

Кутепова Ю.М.¹, Кондращенко М.В.²©

^{1,2}Студент, кафедра Автосервис,

Санкт-Петербургский государственный экономический университет

ОСНОВЫ РАБОТЫ ДИСПЕТЧЕРОВ КОМПАНИИ СЕРВИСА АССИСТАНС В ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

Аннотация

В данной статье исследуются варианты оптимизации работы сотрудников диспетчерской службы в период большого потока заявок в компании ассистанс.

Ключевые слова: ассистанс, помощь на дороге, диспетчер.

Keywords: assistance, roadside assistance, dispatcher.

В современном мире нельзя представить организацию перевозок без интенсивного оперативного обмена информацией между участниками транспортного процесса (владельца а/м, диспетчера, оператора и т.д.) [1,2,4]. Сегодня практически невозможно обеспечить требуемое качество обслуживания без применения информационных и диспетчерских систем, а также программных комплексов для анализа, планирования и управления транспортными решениями [3,5,6]. Особенно остро это ощущается в условиях неравномерного потока заявок и обращений. [5,7].

Такие специфические условия присущи организациям МЧС и компаниям ассистанса. Основные функции для реализации экстренных мер выполняет оператор-диспетчер. В ассистанс компаниях в его работу входит [3,5]:

- телефонные переговоры с клиентами, экстренными службами, провайдерами и партнерами;
- вызов ГИБДД, МВД, МЧС, "скорой помощи" (государственной или коммерческой), дорожного комиссара;
- консультации юриста и врача по телефону, разъяснение клиенту его прав и обязанностей при наступлении страхового случая и рекомендаций о порядке его действий в соответствии с законодательством;
- организация экспертной оценки ущерба автомобилю;
- передача срочной информации, по просьбе клиента, по телефону третьим лицам;
- направление техпомощи на место поломки или ДТП для мелкого ремонта;
- эвакуация автомобиля в случае поломки, до ближайшей СТО;
- замена автомобиля (прокат) при ДТП.

В системах массового обслуживания (СМО) подразумевается, что есть типовые пути (каналы обслуживания), через которые в процессе обработки проходят заявки. Заявки обслуживаются диспетчерами. Каналы могут быть разными по назначению, характеристикам, они могут сочетаться в разных комбинациях; заявки могут поступать неравномерно и поочередно ожидать обслуживания.

Проведенный авторами анализ показывает [3,5,7], что диспетчеры могут обслуживать различное количество заявок за разное время и поступающих по многостепенным каналам, которые бывают горячими (начинают обслуживать заявку в момент ее поступления в канал) и холодными (каналу для начала обслуживания требуется время на подготовку). Стоит отметить, что для компании ассистанс характерны разные каналы.

На сегодняшний день важным является то, как будет обслужена заявка. Следующие дисциплины обслуживания можно применить на практике для компаний ассистанс:

FIFO (First In, First Out –	Если заявка первой пришла в очередь, то она
-----------------------------	---

первым пришел, первым ушел.	первой уйдет на обслуживание.
LIFO (Last In, First Out – последним пришел, первым ушел.	Если заявка последней пришла в очередь, то она первой уйдет на обслуживание.
SF (Short Forward – короткие вперед.	В первую очередь обслуживаются те заявки из очереди, которые имеют меньшее время обслуживания.

Для компании ассистанса в качестве основных критериев функционирования систем массового обслуживания очевидно характерны:

- вероятность немедленного обслуживания поступившей заявки (должна приближаться к 100%);
- пропускная способность системы;
- средний процент заявок, получивших отказ в обслуживании;
- среднее время ожидания в очереди;
- средний доход от функционирования системы в единицу времени.

Важным показателем деятельности компаний ассистанса является работа оператора-диспетчера, который является лицом фирмы. Специфика заключается в постоянной готовности диспетчера, к безошибочным действиям в условиях дефицита времени, при неравномерном потоке заявок. Показательно, что на практике к операторам-диспетчерам для компании ассистанса предъявляются следующие требования: стрессоустойчивость; терпеливость; тактичность; коммуникабельность; способность к перераспределению внимания; способность к оперативному принятию решений (безошибочным действиям); хорошая дикция; ответственность; организованность.

С точки зрения логиста, оптимизация работы при неравномерном потоке заявок состоит в следующем:

1. *Поддержание разборчивости поступающих речевых сообщений на уровне не ниже 80%.*

Не расслышанные диспетчером элементы, такие как адрес происшествия, увеличивают время обработки и обслуживания заявки, а также способствуют числу выездов по ложным вызовам.

На разборчивость речи, кроме качества связи, влияет и эмоциональное состояние заявителя, его неспособность контролировать речь. Повышение разборчивости речи заявителя возможно за счет применения технических устройств шумоочистки и за счет дополнительного обучения персонала приемам общения, повышения грамотности населения в вопросах поведения в экстремальных ситуациях.

