

Оптимизация объемов отчетности авторизованных сервисных центров

Продолжая публикацию материалов второй конференции сервисных центров бытовой электроники России, прошедшей в ноябре прошлого года в Москве, предлагаем читателям познакомиться с тезисами доклада «Оптимизация объемов предоставляемой отчетности. Взвешенность в подходах к вопросам контроля качества и достоверности со стороны вендоров», с которым на конференции выступил представитель АСЦ ООО «Транс-сервис-95» Файнгерц Б.Е.

Обзор различных форм отчетности, предоставляемой фирмам-производителям

Массовое появление на российском рынке бытовой и офисной техники зарубежных производителей повлекло за собой увеличение спроса на ее гарантийное и послегарантийное обслуживание. Спрос рождает предложение. Освобождение большого числа высококвалифицированных ИТР оборонных предприятий привело к тому, что в начале 90-х годов эти специалисты появились и в ремонтных мастерских. Заключив договор с представительством фирмы производителя техники, мастерская получала статус Авторизованного Сервисного Центра (АСЦ) и имела возможность проводить гарантийные ремонты бытовой техники этой фирмы. В период становления этого вида услуг один человек совмещал несколько вакансий. Например, один из наших сотрудников выполнял функциональные обязанности приемщика, отправлял заказы на детали, составлял отчеты по гарантийным ремонтам и занимался ремонтом аппаратов. В те времена в месяц СЦ силами шести мастеров выполнял 300-400 ремонтов. Увеличение объемов продаж техники привело к росту числа гарантийных ремонтов. Например, в настоящее время наш АСЦ выполняет уже около 8000 гарантийных ремонтов в месяц. При

таких объемах работа по совместительству не представляется возможной. Современный сервисный центр — это предприятие, объединяющее различные службы в сложную бизнес-структуру. Одной из таких служб в ООО «Транс-сервис-95» является технический отдел. Основные функции отдела:

- подготовка и составление отчетов по гарантийным ремонтам;
- заказ запчастей;
- ведение склада ЗИП и расходных материалов.

Одной из самых трудоемких задач АСЦ является подготовка и составление гарантийных отчетов производителям техники. Общая схема составления гарантийного отчета на первый взгляд довольно проста: менеджер обрабатывает информацию из базы СЦ и передает полученные данные.

В настоящее время все отчеты по гарантийным ремонтам можно условно разделить на три основных группы:

1. Отчет, формируемый средствами Microsoft Office (обычно, в формате Excel). Отчет в таком виде требует представительства компаний ASKO, BORK, EXPLAY, HYUNDAI, MIELE, SCARLETT, SEB. Форма отчета содержит набор полей для заполнения. Отчет формируется за определенный календарный период (за месяц) и в электронном виде отправляется в представительство. Основное достоинство отчетов такого вида — возможность автоматизации процесса их составления. Недостатком таких отчетов является полная зависимость от корректности внесенных данных различными службами сервиса (от приемного пункта до мастера).

2. Отчет, формируемый программой, предоставляемой компанией-производителем. Это программы PSDS (PANASONIC), ГОПАК (SONY), LGASC (LG Electronics), Transmitter (JVC), SPS+ (SAMSUNG) и т.д. Особенность отчетов по этим фирмам состоит в том, что внесенные в про-

грамму данные должны ежедневно передаваться на сервер компании-производителя. Передача данных осуществляется путем загрузки сформированного программой файла на сервер (две первых компании из приведенного выше списка) или путем синхронизации данных непосредственно из программы с сервером представительства (остальные три).

К достоинствам такой формы отчетности следует отнести возможность подготовки отчета на локальном ПК, сразу после загрузки можно увидеть принятые и отклоненные ремонты и провести корректировку ошибок. Недостатки такой формы отчетности — высокая трудоемкость подготовки данных, требуется постоянная поддержка IT-специалистов при установке обновлений и автоматизации выгрузки данных. Кроме того, требуется дополнительное оборудование для хранения данных.

3. Отчет непосредственно на сайте фирмы (CANON, GORENJE, DAEWOO, WHIRPOOL, VITEK).

К недостаткам такой формы отнесится большая трудоемкость подготовки отчетов, требование наличия хороших линий связи, отсутствие информации по суммам отправленных работ и стоимости деталей.

В первой группе есть довольно трудоемкий отчет — от группы SEB. Таблица содержит ячейки со списком и требует ручной выборки данных, что значительно увеличивает трудоемкость подготовки отчета.

Во второй группе хотелось бы отметить программу PSDS, которая используется фирмой PANASONIC уже более 10 лет и модернизируется только со стороны улучшения. Эта программа очень хорошо адаптирована для автоматизации работы небольших СЦ.

