

## Технологии управления клиентами

**М**ечта каждого автолюбителя - чтобы его автомобиль никогда не "ломался". Но в реальной жизни достичь этой мечты, к сожалению, невозможно. Поэтому периодически каждому автолюбителю приходится обращаться на СТО за помощью.

Целью любого предприятия, в том числе и автосервисного, является желание зарабатывать как можно больше денег. Желание это, чего скрывать, общераспространенное и вполне законное.

Для большего заработка необходимо сделать так, чтобы автолюбители, водители и другой народ, они же клиенты, тянулись на ваше предприятие. Следовательно, необходимо найти такой подход, чтобы привлечь к себе как можно больше клиентов, еще лучше привязать, превратить свое предприятие в этокого "домашнего доктора", единственного, к которому клиент несет свои страхи, болячки и... деньги. Для того чтобы воплотить желаемое, необходимо оптимизировать соотношение "внимание-цена-качество".

С ценами все, вроде бы, ясно, потому что понижать их, во-первых, не хочется, а во-вторых, у всяких понижений есть разумные пределы. Однако для постоянных клиентов можно применять гибкую систему скидок.

Другое дело - внимание к клиенту. Человеку ведь, кроме пусть даже высококачественных, но сугубо технических услуг, нужно еще и внимание. Ведь любое посещение СТО - это и потеря времени и денег. Значит, нужно сделать так, чтобы все эти потери клиент "благодарно и с пониманием" принимал. Только довольные клиенты могут обеспечить

автосервисному предприятию стабильность на рынке автоуслуг. И еще - довольный клиент расскажет о хорошем обслуживании в среднем пяти своим знакомым (потенциальным клиентам), неудовлетворенный - как минимум десяти.

Для того чтобы клиенту предложить отличный сервис, все подразделения и службы СТО должны внести свой вклад. Например, для клиента важно, чтобы можно было легко связаться с СТО по телефону и чтобы ему ответили быстро и квалифицированно. Вроде бы, мелочи, но из таких мелочей сервис и складывается. И именно на их отсутствие часто жалуется клиент.

В данной статье мы рассмотрим логистические схемы (технологии) предварительной записи клиентов на обслуживание, приема клиентов на СТО и оформления заказ-нарядов, реализуемые с помощью информационно-аналитической системы СТО (далее по тексту - ИАС). Здесь следует заметить, что нами приведен один из вариантов логистической схемы, тогда как на вашей СТО эта схема может иметь свои особенности. Но суть не в этом, а в том, чтобы показать, что дает ИАС и как она влияет на решение задач по качественному обслуживанию клиентов.

### Предварительная заявка

Задачу регистрации предварительных заявок на обслуживание должен выполнять специально подобранный сотрудник (будем называть его Диспетчер). К такому, контактирующему с клиентами, сотруднику предъявляются многосторонние требования с разными акцентами. И от такого человека требуется не только хо-

рошее понимание сферы автосервиса, он должен мыслить и действовать, ориентируясь на клиента, иметь хорошие коммуникационные способности с "шестым чувством" в общении с клиентом. Рабочим местом такого сотрудника в ИАС является автоматизированное рабочее место диспетчера (АРМ диспетчера).

Как правило, заявку на техническое обслуживание или ремонт автомобиля клиент делает по телефону. В процессе разговора с клиентом диспетчер должен иметь "под рукой" всю необходимую для контакта информацию. В АРМ диспетчера эта задача обеспечивается с помощью так называемого "рабочего стола диспетчера", снабженного функциями фильтрации и быстрого поиска информации в базе данных.

Логистическая схема, показывающая технологию консультирования и предварительной записи клиентов на обслуживание с помощью ИАС, приведена на рис.1. (На схемах и в тексте цифрами обозначены интерфейсные формы ИАС).

