

О людях новой «ЭРЫ»

В этом номере, впервые в истории журнала, мы объединили рубрики «Техподдержка» и «Личный опыт» в одну. Ответы специалистов компаний, предоставляющих навигационные услуги, о развитии рынка транспортной безопасности затронули сразу несколько важных аспектов этой непростой темы. В них нашли отражение и практика обращений клиентов по работе оборудования, и специфика проектов по оснащению транспорта системами мониторинга, и перспективы освоения новых направлений. В странах, входящих в Таможенный союз, применение оборудования «ЭРА-ГЛОНАСС» является обязательным: с 2015 года — для новых моделей легкового транспорта, с 2017-го — для всех автомобилей. Кроме того, Единая транспортная диспетчерская заложена в концепцию АПК «Безопасный город» и является одной из ключевых специализированных служб в рамках всей программы.

Беседовала: Евгения Лысенко

ЧУДЕС НЕ БЫВАЕТ



Александр Молочков,
инженер отдела технического обслуживания,
компания Omnicomm

Я бы выделил три группы обращений в службу технической поддержки: вопросы по неработающему оборудованию, общие вопросы, касающиеся подключения и настройки, и вопросы по отчетам, которые формирует программное обеспечение. К сожалению, бывают обращения клиентов, не читавших инструкцию. Наша работа ориентирована преимущественно на тех, кто уже имеет хотя бы общее представление об оборудовании. У нас нет возможности проводить ликбез для тех, кто не хочет ознакомиться с технической документацией самостоятельно. В таких случаях перенаправляем клиента в наш центр обучения, который бесплатно проводит курсы для дилеров, интеграторов и пользователей.

Много обращений связано с неправильной эксплуатацией, когда оборудование выходит из строя по не зависящим от нас причинам. Среди факторов, влияющих на неправильную эксплуатацию, прежде всего

можно назвать вандализм — попытки персонала вмешаться в работу оборудования с целью умышленного изменения показаний. Наше оборудование контролирует дорожную технику и ресурсы, поэтому всегда есть искушение заставить его не работать. Основная причина — человеческий фактор. Вторая причина неисправностей — отход от корректных параметров монтажа и условий эксплуатации.

Неординарных случаев обращений в службу техподдержки достаточно много. Например, к нам поступает список техники, которая расположена на объекте и потребляет топливо. Это могут быть котлы, двигатели, насосы, компрессоры. Клиент хочет в итоге получить спецификацию, список нашего оборудования, которое может быть установлено на технику. При этом список не содержит необходимых деталей и конкретики. Таким образом, очень часто от нас ждут некий проект системы, хотя мы как производитель оборудования не относим себя к проектным компаниям. Иногда даже сам заказчик не располагает достаточной информацией о своем оборудовании. Например, не может сказать, какой размер топливного бака у техники, и присылает фотографию.

Стоит признать, что наша техподдержка часто сталкивается с завышенными

ожиданиями клиента от системы. Например, пользователь хочет контролировать слив топлива объемом 1 л для емкости в 50 т. Приходится пояснять, что заявленная погрешность измерения нашего датчика — не более 1% от всего уровня, поэтому контроль слива одного литра не представляется возможным. Клиент ждет от оборудования волшебства. Но надо понимать, что наша система предоставляет только исходные данные для дальнейшего анализа. Мы призываем клиентов проводить этот анализ информации, которую они могут получить от системы. Поэтому в компаниях нужны специалисты, чтобы делать корректные выводы.

Сейчас участники рынка как никогда стремятся оптимизировать свои расходы. Мы помогаем экономить по нескольким направлениям: топливо, мониторинг эффективности использования техники, оптимизация маршрутов движения. Средства аппаратного контроля будут особенно востребованы в кризисное время.

Еще одна актуальная тенденция — обязательное оснащение грузовой техники тахографами. Причем востребованы сейчас не просто тахографы, а встроенные системы, полноценные терминалы типа «все в одном».

