

CZTERY OBSZARY SKUTECZNEGO SERWISU

czyli jak zwiększyliśmy efektywność
w serwisie z 55% na 95%

Karol Gawin, Grupa Zdunek

OTWARCIE NOWEGO SERWISU W OLSZTYNIE

Q4 2016



Dzienna liczba
klientów
15



Sprzedaż na
zlecenie
1,8 RBG



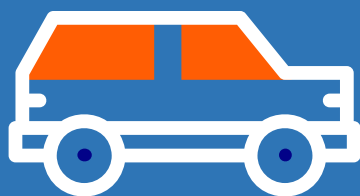
Świadectwo
Kontroli
90%



Efektywność
serwisu
85%

1.5 ROKU PO OTWARCIU SERWISU W OLSZTYNIE

Q1 2018



Dzienna liczba
klientów
12



Sprzedaż na
zlecenie
1,5 RBG



Świadectwo
Kontroli
30%



Efektywność
serwisu
55%



DZIŚ SERWIS W OLSZTYNIE

2022



Dzienna liczba
klientów
18



Sprzedaż na
zlecenie
1,8 RBG



Świadectwo
Kontroli
98%



Efektywność
serwisu
95%





Jak osiągnęliśmy 95% efektywności?



Biuro obsługi klienta



Call center



Hala warsztatowa



Dział części

Efektywność

=

Roboczogodziny
sprzedane 

Godziny
obecności
mechaników 

→ Płatne

→ Gwarancyjne

→ Wewnętrzne

→ Bez L4

→ Bez urlopów

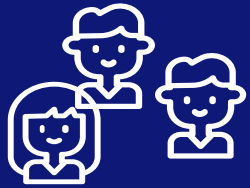
→ Bez szkoleń

→ Z płatnymi nadgodzinami



Biuro obsługi klienta

Biuro obsługi klienta



Umówienie odpowiedniej liczby klientów



Jakość umówienia w kalendarzu serwisowym



Przyjęcie do serwisu



Wydanie samochodu po naprawie



Call center

**„80% firm traci pieniądze tylko przez to,
że nie oddzwania do swoich klientów”**

Źródło: 2020/10 Miesięcznik Dealer

BDC Call center



Organizacja działu



Źródła leadów



Zarządzanie cyklem obsługi klienta



Hala warsztatowa

Hala warsztatowa



Rola mistrza serwisu



Organizacja pracy warsztatu



Mechanik / Diagnosta

Hala warsztatowa



Lista personelu live



Widok komunikacji



Wysyłanie wiadomości





Dział części

Dział części zamiennych



Dostępność części serwisowych



Przygotowanie części pod zlecenie



Zarządzanie zamówieniami pod zlecenie



Kluczowe KPI z 9 serwisów



~~Lead time (0-8dni)~~
(zalecam 1-3)

Części na zlecenie płatne:
Marki popularne 452 pln
Marki premium 1011 pln



Liczba połączeń konsultanta
dziennie 40

Skuteczność umówienia
4 klientów / 10 połączeń

Liczba umówień przez BDC
32% - 50%
wszystkich zleceń

Kluczowe KPI z 9 serwisów



Efektywność
mechanika
100%-125%

Efektywność
diagnosty
60%-90%

Procent nieobecności
pracowników
~15%



Marża na
częściach
serwisowych
25% - 32%

Dostępność
części <92%

Gdzie traciliśmy efektywność w Olsztynie?

Brak zafakturowania wykonanych prac
-0.2 RBG/zlecenie
-11% efektywność serwisu

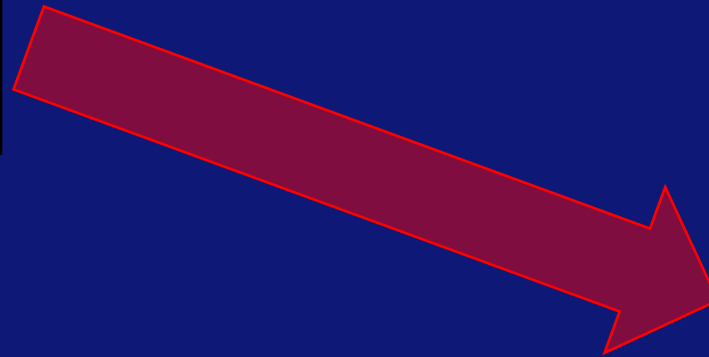
Rozpoczęcie pracy mechanika
30 minut później i zakończenie
30 minut wcześniej
-13% efektywności serwisu

