автоматическую связь с Интернет приложениями импортера
 - Для дилеров Volkswagen: Aurora, ETKA, Eparts, Elsa, Saga
 - Для дилеров General Motors: Channel21, OWB, gmsystem
 - Для дилеров BMW: ETKA, KSD
 - Для дилеров Renault: Dialogys, Renault ICM, My Renault
- Готовый проект «под ключ», который включает в себя адаптацию системы под Ваше предприятие

МОДУЛЬ «ОТДЕЛ СЕРВИСА АВТОМОБИЛЕЙ»

Функционал Отдела Сервиса Автомобилей построен на стандартах работы автомобильных импортеров: «Ключевые процессы сервиса Volkswagen», «10 шагов сервиса KIA», «7 шагов навстречу клиенту Toyota».

Функционал Отдела Сервиса Автомобилей состоит из пяти основных разделов:

1. Расписание сервиса (предварительная запись)
2. Работа с заказ-нарядами
3. Карточка клиента
4. Технологии
5. Отчетность Отдела Сервиса Автомобилей

1.РАСПИСАНИЕ СЕРВИСА (ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ)

Расписание сервиса является основным инструментом, с помощью которого осуществляется планомерная загрузка Отдела Сервиса. В расписании сервиса отражается последовательность записи клиентов на ремонт с разбивкой по рабочим постам или мастерам-приемщикам.

«Граница» ремонта (окончание работ) определяется автоматически, исходя из норм времени необходимых работ. Кроме того, для получения достоверной картины загрузки ремзоны автоматически учтено время на такие важные процессы сервиса как: прием, выдача, мойка автомобиля.





Используя расписание сервиса, специалист Отдела Сервиса Автомобилей:

- осуществляет запись клиента на сервис
- создает заявку на ремонт, фиксируя неисправности автомобиля со слов клиента
- осуществляет предсервисный обзвон клиентов
- проверяет автомобиль клиента на вовлеченность в отзывные кампании завода–изготовителя
- информирует клиента о существующих акциях автоцентра
- проверяет наличие рекомендаций по ремонту, оставленных клиенту при предыдущих визитах на сервис автоцентра

Вся информация, содержащаяся в расписании сервиса, отражается на табло записи клиентов на сервис, расположенном в шоу–руме автоцентра.

2. РАБОТА С ЗАКАЗ-НАРЯДАМИ

В системе «Автоцентр» заказ-наряд фиксирует обращение клиента в автоцентр на ремонт и является первичным документом. Открытие всех последующих документов, связанных с ремонтом автомобиля (продажа услуг, продажа запасных частей, фиксация услуг сторонних организаций, оплаты клиента, предоставление подменного автомобиля) происходит в рамках заказ-наряда. Такая структура дает возможность в конечном итоге видеть полную картину доходности в целом по конкретной сделке (обращению клиента), а также позволяет хранить информацию о сделке в одном месте.

При открытии заказ-наряда автоматически доступна сервисная информация:

- Список рекомендаций по ремонту, оставленных клиенту при предыдущих визитах на сервис автоцентра
- Принадлежность автомобиля клиента к отзывным кампаниям завода-изготовителя
- Взаиморасчеты с контрагентом

В заказ-наряде существуют специальные информационные блоки для работы

- со страховыми компаниями (дата отправки документов в страховую компанию, дата согласования ремонта)
- с гарантийными заказ-нарядами





Отдельно фиксируется расширение заказ–наряда (продажа мастером–приемщиком дополнительных работ) и услуги сторонних организаций, которые «ложатся» на себестоимость работ.

В заказ–наряде всегда фиксируются сроки выдачи автомобиля. Информация о сроках выдачи автомобиля отражается на динамическом табло выдачи автомобилей из сервиса, расположенном в зоне ожидания

В системе «Автоцентр» реализована связь Отдела Сервиса с Отделом продаж. При проведении ремонта для Отдела продаж (закрытии заказ–наряда, где плательщиком является Отдел продаж), сумма данного ремонта автоматически относится на себестоимость нового автомобиля Отдела продаж.

Автоматическое взаимодействие системы «Автоцентр» с Интернет приложениями импортеров, позволяющее выгружать необходимую информацию из каталога работ, избавляет мастера – приемщика от проведения двойной работы.

Реализована следующая связь с интернет порталами:

- Для дилеров Volkswagen: Elsa
- Для дилеров BMW: KSD
- Для дилеров Renault: Dialogys

3. КАРТОЧКА КЛИЕНТА

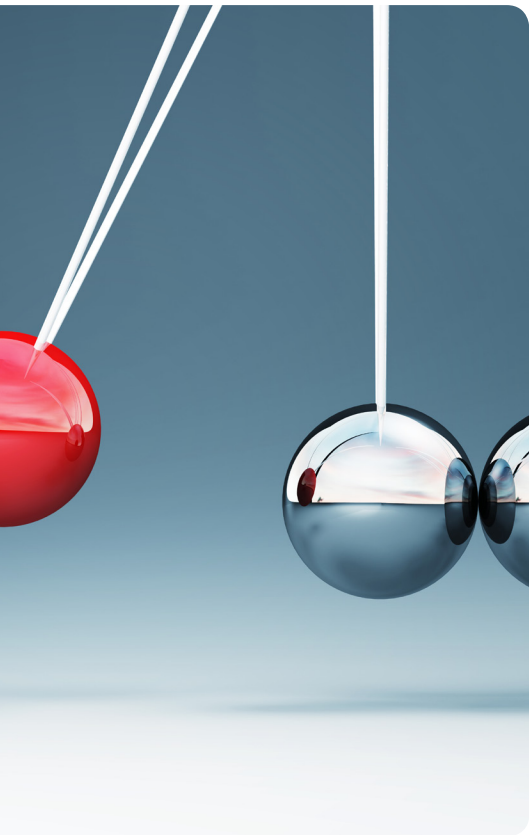
Основная задача карточки клиента – максимально оперативное предоставление информации по истории взаимоотношений автоцентра с клиентом.