Если клиент представился, то диспетчер быстро "достает" из базы данных ИАС карточку клиента (1) с подробной информацией о нем и его автомобиле. Для того, чтобы ответить клиенту о наличии на складе (в магазине) нужной ему запчасти, ИАС предлагает функции "быстрого поиска" (2) с возможностями резервирования запчасти "под клиента". Если востребованная деталь в данный момент отсутствует, то диспетчер предлагает клиенту ее заказать (ИАС автоматически создает предварительный заказ на поставку запчасти). Одновременно в базе данных регистрируется случай отсутствия востребованной де-

тали на СТО (3). Это необходимо для последующего статистического анализа спроса логистиком и формирования сводного заказа на пополнения склада запчастей.

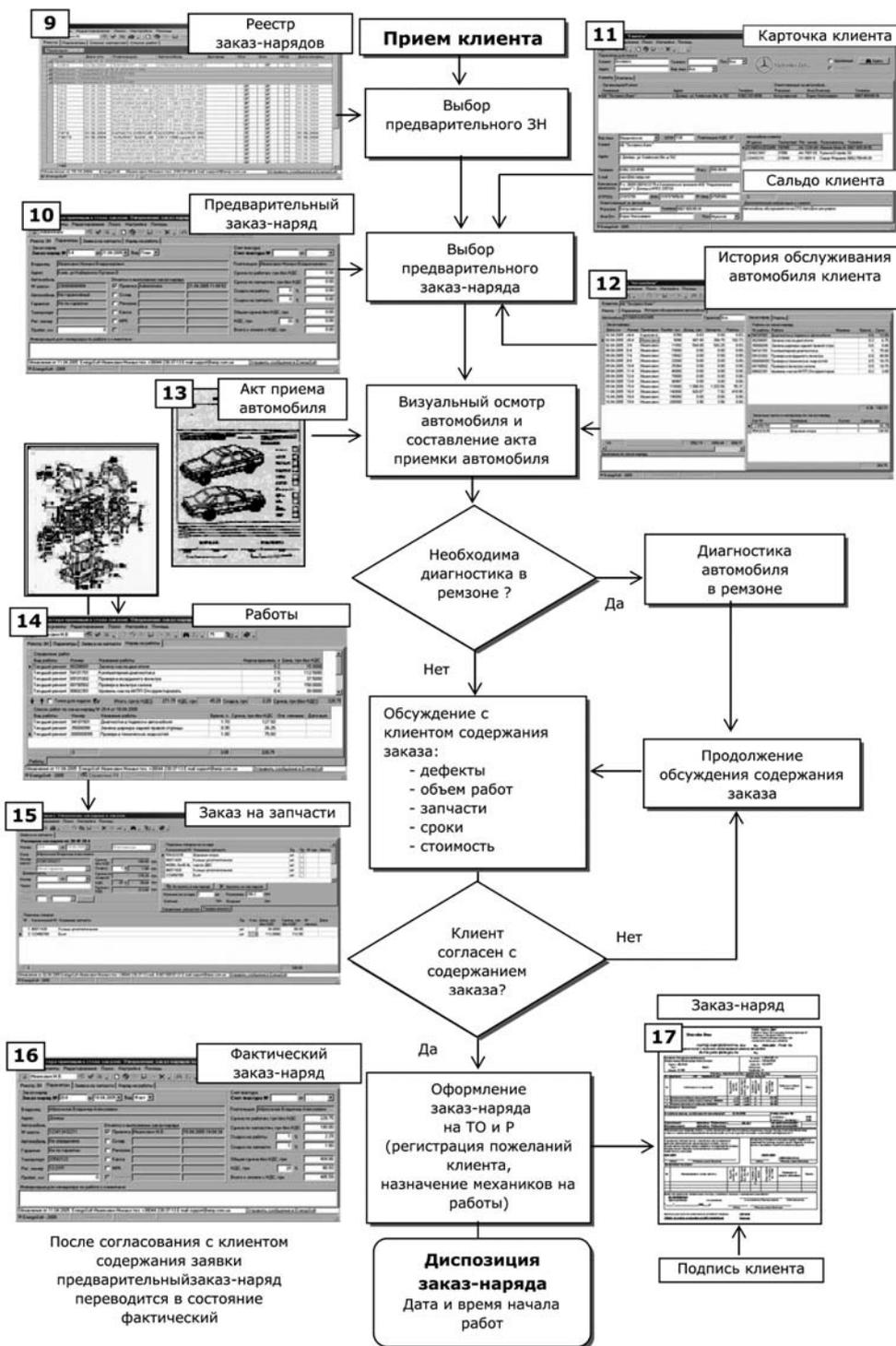
В случае если клиент планирует провести регламентное ТО и спрашивает диспетчера о содержании и стоимости ТО, ИАС быстро предоставляет диспетчеру информацию о регламентах и стоимости ТО в зависимости от модели автомобиля и пробега (4).

