

Więcej napraw w krótszym czasie

Optymalne wykorzystanie posiadanych mocy przerobowych i bieżąca kontrola planera napraw to elementy, które skrócą czas procesu, a co za tym idzie – zwiększą przerób, zysk dealera i zadowolą klienta. Łatwiej je kontrolować, mając odpowiednie narzędzia.

W okresie naprawę niezłej koniunktury na rynku motoryzacyjnym – a ta trwa w Polsce od ładnych kilkunastu miesięcy – równie istotnym wyzwaniem co znalezienie zadowolającej liczby klientów, jest zapewnienie im podaży oferty na satysfakcjonującym poziomie. I to zarówno w obszarze nowych samochodów, jak – może przede wszystkim – w zakresie usług serwisowych. Bez tego dealer zwyczajnie nie wykorzystuje szansy oraz potencjału, jaki daje mu dobra kondycja branży. I cóż z tego, że branża rośnie i idzie do przodu, skoro klienci przyjeżdżający do swojej stacji odchodzą z kwitkiem, bo słyszą, że będą mogli odebrać nowe auto za pół roku albo wykonać usługę serwisową za 2 tygodnie? Dealer mógłby sprzedać zdecydowanie więcej – samochodów, części, roboczogodzin – ale nie sprzedaje. A do tego notuje wyraźnego „minusa” u klienta, gdyż nie spełnił jego prośby, potrzeb czy chęci zakupu.

ZARZĄDZANIE NA ODLEGŁOŚĆ

W ten obrazek wpisują się niestety coraz powszechniej kolejki do dealerskich blacharni-lakierni. O ile natomiast w zakresie podaży pojazdów możliwości dealera są z reguły ograniczone (głównie wielkością przydziału aut, jaki otrzyma od importera), to w temacie mocy przerobowych serwisu osoby zarządzające stacją mogą już zrobić całkiem sporo. Zatory na blacharni nie biorą się z niczego. Oczywiście – jeśli firma realizuje bardzo dużo zleceń, „korków” nie da się wyeliminować całkowicie, ale pamiętajmy, że skrócenie kolejki nawet o dzień to zwiększenie przychodów serwisu co najmniej o parę tysięcy złotych w skali miesiąca (średnia wartość naprawy blacharsko-lakierniczej waha się w Polsce między 4,5 a 5 tys. zł). Są na to sprawdzone

sposoby, niekiedy niekiedy sprowadzające się wyłącznie do tworzenia kolejnych etatów dla blacharzy i lakierników (to zawsze pewne ryzyko, szczególnie w razie ewentualnego, późniejszego spadku popytu, który siłą rzeczy prędzej czy później nastąpi).

Podstawowa rzecz to usprawnienie procesu naprawczego: ograniczenie czasu i energii na czynności administracyjne, maksymalne ułatwienie komunikacji i prosty dostęp do bieżącej wiedzy o tym, co dzieje się z poszczególnym zleceniem, a także pełny monitoring efektywności pracy każdego z członków załogi. Nie da się realizować wymienionych elementów bez nowoczesnego systemu informatycznego BMS, co bardzo istotne – uszytego na miarę typowo pod serwis blacharsko-lakierniczy, gdzie długość i stopień skomplikowania usługi jest w większości zleceń wyższy niż w warsztacie mechanicznym.

Duże doświadczenie w tym temacie ma firma Toyota Nowakowski, posiadająca dwa salony dealerskie – we Wrocławiu i Wałbrzychu, oraz jedną blacharnię-lakiernię, zlokalizowaną przy tym drugim obiekcie. Salon wrocławski dzieli od serwisu blacharskiego około 70 kilometrów, zatem logistyka oraz kwestie związane z komunikacją między załogami obu lokalizacji od zawsze ogrywały dla dealera bardzo ważną rolę. – Wprowadzenie informatycznego systemu BMS zdecydowanie usprawniło tę komunikację. W różnych obszarach: przyjmowania zlecenia, transportu samochodu z Wrocławia do blacharni, przewidywanego czasu wydania pojazdu, bieżącej informacji na temat stanu realizacji naprawy. Wcześniej komunikacja odbywała się drogą telefoniczną bądź mailową. Mając system BMS i dane wejściowe, można cały proces zautomatyzować – opowiada o efek-

