

# Ваш бизнес на экране компьютера: перевозки и такси

ШЕСТЬ ЛЕТ НАЗАД КОМПАНИЯ «АРБИС» СДЕЛАЛА СВОИМ ДЕВИЗОМ ФРАЗУ «ВАШ БИЗНЕС — НА ЭКРАНЕ КОМПЬЮТЕРА!» И СЕГОДНЯ ГОТОВА ПОДЕЛИТЬСЯ С ЧИТАТЕЛЯМИ «ДЕЛОВОГО ФОРМАТА» СВОИМИ РЕЦЕПТАМИ ЭФФЕКТИВНОГО БИЗНЕСА В ТРАНСПОРТНОЙ ОТРАСЛИ.

Развитие региона и страны в целом зависит от развития инфраструктуры. Об этом метко сказал Герман Греф на международном экономическом форуме в Санкт-Петербурге: «В России две беды — состояние инфраструктуры и неэффективный менеджмент». Однако он лишь оформил современными терминами слова классика, сказанные без малого два столетия назад. Для самой традиционной стороны проблемы актуальны оба высказывания — и нашего экономиста-современника, и Н.В. Гоголя. Речь пойдёт о дорогах и перевозках.

Как и всё, что относится к реальному сектору экономики и приносит добавленную стоимость, этот сектор не отличается сверхвысокими нормами прибыли. Ему далеко, например, до прибылей инвестиционных фондов на рынках акций или кредитно-ипотечных игроков. Однако в периоды, когда мировые рынки начинают стремительно «сдуваться» и один за другим их участники терпят крах, предприятия, обеспечивающие производство и инфраструктуру, становятся тем фундаментом и каркасом для экономики, на котором она способна устоять под напором кризиса.

Конечно же, кризис повлиял и на транспортные компании. Как никогда ранее, в эти периоды транспортному предприятию необходимо грамотно управлять своими издержками. Управлять издержками означает не только быть способными вовремя оплачивать счета на топливо, материалы, выплачивать заработную плату и налоги, но и уметь планировать свои текущие и вероятные затраты и обеспечивать их покрытие без кассовых разрывов.

«О чём вы? — спросит иной

руководитель. — Тут бы зарплату водителям и механикам выплатить, да с заправками договориться, чтобы отпустили в долг». А другой — директор такси — будет слушать каждый день от своих водителей-частников разговоры о повышении цен буквально на всё, о нехватке денег и мучиться вопросом, как не поднять тарифы настолько, чтобы не разбежались клиенты, но чтобы при этом не разбежались и частники с рациями и машинами.

Работа директора сродни ежедневной игре в шахматы. Нужно смотреть на ситуацию изнутри своего предприятия и со стороны. Обрабатывать огромную массу информации, отсеивать значимые проблемы от тех, что могут решиться сами собой, и прогнозировать каждый следующий шаг. Ошибка в шахматах приводит к потерям фигур, шаху и — вот незадача — к мату в партии. Ошибка директора дороже во сто крат: нехватка денег, суды с поставщиками, арест счетов и другой мат — мат от работников, не получивших зарплату и не принесших её в свои семьи.

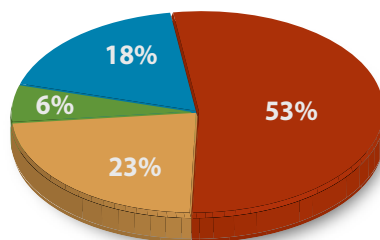
Шахматы показали: когда играет человек и компьютер — компьютер

выигрывает. Потому что он лучше приспособлен для обработки огромных объёмов информации при принятии решений. Но в шахматах человек и компьютер — по разные стороны поля. В современном бизнесе человек и компьютер — партнёры, играющие друг за друга. Директору не надо бояться компьютера, надо найти время сейчас, чтобы сесть за него самому и усадить за него своих замов, начальников ремонтных цехов, начальников отделов закупок, бригадиров водителей и диспетчеров.

И чтобы работа всех этих людей за компьютерами была эффективной для бизнеса, конечно же, нужно, чтобы на них была установлена полезная и адаптированная для бизнеса программа. Современные программы умеют не только учитывать, сколько закуплено топлива и запчастей, сколько зарплаты к выдаче и сколько налогов к уплате, — это уровень автоматизации предприятий 10-летней давности.

Сейчас наиболее востребованы программы поддержки принятия управленческих решений и обеспечения отраслевых бизнес-процессов. Возьмём пример работы диспетчерской обычного архангельского такси. Клиент дозванивается до диспетчера, тот спрашивает адрес заказа и доставки, номер телефона, номер карточки или фамилию, если заказ по безналу, и начинает кричать в рацию, призывая водителей откликнуться. На эти процедуры уходит от 2–3 минут утром в субботу, до 10–20 минут в дождь вечером в пятницу, а закончиться они могут самым обидным — «нет машин». Нет машин — нет денег у предприятия.

Автоматизация работы такси в Архангельске, октябрь 2008 г.



