

История Успеха

embarcadero®



DELPHI

КОМПАНИЯ



1C-PARUS

Компания «1С-Парус» была создана в 1994 году как совместное предприятие фирмы «1С», разработчика популярной системы управления и учета, и софтверной компании «Парус». За 21 год работы на рынке клиентами «1С-Парус» стали более 100 тысяч компаний России и стран СНГ, а также представительства крупнейших мировых компаний. Офисы группы компаний работают в России и Украине: Москва, Воронеж, Казань, Нижний Новгород, Новосибирск, Рязань, Ростов-на-Дону, Самара, Санкт-Петербург, Киев, Севастополь и др. В компании работает более 2500 сотрудников, большинство из них сертифицированы фирмой «1С». Система менеджмента «1С-Парус» соответствует международному стандарту качества ISO 9001:2008.

ПРОЕКТ

Разработчики компании «1С-Парус» применили среду программирования Delphi для создания мобильного приложения для мастеров-приемщиков сервисных автоцентров на ОС Android.

СРЕДСТВО РАЗРАБОТКИ

Delphi XE7

ЗАДАЧИ

- Удовлетворить потребности автомобильных дилеров в мобильном приложении;
- Повысить эффективность работы мастеров-приемщиков;
- Увеличить продажи аксессуаров after sales;
- Повысить качество обслуживания и лояльность клиентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Благодаря Delphi разработано мобильное приложение на ОС Android для планшетов;
- Обеспечена интеграция с системой управления «Альфа-Авто»;
- Повысилась производительность работы мастеров-приемщиков и увеличена эффективность продаж дополнительных сервисных опций и автоаксессуаров.

В основе деятельности компании «1С-Парус» лежит создание отраслевых решений для различных направлений бизнеса. За двадцать лет работы было создано 70 отраслевых решений, включая оптовую и розничную торговлю, автобизнес, строительство, предприятия общественного питания и др. Внедрение информационных систем, в частности, на торгово-сервисных предприятиях, как правило, требует подключения внешнего оборудования – кассовых аппаратов, сканеров, терминалов сбора данных – и для решения этой задачи в «1С-Парус» был создан отдел системной разработки. В настоящее время в отделе системной разработки работают 8 человек в Москве, Севастополе и Великом Новгороде.

Если в 1990-е годы под рабочим местом подразумевался стационарный компьютер, то в последние годы с развитием мобильных технологий возникла потребность создания бизнес-решений для работы с планшетов и смартфонов. Для удовлетворения этих потребностей отдел системной разработки компании «1С-Парус» занят созданием мобильных приложений. Пользователям уже доступно мобильное решение для управления предприятием малого бизнеса, а также выпущены специализированные мобильные решения для официантов, сотрудников розничных магазинов и мастеров-приемщиков автосалонов и сервисных центров.

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

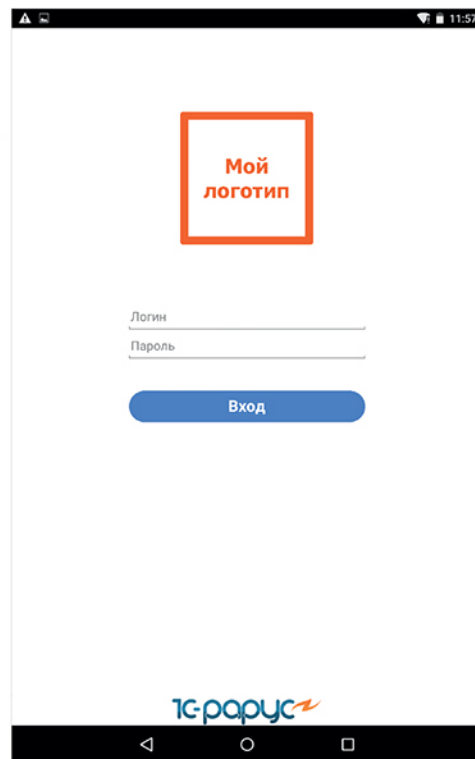
Автоматизация автосервисных компаний – салонов продаж автомобилей и сервисных автоцентров – с самого начала была одним из сильнейших отраслевых направлений «1С-Парус». Вот уже 18 лет отраслевые клиенты компании используют в своей работе линейку программ «Альфа-Авто» на платформе «1С:Предприятие». В этом году функциональность программного комплекса была расширена благодаря выпуску мобильного приложения «Альфа-Авто: Мобильный приемщик». Работа сервисных компаний стала «подвижнее» – сотрудники фронт-офиса получили возможность работать на мобильных устройствах под управлением операционной системы Android.

