

Подход к созданию программного пакета формируется заказчиком. И результат может получиться очень интересным и нестандартным, если заказчик — один из лидеров оптового рынка запасных частей.

Полный материальный учет — залог здоровья фирмы



Одной из самых ярких премьер выставки Autotec-2006 стала демонстрация программного пакета «Комплексная аналитическо-информационная система «АвтоСтандартТ». Впрочем презентация шла в рабочем режиме, и многие, возможно, упустили возможность пообщаться с разработчиками напрямую. Редакция с удовольствием поможет вам восполнить этот пробел. Наш корреспондент встретился с Юрием Федоровым, техническим директором ООО «Авто Мастер Трейдинг» и руководителем рабочей группы «АвтоСтандартТ». Изложение его рассказа предлагается ниже.

Немного истории

Как это случается часто, все началось просто по необходимости. В начале 90-х дефицит был делом привычным. А уж в области профессиональных программных продуктов — тем более. Готовых продуктов в стране просто не было, а иностранные стоили баснословных денег и были фактически неизвестны. Кроме того, они никак не соответ-

ствовали требованиям российской действительности.

Итак, все началось в 1992 году. Открывалась одна из первых дилерских станций Ford. Меня пригласили консультантом по созданию системы учета заказ-нарядов и запасных частей для этого сервиса. Требования формировались в рабочем порядке. Но изначально у руководства было понимание, что эффективное рабочее место (позднее его стали называть АРМ — автоматизированное рабочее место) позволяет сократить время обслуживания клиента и не раздувать штат сотрудников. Поэтому основное внимание уделялось рабочим местам рядовых сотрудников — мастера-приемщика, продавца, кладовщика, кассира и т.д.

Станция развивалась, со временем ее учредители стали создателями компании «Авто Мастер Трейдинг». Более чем понятно и оправдано желание заняться помимо дилерской, оригинальной, программой запчастей еще реализацией более дешевых и в то же время имеющих солидное имя и стабильное качество брендов вторичного рынка. Именно на этапе перехода к мультибрендовости программный пакет стал обретать свое новое значение.

Номенклатура выросла в разы, возникла необходимость учета «кроссов» — то есть взаимозаменяемых позиций у различных производителей, стал особенно необходим детализированный учет — попозиционный в каждой партии товара. Стала накапливаться и требовать грамотного анализа статистика...

Поскольку опыт создания программного пакета был, решили адаптировать

его под работу с оптовыми и розничными звеньями в торговле запчастями. Нам повезло. Поскольку разработчик ПО изначально имел богатый опыт работы с базами данных, то изначально была построена правильная структура базы данных, которая в дальнейшем только развивалась, не требуя кардинальных изменений. Конечно, пришлось немало потрудиться, ведь пакет для Ford был монобрендовым.

Однако структура базы данных и общая логика были решены очень интересно: наши возможности по объемам данных оказались фактически ограничены только свободным местом на жестком диске персонального компьютера.

Часто слабым местом в подобных системах учета является управление складом. В нашем случае, наоборот, сильной стороной изначально стал детализированный учет, когда отслеживается каждая товарная единица каждой поставки. В некоторых широко распространенных на сегодняшний день программах практически невозможно оперативно отследить с точностью до секунды перемещение каждой товарной единицы из партии — кто приходывал товар, кто принимал его на склад, кто бронировал, вносил изменения в документы, выписывал и получал со склада и т.п. У нас не возникает проблем, например, с выведением фактических остатков, характерных для многих пакетов. Поэтому инвентаризация склада проводится постоянно, без остановки рабочего процесса. И учетная цена по позициям не «среднепотолочная», а абсолютно точная — та, по которой и была оприходована данная

поставка, а при необходимости учитываются и дополнительные расходы, связанные именно с этой поставкой. Получился, как мне кажется, хорошо сбалансированный результат.

Следующую трансформацию пакет претерпел, когда компания отказалась от розничной торговли. В то же время склад и оптовое направление активно развивались. Могу отметить, что «при жизни» розницы в пяти магазинах фирмы их снабжением занимался один человек, а поддерживаемый только в наличии ассортимент превышал 5 000 позиций в каждом магазине, да еще заказы

Номенклатура выросла в разы, возникла необходимость учета «кроссов» — то есть взаимозаменяемых позиций у различных производителей, стал особенно необходим детализированный учет — попозиционный в каждой партии товара.

оригинальных запчастей... Он свободно отслеживал наличие, динамику потребления, ситуацию по остаткам и продажам. Информация по наличию запчастей передавалась не только в офис, но и между магазинами, поэтому часто бывали случаи, когда клиента отправляли в соседний магазин или привозили нужную ему деталь из другого магазина.