Используя карточку клиента, специалист Отдела Сервиса Автомобилей получает следующую информацию о клиенте:

- основные сведения о клиенте
- контактное лицо
- автомобили клиента
- сервисная история клиента в разрезе каждого заказ–наряда и вида ремонта
- текущий долг клиента перед автоцентром
- история оплат запасных частей и услуг автоцентра
- лицевой счет клиента
- специфические особенности клиента, включая историю конфликтов
- удовлетворенность клиента предыдущими визитами в автоцентр
- маркетинговая активность клиента: входящая и исходящая (звонки, визиты, жалобы)
- рекомендации по ремонту автомобиля, оставленные клиенту при предыдущих визитах в автоцентр

Из карточки клиента осуществляется создание заказ–наряда на ремонт автомобиля





4. ТЕХНОЛОГИИ

В системе «Автоцентр» разработан функционал, позволяющий значительно поднять конкурентоспособность, как Отдела Сервиса Автомобилей, так и компании в целом:

■ **Связь с программой для урегулирования убытков в автостраховании Audatex**

Сервис позволяет автоматически загружать калькуляцию восстановительных работ из Audatex в систему «Автоцентр», что значительно сокращает и оптимизирует этап урегулирования убытков

■ **Связь с программой – базой данных по ремонту автомобилей Autodata**

Сервис позволяет автоматически загружать калькуляцию слесарных работ из Autodata в систему «Автоцентр», что значительно сокращает и оптимизирует процесс выставления счета за проделанный ремонт

■ **Система учета рабочего времени механиков**

Учитывая рабочее время механиков, Вы четко понимаете:

- производительность механиков: количество нормо-часов по заказ-наряду / фактически потраченное время на данные работы
- уровень использования механиков (загрузка механиков) = время, потраченное на работу / часы присутствия

Загрузка механиков характеризует эффективность технологических процессов в автоцентре.

5. ОТЧЕТНОСТЬ ОТДЕЛА СЕРВИСА АВТОМОБИЛЕЙ

Отчетность Отдела Сервиса Автомобилей – это фактический индикатор деятельности Отдела Сервиса Автомобилей.

Основная задача отчетности – показать реальную картину эффективности работы подразделения.

Используя отчетность Отдела Сервиса Автомобилей, заложенную в системе, Руководитель Отдела Сервиса всегда владеет информацией по всем KPI отдела:

- выполнение плана на текущий день и час, выполнение плана нарастающим итогом
- выработка мастеров–приемщиков сервиса в разрезе нормо–часов, выручки по услугам, выручки по запасным частям
- выработка механиков по нормо–часам в разрезе подразделения, вида работ, вида ремонта
- задолженность клиентов (дебиторская задолженность)
- закупки услуг сторонних организаций в разрезе поставщика сторонних услуг, вида ремонта, услуг
- реализация услуг по моделям автомобилей
- количество открытых заказ–нарядов и срок нахождения а/м в ремонте
- удовлетворенность клиентов работой сервиса
- невыполненные рекомендации (срез клиентов, которым рекомендован какой–либо ремонт)
- анализ клиентов без сервисной истории (срез клиентов, купивших а/м в автоцентре, но не обратившихся на сервис на текущий день).





Т.о. Вы контролируете клиента на всем его «жизненном цикле». При грамотном контроле жизненного цикла клиента, он не уходит к другим дилерам-конкурентам

- не приехавшие на сервис клиенты
- воронка записи: звонки на сервис – запись на ремонт – заказ наряд – деньги

Кроме того, с помощью отчетности Руководитель Отдела Сервиса Автомобилей осуществляет следующие операции:

- ведение бюджета доходов и расходов отдела
- учет плановых и фактических показателей по выручке и валовому доходу отдела
- расчет заработной платы персонала

Помимо основных функций, изложенных в брошюре, система «Автоцентр» обладает множеством дополнительных опций и функций, упрощающих работу администратора, механика, специалиста, мастера–приемщика, руководителя Отдела Сервиса Автомобилей, руководителя предприятия.

Мы всегда рады посетить Ваш офис для подробной и интересной демонстрации системы «Автоцентр».



ТЕЛЕФОН:
+7(812) 645 17 15

САЙТ:
www.sys24.ru

ОТДЕЛ ПРОДАЖ:
sale@sys24.ru

E-MAIL:
info@sys24.ru

**ТЕХНИЧЕСКАЯ
ПОДДЕРЖКА:**
hotline@sys24.ru

197022,
Санкт-Петербург,
Малый пр-кт, ПС, 87
Офис 404/1,
БЦ «Сенатор»