



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

Сейчас мы живем в мире, где коммуникация между людьми, бизнесом, государством переходит в цифровую среду. Мы общаемся в WhatsApp, добавляем друзей в «Вконтакте» и Facebook, размещаем фотографии в Instagram, делимся нашими впечатлениями с миллионами людей и в то же время все меньше разговариваем по телефону. Технологии изменяют нас и наше окружение. Так, развитие отрасли по производству смартфонов изменило нашу жизнь: согласно статистике, в России 88 % населения выходят в Интернет используя смартфоны [© 2019 АО «Делойт и Туш СНГ»]. Смартфоны стали неотъемлемыми спутниками человека, устройствами, без которых мы чувствуем себя неловко. Они изменили наши способы коммуникации друг с другом и с бизнесом. У нас есть «мобильные банки», цифровые билеты, посадочные талоны на рейсы, онлайн-кинотеатры, мобильные приложения страховых компаний и автопроизводителей, интернет-магазинов и др. Все IT-решения упрощают процесс взаимодействия, делая его удобнее и прозрачнее для потребителя. Но когда клиент звонит в автосервис, чаще всего ему отвечают: «Приезжайте, мы на месте все посчитаем». И, как правило, сразу клиент не спешит в автосервис. Причины разные: пробки на дорогах, неотложные дела,

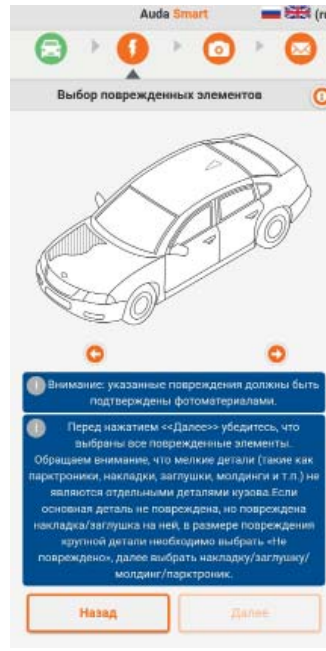
отсутствие свободного времени и т. д. Развитие цифрового направления в автосервисе упростит взаимодействие клиента с сервисом. И сейчас лучшее время для внедрения в свои бизнес-процессы инновационных решений.

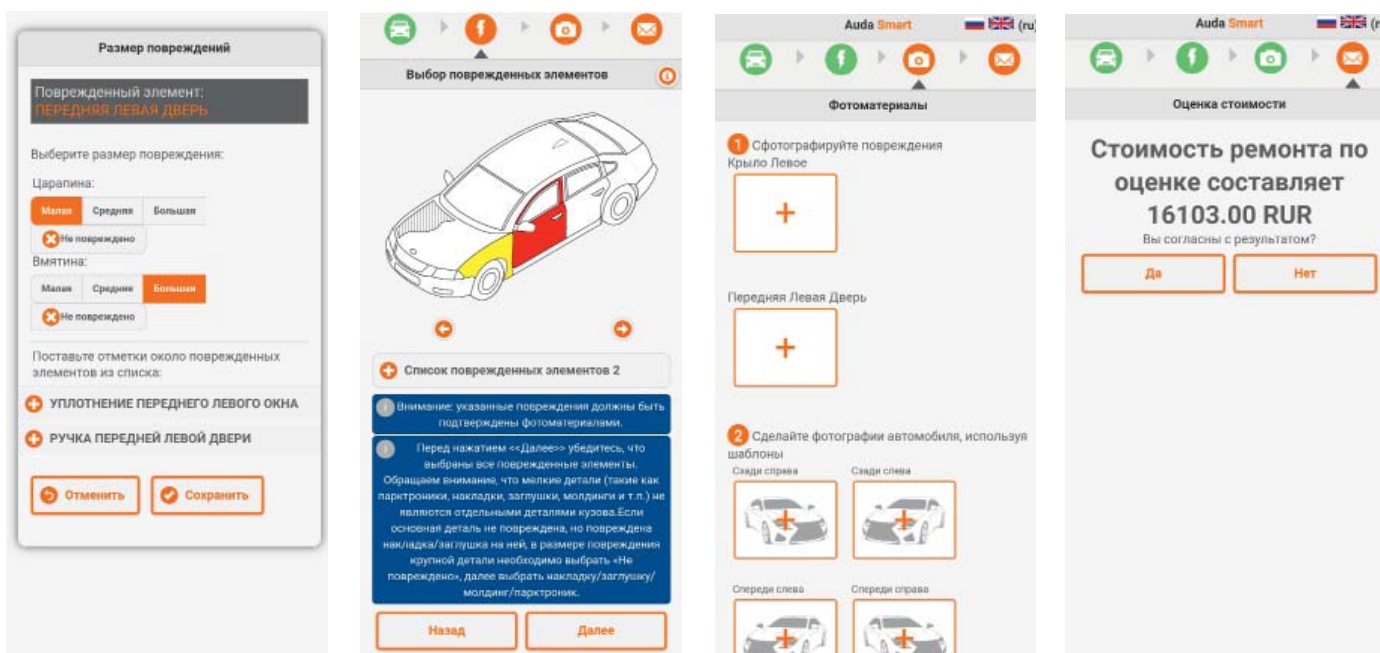
Построение процесса поиска клиента и взаимодействия с ним можно разделить на несколько ключевых этапов:

