

Автор: Андрей ТРОЙ

#IT В АВТОБИЗНЕСЕ

Профессиональных и, что немало важно, узкоспециализированных игроков на рынке ПО для авторемонтной отрасли можно пересчитать по пальцам, и Audatex – один из них. Эта компания стояла у истоков цифровой эволюции в сфере урегулирования автомобильных убытков, а сегодня ее российская база данных является крупнейшей в мире в сфере авторемонта. Евгений Мартынов, менеджер «Аудатэкс Россия» по работе с импортерами и дилерскими сетями, поделился с нами последними новостями из мира IT-решений для автобизнеса.

EXPRESS-ЦИФРОВИЗАЦИЯ

Евгений МАРТЫНОВ,

менеджер «Аудатэкс Россия»
по работе с импортерами
и дилерскими сетями

● **Один из главных трендов современности — цифровизация, в том числе в отношениях между клиентом и СТО. Действительно ли есть такая необходимость?**

Такая необходимость, конечно, есть. За последние несколько лет цифровизация коснулась практически каждого аспекта нашей жизни, так или иначе упростив наше взаимодействие с государственными структурами, банками, страховыми компаниями, магазинами и другими поставщиками услуг.

Автобизнес в России активно внедряет передовые IT-решения, и особенно это видно на примере цифровизации процесса продаж новых и подержанных автомобилей, который ушел далеко вперед и позволяет клиенту дилерского центра выбрать и приобрести автомобиль в режиме онлайн и получить его уже с государственными регистрационными знаками около дома. И, естественно, клиент ожидает подобного подхода и при обращении в автосервис.

Сейчас в автосервисе идет активный этап развития, внедряются цифровые технологии. Компании экспериментируют и внедряют различные IT-решения в бизнес-процессы, которые упростят получение услуги клиентами и позволят специалистам отдела сервиса продавать больше работ и услуг при взаимодействии с клиентом.

Согласно данным аналитического агентства АВТОСТАТ за 2020 год, на российском рынке представлено 3 381 официальное дилерское предприятие и 35 366 независимых станций технического обслуживания. В условиях высокой конкуренции на рынке авторемонта необходимо соответствовать современным требованиям и ожиданиям клиента, внедряя современные IT-технологии. У нашей компании есть ряд продуктов для автопроизводителей, дилерских центров и независимых СТО, которые помогут быть на шаг впереди конкурентов.

● **В чем разница между системами Qarter Express, Auda Express, Qarter?**

Эти продукты имеют идентичную базу данных, но назначение этих продуктов разное.

▶ Qarter Express используется в процессе приемки автомобиля на СТО и определения предварительной стоимости на месте или по телефону. Это решение позволяет за пару минут создать предварительный заказ-наряд или предложение по ремонту автомобиля.

▶ Auda Express — решение для физического лица. Auda Express позволяет автомобилисту самостоятельно выполнить расчет предварительной стоимости ремонта своего автомобиля на сайте автопроизводителя, официального дилера или независимого автосервиса. Расчет выполняется только по внешним деталям кузова автомобиля.

▶ Qarter — наш основной продукт, используется для составления подробной калькуляции стоимости ремонта и взаимодействия между различными участниками процесса ремонта и урегулирования убытка.

● **Вам не кажется, что решение, раскрывающее автовладельцу стоимость ремонта, может вызвать недовольство сервисных центров?**

Скорее наоборот, это технологичный инструмент, который показывает потенциальному клиенту, сколько стоит услуга, и клиент будет уверен в том, что расчет сделан достоверно, прозрачно и логично, а стоимость ремонта автомобиля взята не из воздуха или основывается на субъективном опыте мастера-приемщика, а сформирована по технологии ремонта завода-изготовителя. Важно то, что клиент может сам выбрать, какие работы ему нужны, то есть фактически может управлять процессом расчета ремонта.

