

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 институт 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 окончании 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, 1C.

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 **Incadea** 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.

1C – программа используется с той же целью, что и **Incadea**. Причиной того, что сервис выполняет 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.

Incadea

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