

2.7

Programy komputerowe

Obecnie podstawowym narzędziem pracy w usługowym przedsiębiorstwie samochodowym jest **system zarządzania dokumentami DMS** (ang. *Document Management System*). Często zostaje on wybrany i narzucony lub zalecany przez importera pojazdów. Najlepiej, jeżeli umożliwi połączenie w jeden system wszystkich działów przedsiębiorstwa: serwisu, sprzedaży samochodów, magazynu, księgowości, kadr itp. Korzystanie z jednej bazy danych znacznie usprawnia i przyspiesza pracę.

DMS powinien zapewniać:

- zgodność z polskimi aktami prawnymi (np. *Ustawa o rachunkowości*, rozporządzenia o dokumentach stacji kontroli pojazdów);
- zgodność ze wzorami formularzy wymaganych przez jednostkę udzielającą autoryzacji;
- prostotę i szybkość obsługi;
- niezawodność pracy;
- możliwość dostosowania do specyficznych potrzeb danego przedsiębiorstwa;
- możliwość pełnej ewidencji klientów i pojazdów oraz historii napraw, a także rozliczania czasu pracy mechaników;
- kompatybilność z innymi używanymi programami.

Ponadto istotna jest możliwość wsparcia ze strony autora programu i zapewnienie szkolenia pracowników obsługujących program.

Opisany dalej przykładowy program *Comvar*, przeznaczony dla przedsiębiorstw samochodowych, jest użytkowany przez wiele serwisów samochodowych różnych marek. Zapewnia możliwość połączenia z programami udostępnianymi przez producentów pojazdów. Umożliwia prowadzenie kompleksowej ewidencji obrotu ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki branży motoryzacyjnej, a zwłaszcza autoryzowanych stacji obsługi. Jego typowe zastosowania to sporządzanie zlecenia serwisowego oraz wykonywanie kalkulacji kosztów naprawy. Obsługa narzędzia jest intuicyjna i nie powinna sprawiać trudności użytkownikowi o podstawowych umiejętnościach obsługi komputera.

Opis programu COMVAR

Instalacja wersji „demo”

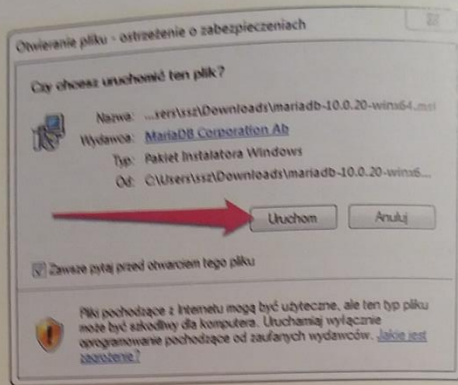
Stacje robocze, na których będzie instalowany program, muszą mieć system Windows w wersji co najmniej XP z zainstalowanym MS Framework w wersji 4.0. W przypadku komputerów z Windows XP może być konieczne doinstalowanie MS Framework ze strony internetowej firmy Microsoft. Wyższe wersje nie powinny tego wymagać.

Program w wersji SQL wymaga wcześniejszej instalacji bazy danych MySQL lub MariaDB. Bazę można zainstalować na serwerze z systemem operacyjnym Windows lub Linux albo (zalecane dla wersji „demo”) na komputerze lokalnym.

Nie ma znaczenia, która baza zostanie użyta (jest to w zasadzie ten sam rodzaj bazy), ale wydaje się, że MariaDB jest nieco szybsza w działaniu. Bazę MySQL można pobrać np. ze strony <https://dev.mysql.com/downloads/installer/>, a bazę MariaDB – ze strony <https://downloads.mariadb.org/>.

Podany opis dotyczy instalacji bazy MariaDB, ale instalacja MySQL przebiega bardzo podobnie.

Po pobraniu pliku instalatora należy go uruchomić (patrz rys. 2.11).

