

## **АВТОМАТИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА НА БАЗЕ 1С 8.1**

**Ярославцев Д.А.**

**Научный руководитель — Суханов С.Ф.**

*Сибирский федеральный университет*

Массовое появление на российском рынке бытовой и офисной техники зарубежных производителей повлекло за собой увеличение спроса на ее гарантийное и послегарантийное обслуживание. Опираясь на цифры, полученные из открытых источников, можно с уверенностью сказать, что на сегодняшний день на российском рынке представлено более пятисот зарубежных и отечественных брендов, и с каждым днем эта цифра растет. Сложившееся положение вещей вовлекло рынок бытовой и офисной техники в серьезную конкурентную борьбу – борьбу за потребителя.

В таких условиях организация качественных сервисных услуг является одной из основных стратегических задач любого производителя техники. Очень важную роль в этом процессе играет отбор сервисных центров для создания сервисной сети. Поэтому сервисные компании проходят жесточайший контроль, и одним из критериев оценки является наличие у сервиса автоматизированной системы управления. Такое решение производителя законно и объяснимо, ведь сервисный центр представляет собой сложную бизнес-структуру, эффективное управление которой не представляется возможным без системы автоматизации. Большинство заказов клиентов требуют вовлечения всех служб предприятия, что существенно усложняет работу компании. В случае большого количества заказов ситуация усугубляется в несколько раз. Производитель хочет быть уверенным в том, что их сервисный центр окажет каждому клиенту обслуживание должного качества.

На данный момент существует достаточно большое количество программных продуктов для автоматизации работы сервисного центра. Начиная от ведения учёта в Excel до использования сложных и дорогих программных продуктов. Самое простое и распространённое решение – ведение учёта в MS Excel. Он предоставляет возможность быстрого подсчета общей наработки мастера и предоставлять информацию для владельца бизнеса в виде таблиц. Использование бесплатных программных продуктов позволяет вести учёт для небольшой организации, но такие программы не обладают достаточным функционалом. Программы, обладающие большим набором функциональных возможностей, предлагают пользователю все необходимые возможности для эффективной автоматизации бизнеса. Стоимость таких программ составляет от 2000 рублей до 20000 рублей и более.

Из результатов проведенного анализа следует, что на российском рынке отсутствует тиражный продукт способный эффективно решать задачи сервисных компаний. Но существует большое количество программных продуктов способных частично решить проблемы сервисов:

- ◆ «Учёт в ремонтной мастерской» от: ООО «ИнтерПрограмСервис-Вятка»;
- ◆ ServiceMY v1.152 от Shark media;
- ◆ Сервисный центр от inlinesoft;
- ◆ «Сервисный центр» от компании Viksoft;
- ◆ и другие;

Но возможностей, предоставляемых этими программами, зачастую бывает не достаточно, а вносить свои доработки эти программные продукты не позволяют. Именно поэтому программные продукты на основе 1С: Предприятие 8 выгодно отличаются от своих конкурентов, так как позволяют использовать как готовые

решения, так и вносить свои собственные изменения. В связи с этим можно выделить основные достоинства в использовании технологической платформы 1С: Предприятие 8, как основной платформы для автоматизации сервисного центра. Во-первых, вопрос с сопровождением и внедрением конфигурации легко решается за счет широкой партнерской сети фирмы 1С, представители которой есть в большинстве городов России и ближнего зарубежья. Во-вторых, новая платформа позволяет удобно работать с WEB-интерфейсом и проводить интеграцию с сайтом компании. Эта возможность интересна сразу в нескольких направлениях: возможность on-line заказа ремонта или покупки запчастей, отслеживания хода ремонта и т.д. Третья предпосылка кроется в широких возможностях масштабирования системы – компания будет расширяться и система вместе с ней.