- 1) поиск клиента;
- 2) коммуникация с клиентом по IT-каналам, понимание проблемы клиента;
- 3) формирование предложения, расширение заказа-наряда;
- 4) приемка и ремонт.

Существует множество маркетинговых агентств, которые специализируются на продвижении услуг автосервиса. Официальные импортеры автомобильных брендов также оказывают поддержку своим дилерам. Современные технологии позволяют производить тонкую настройку, которая доставляет рекламу потенциальному клиенту через соцсети и поисковые системы. Большое количество автовладельцев пользуются тематическими форумами, но для автосервиса такой клиент, пожалуй, менее ценен, так как пользователи форумов нередко сами занимаются покупкой запчастей и самостоятельным ремонтом. Куда более ценен клиент, который «вбивает» в Google «Ремонт Hyundai Solaris в Москве». Работают и стандартные способы продвижения – наружная реклама, вывески, буклеты, – с помощью которых можно рассказать об акциях и актуальных услугах сервиса.

Одним из ключевых параметров, по которому автовладелец выбирает организацию для проведения ремонта и обслуживания автомобиля, – это доверие. Следом идут такие параметры, как местоположение, стоимость и скорость ремонта. У официальных дилеров и независимых СТО есть различные стандарты работы и построения взаимодействия с клиентом. Но доверие вызывает хорошо оснащенный сервис, где есть необходимое оборудование, удобная клиентская зона, квалифицированный персонал.





Как сформировать это доверие? Ценой индивидуальный подход. Но однозначно прозрачный и понятный процесс формирования стоимости ремонта и квалифицированная консультация клиента, например в случае ДТП, позволяют заложить отличную базу для построения доверительных отношений.

Мы продвигаем концепцию, когда автовладелец привязывается к определенной СТО и персональному менеджеру. Таким образом, повышается доверие между клиентом и автосервисом, и в случае любого ДТП клиент будет обращаться в конкретный техцентр. Если мы говорим про официальных дилеров, то у них эта концепция реализована в большей степени: дилер уже помогает и в страховых, и в кредитных вопросах, и в оказании ремонтных услуг по слесарному, кузовному ремонту и диагностике. И, надо заметить, стоимость услуг у официальных дилеров сегодня ненамного выше, чем у независимых СТО. Можно предложить клиенту, к примеру, бесплатную диагностику, тем самым продав впоследствии дополнительную услугу. Не навязать, с чем мы периодически сталкиваемся, а именно продать. Поэтому классическому автосервису лучше заменить концепцию развития «Авторемонт как услуга» и переходить к парадигме «Авторемонт — это в первую очередь сервис».