Следует отметить, что при взаимодействии диспетчера с ИАС в базе данных автоматически регистрируется контакт с клиентом (5). Таким образом, информация "пишется не на бумажках", как это принято обычно, которые можно потом потерять или забыть, а все регистрируется в базе данных, и система "берет на себя обязанности" последующего контроля за всеми планируемыми событиями, а также хранит историю всех контактов с клиентами.

В случае если клиент делает заявку на обслуживание или ремонт автомобиля, диспетчер регистрирует ее в электронном журнале предварительной записи (6), в котором автоматически фиксируется информация о клиенте, автомобиле, дате и времени регистрации заявки. При согласовании даты и времени планируемого визита клиента на СТО диспетчер должен учитывать загрузку постов станции в день посещения. Для этого ИАС предлагает диспетчеру возможность просмотреть "доску диспозиции СТО" (7) и найти оптимальное решение между желанием клиента и возможностями станции. Это позволит снизить вероятность большого "наплыва" клиентов в часы-пик и планомерно распределять загрузку станции как на текущий



**Рис. 2. Мастер-приемщик: технология оформления заказ-нарядов**



После согласования с клиентом содержания заявки предварительный заказ-наряд переводится в состояние фактический

на подъемнике, то автомобиль направляется в ремзону, где определяются дефекты и повреждения. После этого, эта дополнительная информация вносится в открытый заказ-наряд для последующего обсуждения с клиентом содержания и объемов, сроков и стоимости работ, которые необходимо выполнить.

Во время определения списка

работ по заказ-наряду (14) мастер-приемщик использует электронный справочник работ ИАС. При этом необходимо обращать внимание на то, чтобы последовательность работ была логичной, что обеспечит эффективное проведение ремонта. При подборе запчастей мастер приемщик пользуется электронным справочником запчастей ИАС (15).

Если есть необходимость в дополнительных запчастях, мастер-приемщик проверяется наличие их на складе.

После внесения корректировок в предварительный заказ-наряд ИАС автоматически формирует калькуляцию работ и запчастей. Если клиент согласен с содержанием, сроками выполнения и стоимостью заказа, то оформляется фактический заказ-наряд на техническое обслуживание и/или ремонт автомобиля (16). Если нет - то мастер-приемщик продолжает обсуждать содержание заказа с целью его последующей корректировки.

После окончательного согласования заказ-наряда мастер-приемщик распечатывает заказ-наряд (17) и предоставляет его клиенту на подпись. После подписи мастер-приемщик делает отметку о том, что заказ-наряд принят к исполнению и все службы станции (склад, ремзона) начинают его выполнение. С этого момента отсчитывается момент начала выполнения заказ-наряда. Клиент располагается в зоне ожидания с уверенностью, что скоро его автомобиль будет готов к дальнейшей эксплуатации. Можно и подремать в ожидании или попить кофе, почитать журнал или перезвонить друзьям.

В заключении отметим, что ИАС - это не только компьютеры и программное обеспечение. Прежде всего, это - правильная организация обслуживания клиентов. В этом деле ИАС должна стать помощником, руководителем и инструментом принуждения сотрудников выполнять необходимую, заложенную в компьютерной системе технологию выполнения бизнес-процессов.

**Олег Комиссаров  
Михаил Иванкович**



**Консалтинговые услуги  
и программное обеспечение для автобизнеса**

**ООО «ЭнергоСофт»**

Украина, 04071, г. Киев, ул. Набережно-Луговая, 9  
тел. 230-37-04, 230-37-13, факс. 230-37-92

e-mail: support@amp.com.ua, www.esoft-auto.com, www.energo-soft.com