Структура модулей программы должна соответствовать организационной структуре сервисного центра, типичная схема которого представлена на рисунке 1:

- ◆ пункт приема/выдачи техники;
- ◆ стационарный ремонт;
- ◆ модуль выездного ремонта;
- ◆ модуль инженерингового подразделения;
- ◆ склад запчастей;
- ◆ склад аппаратов;
- ◆ служба доставки;
- ◆ отдел снабжения;
- ◆ взаиморасчеты, денежные средства;
- ◆ торговля ЗИП;
- ◆ расчет заработной платы;

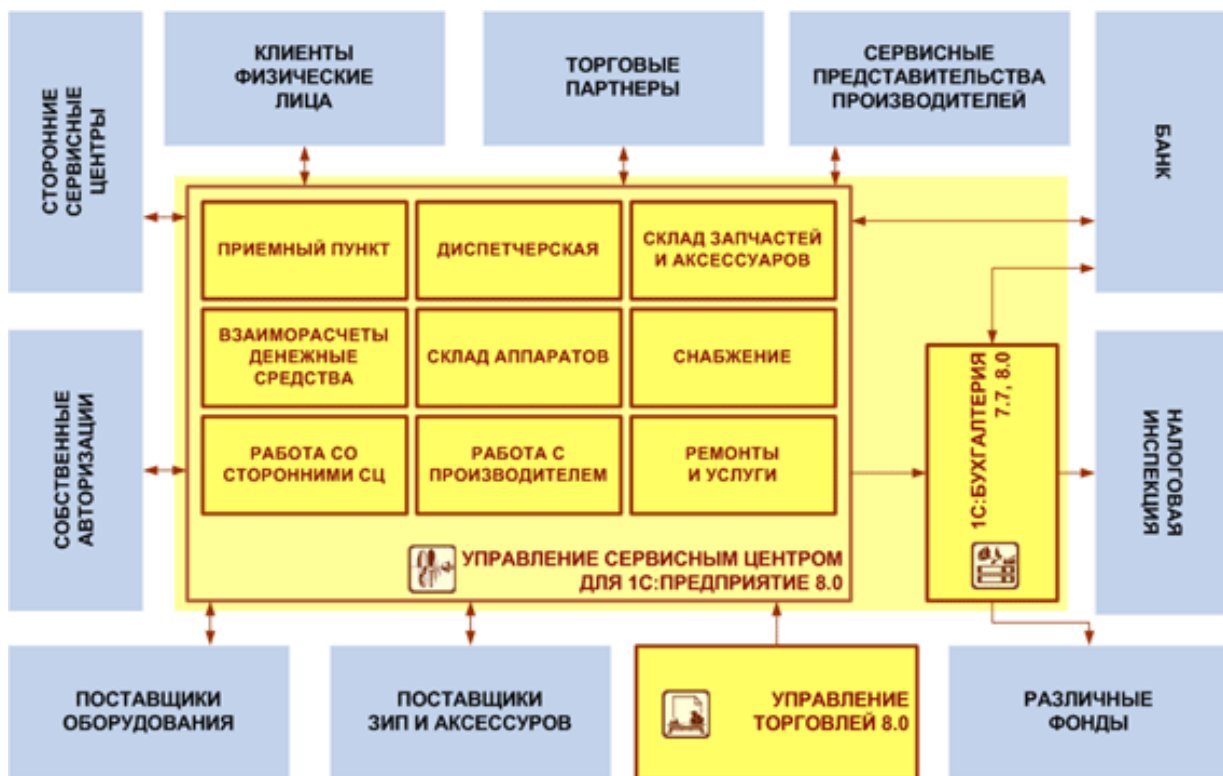


Рисунок 1 Структура модулей Конфигурации

Управление сервисным центром объединяет все службы сервисного предприятия и создает единое информационное поле компании. Такой подход имеет ряд пре-

имущества. Первое заключается в оперативности доступа к информации: как только пользователь зарегистрировал новые данные в системе, они сразу становятся доступны всем заинтересованным сотрудникам компании. Во-вторых, существенно снижается тиражирование данных, а как следствие и появление ошибок, связанных с ним. Большим преимуществом для руководства является накопление статистических данных, которые можно использовать для оперативного контроля и анализа деятельности сервисного центра. Руководство компании получает эффективный инструмент управления. Система снабжена расширенным набором отчетности, которые охватывают все участки сервисной компании.

Таким образом, применение технологической платформы 1С: Предприятие 8.1 является удачным решением для автоматизации сервисных центров, позволяющее реализовать большинство бизнес - процессов происходящих в компании.