tach, jakie dało wdrożenie programu AutoFlow 4:G Rafał Jankowski, szef serwisu blacharsko-lakierniczego w firmie Toyota Nowakowski. W praktyce całość wygląda tak, że doradca, blacharz czy lakiernik, logując się do systemu, od razu widzi: jaka jest aktualna kolejka w serwisie, kiedy będzie można zacząć następną naprawę, co dzieje się z konkretnymi, obsługiwanymi już samochodami. – Pracownik nie musi o to nikogo pytać, angażować drugiej strony, co w naszej sytuacji jest szczególnie istotne z uwagi na odległość dzielącą naszą blacharnię od Wrocławia, a co za tym idzie – braku możliwości fizycznego przejścia do serwisu i sprawdzenia stanu prac. Wymiernie korzyści widoczne są także dla salonu w Wałbrzychu, gdzie doradcy nie tracąc czasu, monitorują proces z poziomu ekranu komputera, a co za tym idzie, skupia swoją uwagę na kliencie, oferując mu więcej usług serwisu.

Dodatkowo system wyposażony jest w moduł „Planer”, który pozwala optymalizować wykorzystanie zasobów ludzkich. Znając liczbę swoich pracowników oraz ich bieżące obłożenie, system – mówiąc kolokwialnie – wychwytuje wolne „moce przerobowe”. – Jeśli blacharz czy lakiernik nie ma na daną godzinę zaplanowanego zajęcia, system podpowiada, do jakiego zlecenia można przypisać taką osobę, aby w pełni wykorzystać jej czas pracy. Oczywiście zasoby ludzkie są przypisane do odpowiednich pozycji – blacharz nie zostanie przypisany do pracy lakierniczej i odwrotnie – zaś każdy z etapów naprawy ma przyporządkowany szacunkowy czas realizacji. Całość działa na tyle sprawnie, że system, uwzględniając wspomniany stan zasobów ludzkich oraz rodzaj realizowanych napraw, planuje czynności załogowe nawet z tygodniowym wyprzedzeniem – mówi Rafał Jankowski.



I jeszcze jedna rzecz związana z zarządzaniem kolejką do serwisu: system pozwala na hierarchizację priorytetów decydujących o przyjęciu aut do naprawy. – To ważne, ponieważ inaczej potraktujemy samochód, który jest unieruchomiony, a do tego posiada polisę towarzystwa, z którym mamy podpisaną umowę, a inaczej auto, które może się poruszać i jest ubezpieczone w niepewnej z naszego punktu widzenia firmie ubezpieczeniowej. Planer umożliwia dowolną zmianę kategoryzacji priorytetów, w zależności od przyjętej strategii firmy, która w danym okresie może być ukierunkowana na naprawę pojazdów na przykład z polisą określonego płatnika – tłumaczy szef blacharni-lakierni Toyota Nowakowski.

PEŁNE MOCE, PRZESTOJÓW BRAK

Firma Team Marek Pasierbski z Wrocławia uruchomiła nowy serwis blacharsko-lakierniczy w ostatnim kwartale zeszłego roku. Od tego czasu liczba zleceń serwisu systematycznie rośnie – podobnie jak rola sprawnego zarządzania kolejką napraw oraz klientów oczekujących na przyjęcie. – System AutoFlow zapewnia integrację działań pionu warsztatowego z segmentem obsługi klienta. Co oczywiste, obie grupy muszą się ze sobą komunikować i ściśle współpracować, a dzięki programowi BMS jakość oraz szybkość komunikacji uległy zdecydowanej poprawie – mówi Grzegorz Brzeziński, kierownik serwisu blacharsko-lakierniczego Team Marek Pasierbski.

