

УДК 65.011.56

ПРОБЛЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ СТАНЦИЙ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Николайчева А.М. (Университет ИТМО)

Научный руководитель – доцент Павлова Е.А.

(Университет ИТМО)

Данный доклад посвящен исследованию и выявлению основных проблем и рисков, которые могут возникнуть в рамках автоматизации процессов станций технического обслуживания (СТО). Также в рамках данного доклада будут рассмотрены некоторые меры по минимизации возникновения рисков и решения в случае, если проблема или риск имеет высокую вероятность возникновения в рамках автоматизации процессов СТО.

Введение. В настоящее время множество организаций для сохранения конкурентоспособности на рынке приходит к решению о необходимости автоматизации процессов. Кризис 2020 года, вызванный пандемией вируса Covid-19, определил повышенную заинтересованность предприятий различного рода деятельности в удержании и усилении позиций на рынке, а также снижении издержек и совершенствовании продуктов и услуг, предоставляемых конечному потребителю. Отлаженные и усовершенствованные бизнес-процессы предприятия способствуют снижению временных издержек, снижению трудозатрат, позволяют избежать ошибок, возникших в следствие ручного труда, что в свою очередь повышает качество предоставляемых товаров и услуг и приводит к увеличению лояльности и удовлетворённости клиентов.

Говоря о рынке логистических услуг и автомобильной промышленности, стремясь к улучшению качества предоставляемых услуг перевозки, многие логистические компании показали повышенный спрос к доработке и совершенствованию автомобилей с пробегом, обновлению парка (приобретению новых грузовых автомобилей), что в свою очередь привело к повышенному спросу на услуги сервиса и ремонта автомобилей. Для улучшения качества и скорости обслуживания автомобилей многие СТО пришли к решению о необходимой трансформации и внедрению автоматизированных систем.

Основная часть. Прежде чем автоматизировать процессы предприятия необходимо понимать с какими проблемами и возможными рисками компания может столкнуться в рамках реализации подобных проектов, а также как можно минимизировать возможность возникновения или устранить последствия возникших рисков и проблем. Говоря о внутренних процессах станции технического обслуживания необходимо понимать, что это может быть не только непосредственно ремонт самих автомобилей. СТО представляет собой совокупность процессов различного рода, включая продажи запасных частей, ведение учета на складе, обслуживание клиентов, бухгалтерский учет, ведение электронного документооборота и т.д. В исследовании были кратко охарактеризованы основные способы автоматизации процессов СТО, выявлены основные проблемы и риски автоматизации данных процессов, а также предложены некоторые меры, как можно снизить вероятность возникновения проблемы или риска или, если проблему или риск избежать невозможно, как устранить последствия их возникновения.

Данное исследование имеет практическую ценность для предприятий сферы сервисного обслуживания автомобилей (как грузовых, так и легковых).

Выводы. Основные проблемы, которые могут возникнуть в рамках автоматизации процессов станций технического обслуживания могут быть разделены на несколько сфер: проблемы адаптации персонала, неправильный выбор направления трансформации, некорректный выбор технологий и систем, автоматизирующих процессы предприятия. Данное исследование может быть использовано станциями технического обслуживания грузовых или легковых

автомобилей при определении, анализе и оценке рисков автоматизации процессов предприятия. Также данное исследование предлагает ряд решений для потенциальных проблем и рисков, что также может быть полезно малым и средним предприятиям, впервые столкнувшимся с автоматизацией процессов.