ОТ ТРАНСПОРТНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ — К ЗАЩИТЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



Михаил Постников, руководитель департамента внедрения и технического сопровождения, ООО «СпейсТим холдинг»

Типичные проблемы, с которыми клиенты обращаются в техподдержку: оборудование не работает, транспортное средство не отображается на карте. Как правило, это связано с невнимательностью пользователей. Часто бывает так, что на сим-картах, которые передают данные, просто заканчиваются средства.

Другие вопросы связаны с составлением отчетов. Здесь необходим внимательный анализ данных, удаленное подключение к системе, взаимодействие с техническими специалистами заказчика. По опыту могу сказать, что половина пользователей не читают техническую документацию.

Также на неправильную эксплуатацию навигационного оборудования влияют два фактора. Первый — это целенаправленный вывод оборудования из строя, например водителями. Кстати, способы вывода из строя

оборудования есть и простые, и более изощренные. Водители даже добиваются такого результата, что при проверке система работает, а после проверки вновь перестает функционировать. Второй фактор — невнимательность диспетчера, в результате которой что-то в системе удаляется, осуществляется неправильная реакция на какое-то тревожное событие.

Сложная техническая задача, которую мы недавно решали, была связана с созданием распределенной архитектуры с привлечением системы резервного копирования, отказоустойчивой кластеризации. Выход из строя даже целого сервера не должно сказываться на работоспособности системы в целом. Она основана на использовании виртуальной среды, резервных систем хранения данных. В данном случае речь идет о масштабных городских и региональных проектах, в которых необходимо, чтобы каждый элемент функционировал 24 часа в сутки 365 дней в году.

Большой интерес к нашему оборудованию проявляют крупные корпоративные заказчики в части оснащения спецтехники в целях обеспечения безопасности и оптимизации расходов на эксплуатацию.

В данном случае эффективнее использовать интегрированную систему навигации и видеонаблюдения. Это позволит следить за перемещением транспорта на карте и параллельно отсматривать видеокартинку. Можно точно сказать, когда и какие события происходили.

Сейчас на рынке востребованы системы, которые интегрированы с внутренними бизнес-процессами предприятий. Подобные решения не требуют дополнительного обучения специалистов. Сотрудники предприятия работают в рамках привычных интерфейсов, дополненных данными систем мониторинга (пробеги, топливо, работа узлов и механизмов, моточасы). Такие комплексные системы помогают решить вопрос с путевыми листами. Обычно их выписывают вручную. Данные по пробегу и уровню топлива берутся из предыдущего путевого листа. Проверяющий вынужден верить сотруднику на слово, а система мониторинга позволяет сравнивать данные путевого листа водителя с данными мониторинга. Если расхождение превышает допустимую норму, диспетчер не закрывает путевой лист до тех пор, пока сотрудник не даст комментарий по данному факту.



НЕ ВСЕ ДЕЛО В ТЕХНИКЕ



Юрий Висневский,
директор по развитию
ГК «Скаут»

Большинство вопросов приходится на этап внедрения системы мониторинга, когда люди только начинают ею пользоваться. Например, нередко водители, по сути лишенные возможности пользоваться транспортом в личных целях, оказывают сопротивление — мы выявляем случаи их саботажа, когда расследуем причины сбоя в работе системы. Однозначно определить, было ли противодействие намеренным, позволяет наличие в оборудовании специальных маркеров, предохранителей и встроенных датчиков.

Также на первых порах обращения могут быть связаны с недостаточной подготовкой диспетчеров, работающих с ПО. Поэтому мы призываем своих клиентов не пренебрегать возможностью бесплатного обучения, которое проводит наша группа

компаний для всех пользователей. Прохождение курсов и последующая сертификация дают возможность избежать большинства проблем.

Не стоит недооценивать влияние принципов экономичного и безопасного вождения на итоговую эффективность программ транспортной безопасности. В качестве примера можно привести проект по установке нашей системы в «PepsiCo Россия». Мы оборудовали более 8000 единиц транспорта компании модулями мониторинга с датчиками стиля вождения и внедрили систему рейтинговой оценки водителей. Благодаря этому количество аварий с участием автопарка PepsiCo всего за один год сократилось в 3,5 раза. Вместе с повышением безопасности сотрудников компания добилась снижения расходов на страхование, затрат на топливо, ремонты и штрафы, а также увеличения ресурса работы транспорта.