Продукт для конкретных людей

Современный вид продукта для реализации на рынке система приобрела после перехода на работу под Windows XP. Это произошло в 2001 году. Мы пересмотрели многое: эргономику интерфейса, информационную насыщенность, иерархию доступа, систему защиты от неучтенного использования, логику взаимодействия «оператор — программная среда», устойчивость системы при сбоях техники и многое другое.

Когда стало очевидно, что система работает и представляет интерес не только для разработчиков, мы решили предложить ее рынку. Сегодня рабочая группа

«Автостандарт» действует в тесном контакте с компанией «Авто Мастер Трейдинг», которая, кстати, стала одним из наших первых крупных клиентов. В 2001 году мы в тестовом режиме реализовали систему на одном из московских автосервисов, настроили, сделали рабочей. Чуть позже «Авто Мастер Трейдинг» была переведена на новую программу. Переход прошел штатно, очень спокойно. Не было потерь по остаткам, клиентам, базам данных. Конвертация данных прошла в последний день 2002 года, а с начала января 2003 года фирма стала работать в КАИС «АвтоСтандартТ». Процесс адаптации

личного состава фирмы занял около недели. Конечно, были мелкие шероховатости, но ни одного сбоя по отгрузкам или движению товара не произошло. А объем товарооборота у оптовика огромный.

Выводя в свет новый продукт, мы стремились сделать клиентам предложение, на сегодняшний день не имеющее аналогов на рынке. Ведь программы бывают разные — как и автомобили. Кто-то покупает недорогой автомобиль отечественного производства, больше похожий на конструктор «сделай сам», и в зависимости от своих вкусов, требований и возможностей начинает процесс «тонинга». Зачастую стоимость доработок превышает первоначальную стоимость автомобиля в разы. Кто-то покупает «рабочую лошадку», не для того, чтобы в кругу друзей похвастаться «Мерседесом», а чтобы проще и легче было зарабатывать деньги. Так и мы стремились предложить нашим клиентам эффективный готовый программный продукт единой версии, но с дополнительными опциями: «сервис», «контрактные поставки», «корпоративные склады», «чужие склады» и т.д. Тех-

нология работы, заложенная в основу нынешней КАИС «АвтоСтандартТ», проверялась и отработывалась более 10 лет не в теории, а на практике. Вместе с тем мы оставили все лучшее из старых наработок: архитектуру базы данных, полную поддержку номенклатурных справочников производителей запчастей, таблиц взаимозаменяемости номеров. Таким образом, если клиент принимает наши технологии и рекомендации, то сроки внедрения не превышают 1-1,5 месяцев, а окупаемость вложений не превышает полгода. Причем, чем крупнее компания, тем ощутимее экономический эффект от внедрения системы.

Чтобы продемонстрировать уникальность нашего предложения, скажу, что помимо программы, мы предлагаем и поддерживаем в рамках абонентского обслуживания номенклатурные справочники запчастей по основным производителям, справочники аналогов номеров запчастей, прайс-листы. Могу сказать, что сейчас в товарном справочнике более 20 млн номеров, а в справочниках аналогов — более 6 млн позиций. Кроме этого специальная группа занимается подбором и экспресс-поставкой запчастей клиентам даже с отправкой в регионы. Еще на основе своего многолетнего опыта работы мы консультируем по вопросам оптимизации бизнес-процессов на фирме (это особенно важно на этапе внедрения системы) и при необходимости можем провести аудит товарооборота компании. По крайней мере, на сегодняшний день мне не известно другое аналогичное предложение.

Система не требует огромных аппаратных ресурсов, подключения мощных серверов, так как она построена в архитектуре «файл - сервер». Это накладывает некоторые ограничения, но и дает преимущества для небольших и средних компаний.

Программа реализует оперативное управление предприятием, полный товар-



ный учет, контроль финансовых потоков. Формируются отчеты по фактическому движению товара и денег, по текущей прибыли в различных разрезах.

Для сервиса есть учет выработки механиков и системы расчета их заработной платы на основе доли участия механика в той или иной операции, процента отчисления и стоимости норма-часа для каждой марки/модели/модификации автомобиля.

В программе нет неучтенных действий с товаром - все фиксируется, есть отчетность по продвижению заказов, изменениям цен, распечатке документов и т.п. Клиент учитывается достаточно гибко: в документе есть указания на владельца автомобиля, пользователя, плательщика (может быть и третье лицо, и страховая компания); по автомобилю учитывается история владельцев, пользователей, доверенных лиц.