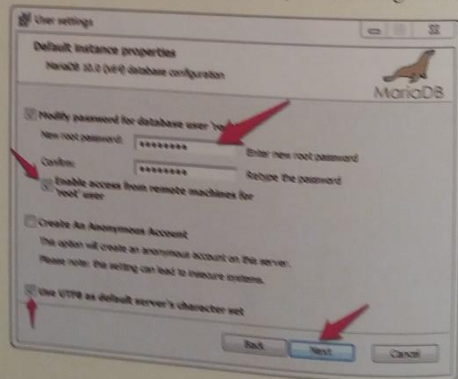


Rys. 2.11

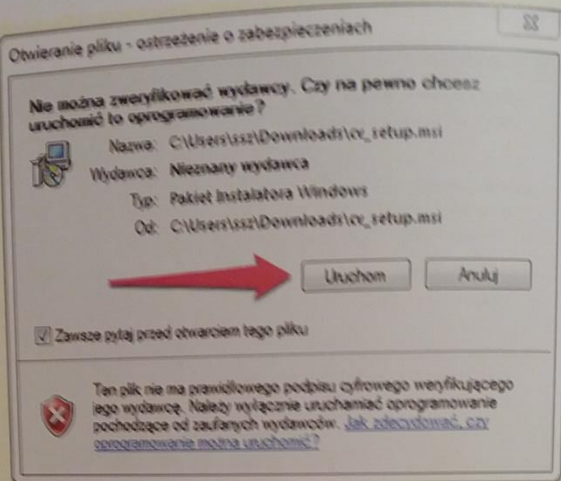
Instalacja bazy danych

Wszystkie ekrany instalatora można potwierdzać, wciskając przycisk „next”, ale jeden ekran wymaga szczególnej uwagi. Chodzi o ekran definiowania podstawowego użytkownika bazy danych i jego hasła, gdyż te informacje będą za chwilę potrzebne przy instalacji systemu Comvar. Podstawowy użytkownik nazywa się „root”, a sugerowane hasło należy dwukrotnie wpisać na formacie widocznej na rysunku 2.12 i dobrze zapamiętać.

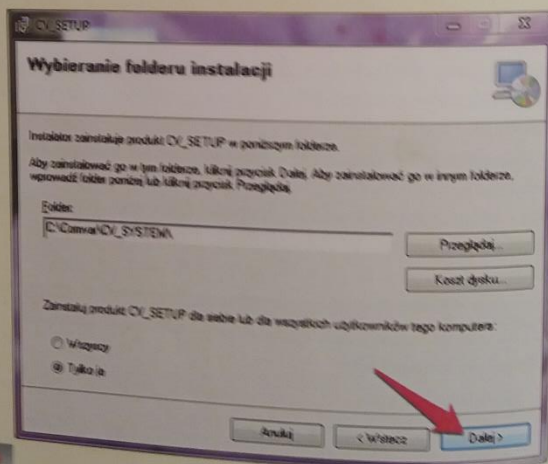
Sugerowane zaznaczenia opcji są widoczne na rysunku 2.12. Opcji „enable access...” można nie zaznaczać, jeśli nie przewiduje się udostępniania instalowanej bazy użytkownikom innych komputerów w sieci. W takim przypadku nie będzie można jednak korzystać np. z opcji porządkowania lokalizacji w magazynie za pomocą tableta i skanera kodów kreskowych czy z mobilnego modułu CRM.



Rys. 2.12



Rys. 2.15

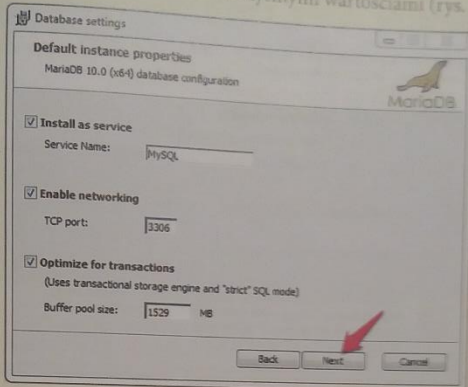


Rys. 2.16

Pierwsze uruchomienie

Po zainstalowaniu programu należy go uruchomić z ikonki dostępnej na pulpicie. Przy pierwszym uruchomieniu konieczne będzie utworzenie licencji. Na ekranie tworzenia licencji należy w polu „NIP” wpisać same zera („000-00-00-000”), a w polu „hasło” – słowo „demo” (rys. 2.17).

Kolejny ekran należy pozostawić z domyślnymi wartościami (rys. 2.13).



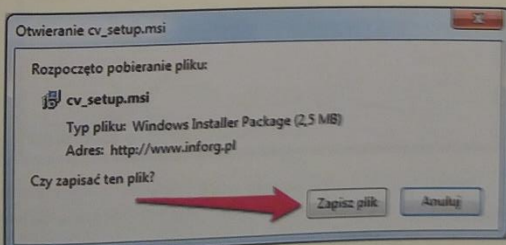
Rys. 2.13

Instalacja systemu

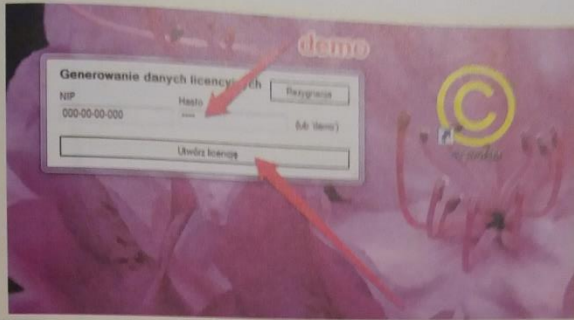
Po zainstalowaniu bazy danych można przystąpić do instalowania programu. Spakowany plik instalatora najprościej jest zainstalować, korzystając ze strony <http://www.inforg.pl>.

Późniejsze aktualizacje można przeprowadzać albo korzystając ponownie z najświeższego instalatora, albo poprzez pobranie spakowanego (.zip) pliku wykonywalnego programu (.exe) i umieszczenie go bezpośrednio w folderze, w którym został zainstalowany program. Domyślnie jest to folder `c:\comwar\cv_system`.