- механическая обработка заказов – ручка и тетрадь
- 1С: Предприятие 7.7, доработанное «умельцем»
- программа, «написанная местным умельцем»
- специализированная программа – 1С: Управление автотранспортом

А как могло бы быть, и как работают сегодня в серьёзных такси Москвы и Петербурга? Клиент звонит, и цифровая АТС передаёт номер его телефона в компьютер. Тот диспетчер, который не занят разговором с водителем, на экране компьютера видит номер телефона и принимает звонок. Если с этого номера когда-либо ранее уже звонили в наше такси, то диспетчер увидит фамилию звонившего, если это звонок с мобильного, или адрес, с которого идёт звонок, если это номер стационарного телефона. На этом диспетчер экономит от 30 до 60 секунд при каждом разговоре, потому что ему не надо задавать вопросы клиенту, слушать и записывать в программу его ответ.

Далее диспетчер видит на экране компьютера списки водителей, сгруппированных по статусам «взял заказ», «везёт клиента», «освободился», и адреса, которые он взял, по которому везёт, и где он освободился. Видит диспетчер и время, в которое у водителя последний раз поменялся статус. Поэтому, если клиент зовёт машину к поликлинике на Гайдара и диспетчер видит, что 10 минут назад водитель Петров взял заказ от морского вокзала до бара «Трактир», ему не надо уже кричать — «кто возьмёт поликлинику?!» Достаточно вызвать по радиации Петрова и поинтересоваться, сможет ли он в течение следующих 5 минут забрать клиента по этому адресу. Если по каким-то причинам он это сделать не может — на экране компьютера у диспетчера есть список других водителей и их состояний.

На этом этапе поиска машины диспетчер экономит ещё от 30 до 300 секунд на каждом звонке. Посчитаем?

В смену диспетчер принимает до 300 и более звонков, включая те, что заканчиваются ответом «нет машин». Гарантированная экономия 15 секунд (!) на каждом звонке при использовании такой системы даст нам

75 минут (!) дополнительного времени для каждого диспетчера, когда клиент может дозвониться до него, а не слушать гудки или мелодии в трубке. Одно только это увеличит количество дозвонившихся в течение смены к одному диспетчеру до 30–40 человек. Даже если диспетчер отработает только половину этих заказов, выручка вырастет на 2–3 тысячи рублей на смену одного диспетчера при средней стоимости поездки по городу в 70 рублей. А если он сможет отработать не половину звонков, а больше — зная, куда и зачем едут его водители? А если экономия времени составит не 15, а 30 секунд? Вам всё ещё не нужна такая программа?

Тогда продолжим. Программа накапливает ещё и статистику по маршрутам. Используя её пару месяцев, вы сможете узнать наиболее популярные маршруты движения горожан на такси по Архангельску. И объявить акцию, например: «От Адо Б со столько часов до столько — тариф 60 рублей», а не 70, как у всех. И всё равно заработаете больше тех, кто не анализировал маршруты, потому что такую статистику не собрал.

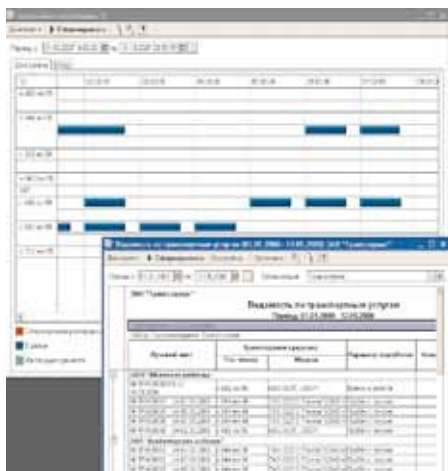
Но не эффективностью одних лишь диспетчеров живёт транспортное предприятие. У вас есть собственный транспорт? Программа выдаст отчёт о заканчивающихся страховках и необходимости их продления, что позволит заранее запланировать средства.

Учёт шин и аккумуляторов выполняется по каждому автомобилю, а шин — ещё и по местам их установки. Программа запоминает место и дату установки или замены каждой шины и при обработке путевых листов автоматически учитывает пробег по каждой шине, стоящей в данный момент на автомобиле. Отчёты по контролю износа шин помогают заранее и оперативно принимать решения об их замене.

Всё это позволит избежать простоев. И даже если в процессе езды случится ДТП, в соответствующих документах программы будут внесены данные автомобиля и водителя, участвовавших в происшествии, список остальных участников, данные экспертизы ущерба и страховой компании.

Аналитические отчёты позволяют выяснить все причины аварийности, частоту участия водителей в ДТП, сравнить затраты на восстановительный ремонт с суммами выплат страховых компаний.

**Вам нужно применить эти решения в вашем бизнесе, или вы хотите узнать о них больше? Назначьте встречу с консультантом ЗАО «АРБИС» по эффективной автоматизации транспортных предприятий. Телефон в Архангельске (8182) 21-90-85.**



Адрес: Архангельск,  
пр. Троицкий, 52,  
офис 1002, 1009  
Тел. (8182) 21-90-85  
<http://www.arbis1c.ru>