

Описание функциональных характеристик программного обеспечения «Система повышения эффективности управления перевозками»

1. Введение

Данное руководство описывает назначение и функциональные характеристики программного обеспечения «Система повышения эффективности управления перевозками» (далее – «Программное обеспечение», далее – ПО, ERP, ERP-система).

2. Цели и назначение

Программное обеспечение применяется для автоматизации бизнес-процессов на предприятии, выполняющим пассажирские перевозки автобусным транспортом.

ERP-система автоматизирует бизнес-процессы в таких областях как:

- Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM);
- Управление взаимоотношениями с поставщиками (SRM);
- Управление логистикой;
- Управление финансами;
- Управление автотранспортом;
- Управление персоналом (HR);
- Управление знаниями;
- Корпоративный задачник;
- Интеграции с различными внешними сервисами и системами.

3. Ключевые функции

3.1. Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)

Данный блок позволяет управлять следующими процессами:

- Ведение базы контрагентов: содержит информацию о всех клиентах и поставщиках, с которыми компания работала на протяжении всей своей истории. база клиентов и поставщиков общая, что позволяет видеть всю историю взаимоотношений с данным контрагентом. По каждому контрагенту возможно сохранение реквизитов контрагента, большого количества различной информации, полезной для работы с контрагентом. База единая для всей компании, интегрирована с другими модулями. По каждому контрагенту ведется история его заказов, оплат, бухгалтерских документов, взаимодействия через различные каналы коммуникаций (телефонная связь, электронная почта, мессенджеры и т.п.). В функционал базы контрагентов входит и функционал ведения договоров с данными контрагентами.
- Ведение базы контактов. Отдельный функционал, работающий независимо от ведения контрагентов. Общий для всей системы. В данном разделе ведутся контакты всех физических лиц, с которыми компания когда-либо контактировала. Для каждого контакта ведется история изменений данных этого контакта с указанием ролей, в которых по отношению к компании выступал контакт (руководитель контрагента, кандидат в сотрудники, бухгалтер и т.п.). База контактов связана с базой контрагентов, базой кандидатов и любыми другими модулями системы, где по бизнес-процессу необходима фиксация контактов.
- Управление маркетингом. Инструменты автоматизированного сбора лидов (звонки, обращения с сайтов, обращения в мессенджерах и т.п.). Инструменты классификации

лидов, создание сделок. Ведение воронок по различным видам лидов, сделок. Ведение тендеров, интеграция с различными тендерными площадками, участие в госзакупках. Система отчетности, позволяющая анализировать эффективность различных каналов привлечения.

- Ведение заказов контрагентов. Создание заказов на выполнение перевозок, как разовых, так и регулярных, фиксация расписаний для перевозок, желаемых маршрутов, типов транспорта и т.п. Создание документов по заказам (типовые договоры, счета). Выставление закрывающих документов (акты, счет-фактуры), контроль взаиморасчетов с клиентами по разовым и регулярным заказам. Построение различных аналитических отчетов по ведению заказов клиентов.

Фиксация инцидентов при выполнении заказов, анализ инцидентов по заказам.

3.2. Управление взаимоотношениями с поставщиками (SRM)

- Ведение базы данных по автотранспорту поставщиков с фиксацией различных характеристик автотранспортных средств (марка, модель, вместимость, возраст, цвет, особенности транспорта, например, возможность перевозки лыж и т.п.);
- Регистрация счетов и закрывающих документов (акты, счет-фактуры). контроль взаиморасчетов с поставщиками.
- Построение аналитических отчетов по работе с поставщиками.

3.3. Управление логистикой

- Калькулятор стоимости перевозок с учетом времени, километража, типа транспорта, специальных условий;
- Построение и фиксация маршрутов для выполнения заказов;
- Расчет стыковок транспорта по заказам, с повышением загрузки транспорта и минимизации издержек на выполнение заказов;
- Оптимизация маршрутов по времени и расстоянию;
- Контроль рейсов, с автоматизированным обзвоном голосовым роботом водителей, назначенных на рейс и получением от них подтверждения о выходе в рейс;
- Управление детскими перевозками: подача уведомлений и регистрация разрешений на перевозку в ГИБДД, учет перевозок детей, интеграция с сервисами ГИБДД в части детских перевозок;
- Отслеживание транспорта на картах (интеграция с Яндекс.Картами), контроль прохождения точек маршрута по времени и местоположению.
- Статистические и аналитические отчеты в части логистики;

3.4. Управление финансами

- Финансовое планирование: ведение ЦФО, БДДС, БДР, платежные календари, ОДДС, ОДР, управленческий баланс;
- Управление заемными средствами: учет кредитов/овердрафтов/займов, календарь выплат;
- Контроль госзакупок;
- Управление лизингом: учет лизинговых договоров, основных средств, приобретенных в лизинг;
- Блок казначейства: автоматизированные платежи (выгрузка/загрузка), интеграция с банками, контроль платежей, установка лимитов по ЦФО;
- Интеграция с системами электронного документооборота (Диадок, СБИС);
- Интеграция с сервисами ФНС;