Когда покупатель подбирает себе автомобиль, то он изучает предложения различных автосалонов и делает это на их сайтах, где может самостоятельно ознакомиться с автомобилями в наличии, их стоимостью, стоимостью дополнительного оборудования. Такой процесс привычен для потребителя и является рыночным стандартом. То же самое касается и услуг сервиса — открытость и прозрачность помогут автосервису расположить к себе потенциальному клиенту, так как, согласно исследованиям GIPA, доверие к СТО



исследованиям, доверие к СТО является одним из важнейших критериев выбора места для проведения ремонта.

является одним из важнейших критериев выбора места для проведения ремонта.

● **Как это вообще работает?**

Рассмотрим этот процесс с двух сторон: со стороны автовладельца — получателя услуги, и со стороны компании, которая эту услугу предоставляет.

Когда автовладелец заходит на сайт автопроизводителя, официального дилера или автосервиса, то у него появляется возможность провести оценку стоимости ремонта. На первом этапе нужно выбрать марку и модель автомобиля. Сделать это можно двумя способами: выбрать автомобиль из списка вручную или ввести VIN-номер автомобиля, тогда марка и модель определятся автоматически. Опционально можно предложить клиенту выбрать различные маркетинговые акции, которые могут повлиять на результаты расчета. Например, предоставление скидки на стоимость нормо-часа для негарантированных автомобилей.

Следующий шаг — это выбор поврежденных внешних деталей кузова на графической модели автомобиля. Для упрощения понимания, что такое мелкий или крупный ремонт, сделана визуализация градации повреждений. Для одного автовладельца мелкая вмятина может показаться «концом света», а для другого оторванный кусок бампера — пустяк. Когда выбор всех деталей осуществлен, для получения результатов расчета автовладельцу нужно внести свой мобильный номер и подтвердить готовность



IT-решения упростят получение услуги клиентами и позволят специалистам отдела сервиса продавать больше работ и услуг.

поделиться персональными данными с официальным дилером, автосервисом или автопроизводителем. После подтверждения отображается стоимость ремонта с подробной калькуляцией. При необходимости можно вернуться на предыдущий шаг и выбрать другие ремонтные воздействия. Когда оценка завершена, автовладелец может записаться на ремонт в автосервис или подождать звонка сотрудника по телефону и уже устно обсудить детали ремонта и записи на сервис.

Компании, предоставляющей услугу для автовладельца, необходимо обеспечить интеграцию решения Auda Express с сайтом или мобильным приложением. Когда интеграция будет завершена, информация по каждому расчету на сайте с контактами клиента будет мгновенно доступна сотруднику автосервиса по e-mail, а калькуляция отобразится в системе Audatex. При наличии более глубокой интеграции данные также могут передаваться в CRM автосервиса. Сотрудники автосервиса всегда могут связаться с клиентом, а руководитель сможет получить полную информацию по каждому расчету и посмотреть конверсию расчетов в фактические ремонты.

● Вы утверждаете, что решение поможет и клиенту, и сервису снизить издержки. Каким образом?

За счет того, что этот веб-сервис позволяет автовладельцу самостоятельно оценить стоимость ремонта своего

автомобиля, он существенно экономит свое время на выполнение оценки предварительной стоимости ремонта и ему не нужно звонить в автосервис — с ним свяжутся специалисты и дадут профессиональную консультацию, базируясь на информации из его расчета. Ему не нужно созваниваться с несколькими техническими центрами, отправлять им фотографии по What's App или объяснять, что случилось с машиной, по телефону. Также нет необходимости ждать ответа в случае с отправкой фотографий или «висеть на трубке», пока специалист сервиса подберет необходимый объем работ и запасные части, базируясь на словах клиента.

Сервис поможет в случае ДТП, когда нужно быстро узнать примерную стоимость ремонта и принять решение о дальнейших действиях.

Для автосервиса такой инструмент в первую очередь обеспечивает трафик и формирует воронку продаж. Автовладельцы не интересуются стоимостью ремонта ТС, если с ним все в порядке, следовательно, те автовладельцы, которые воспользуются решением Auda Express, будут являться заинтересованными в выполнении ремонта своего автомобиля. Любой расчет, проведенный на веб-сайте, сохраняется в системе и может быть перенесен в CRM автосервиса — это обеспечит полный контроль за входящими заявками. При коммуникации с клиентом можно воспользоваться решением Quarter или Quarter Express для быстрого редактирования предложения и пересчета стоимости ремонта, что позволит сократить время принятия решения клиентом и записать его на ремонт или дефектовку.

