

Ключ к процессам

Оксана ДЕМЧЕНКО



27 ноября в Торгово-промышленной палате (ТПП) состоялась очередная встреча практиков и экспертов рынка кузовного ремонта, организованная компанией Audatex. Тема была сформулирована как «Новые решения для ключевых процессов ремонта и реализации транспортных средств».

При выборе запчастей сервисы пакета AudaParts позволят СТО задавать параметры поиска (определять приоритеты) изначально: качество, происхождение, срок, цена

Формат встреч в ТПП уже стал традиционным, а для многих участие в этих встречах – обязательная часть работы, ведь тут профессионалы могут сверить оценки и почерпнуть что-то новое. Однако ноябрьская встреча показала значительное обновление формата. Новое – это прямое присутствие и, более того, активное участие в обсуждении ассоциации РОАД. Так, заседание открыл Александр Иванов, директор по развитию ассоциации РОАД. Он кратко обрисовал положение на рынке и выразил уверенность, что вопреки сложностям в сегменте продаж новых автомобилей, где объем реализации упал ориентировочно до 1,5 млн и нет предпосылок к росту в 2016 году, дилеры борются за выживание и не намерены сдаваться, уходить с рынка и терять позиции в бизнесе, в который они

вложили миллиарды. Поэтому поиск способов повысить эффективность, внимание к сервису и ремонту, к сегменту подержанных автомобилей очень и очень велики.

Николай Мороз, представитель компании Audatex, провел презентацию совершенно нового и по-своему уникального проекта AudaParts, нацеленного на облегчение и ускорение заказа запчастей для кузовного ремонта. Он отметил: «Проект уже разработан и реализован практически, сейчас он находится в тестовом режиме. Его задача – даже не коммерческая выгода для поставщика решений, то есть Audatex, но именно формирование новых возможностей инфраструктуры и комфорт пользователей СТО, оптимизация и улучшение условий заказа».

В качестве поля для реализации проекта был взят рынок ОСАГО. А главной точкой оказания поддержки СТО стал этап выбора и приобретения запчастей для ремонта: эти детали должны вписываться в нормативы единого справочника, соответствовать запросам по



Николай Мороз, представитель компании Audatex, провел презентацию совершенно нового и по-своему уникального проекта AudaParts

качеству и поставляться в приемлемые сроки. Именно быстрому и удобному выбору деталей и их по сути мгновенному заказу и посвящен проект. Он стал логическим развитием прежнего проекта ОСАГОпро.

Участники процесса ремонта, и это очевидно – страховые компании, поставщики запчастей и ремонтники. Они связаны и коммуницируют через сервисы Audatex, в едином информационном пространстве, на целом ряде этапов. Однако до сих пор сопровождение СТО завершалось на этапе его общения со СК, в момент согласования заказа.

Теперь к платформе подключены поставщики запчастей – дистрибьюторы автокомпонентов, имеющие (именно это стало приоритетом при их отборе) как складские мощности на территории РФ, так и отлаженную логистическую систему. В первую очередь к системе подключаются именно компании, которые обладают развитой сетью в регионах и готовы работать на всей (или значительной части) территории РФ, а не только в столице или ряде крупных городов.

При задействовании нового проекта для СТО поиск запчастей становится процессом, который занимает буквально несколько секунд. Поиск запчастей идет по имеющемуся уже в системе согласованному с СК списку деталей и позволяет получить полную информацию о ценах и условиях поставки для всего рынка,

а не только, как это было прежде, для 1-2 «своих» поставщиков. По каждой детали в системе имеется информация о ее статусе: OEM/AM, уровень качества, источник поставки и т. д. Выбрав детали, СТО сможет заказать их тоже в один клик, даже если заказ включает несколько поставщиков, и детали идут из разных источников.

Поддержка не обрывается и на этом этапе: в сети отображается вся информация по взаимодействию с выбранными поставщиками: подтверждение или отказ по каждой детали, реальный срок поставки, условия доставки, статус заказа и т. д. Аналогично, полностью прозрачна ситуация и для страховой компании: ее сотрудники могут видеть, на каком этапе находится ремонт, каковы реальные ожидаемые сроки выполнения.