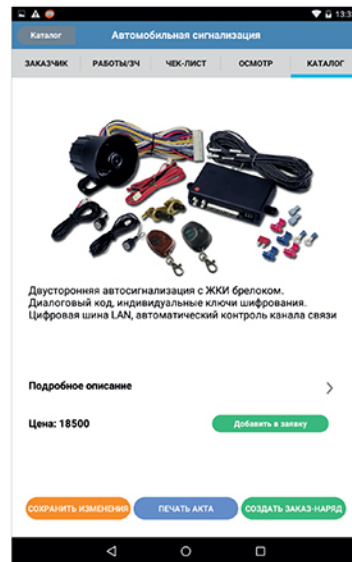
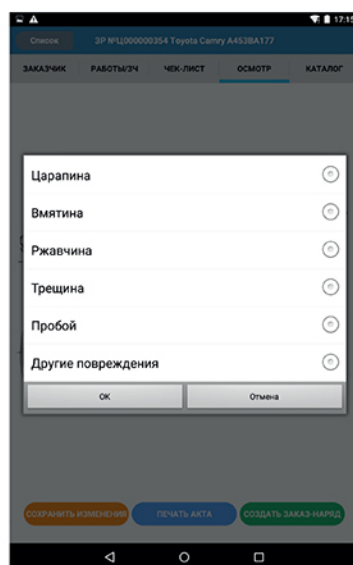
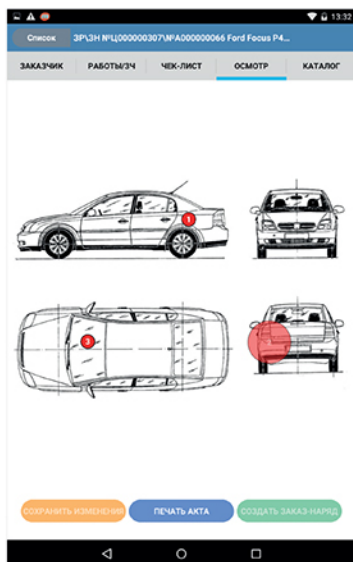
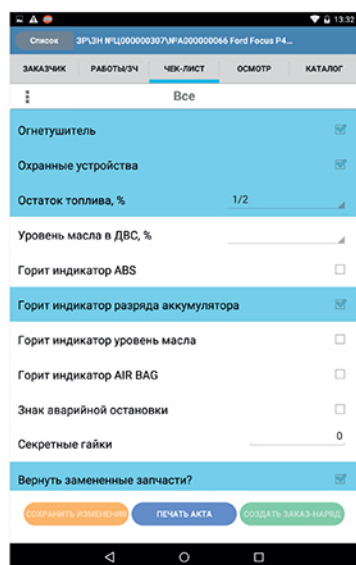
«Ранее мастера-приемщики автоцентров пользовались бумажными и электронными документами, которые было сложно связать воедино, – цифровые фотографии хранились об фотоаппарате, в то время как информация об автомобиле записывалась на бумажных бланках и фактически в дальнейшем никак не обрабатывалась и дополнительно не анализировалась. Таким образом, информация лежала «мёртвым грузом» и не участвовала в анализе коммуникаций с клиентом. В частности, предложение дополнительных услуг и автоаксессуаров (т.н. after-sales) было

полностью отдано в руки мастера-приемщика», – рассказывает Виталий Кривяков, руководитель отдела системной разработки компании «1С-Парус».

Работая с помощью мобильного устройства, менеджеры автоцентра могут выстроить конструктивное общение с клиентом, сократить время обслуживания благодаря наличию под рукой всей необходимой информации. Корректировки в клиентские заявки вносятся «на ходу» и тут же отражаются в основной базе. Мастера-приемщики видят информацию о текущих заказах в виде линейного списка и могут отслеживать движение автомобиля по сервисной цепочке практически в режиме реального времени.

Благодаря мобильному приложению, мастера-приемщики получили единую точку ввода информации при приеме автомобиля – они могут скорректировать неверно введенную информацию при создании заказа оператором на телефоне, имеют доступ к истории обслуживания автомобиля и к информации о текущих сервисных (отзывных) кампаниях.





ОСОБЕННОСТИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Интерфейс мобильного приложения позволяет сократить время приемки и визуализировать полученную информацию. Чек-лист автомобиля, заполняемый при приемке, стал электронным – мастеру требуется пройти по нему, отметив галочками нужные поля или выбрав нужные позиции из раскрывающегося списка. Кроме того, приемщик может поставить отметки повреждений на интерактивной схеме автомобиля, представленной в нескольких проекциях. При двойном клике на какой-либо участок схемы автомобиля включается режим редактирования и создается метка. К ней можно прикрепить фотографию этой части автомобиля, а также поясняющую текстовую заметку.

Мастер-приемщик может сделать релевантные предложения по аксессуарам для автомобиля и дополнительные сервисные опции. Этот раздел приложения работает по принципу «корзины» онлайн-магазина. К каждому предложению могут быть прикреплены документы в формате PDF и графические файлы, для того чтобы клиенту наглядно продемонстрировать на планшете суть предложения.

Вся информация о заказе объединяется в один документ и при нажатии кнопки «Сохранить изменения» вызывается сеанс синхронизации с сервером. Далее инфор-

мация передается в бэк-офис для обработки, создания платежных документов и анализа.

Компания «1С-Рарус» начала разработку мобильного приложения «Альфа-Авто: Мобильный приемщик» в январе 2014 года. Для этого было проведено небольшое исследование среди клиентов, какими функциональными возможностями должно обладать мобильное приложение и на какой платформе оно должно работать. Результаты исследования показали востребованность мобильного приложения на ОС Android, адаптированного для работы с 7-дюймовыми планшетами.

Приложение было создано в среде разработки Delphi. Как рассказывает Виталий Кривяков, он является одним из «носителей» языка Delphi, т.к. начал писать программы на нем еще в институтские годы и продолжил осваивать его в «1С-Рарус». Почти все остальные сотрудники отдела системной разработки компании также являются опытными пользователями Delphi. Сегодня отдел развивает приложения на продуктах Embarcadero, так как они позволяют делать разработку под все платформы сразу, используя единую базу исходного кода.

Задачу реализовали с привлечением специалистов отдела разработки из Севастополя. Они смогли быстро создать готовый продукт, пользуясь Delphi версий XE5 и XE7.

ПЕРСПЕКТИВЫ

На протяжении всего периода создания приложения разработчики находились в тесном контакте с представителями клиентов – дилерами Toyota, Lexus и Mercedes. В настоящее время производится внедрение продукта и доработка его функциональности. В дальнейшем развитие мобильного приложения будет происходить в сторону большей самостоятельности приложения – с его помощью можно будет создавать необходимые документы. Кроме этого, мобильное приложение будет выпущено в версии для iOS.