● Откуда система получает данные о стоимости компонентов? Не получится ли так, что на сайте клиент видит один расчет, а на СТО цифры будут другими?

Информация по стоимости запасных частей в базовой версии программы предоставляется официальными импортерами в России, это рекомендованные розничные цены (РРЦ) или максимальные цены перепродажи (МЦП). Автосервисы могут загрузить свои прайс-листы или настроить предоставление скидки к РРЦ/МЦП, стоимости нормо-часа и ЛКМ. Расчет, который видит клиент в калькуляторе, и расчет, который видит сотрудник СТО, — идентичные. Важно заметить, что на этапе коммуникации между СТО и клиентом стоимость ремонта может измениться. В основном это происходит по двум причинам:

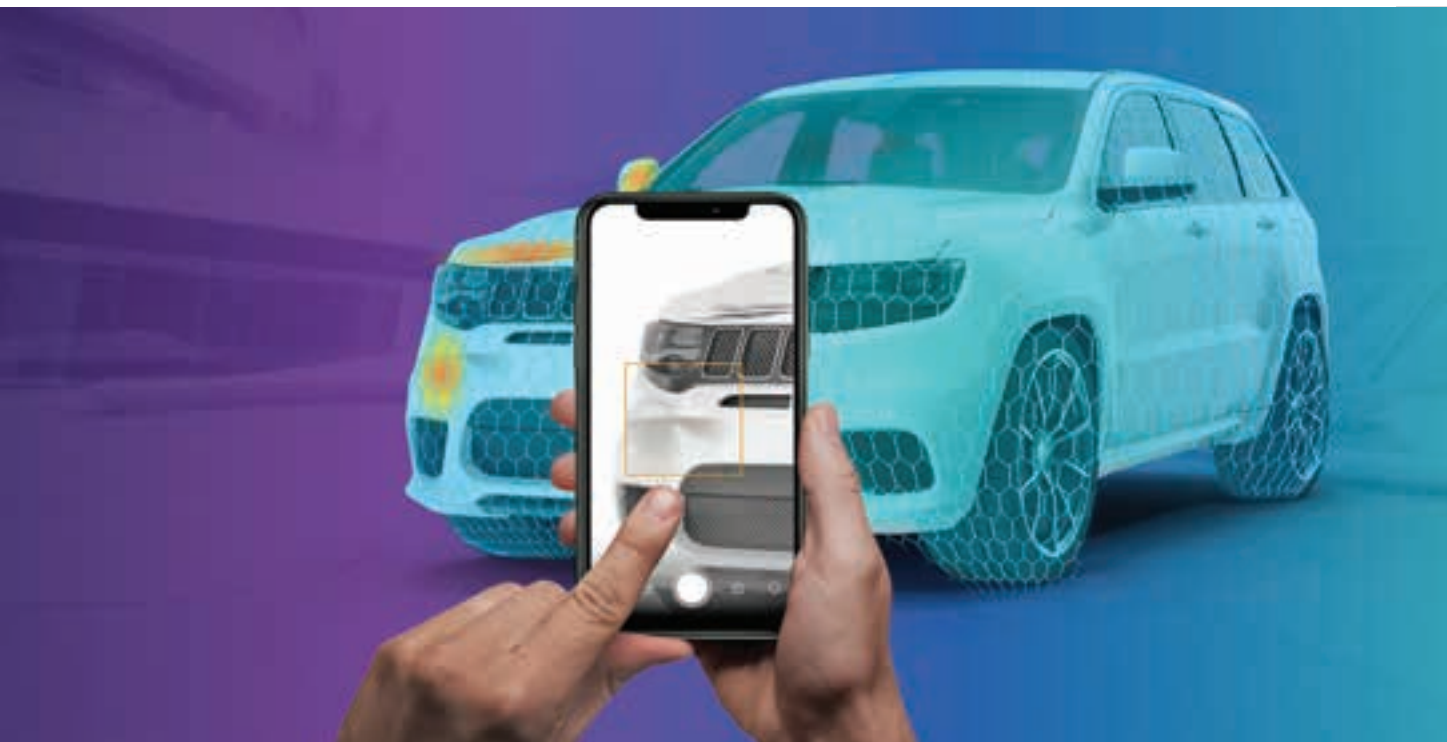
- ▶ неверный выбор сложности повреждения автовладельцем в калькуляторе;
- ▶ наличие существенных повреждений на автомобиле и скрытых дефектов.