У нас есть несколько решений, которые позволяют реализовать концепцию «Авторемонт как сервис» и построить процесс взаимодействия с клиентом на раннем этапе. Одни из этих решений — PhotoPortal и AudaSmart. Оба решения могут быть интегрированы на сайт официального дилера или независимого СТО для предоставления клиенту возможности отправить на СТО фотографии для предварительной оценки стоимости ремонта или даже ознакомиться с предварительным расчетом стоимости ремонта (в случае использования решения AudaSmart). Важно обратить внимание на то, что AudaSmart проводит расчет только для деталей экстерьера ТС, в расчетах используются те же данные по технологии ремонта, что и в профессиональном инструменте AudaPad Web. Стоимость

запасных частей, стоимость нормо-часа и стоимость ЛКМ настраиваются каждым партнером индивидуально.

Рассмотрим ситуацию: водитель попал в ДТП, и ему необходимо принять решение об оформлении европротокола, так как, возможно, повреждения незначительные. В различных регионах страны по европротоколу существуют разные лимиты выплат, поэтому зачастую участникам ДТП, которые находятся на проезжей части, сложно сориентироваться в правильности своих действий. Воспользовавшись сервисом AudaSmart, водитель сможет рассчитать предварительную стоимость ремонта ТС. Водитель выбирает на графическом модуле повреждения ТС, оценивает их размер, используя ладони, затем система производит предварительный расчет стоимости ремонта. Конечно, надо понимать, что расчет не окончательный и может не включать в себя стоимость ремонта скрытых повреждений (если таковые имеются). Например, при повреждении капота и наличии на нем эмблемы система не посчитает стоимость самой эмблемы.

В то же время автосервис, на сайте которого клиент воспользовался услугой AudaSmart, получит оповещение о расчете и сможет посмотреть и расчет, и фотографии ТС (если автомобилист сделал фотографии), затем автосервис может связаться с пострадавшим и предложить ему свои услуги по ремонту и проведению осмотра поврежденного ТС в условиях автосервиса, что позволит наиболее точно выявить повреждения и не требует назначения дополнительного осмотра. Если же предварительная стоимость ремонта уже превышает лимит по европротоколу, то автосервис может оперативно сообщить об этом водителю и пригласить его на сервис.

Если клиент не имеет возможности или не хочет выполнять выбор повреждений в AudaSmart, он может воспользоваться решением PhotoPortal. В нем требуется только сделать фотографии автомобиля и повреждений, и они также будут направлены в автосервис для оценки предварительной стоимости ремонта.

Важно отметить, что PhotoPortal и AudaSmart являются Web-based решениями, то есть работа в них идет в интернет-браузере смартфона, планшета или ПК и не требуется установка отдельного приложения. Это делает работу с решениями максимально простой и удобной в любых ситуациях: будь то необходимость оценить стоимость ремонта «на дороге», или поцарапав автомобиль ветками в лесу, или наехав на парковочный столб, — во всех случаях можно воспользоваться PhotoPortal и AudaSmart.

С преимуществами для водителя разобрались, теперь перейдем к тому, какую выгоду получит автосервис от работы с данными интернет-решениями, как они помогут при взаимодействии с клиентом.