Наконец, мы сейчас ведем активную работу по пропаганде еще одного аспекта транспортной безопасности — интегрированного решения, которое объединяет в себе функции тахографа и мониторинга

га. Установив соответствующее оборудование, владелец автопарка одновременно следует требованиям законодательства, получает эффективный инструмент оптимизации бизнеса и в итоге окупает приобретение необходимого оборудования в достаточно короткий срок. Если же компания устанавливает только тахограф, без интеграции с системой мониторинга, затраченные средства в принципе окупить невозможно. В качестве аргумента можно привести функцию удаленной выгрузки данных с карты водителя. Благодаря этому у компаний нет необходимости ежемесячно отвлекать транспорт для того, чтобы делать это вручную.

Также мы просим своих клиентов ревностно относиться к мастерским по монтажу этого оборудования и с подозрением — к тем, кто предлагает сделать соответствующий монтаж менее чем за 10 000 рублей. Это несет большие риски. Ведь в случае ДТП будут изыматься данные с тахографа и анализироваться качество подключения оборудования. При нарушениях санкции будут наложены и на заказчика, и на исполнителя.

КРИЗИС «ЭРЕ» НЕ ПОМЕХА



Валерий Щербаков,
ведущий инженер технической службы,
ООО «Сантэл-Навигация»

Большая часть обращений связана с незнанием технической документации к оборудованию. Чаще всего мы помогаем клиенту, не ссылаясь на инструкцию. Клиент платит деньги и хочет получить конечный пакет услуг без приложения собственных усилий.

Среди вопросов продвинутых пользователей — подключение сложной периферии к абонентским терминалам, вопросы по работе «железа». Для клиентов у нас существуют обучающие курсы. В результате такого обучения они могут даже открывать собственные сервисные центры по профессиональному ремонту и обслуживанию наших изделий.

Из последних технически сложных задач, которые удалось решить, можно назвать оснащение оборудованием уборочной техники

в Москве. Заказчику нужно было контролировать расход реагентов, работу щеток, подачу воды и прочие параметры. Для этого мы разработали плату, через которую смогли получить все необходимые параметры от машин и передать их в диспетчерскую. Таким образом были сэкономлены деньги и, самое главное, — время на подключение изделий.

Уникальным стал один из проектов в Сибири. Нужно было оборудовать нашей техникой такие экзотические транспортные средства, как вездеходы, передвижные генераторы и иную спецтехнику. Заказчику было необходимо контролировать расход топлива и работу навесного оборудования. Причем автопарк представлял собой достаточно устаревшие образцы. Основная сложность была связана с отсутствующей зачастую документацией к автомобилям в связи с их возрастом и ужасным состоянием проводки. Комплекс примененных мер (монтаж с использованием внешних антенн GPS/ГЛОНАСС, применение Wi-Fi-антенн в местах, где GPRS-связи попросту нет и т.д.) позволил успешно завершить данный проект.

Множество обращений в техподдержку связано со случаями вандализма. Водители не очень хотят, чтобы контролировали их передвижение и количество топлива в баке. Они вырывают разъемы из приборов, обрезают кабели, бьют электрошоком в абонентские терминалы. К сожалению, средства борьбы с навигационным оборудованием пока еще доступны, просты в эксплуатации и стоимость их крайне невысока. Наше оборудование, правда, обладает способностью регистрировать факт того, что его пытаются «глушить», и передавать эти данные в диспетчерскую.

Сейчас заметно повышается спрос на оборудование «ЭРА-ГЛОНАСС». В нем решена проблема с зоной покрытия GPRS-сетей. Там, где эта связь недоступна, GSM-канал есть практически всегда — и сигнал SOS дойдет до «Системы-112». Думаю, что даже кризисная ситуация в экономике не сможет повлиять на оснащение пассажирского транспорта этой системой. Наша компания уже провела успешные испытания трекеров «ЭРА-ГЛОНАСС» на заводе ПАЗ. 