Для несложных ремонтов, например замены ветрового стекла, ремонта крыла или двери, окраски бампера, система обеспечивает 90 % попадание в фактическую стоимость ремонта.

● Система Quarter Express — в чем ее основное назначение? Как ее внедрение помогает улучшить работу сервиса?

Решение Quarter Express разработано специально для мастера-приемщика автосервиса, оно позволяет быстро выполнить предварительный расчет стоимости ремонта любой операции по технологии ремонта завода-изготовителя и провести визуальный осмотр автомобиля с фотофиксацией общего вида и повреждений автомобиля, используя планшетный компьютер. Основные преимущества решения — это технологичность, скорость и стоимость.

Решение обеспечивает руководителю СТО контроль за всеми заявками на определение стоимости ремонта и помогает увеличить выручку СТО за счет работы по нормо-часам завода-изготовителя и удобного механизма оформления продаж дополнительных услуг сервиса. Это гораздо удобнее, чем использовать фиксированный прайс-лист на услуги, так как невозможно в одном прайс-листе унифицировать все технологические операции, выполняемые на автосервисе. Автосервис теряет выручку, продавая сложную



технологическую операцию по заниженной цене, или теряет клиента, продавая простую операцию по завышенной цене. Решение поможет мастеру-приемщику технически грамотно подготовить предложение по ремонту автомобиля клиента и не упустить возможность предложить продажи дополнительных услуг сервиса. Запатентованная Audatex система фотофиксации повреждений по маскам автомобиля позволит обеспечить защиту автосервиса в случае возникновения споров с клиентом по наличию на автомобиле внешних дефектов.

Важно отметить, что решение Quarter Express интегрировано с нашим передовым решением Visual Intelligence, которое позволяет провести оценку предварительной стоимости ремонта по фотографии. Таким образом, специалист, осуществляющий приемку автомобиля на СТО, или специалист отдела Trade-In смогут быстро выполнить расчет стоимости ремонта и подготовить предложение для клиента. Специалист, выполняя свои обычные задачи по осмотру и фотографированию ТС, одновременно получает расчет стоимости ремонта, который при необходимости можно отредактировать в пару кликов. Это колоссальная экономия времени для сотрудников дилерского центра или автосервиса. Для работы с решением не нужно быть экспертом и досконально разбираться в кузовном ремонте, искусственный интеллект автоматически определит нужные ремонтные воздействия. Например, при приемке автомобиля на техническое обслуживание специалист может дополнительно продавать услуги по кузовному ремонту.

● **Продажа дополнительных услуг — зачастую головная боль. Как система решает этот вопрос?**

Одной из основных проблем при продаже дополнительных услуг является то, что список услуг большой, мастер-приемщик может не помнить все возможные вариации и стоимости и предлагает клиенту только те услуги, в наличии которых он на 100 % уверен. В решении Quarter Express есть специальный раздел, который содержит список дополнительных услуг. Он универсальный и может быть отредактирован в любое время. Делая расчет ремонта в Quarter Express, мастер-приемщик сразу видит весь список услуг с подсказками и подробным описанием.



то, что клиент может сам выбрать, какие работы ему нужны, то есть фактически может управлять процессом расчета ремонта.

● **Насколько сложна интеграция системы в бизнес СТО? Подходит ли она для СТО любого уровня или только для крупных станций?**

Интеграция подходит для любого автосервиса и не является сложной. Крупнейшие поставщики ERP-систем для автосервисов уже имеют готовую интеграцию с Audatex. Если автосервис планирует ее улучшить или построить собственную интеграцию с нуля, то у нас есть служба технической поддержки и документация, максимально подробно описывающая процесс. **К**