Na rysunkach 2.14, 2.15 i 2.16 przedstawiono kolejne etapy instalacji.

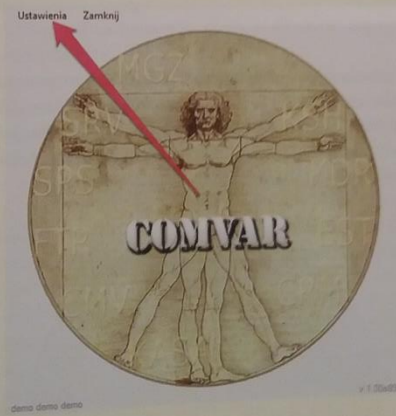


Rys. 2.14



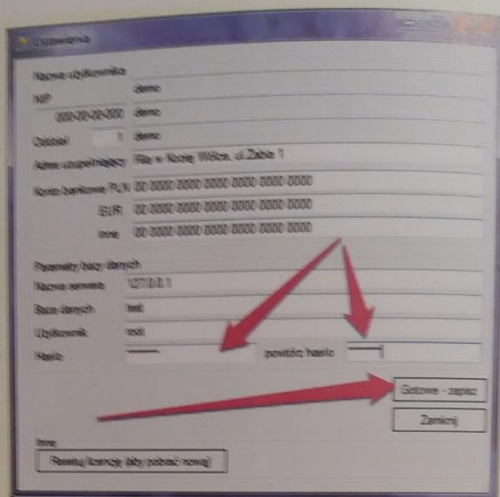
Rys. 2.17

Po utworzeniu licencji i ponownym uruchomieniu programu należy wejść do opcji „ustawienia” (rys. 2.18).



Rys. 2.18

Teraz można podać parametry bazy danych (rys. 2.19) i je zapisać.
 W przypadku instalacji bazy na komputerze lokalnym można jako adres serwera wpisać „127.0.0.1”.
 Nazwę bazy danych można określić samodzielnie lub skorzystać z domyślnej nazwy „test”. Należy podać użytkownika „root” zdefiniowanego podczas instalacji bazy danych i podane wówczas hasło.



Rys. 2.19

Instalacja jest zakończona – można zalogować się do programu, korzystając z domyślnego użytkownika, którego login to „0000”, a hasło to „0000” (rys. 2.20).

Można też skorzystać z loginu administratora „admin” i hasła „admin”, co pozwala wejść do opcji „kody dostępu” i założyć więcej użytkowników wraz z loginami (i ew. hasłami) oraz uprawnieniami do innych modułów.



Rys. 2.20

Uwaga! Program przy każdym uruchomieniu sprawdza aktualność posiadanej tabeli kursów i w razie potrzeby próbuje uzupełnić ją danymi ze strony Narodowego Banku Polskiego. Do jej zaimportowania (uzupełnienia) konieczne jest połączenie z internetem, ale dla celów testowych program tworzy przy instalacji testową tabelę kursów dla EUR i USD. Oczywiście w normalnym trybie pracy brak aktualnej tabeli kursów uniemożliwiłby wystawianie poprawnych faktur walutowych.

* * *

W warunkach rzeczywistych programy dostępne na rynku i stosowane przez dealerów samochodowych mają również wiele innych funkcji. Mogą być np. rozbudowane o moduły zarządzania samochodami zastępczymi, obsługi reklamacji, rozliczania premii pracowników, oceny działalności przedsiębiorstwa (raporty, analizy) itp.

W każdym programie niezwykle istotną funkcję pełni tworzenie i uzupełnianie bazy klientów. Konieczne jest ustalenie szczegółowych zasad wprowadzania danych i dokonywania zmian w nich oraz określenie uprawnień do wykonywania tych czynności. Poszczególni pracownicy powinni mieć zróżnicowane uprawnienia w zależności od zajmowanego stanowiska. Do niektórych opcji dostęp może mieć tylko wyższy personel zarządzający.

Niekontrolowane wprowadzanie danych może spowodować chaos i utrudnić korzystanie z informacji zawartych w bazie. Przykładowo: numer rejestracyjny obsługiwanego pojazdu można zapisać na kilka sposobów: WJ 9780 A, WJ9780A, WJ9780A, WJ9780 A. Nie zawsze te różne zapisy zostaną odczytane przez program jako jeden numer, co może spowodować powstanie kilku kartotek jednego klienta. Bardzo uważnie należy wpisywać również dane kontaktowe klienta – numer telefonu, adres mailowy itp. W przypadku bardziej skomplikowanych informacji (pełna nazwa firmy, numer identyfikacji podatkowej NIP) może być jeszcze możliwość zapisu. Istotne jest, aby wszyscy pracownicy stosowali ten sam sposób rejestracji danych, ponieważ stworzenie kilku kartotek tego samego klienta lub pojazdu utrudni w przyszłości uzyskanie historii napraw lub dokonanie niezbędnych analiz oraz działanie systemu CRM (ang. *Customer Relationship Management*), stanowiącego narzędzie marketingowe służące do zarządzania kontaktów z klientami.