

BrightConsult АВТОматизировал ПАНАВТО

Октябрь 2007 г: Консалтинговая компания BrightConsult, входящая в NaviCon Group, объявляет о завершении проекта внедрения системы BrightAuto в Центре технического обслуживания «ПАНАВТО».

Российская компания ПАНАВТО (www.panavto.ru) - официальный дилер «Mercedes-Benz», с 1996 года предлагает своим клиентам весь спектр моделей этих легковых автомобилей, являющихся безусловным символом успеха, богатства и престижа во всем мире. Получив статус официального дилера автомобилей «Mercedes-Benz» одной из первых на российском рынке, компания за 10 лет своего существования выросла более чем в 10 раз. В настоящий момент компания сочетает в себе автосалон, круглосуточный сервисный центр, выполняющий работы любого уровня сложности и магазин, продающий оригинальные запчасти и аксессуары «Mercedes-Benz». Сегодня ПАНАВТО – это команда высокопрофессиональных менеджеров и сотрудников, уникальный организационный и технический уровень, высокое качество сервиса, полностью соответствующее философии компании «Mercedes-Benz».

Основной предпосылкой для внедрения в ЦТО «ПАНАВТО» корпоративной системы управления стала потребность в получении достоверной информации о различных аспектах работы автоцентра, позволяющей оперативно оценивать текущее положение дел и осуществлять планирование дальнейшей деятельности. До внедрения системы BrightAuto информационные потоки представляли собой разрозненные блоки данных, что не позволяло сформировать единое информационное пространство компании.

«Поиск конкретного решения был достаточно долгим. IT-структура была представлена разнородными бизнес-приложениями и не соответствовала растущим потребностям бизнеса. Перед нами стояла задача, из множества представленных решений выбрать продукт, максимально соответствующий отраслевой специфике компании и конкретным требованиям бизнеса. Проанализировав ряд предложений крупнейших российских и зарубежных производителей, мы остановили свой выбор на решении, разработанном консалтинговой компанией BrightConsult на базе Microsoft Dynamics NAV» – Рашид Амиров, Директор по ИТ компании ПАНАВТО.

Основные цели проекта заключались в создании единой корпоративной платформы и интеграции информационных потоков для:

- повышения качества обслуживания клиентов в сервисном центре
- обеспечения менеджмента компании эффективным механизмом контроля и управления ключевыми бизнес-процессами
- предоставления своевременного доступа сотрудникам ЦТО к единому источнику актуальной информации

Реализация данных планов требовала аудита текущих бизнес-процессов. На первом этапе проекта консультанты BrightConsult описали бизнес процессы компании и сформулировали функциональные требования к системе:

Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов управления техническим обслуживанием автомобилей

- планирование ресурсов ЦТО
- планирование и регистрация ремонтных заказов

- интеграция с системами “Даймлер Крайслер”, включая базу данных деталей «EPC» и базу данных работ «ASRA»
- подготовка отчетов о текущей деятельности ЦТО

Автоматизация бизнес-процессов поставки и реализации запасных частей:

- планирование и регистрация закупок запчастей, с учётом истории продаж, фактора сезонности и текущих потребностей
- поддержка системы адресного хранения запчастей
- продажа запасных частей и аксессуаров

Интеграция с системой Microsoft Dynamics AX

- Интегрированный учет финансовых данных и оперативное получение аналитической информации
- Создание единых справочников нормативно-административной информации
- Автоматическая подготовка данных для формирования финансово-бухгалтерской отчетности
- Создание единой базы данных по автомобилям/клиентами/поставщикам, включающей детальную информацию по контактным лицам и историю взаимодействия

К реализации проекта специалисты компании «BrightConsult» приступили в конце августа 2006 г., переход на промышленную эксплуатацию осуществлен весной 2007 г. В настоящий момент система охватывает все этапы деятельности Центра технического обслуживания «ПАНАВТО» от предварительной работы с клиентом до закрытия ремонтного заказа.

В результате создания единого комплексного решения на платформе Microsoft компания «ПАНАВТО» существенно повысила эффективность своего бизнеса:

1. Лояльность клиентов:

- Оптимизирована скорость обслуживания за счет эффективного планирования и выполнения сервисных работ
- Снижен процент неудовлетворенного спроса за счет планирования запасов и заменяемости запчастей

2. Качество бизнес-процессов:

- Улучшен информационный обмен между сотрудниками различных подразделений
- Снижены трудозатраты на оформление и учет сервисных заказов
- Оперативное получение достоверной управленческой информации

«Высокая конкуренция в сфере автомобильного бизнеса требует оптимизации усилий в повышении качества обслуживания клиентов и совершенствовании внутренней инфраструктуры. Сегодня невозможно обеспечить высокий уровень контроля качества без применения новейших IT-технологий. ПАНАВТО – яркий пример компании, которая успешно использует информационные технологии для укрепления своих конкурентных преимуществ» - Руслан Горб, Исполнительный директор BrightConsult.

«В ближайшем времени мы открываем новый дилерский центр «Mercedes-Benz» – самый большой в Европе и второй по величине в мире. Мы целенаправленно шли к этому 10 лет, постоянно повышая уровень предоставляемого сервиса и стремясь во всем соответствовать высоким стандартам концерна ДаймлерКрайслер. Сейчас я с уверенностью могу сказать, что новый центр сможет предоставить владельцам автомобилей «Mercedes-Benz» абсолютно новый уровень качества обслуживания. Использование новейших бизнес - решений и технологий Microsoft оказывает нам неоценимую помощь в достижении поставленных целей» – комментирует открытие нового салона Кирилл Павлович, генеральный директор ПАНАВТО.

Ольга Еськова-Сосковец

OES@brightconsult.ru

BrightConsult (NaviCon Group)

www.brightconsult.ru