

Семинар на MIMS: статистика кузовного ремонта

Виктория СМЕРНОВА

В рамках выставки MIMS powered by Automechanika Moscow 2014 состоялся семинар на тему «Кузовной ремонт: статистика и увеличение продаж». Его участники обсудили статистику аварийности и показатели рынка кузовного ремонта в России, исследования рынка ЛКМ, а также способы увеличения доходности кузовного цеха.



Infovin - первый федеральный российский online сервис проверки истории автомобиля по его VIN-коду, включающий информацию о страховой истории автомобиля, историю владения и регистраций

Открылся семинар выступлением генерального директора GiPA в России Александра Груздева. Он обратил внимание на то, что, начиная с 2010 года, уровень серьезных аварий на дорогах увеличивается. В 2013 году почти 12% автомобилистов хотя бы один раз становились участниками серьезных ДТП. Данный показатель почти достиг цифры 2007 года, когда каждый десятый становился участником серьезных аварий (10,6%). Тремя годами ранее показатель серьезной аварийности достигал 8%. Кроме того, в прошлом году 13,1% автомобилистов были участниками хотя бы одного мелкого ДТП.

Незнание программы расчета стоимости ремонта и халатность сотрудников автомастерских влияют на убыток компаний

По данным GiPA, из всего объема автомобилей только 20% имеют полис КАСКО. За последние годы это наибольший показатель покрытия страхованием КАСКО от всего автопарка. Последний раз 20-процентный объем был отмечен в 2009 году, спустя год этот показатель сократился до 14%, в минувшем вырос до 19%.

В 85% случаев от общего количества аварий владельцы предпочитают ремонтировать автомобиль после ДТП, остальные 15% машин ездят разбитыми. 83% автомобилистов выби-

рают место ремонта самостоятельно, и лишь 14% ремонтируются по направлению страховой компании.

Руководитель регионального направления «Аудатэкс» Александр Казаченко рассказал об основных ошибках при расчете стоимости восстановительного ремонта и об упущенной выгоде для автомастерских.

На основе трех примеров он объяснил, как незнание программы расчета стоимости ремонта и халатность сотрудников автомастерских влияют на убыток компаний.

«Аудатэкс» проводила маркетинговое исследование среди пользователей на предмет знания программы Audatex. После его проведения компания с прошлого года начала выдавать сертификаты пользователям, прошедшим обучение, только на год. «Это связано с тем, что каждый день в нашей программе происходит порядка трех тысяч замен, изменений и добавлений по нормативам базы. Только нашему тренеру из своего рабочего процесса 30% времени приходится тратить на постоянное изучение этих изменений», - рассказал Александр. По его словам, результаты исследования выделили шесть основных вопросов, на которые ни один из тысячи опрошенных не смог ответить. Выяснилось, сервисники не знают, что:

- на автомобилях Renault при появлении ошибки Airbag после удара, даже если подушки не сработали, должен быть заменен блок;
- на автомобилях BMW 5-й серии запрещено восстанавливать геометрию колесных арок;
- компании Ford, General Motors и Toyota Motor Russia рекомендуют применять при окраске технологию плавного перехода на сопрягаемую деталь;

- при окраске съемных деталей методом плавного перехода код окраски Y8 следует заменить на Y7, что даст значительное увеличение подготовительного времени для окраски;
- на всех моделях Mercedes-Benz при ремонте или замене/частичной замене деталей в области топливного бака руководитель должен определить необходимость снятия топливного бака;
- все элементы экстерьера автомобилей Ford, крепящиеся на собственную клеевую основу, являются одноразовыми, и в случае демонтажа должны быть заменены.

Исходя из этих правил, Александр выделил четыре основные ошибки, допускаемые в расчетах стоимости ремонта:

- Разборка детали происходит через замену кода E на N. Работать нужно исключительно через код N. К примеру, 4 часа ремонта передней левой двери на Chevrolet Cruze через замену составит 2,4 н/ч, после разборки - 2,7 н/ч.
- Невнимательно отслеживается использование кодов Y7 и Y8. При неправильном использовании данных кодов в среднем на заказ-наряд теряется 1,5 н/ч.
- Не учитывается техника безопасности на производстве. Пример: с/у АКБ, топливный бак, поиск неисправностей, сброс ошибок, диагностика. В среднем на заказ-наряд теряется от 0,5 н/ч.
- Не проверяется необходимость подбора цвета и выкраса образца. Если эта работа доступна для выбора, то она не включена в подготовительное время для окраски и должна учитываться дополнительно. В среднем, потеря 0,6 н/ч на заказ-наряд.

Максим Брегер, генеральный директор «Автология», познакомил аудиторию с проектом Infovin. Это первый федеральный российский online-сервис проверки истории автомобиля по его VIN-коду, включающий информацию о страховой истории, историю владения и регистраций. Сервис предоставляет информацию о транспортных средствах всех марок, прошедших регистрацию на территории Российской Федерации, за исключением грузового, коммерческого и мототранспорта.

С помощью Infovin можно узнать не только страну производителя и конкретного изготовителя,

но и точный год выпуска, все индивидуальные особенности автомобиля. В отчете указывается марка, модель, параметры кузова, характеристики двигателя и ходовой части. Объем отчета зависит от полноты данных поставщика информации.

Ежедневно в базу данных Infovin поступает около 5 000 страховых случаев от более чем 60 страховых компаний. «В независимости от того, что говорит бывший владелец автомобиля, из отчета Infovin можно получить данные, которые официально прошли через большинство российских страховых компаний, а также государственные службы регистрации автомобилей. Тем самым покупатель может обезопасить себя от покупки «кота в мешке», сохранить нервы и свои деньги», - резюмировал Максим Брегер.

Представитель PPG Industries Дмитрий Сакович рассказал о способах увеличения доходности кузовного цеха. Он отметил, что основными ошибками работы цеха являются отсутствие нормирования расхода, некорректный учет и списание материалов и воровство. Необходима разработка совместно с поставщиком норм расхода и внедрение систем учета, системы мотивации за снижение расхода продуктов, обучение персонала и переход на «негаражный» ассортимент. Важно обеспечить контроль качества ремонта с распределением ответственности по постам, обучить персонал подбору 3-слойных покрытий, методикам окраски переходом и т.д. Необходимо внедрение системы штрафов.

Невыгодные условия договоров, неполная калькуляция, использование устаревшего или нелегального ПО, работа с большим количеством страховых компаний – это не весь перечень проблем, с которыми сталкивается СТО в работе со страховщиками. В деле лояльности автовладельцев важно воспитание в сотрудниках клиентоориентированности. На лояльность клиентов влияет планирование загрузки, которое позволяет избежать длительного нахождения автомобиля в ремонте, быстрое исправление дефектов и внутренний контроль качества. Немаловажны и программы привлечения клиентов «за наличные», программы лояльности и пакеты компенсаций.

Организатором семинара выступила компания GiPA при поддержке ООО «Автология», Ассоциации НАПТО и «Автомобильной Сервисной Ассоциации», а также при участии компании «Аудатэкс» и генерального информационного партнера - журнала «КУЗОВ». ■

Infovin имеет наиболее полную базу данных историй автомобилей доступную в России, которая ежедневно обновляется в автоматическом режиме

В 85% случаев от общего количества аварий владельцы предпочитают отремонтировать автомобиль после ДТП, остальные 15% машин ездят разбитыми