Nasz rozmówca zaznacza, że system AutoFlow prowadzi dealera przez cały proces likwidacji szkody: od chwili przyjęcia zgłoszenia od klienta, przez etap wyceny,

przyjęcie auta do serwisu, właściwą naprawę, wydanie pojazdu, aż do refakturowania i otrzymania płatności. – Każde zlecenie ma określony status, odpowiadający etapowi likwidacji, na jakim się znajduje. Gdy klient zgłasza szkodę i spotyka się z doradcą, zlecenie trafia z reguły do zakładki „uzgodnienia”. Dzięki temu mamy informację o planowanej naprawie jeszcze zanim auto fizycznie trafi do naszego warsztatu. Jeśli samochód może nadal jeździć, zostawiamy pojazd klientowi, a sami pracujemy nad stroną techniczno-formalną – oględzinami, przygotowaniem kosztorysu itd. Nie ma bowiem sensu – z perspektywy klienta, jak i z naszej – wydłużania czasu naprawy i blokowania kolejki innym – mówi Grzegorz Brzeziński. Jednak już na tym etapie doradca wie – na podstawie zdjęć i wstępnego kosztorysu – ile mniej więcej potrwa dana naprawa. Może więc zabezpieczyć sobie w kalendarzu określoną liczbę godzin czy dni. Natomiast kiedy serwis otrzyma akceptację kosztorysu od towarzystwa ubezpieczeniowego, pracownik może już rezerwować klientowi termin na przyjęcie. – Wówczas zlecenie kolejny raz zmienia w AutoFlow swój status – ze skalkulowanego na zatwierdzone. Wchodząc w dane zlecenie, widzimy wszystkie szczegóły: jego wcześniejszą historię; to, czy zostały już zamówione części do naprawy; czy auto jest przyjęte, czy też dopiero oczekuje na przyjęcie; a jeśli tak, to kiedy ono nastąpi. Całość dzieje się w czasie rzeczywistym – wylicza Brzeziński.

Z punktu widzenia zarządzania ruchem w warsztacie, duże znaczenie ma tutaj wspomniane sprzężenie działań między pionem obsługi a pracownikami technicznymi. – Doradca monitoruje w AutoFlow bieżące

obłożenie każdego z mechaników, blacharzy i lakierników. Jeśli zatem, nawet w sytuacji gdy są już załatwione wszelkie formalności, widzi, że na najbliższe 3 dni obłożenie załogi wynosi 100 proc., to nie będzie ściągał klienta do warsztatu, ponieważ wiadomo, że wówczas nie ma szans, aby rozpoczęła się właściwa naprawa. Z drugiej strony jeśli przy jakiejś naprawie wyjdą niespodziewanie dodatkowe rzeczy – na przykład uszkodzenia, których wcześniej nie zauważono – i trzeba zamówić nowe części bądź uzyskać dodatkową akceptację, zlecenie może zostać „zawieszony”: wówczas jest czasowo wycofywane z grafiku, a w to miejsce „wchodzi” z automatu kolejny samochód z kolejki – opowiada szef blacharni-lakierni w firmie Team Marek Pasierbski. Oczywiście „wycofany” samochód, gdy naprawa może już zostać wznowiona, nie czeka na końcu kolejki, tylko wraca na „swoje” miejsce. – Dzięki takiemu zarządzaniu nie mamy przestoju w pracach, kolejka ulega maksymalnemu skróceniu, a my wykorzystujemy optymalnie nasze moce – uzupełnia.

ISTOTA BIZNESU

Toyota Nowakowski korzysta z systemu AutoFlow od ponad roku. To wystarczający czas na pierwsze podsumowania. – Największe korzyści to oszczędność czasu, usprawnienie administracji oraz zwolnienie mocy przerobowych u osób, które musiały odpowiadać na ciągle pytania płynące z naszego oddziału we Wrocławiu. Teraz można przyjąć auto do kolejki i ustalić wstępny termin naprawy bez dzwonienia do serwisu. A pamiętajmy, że czas to pieniądz – kosztuje czas pracy załogi, czas udostępnienia aut zastępczych – zaznacza Rafał Jankowski. I przynajmniej: przy obecnej skali napraw firmy (250-300 zleceń na miesiąc) funkcjonowanie bez dobrego systemu informatycznego byłoby zdecydowanie trudniejsze.

Firma Team Marek Pasierbski zdecydowała się na program AutoFlow, ponieważ widziała dużo korzyści w przyspieszeniu procesu i wydajności serwisu. – Zarządzanie całym procesem naprawczym bez potrzeby wstawiania od biurka to atut, który trudno przecenić. Szybki i zdalny dostęp do wiedzy powoduje, że możemy się skoncentrować na istocie działalności: skutecznej realizacji jak największej liczby zleceń – podsumowuje Grzegorz Brzeziński. To zaś przekłada się na realne pieniądze – wypadałoby dodać. ●