В чем ценность проекта по мнению спикера? В сокращении сроков поставки и, как следствие, сроков ремонта. В системе, кстати, будут обрабатываться данные по оперативным поставкам в срок до 3 дней. Все это позволит СТО не только улучшить коммуникацию с СК и клиентом, но также ровнее и точнее спланировать загрузку ремзоны. Пользователи-СТО получают наглядное и полное понимание ценовой карты рынка: по любой детали можно будет определить средние цены, варианты в наличии или с отсрочкой и под заказ

При выборе запчастей сервисы пакета AudaParts позволят СТО задавать параметры поиска (определять приоритеты) изначально: качество, происхождение, срок, цена. Вести



Теперь к платформе подключены поставщики запчастей – дистрибьюторы автокомпонентов, имеющие как складские мощности на территории РФ, так и отлаженную логистическую систему

Пользователи СТО получают наглядное и полное понимание ценовой карты рынка: по любой детали можно будет определить средние цены, варианты в наличии или с отсрочкой и под заказ

Механизм – аутсорсинг всего процесса подбора и поставки ЛКМ: на станции появляется сотрудник, который не входит в штат СТО и не может быть завязан в «черные» схемы



диалог с партнерами тоже будет проще – ведь в наличии живые цифры.

Аналогичный во многом проект по аутсорсингу есть и у компании «Европроект Групп», и он успешно реализуется для крупных клиентов

Стоит отметить: пока в систему внесены в основном новые запчасти. По б/у запчастям на данный момент подключены только 2 поставщика, которые смогли «оцифровать» свои склады, потому их прайс-листы имеют совершенно аналогичную с новыми деталями форму. Собственно, оцифровка информации, полноценная база по б/у запчастям – это главная проблема таких поставщиков. И, по заверениям спикера, Audatex готов оказать помощь в оцифровке склада.

Тестирование проекта по плану компании будет продолжаться до конца 2015 года, а в 2016 состоится полноценный запуск в штатном режиме. Стоит добавить: сейчас проект для СТО является бесплатным. Подбор запчастей, пользование базой – все это не предполагает дополнительных затрат, по словам спикера.

Следующий спикер - Валерий Шарганов, компания «Рефиниш Автолак»- представил ряд обновлений в теме учета ЛКМ, проводимого совместно с Audatex. Он отметил: «Хотя в затратах МКЦ доля лакокрасочных материалов относительно невелика – примерно 10%, в этой части порой наблюдается отрицательная рентабельность, связанная прежде всего с неточным, неполным и ненадежным учетом по материалам. До кризиса, в благополучные времена, на такие «мелочи» многие просто закрывали глаза. Сейчас ситуация изменилась. Однако же накопленная негативная практика по учету ЛКМ продолжает

оставаться «привычкой» кузовных центров, и общая экономика сервиса сильно страдает».

Контроль за движением материалов, его глубина и формат – это лишь часть проблемы. Вторая часть – это штат сотрудников (и их ФОТ), связанных с использованием ЛКМ: колорист, кладовщик, маляр. Здесь помимо оплаты труда возможны и дополнительные расходы в части материалов (тест-напылы, некорректная настройка оборудования). Ситуацию осложняет и некорректное ведение учета, ошибки при внесении данных. Наконец, есть и проблема складских остатков: порой СТО не умеет проанализировать поставки материалов и замораживает излишек средств, которые сейчас уж точно не лишние.

Пытаясь решить проблему с ЛКМ, руководство МКЦ зачастую принимает решение о переходе на материалы эконом-класса. Бывают и решения по экономии за счет «человеческого ресурса», хотя обычно это весьма спорные шаги.

Спикер предложил рассмотреть динамику «перехода в эконом». Ожидая значительного снижения затрат, специалисты СТО не учитывают изменение в таких параметрах, как подбор цвета и укрывистость. Однако в плюс срабатывает прекращение (хотя бы на первом этапе) «увода» материалов на левые заказы.