3.5. Управление автотранспортом

- Учет собственного транспорта: фиксация характеристик транспорта, фиксация выполнения требований законодательства и лизинговых компаний (техосмотр, тахограф, ОСГОП,

ГЛОНАСС и т.п.), мест стоянок и т.п.. Контроль сроков продления и/или переоформления документов;

- Учет укомплектованности собственного транспорта: аптечки, огнетушители, комплекты инструментов и т.п.;
- Техобслуживание и ремонты транспорта: прохождение регулярного технического обслуживания, плановые и внеплановые ремонты, составление и ведение графиков ремонтов, фиксация неисправностей и их классификация, фиксация сроков нахождения в ремонте, учет ремонтов в сторонних организациях, учет движения шин и аккумуляторов, документальное оформление ремонтов;
- Учет движения запасных частей;
- Учет загрузки собственного транспорта, учет простоев собственного транспорта, учет назначений водителей на собственный транспорт;
- Учет движения запасных частей;
- Учет показателей эксплуатации собственного транспорта: пробеги, заправки, сливы, расход топлива;
- Интеграция с ГЛОНАСС;
- Учет топлива: сливы, заправки, места заправок, марки топлива и т.п. ;
- Интеграция с поставщиками топливных решений;
- Учет штрафов ГИБДД, учет ДТП, интеграция с сервисами ГИБДД;
- Предоставление данных для мобильного приложения водителя (отдельный продукт, с ERP-систему не входит);
- Система статистической и аналитической отчетности.

3.6. *Управление персоналом*

- Ведение базы кандидатов на трудоустройство компании;
- Интеграция с сервисами поиска персонала: hh.ru, avito.ru, zarplata.ru и т.п.
- Автоматизация поисковых запросов и загрузки кандидатов;
- Контроль воронки найма с фиксацией переходов, времени переходов, причин отказа;
- Контроль качества ведения базы кандидатов;
- Ежемесячное планирование найма, ресурсный подсчет, подсчет выполнения плана;
- Ежедневное планирование деятельности рекрутеров;
- Контроль использования рабочего времени рекрутерами;
- Ведение штатного расписания;
- Ведение оргструктуры компании;
- Введение должностей компании и их показателей: KPI должности, должностные обязанности, требования к кандидатам на вакантную должность, частые вопросы кандидатов и ответы на них, скрипты для проведения интервью.
- Составление адаптационных курсов на основе базу знаний (описано ниже);
- Ведение сотрудника по воронке адаптации;
- Учет адаптируемых сотрудников;
- Контроль прохождения сотрудниками адаптационных курсов с фиксацией выполнения тестовых заданий;
- Фиксация результатов адаптации;

3.7. *Управление знаниями*

- Ведение базы знаний;
- Создание документов в базе знаний с классификацией по авторам, рубрикам, направлению, необходимостью регулярной актуализации документов;
- Продвинутый поиск в базе знаний по комбинациям различных признаков: слов в заголовке и тексте, авторам, рубрикам и т.п.;
- Создание сложных обучающих и адаптационных курсов на основе документов, помещенных в базу знаний.

3.8. *Корпоративный задачник*

- Фиксация задач на сотрудников предприятия;
- Контроль сроков выполнения задач;
- Фиксация фактических трудозатрат на выполнение задач;
- Делегирование задач, приоритизация задач;
- Управление циклическими задачам (задачи, выполняемые через определенные промежутки времени): создание правила циклической задачи, генерация циклических задач по расписанию, контроль выполнения циклических задач;
- Управление напоминаниями: работают через мессенджеры. Создание напоминаний, указание расписания напоминаний, указание отвечающих на напоминания;
- Шаблонные задачи (задачи со стандартной формулировкой): создание шаблонов, создание задач по шаблонам;
- Проектное и процессное управление: ведение программ проектов, портфелей проектов, групп проектов, проектов. Создание связей между отдельными задачам в проектах. Построение графа проекта, диаграммы Ганта.

3.9. *Интеграции с различными системами*

- интеграция с мессенджером: Slack, WABA (WhatsApp Business API);
- интеграция с сервисом ФНС;
- интеграция с системами электронного документооборота;
- интеграция с системами IP-телефонии;
- интеграция с тендерными площадками;
- интеграция с сервисами ГИБДД;
- интеграция с ГЛОНАСС;
- интеграция с поставщиками топлива;
- интеграция с эквайринговыми системами (Юкасса, Т-банк);
- интеграция с банками;
- интеграция с сервисами Яндекс;
- интеграция с различными интеграторами данных (DaData);
- интеграция с голосовыми сервисами (Робот Вера);
- интеграция с сервисами поиска кандидатов (hh.ru, avito.ru и т.п.);
- интеграция с поставщиками запасных частей.