2. *Сокращение времени на принятие решений диспетчера.*

Учитывается зависимость от ряда факторов, таких как: рациональность организации технологии деятельности и рабочего места диспетчера, оптимальность условий труда и профессиональные навыки диспетчерского состава.

3. *Увеличение срока обучения и переподготовки специалистов.*

Большинство операторов-диспетчеров (до 90%) приходит после поиска работы, что само является стрессором; кроме того, необходимо в сжатые сроки адаптироваться к новой профессиональной деятельности и новому коллективу. Выделение критериев профессионального отбора диспетчеров компаний ассистанса является одной из актуальных задач.

4. *Прохождение испытательного срока и соответствующего тестирования* должны стать обязательными факторами, которые определяют последующую возможность работы в данных условиях.

Немаловажная роль присуща методикам развития оперативной памяти в тех случаях, когда она несет основную нагрузку, особенно в первые моменты приема звонка. Это связано с необходимостью запоминания и занесения в базу данных номеров автомобилей, домов и пр. Именно цифровая составляющая больше перегружает память диспетчера, чем словесная.

5. Умение оперативно находить решения в конфликтных ситуациях – прояснение типичных стратегий.

Этот фактор особенно важен при неравномерном потоке заявок, когда клиенту приходится долго «висеть» на линии. Конфликтные ситуации в работе диспетчеров компаний ассистанса инициируются абонентами, которые не осознают необходимость прояснения ситуации диспетчером и некоторого времени (иногда довольно длительного) для прибытия помощи. В связи, с чем диспетчер вынужден «работать» с конфликтом и в конфликте, находя стратегии, которые помогут разрешить создавшееся напряжение.

6. Возможность равномерно распределить поток заявок и обращений на всех операторов.

Например, нужно равномерно загрузить 20 операторов. Но диспетчер своей очереди не знает, сколько операторов свободно, как ведут себя диспетчеры других очередей и пр.

При этом существует некая очередь, по которой освободившийся оператор может посмотреть, кто первый клиент в ней и берет его себе. Отдавая предпочтение заявкам, которые долго находились в ожидании. Если одновременно свободны оба оператора, то распределение заявок может быть по их главенству, либо по старшинству номеров. Т.е., если свободны 5-й и 17-й операторы, то сначала выбирает человека 17-й, а потом 5-й (либо наоборот).

7. Владение компьютером – для оперативного принятия заявок и работы с программой; обучение «слепой» печати на клавиатуре.

8. Заключение договора с компанией по эвакуации – в случае неравномерного потока заявок диспетчер видит, есть ли свободные исполнители, если их нет – обращается к компании, с которой заключен договор.

Таким образом, диспетчерская система является основной формой организации оперативного круглосуточного, централизованного руководства обработкой и обслуживанием транспорта. Диспетчер является ответственным организатором и руководителем эффективной и безопасной работы и для оптимизации работы диспетчера в компании ассистанса должно быть учтено большое количество различных деталей, относящихся к «человеческому» фактору и оптимизировать процессы за счёт совершенствования технологий, информационных потоков, оборудования, программного обеспечения. Основная задача - это предоставление быстрой и качественной помощи клиенту, обратившемуся в компанию сервиса ассистанс, в независимости от типа ситуации.

Литература

1. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года: Мин. транспорта РФ. М.:2012. - 327 с.
2. Беляев В.М. Управление процессами в транспортных логистических системах: учебное пособие /В.М. Беляев, Л.Б. Миротин, А.Г. Некрасов, А.К. Покровский; под общей ред. А.Г. Некрасова; МАДИ. -М.,2011.- 127 с.
3. Лазарев Ю.Г. Оценка пригодности методов обоснования организационной структуры предприятий сервиса Ассистанс. / Ю.Г. Лазарев, Д.Л. Симонов, Б.Д. Карпачев //Технико - технологические проблемы сервиса. - СПб.: 2015.- № 1(31) - с. 63-70.
4. Ермошин Н.А. Моделирование условий неопределенности функционирования и развития транспортно- логистических систем в целях обеспечения их экономической безопасности / Н.А. Ермошин., Н.И. Болгаров // Строительные и дорожные машины. - СПб.: 2014.- № 6 - с. 30-35.
5. Лазарев Ю.Г. Тенденции развития сервиса «Ассистанс» на автомобильных дорогах северо-западного региона / Ю.Г. Лазарев, Ю.А. Григорьева //Технико - технологические проблемы сервиса. - СПб.: 2014.- № 2(28) - с. 87-90.
6. Ермошин Н.А. Применение методологии риск-менеджмента в проектировании транспортно-логистических систем / Н.А. Ермошин., Д.С., Букатов // Модернизация и научные исследования в транспортном комплексе. - СПб.: 2013.- Т.2. - с. 155-162.
7. Лазарев Ю.Г. Логистика сервиса ассистанс на основе формирования эффективной организационной структуры предприятий / Ю.Г. Лазарев, Д.Л. Симонов., Ю.А., Григорьева //Технико - технологические проблемы сервиса. - СПб.: 2015.- № 1(31) - с. 70-75.