В системе реализовано адресное хранение на складе, есть контроль по срокам годности товара, торговля б/у запчастями и многое другое. Есть специальный режим экспорта данных, а импорт «прописывает» либо специалист фирмы, либо наш программист.

Отдельно скажу про конвертацию данных из предыдущей системы, например, перенос остатков: все можно сделать. Есть два значимых фактора — время и деньги. Часто сумма (а она бывает значительной) быстро приводит к снижению потребности в полном объеме старых данных. В принципе во всех документах есть режим импорта, он достаточно подробно прописан, воспринимает все форматы, читаемые Excel, читает

и сложные наименования товара. Импорт удобен тем, что мы не контактируем с конфиденциальными данными клиентов. Кстати, перенос — хорошая ревизия базы данных, где выплывает много интересного.

Для себя я вижу иерархию клиентов — всех потребителей программного обеспечения — как пирамиду. На самом вершине — крупные дилерские сети, затем — мощные независимые станции техобслуживания и оптовые фирмы, сети магазинов, далее — средние по объему сервисы, мелкие СТО с ограниченным числом услуг и отдельные магазины запчастей. Чем ниже — тем больше количество потребителей и меньше удельный объем бизнеса.

Сегодня мы ориентированы на те группы потребителей, для которых большое значение имеет мультибрендовость как по маркам автомобилей, так и по номенклатуре запчастей. Очевидно, станция среднего уровня не откажет в ходовом ремонте по причине несоответствия бренда - в замене колодок, масла, фильтра, мелком вмешательстве в подвеску. Скорее, причиной потери клиента будет отсутствие запчасти или актуальной информации по срокам ее поставки, каталожным номерам, кроссам.

Если говорить о главных принципах, положенных в основу КАИС «АвтоСтандарт», то они заключаются в следующем:

- сотрудник - существо ленивое, поэтому он должен помнить наизусть только пароль для входа в систему. Цены, наличие на складе помнить просто запрещено;

— сотрудник — существо ленивое, поз-

Слева, сверху вниз: схема формирования цены детали; «культовое» окно — просмотр наличия на складе; окно просмотра наличия на складах поставщиков; окно расчета зарплаты приемщиков сервиса; карточка автомобиля клиента; типичный пример заявки-договора



тому вся необходимая ему информация должна быть доступна в пределах 2-3 нажатий клавиш, иначе он забудет, что и как нужно делать;

- сотрудник - существо ленивое, поэтому вся необходимая статистическая информация должна сама собираться в нужных местах;

- сотрудник может покинуть фирму, но все наработанное его «непосильным трудом» должно остаться навечно в базе данных и служить в помощь остальным;

- сотрудник может пытаться делать несанкционированные операции с документами, но все его действия должны быть наглядно зафиксированы и обнаружены;

- клиент не должен ждать — поэтому скорость поиска по базе данных не должна зависеть от объема хранящейся в ней информации. Ведь когда продавец отвечает на телефонный звонок, даже 5 секунд ожидания для клиента превращаются в вечность;

- клиент не должен ждать — поэтому должно быть максимально быстрое время оформления документов на выдачу товара;

- у фирмы никогда нет лишних средств - поэтому максимально низкие требования к «железу». Как говорится в одном мультфильме, «используй то, что под рукою и не ищи себе другое»;

- у фирмы никогда нет лишних средств - поэтому минимум администрирования, нам не нужен штат программистов и администраторов.

Наши клиенты — те руководители фирм, которым близки эти принципы и которые понимают, какой экономический эффект и стабильность для компании приносит такой подход.

Запчасти — до дверей

Другое наше предложение, которое пересекается с ПО - это комплексное обслуживание клиентов по поиску и оперативной поставке запчастей. Благодаря режиму «чужие склады» и многолетним связям с московскими складами запчастей мы можем оперативно поставлять детали нашим клиентам, в том числе и в регионы. Это запчасти к любым легковым и грузовым автомобилям любой марки, как оригинальные, так и их аналоги. Естественно, к нашим услугам прибегают только в сложных случаях, когда сами не в состоянии подобрать или найти нужную деталь.

В наших планах на перспективу — построение полноценного CRM-модуля, интеграция с программой по нормо-часам AUTO-OATA, каталогом TECOOC, системой TECCOM. Прогресс не стоит на месте, многие партнеры просят организовать доступ в систему через Интернет к просмотру их складского наличия с возможностью для клиента самостоятельно вести заказы.

Так что система работает, но наш «дом» продолжает строиться. У него крепкий фундамент, а над отделкой мы непрерывно трудимся.