Понятно желание любой фирмы автоматизировать процессы проверки и принятия гарантийных от-

четов. В этом желании фирма SAMSUNG обошла всех. За период чуть более десяти лет для составления отчетов использовались Excel-таблицы, программы MPPL, SSP и SPS+. Последняя программа имеет следующие недостатки:

- требует постоянной поддержки со стороны IT-специалистов;
- рекомендации загрузить обновления программы мало помогают в текущей работе;
- отсутствие модели в предлагаемом списке не дает возможности выгрузить отчет на сайт;
- требуется запрос на ввод новой модели и несколько дней ожидания ее появления в справочнике программы;
- загрузка обновления справочников занимает большое время (несколько часов).

Несколько слов о работе с отчетностью фирмы CANON. По мнению автора, работать с отчетностью на сайте CANON неудобно. Информация о заказе на деталь (она же является отчетом после окончания ремонта) заносится на сайте, каждому заказу присваивается уникальный номер. Но функция поиска этих уникальных номеров отсутствует, поэтому довольно сложно отыскать его после завершения ремонта.

Информацию в гарантийных отчетах можно разделить на четыре основных блока:

1. Аппарат (данные по ремонтному аппарату): модель, серийный номер, продуктовый номер (если требуется), дата продажи, заявленный дефект.
2. Заказчик (сведения о клиенте): Ф.И.О., адрес, телефон.
3. Ремонт (данные по ремонту аппарата): что сделано (информация о ремонте по кодам IRIS-таблицы), код симптома, код дефекта, код ремонта, код секции, а также позиционный номер и Part No замененной детали.
4. Продавец (некоторые фирмы требуют вносить данные о продавце).

Все эти данные существуют в базе АСЦ и извлечь их оттуда не составит труда. Думаю, аналогич-

но выглядят данные в базе у большинства сервисных центров.

Сложность подготовки и составления гарантийных отчетов производителям техники определяется следующими моментами:

- различием форм отчета по выполненным гарантийным ремонтам для каждого производителя;
- использованием для подготовки отчета разных программ для разных производителей техники;
- использованием специальных программ, которые требуют высокой квалификации менеджеров;
- невозможностью прямого переноса данных из базы СЦ в отчет, что ведет к появлению ошибок в отчетных данных.
- сложностью ПО, из-за чего требуется постоянная поддержка IT-специалистов.

При разработке любой системы автоматизации все решения принимаются как компромисс между удобством работы пользователей, функциональной сложностью конфигурации и быстродействием системы.

Маловероятно, что в ближайшее время фирмы-производители техники смогут договориться и создать единый программный продукт.

Обеспечение сервисного центра запасными частями

Все, что отмечалось выше об отправке отчетов, полностью применимо и к формированию заказов на запасные части. Заменяя слово «отчет» на «заказ запчастей» сталкиваемся с теми же проблемами, поэтому нет смысла повторять вышесказанное. С целью автоматизации работы сервиса, в качестве пожелания компаниям-производителям, необходимо отметить, что накладные на отгруженные запчасти необходимо получать в электронном виде, в формате удобном для ввода в базу данных.

По крайней мере, в Москве, поставку запчастей по большинству фирм в целом можно считать удовлетворительной. Так, например, SAMSUNG при формировании заказа до 12 часов дня, к кон-

цу дня доставляет 80-90% заказа. Большинство фирм укладывается в сроки поставки до 10 дней. Но, к сожалению, эти сроки имеют место при поставке деталей по аудио- и видеотехнике. Что касается поставщиков деталей фирм-изготовителей «белой» техники, то здесь о коротких сроках говорить не приходится. Минимальные сроки поставки — от двух недель. По всей видимости, это связано с так называемыми «кривыми» схемами поставки.

Сроки поставки запчастей напрямую связаны со сроками ремонта и, естественно, со степенью удовлетворенности клиентов. Значительно сократить сроки ремонтов можно, организовав на складе сервисного центра определенный запас деталей. Думаю, многие сервисные центры согласились бы делать «пилотные» заявки. Но главная проблема — что делать с неиспользованным остатком. Бизнес — есть бизнес. Увеличение складских запасов напрямую связано с расходами сервиса как по оплате за запчасти, так и по арендной плате занимаемых площадей. В качестве примера — более трех лет назад фирма CANON перешла на схему поставки запчастей через компанию «Эйд». Детали для гарантийных ремонтов поставляются по нулевой цене и только под конкретную рекламацию. Что делать в случае, если мастер не угадал деталь или после установки пришедшей требуется еще одна? Необходимо открывать новую рекламацию, так как добавить деталь в уже существующую рекламацию невозможно. К тому же на значительную сумму на складе «зависли» запчасти, закупленные до перехода на эту систему.

Нет смысла вкладывать деньги в неиспользуемые детали. В качестве вариантов решения этой проблемы можно предложить следующие:

- передача деталей на склад АСЦ на ответственное хранение с последующим возвратом остатков;
- обратный выкуп остатков склада.