Oczekiwanie na części
-6% efektywności serwisu

Dwóch klientów dziennie spóźnionych lub
nie dojechało
- 6% efektywności serwisu

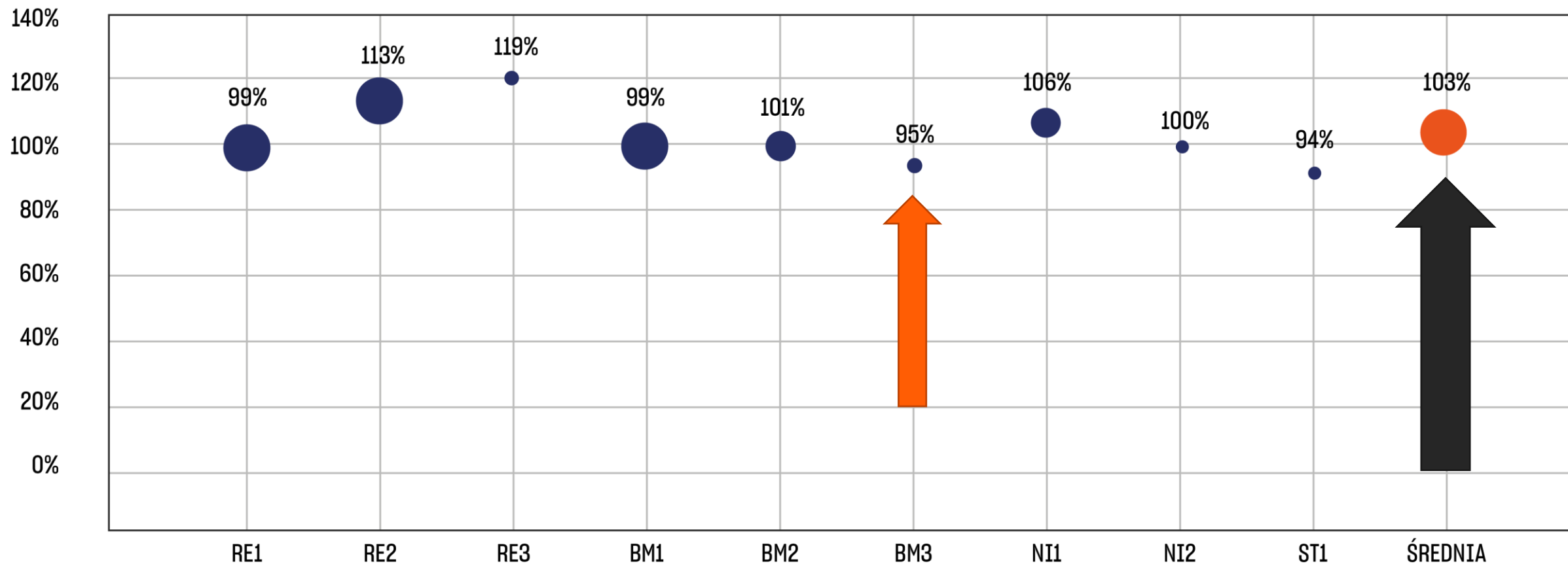
Tylko te cztery błędy spowodowały, że...

efektywność
serwisu 95%



59%
efektywności

Efektywność po 7 miesiącach 2022 rok



● Duży serwis powyżej 1000 RGB

● Średni serwis 700 - 1000 RGB

● Średnia

● Mały serwis poniżej 700 RGB

Sprawdź jak działa twój serwis



Biuro obsługi klienta

Obszar	Opis działania
BOK	Dzienna ilość klientów na 1 mechanika =>4
BOK	Ilość klientów na doradcę => 10
BOK	Rozdzielenie godziny przyjazdu klienta od godziny rozpoczęcia naprawy
BOK	Pytanie o dodatkowe prace podczas umawiania
BOK	Rezerwacja w kalendarzu ilości czasu zgodnie z normatywami producenta
BOK	Pytanie o dodatkowe prace w trakcie przyjęcia do serwisu
BOK	Przesłać uzgodnione zlecenie z klientem do działu części przed oględzinami samochodu
BOK	Dosprzedaż podczas oględzin (zapisanie na zleceniu!)
BOK	Rozliczenie na fakturze wszystkich prac wykonanych przez mechanika
BOK	Przygotowanie Świadectwa Kontroli z pracami na przyszłość przed przyjazdem klienta
BOK	Omówienie faktury i Świadectwa Kontroli z zapowiedzią przybliżonej daty następnej wizyty

Sprawdź jak działa twój serwis



BDC - Call center

Obszar	Opis działania
BDC	Biuro Call Center oddzielone od biura obsługi klientów
BDC	Koncentracja na połączeniach wychodzących, dzienna ilość połączeń na konsultanta => 40
BDC	Ilość umówionych klientów / ilość telefonów => 42% -50%
BDC	Zapisane prace do wykonania na przyszłość / ilość zleceń => 95%
BDC	Zakładanie planowanych wizyt serwisowych dla sprzedawanych samochodów
BDC	Analiza baz DMS i SKP, akcje serwisowe, brak wizyty na kliencie przez 15 miesięcy, itp

Sprawdź jak działa twój serwis



Hala warsztatowa

Obszar	Opis działania
WARSZTAT	Analiza kalendarza serwisowego, przydzielenie prac na mechaników
WARSZTAT	Codzienna odprawa z mechanikami, przydzielenie prac, plan działań dot. powrotów i poprawek
WARSZTAT	Przygotowanie dodatkowych prac nieumówionych w kalendarzu
WARSZTAT	Jakość opisu wykonanych prac za zleceniu naprawy
WARSZTAT	Opisanie prac na przyszłość na zleceniu
WARSZTAT	Kontrola jakości i kompletności wyposażenia mechanika

Sprawdź jak działa twój serwis



Dział części

Obszar	Opis działania
DZIAŁ CZĘŚCI	Dostępność części serwisowych => 92%
DZIAŁ CZĘŚCI	Przygotowanie części przed wjazdem pojazdu na warsztat
DZIAŁ CZĘŚCI	Aktywne umawianie klientów ze skompletowanym zamówieniem

Karol Gawin, GRUPA ZDUNEK

Dziękuję za uwagę