В целом же обычно переход в бюджетный сегмент не оправдывает ожиданий руководства СТО. А ведь впереди еще и отложенные

риски, репетиционные: у таких материалов куда ниже уровень гарантий качества и долговечности материала, так что шанс на возврат недовольного клиента через полгода или год тоже растет.

Свой путь оптимизации расходов компания видит (и предлагает в первую очередь крупным и приоритетным клиентам) через оптимизацию учета ЛКМ и построение полноценной системы контроля. Механизм – аутсорсинг всего процесса подбора и поставки ЛКМ: на станции появляется сотрудник, который не входит в штат СТО и не может быть завязан в «черные» схемы. Это компетентный профессионал, представитель поставщика ЛКМ, и его мотивация прямо завязана на учете ЛКМ и качестве подготовки материала. При таком варианте работы все проблемы неточного, не с первого раза подбора – на стороне поставщика материала, и не могут увеличить расходы СТО.

Ключевой вопрос по данному докладу задал Алексей Соболевский: насколько проект аутсорсинга комфортен и выгоден самому поставщику ЛКМ? Ответно было сказано: он, по крайней мере, неубыточен. Тут в скобках стоит добавить: Алексей поделился после доклада своими данными о том, что аналогичный во многом проект по аутсорсингу есть и у компании «Европроект Групп», и он успешно реализуется для крупных клиентов.

Еще один спикер - Дмитрий Щербухин, представитель компании «Альфа-Страхование», рассказал о реализации оптимального формата коммуникации между СК и СТО. Он, стараясь подойти к теме максимально объективно, перечислил для начала минусы системы «АудаВеб», отметив: «Их действительно немного, и это текущие проблемы, которые решаемы и уже решаются в режиме обновлений и доработки системы. А вот плюсы – они ощутимы, и о них стоит говорить куда подробнее. Это в первую очередь отсутствие разногласий по нормативам; это, безусловно, сокращение сроков на согласование. Согласования по этой схеме рассматриваются во внеочередном порядке, для сотрудников СТО очевидно сокращение трудозатрат, и к тому же саму калькуляцию оплачивает СК».

Участник программы – Олег Кириллин, руководитель МКЦ ОАО «Пеликан», со своей стороны подтвердил преимущества нового подхода. И уточнил: довольны и клиенты, они очень ценят сокращение времени на ремонт за счет согласований и заказа запчастей.



Завершил сессию Евгений Шпонько, представитель компании Audatex, рассказом о новом для этой компании поле активности в РФ – участии в рынке оценки подержанных автомобилей (проект UsedCars). Спикер еще раз подчеркнул, что на фоне драматического падения продаж новых автомобилей (-39% по 10 месяцам года) рынок подержанных авто ведет себя куда стабильнее, к тому же его объем в разы выше. Это делает такой рынок перспективным и даже приоритетным для всех игроков. Поэтому и спрос на бизнес-инструменты для рынка подержанных авто, и предложение таких инструментов прирастают. Евгений подчеркнул важность двух моментов: оценки автомобиля и грамотной работы со складом подержанных авто и его оборачиваемостью в первую очередь.

Изменение оценки дилера как продавца подержанного автомобиля в глазах клиента вторичного рынка очень важно

Изменение оценки дилера как продавца подержанного автомобиля в глазах клиента вторичного рынка очень важно: дилер должен стать поставщиком надежного и комфортного сервиса при продаже, а не «дешевого слива авто, когда нет времени самому продавать».

Работа над ПО для складского управления и оценки стоимости автомобилей, для организации внутренних междилерских аукционов идет очень глубоко, учитываются в т. ч. и мнения РОАД

Работа над ПО для складского управления и оценки стоимости автомобилей, для организации внутренних междилерских аукционов идет очень глубоко, учитываются в т. ч. и мнения РОАД, и мнения отдельных дилеров. «Важно не только обеспечить инструментарий, но и помочь повысить эффективность бизнеса, и увеличить прибыль для его участников», – указал спикер.

Сейчас решение на этапе завершения тестового периода, оно активно внедряется и работает в шести компаниях. При этом учитывают мнения разных типов автокомпаний – крупных, мелких, региональных. С начала 2016 года ПО будет предлагаться клиентам в штатном режиме. ■