Автор: Медведева О.А., Новикова Т.Б.
11.04.2015 20:48 -

Моделирование бизнес-процесса «Организация деятельности сервисной службы компании ООО «Автопункт»

Медведева О.А., студентка ФИПИб-11 института ЭиАС

г. Магнитогорска, ФГБОУ ВПО МГТУ им. Г.И. Носова

Новикова Т.Б., канд. пед. наук, доцент кафедры ПИ института ЭиАС

 г. Магнитогорска, ФГБОУ ВПО МГТУ им. Г.И. Носова

Любая компания или организация на сегодняшний день свою деятельность отражает в разных документах. Данная статья будет посвящена деятельности службы сервиса в компании ООО «Автопункт». Исследуем документооборот данного отдела.

Организация деятельности компании. Компания ООО «Автопункт» является официальным дилером BMW в г. Алекс. Руководством компании было принято решение проследить прием клиентских автомобилей на сервис. Руководство будет рассматривать прием клиентских автомобилей, оформление документов и выставление счетов, производимые сервисные работы и выдача автомобиля обратно клиенту.

Сервис обеспечен компьютерной техникой, программным обеспечением и также имеется необходимое дополнительное оборудование, т.е. созданы все необходимые условия для работы сервисной службы.

В компании ООО «Автопункт» прием автомобилей выполняет мастер-консультант, который проводит с клиентом активную приемку, т.е. выясняет причины обращения на сервис; контролирует выполнение сервисных работ над автомобилем в цехе; производит выдачу автомобилей их владельцам по окончанию сервисных работ.

Для ремонта автомобилей, которые поступили на сервис, очень часто необходимы запчасти. Заказом, выдачей, продажей и общим контролем над запчастями занимается менеджер.

В момент приезда клиента на сервис, его оформлением, параллельно с работой мастера-консультанта, занимается ассистент сервиса. Ведением графика работы сервисных сотрудников и графиком приема автомобилей на сервис также занимается ассистент сервиса.

Заказ-наряд составляются в день поступления автомобиля на сервис.

Если при выполнении сервисных работ необходимы запчасти, то формируется **лист подбора.**
Формируется лист ассистентом, затем после его проверки мастером-консультантом и менеджером по запчастям, отправляется к механику в цех. После того, как механик ознакомился с листом подбора, он идет на склад, чтобы получить запчасти.

После того, как сервисные работы над машиной завершены, мастер-консультант дает команду ассистенту о подготовке **квитанций к заказ-наряду**.

Программное обеспечение компании.

Оформление документов в компании ООО «Автопункт» происходит в следующих программах: Ispa Light, Incadea, ETK, 1С.

Работа сервиса на предприятии автоматизирована. Статус сервисных работ, характеристики запасных частей, информацию об автомобилях и прочую необходимую информацию можно узнать при помощи выше перечисленных программ.

Ispa Light – интернет программа предназначенная для считывания данных с ключа автомобиля (необходимо дополнительное оборудование Key Reader).

Incadea – программа созданная специально для компании BMW GROUP Россия. При помощи **Incade a** создается заказ-наряд в котором указывается: владелец автомобиля, все данные об автомобиле (модель, индивидуальный номер автомобиля, номер кузова, цвет, ГОС номер автомобиля и т.п.), виды сервисных работ, необходимые запчасти и др.

ETK – программа, созданная немецкими разработчиками, для компании BMW GROUP. Предназначена специально для подбора запасных частей и дополнительного оборудования к автомобилям марки BMW .

1С – программа используется с той же целью, что и **Incadea**. Причиной того, что сервис проделывает двойную работу, является то, что необходим обмен данными с такими отделами как: бухгалтерия, отдел продаж, ревизионный отдел, IT -отдел, касса, склад запчастей и дополнительного оборудования. **I ncadea** предназначена только для работы сервисных сотрудников, у других отделов нет в нее доступа.

Автор: Медведева О.А., Новикова Т.Б.
11.04.2015 20:48 -

Для обследования деятельности отдела службы сервиса компании ООО «Автопункт» было проведено анкетирование и интервьюирование начальника сервиса.

.....

полный текст статьи во вложении