

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ АВТОСЕРВИСА

Булойчик Александра Александровна

магистрант Белорусского государственного университета информатики
и радиоэлектроники

Тонкович Ирина Николаевна

к.х.н., доцент кафедры проектирования информационно-компьютерных систем
Белорусского государственного университета информатики
и радиоэлектроники

В эпоху усиления конкурентной борьбы и нестабильной экономической ситуации все большую актуальность приобретает проблема повышения эффективности управления предприятием. Высокая динамичность современного делового мира оказывает столь существенное влияние на бизнес, что предприятиям необходимо предвидеть и планировать ход будущих событий, уметь оперативно и гибко адаптироваться к предпочтениям своих клиентов, а значит, использовать более гибкие и эффективные механизмы и инструменты управления.

В настоящее время авторынок в Республике Беларусь стремительно растет. Экономический рост таких сфер, как торговля автозапчастями, услуги автосервиса, продажа и гарантийное обслуживание автомобилей, сопровождается увеличением конкуренции. Для предприятий автобизнеса (автодилеров, автомагазинов, автосервисов), как и для любых других коммерческих предприятий, актуальной становится проблема завоевания и удержания лидерства в своем секторе рынка.

Анализ белорусской практики управления предприятиями показал, что такой приоритетный сегмент рынка, как автосервис, требует использования современных подходов, с помощью которых можно было бы решать не только оперативные задачи, но и выстраивать правильные отношения с клиентами, планировать работу автосервиса и рационально управлять ресурсами. Важна ориентация на постоянно изменяющиеся услуги, наилучшим образом отвечающие потребностям клиентов предприятий автосервиса. Привычная автоматизация несовершенных бизнес-процессов не дает ожидаемой эффективности от внедрения. Рациональной работе предприятий автосервиса препятствуют такие факторы, как невозможность полноценного контроля за всеми этапами работы и неоптимальное использование человеческих и материальных ресурсов. Применение ИТ должно быть многогранным для того, чтобы решать весь комплекс бизнес-задач автосервиса.

Говоря о перспективах развития сферы ИТ-решений для автосервиса, следует выделить ряд концептуальных направлений, в рамках которых должна вестись разработка программного обеспечения [1, 2]. Рассмотрим их.

Осуществление комплексной автоматизации процессов учета, анализа и управления предприятием автосервиса. Здесь предполагается комплекс действий, направленных на создание единой информационной системы управления предприятием, позволяющей хранить и обрабатывать документацию, принимать управленческие решения, формировать бизнес-процессы и всегда иметь доступ к актуальным данным в любом разрезе деятельности предприятия.

Внедрение платформенных решений. Важным аспектом платформенных решений является предоставление оперативной информации, интегрированной в единую информационную базу, которая, в свою очередь, необходима для построения динамичных моделей, определения параметров портфеля услуг и моделирования различных сценариев поведения предприятия автосервиса. Такой подход позволяет оперативно получать управленческую информацию и

принимать решения, интегрировать все бизнес-процессы участников цепочки, рационально управлять складскими запасами, что в конечном итоге приведет к созданию новых сервисов и оптимизации автосервиса.

Создание персонализируемой среды взаимодействия с клиентом. Современные CRM-решения выступают в качестве платформы, на которой строится все взаимодействие с клиентами. Аккумулированные данные о покупателе услуги, включая детальную историю его обслуживания, обеспечивают операторам решение любых вопросов клиента в режиме реального времени. С целью персонализации предоставляемых услуг предприятия также прибегают к использованию технологий Big Data, которые позволяют буквально предугадывать потребности потребителя. Разработанные алгоритмы аналитики данных позволяют адаптировать процедуру подбора удобного автосервиса под каждого клиента и даже прогнозировать вероятные неисправности. Качественное и прозрачное обслуживание однозначно дает весомое преимущество среди конкурентов.

Реализация модульности. Здесь можно выделить направление по упрощению, а также увеличению гибкости и адаптируемости программных средств под требования конкретных пользователей. Основным трендом в этой сфере является разбиение программных решений на самостоятельные модули, которые можно выбрать отдельно, а потом в случае необходимости дополнить недостающими компонентами. Такое решение позволяет клиентам экономить и понять, насколько использование того или иного модуля применимо и эффективно для их бизнеса.

Цифровизации автобизнеса. Основными направлениями цифрового развития предприятий автобизнеса станут трансформация системы управления (направление вектора развития – предсказательные системы управления) с ориентацией на потребителя; развитие цифровых сервисов (онлайн-сервисы, кастомизация потребителей, технологии обработки и анализа больших данных); платформенные сетевые решения.

Для решения этих задач предложен комплексный проект по разработке технологической платформы, ставшей единым информационным пространством управления предприятием автосервиса, решения различных аналитических и предсказательных задач с ориентацией на потребителя.

В рамках данного проекта представлена разработка модуля для эффективного решения ключевых задач комплексной автоматизации процессов оборота и учета товаров на складе, управления человеческими и временными ресурсами, а также организации заказов на оказание ремонтных услуг.

Разработанное модульное решение предоставляет возможности создания единой структурированной базы данных потребителей, контрагентов и конкурентов; выстраивания всей истории взаимоотношений с клиентами с возможностью контроля договоренностей; реализации электронного документооборота между отделами, синхронизирующего бизнес-процессы; формирования аналитики и статистики бизнеса в различных разрезах.

К преимуществам разработки следует отнести, во-первых, ведение учета всех типов хозяйственных операций, с которыми сталкиваются предприятия автобизнеса в сфере оказания ремонтных услуг. Во-вторых, консолидированное удаленное управление персоналом и складом в повседневной работе. В-третьих, реализация механизмов сбора, обработки и анализа информации о хозяйственной деятельности предприятия, что обеспечивает возможность принятия эффективных управленческих решений.

Модульное решение отличается удобством в работе и ориентировано на любое предприятие автобизнеса по оказанию ремонтных услуг, удаленному управлению персоналом и складом независимо от его размера и сложности бизнес-процессов.

Список использованных источников:

1. Булойчик А.А., Тонкович И.Н. Big data в сфере автосервиса: направления использования // BIG DATA and Advanced Analytics. BIG DATA и анализ высокого уровня: сб. материалов VI Междунар. науч.-практ. конф. – 2020. – С. 278-281.

2. Булойчик А.А. Цифровизация автобизнеса: новые тенденции, тренды, решения // Электронные системы и технологии : сборник тезисов докладов 56-ой научной конференция аспирантов, магистрантов и студентов БГУИР. – 2020. – С. 562.