В первую очередь, для сервиса данные решения генерируют высококачественный входящий трафик. То есть мы получаем контактные данные реального человека, которому нужна услуга по кузовному ремонту. Возможно оперативно связаться с клиентом, предварительно ознакомившись с фотографиями ТС и калькуляцией, предметно проконсультировать его в зависимости от ситуации и, разумеется, пригласить на ремонт. Решения PhotoPortal и AudaSmart являются частью нашей платформы AudaNet: данные могут быть переданы в AudaPad Web для составления подробной калькуляции или же направлены в страховую компанию (если того требует рабочий процесс). Если у вас на предприятии есть построенный процесс работы с входящими обращениями клиентов, то лиды, полученные в PhotoPortal и AudaSmart, можно будет внедрить в ваш рабочий процесс через b2b-интеграцию. Сотрудник СТО будет работать в рамках привычного для него процесса. В то же время наши решения гарантируют, что ни одно из входящих обращений водителя не потеряется, так как все данные надежно хранятся на наших серверах, которые размещены в России и соответствуют 152 ФЗ «О персональных данных».

Проблема потери данных входящих обращений достаточно серьезно стоит для многих организаций. Сейчас СТО преимущественно работают с фотографиями ТС, получая их через WhatsApp или по электронной почте, но оба этих канала не позволяют контролировать процесс работы с обращениями: специалист легко может пропустить обращение или не успеть ответить клиенту. А может быть ситуация, когда мастер смо-

тит на повреждения автомобилей и выбирает, какие ему отремонтировать выгодно, остальные может и вовсе удалить. И ведь все обращения необходимо внести либо в CRM, либо на сервер, обзвонить, сделать предложение, снова внести в CRM и т. д. Использовать WhatsApp или электронную почту в этом случае неудобно, и автоматизировать этот процесс точно не получится.

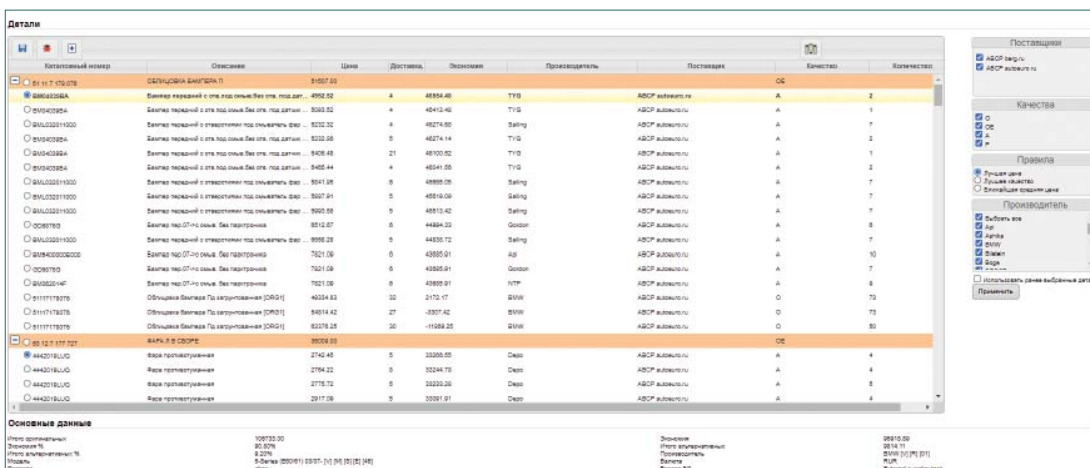
Итак, мы привлекли клиента на наш сайт, получили фотографии автомобиля и предварительный расчет стоимости ремонта. Теперь нужно подготовить для клиента специальное предложение в зависимости от повреждений автомобиля, его желаний и финансовых возможностей. Важно понимать, что многие клиенты ждут оперативного решения вопроса «здесь и сейчас», а вопрос поиска, подбора и оценки стоимости запасных частей может занимать много времени, особенно если повреждений много, ремонт производится ОСАГО, а клиент не готов осуществлять большую доплату за ремонт, но готов использовать в ремонте неоригинальные запасные части.

Для упрощения процесса поиска и определения стоимости запасных частей идеально подходит продукт AudaOptima. Он уже интегрирован в расчетный модуль AudaPad Web и позволяет быстро найти запасные части различного качества от множества поставщиков (интернет-магазинов) с указанием цены, сроков поставки, наличия на складе. Решение так же поддерживает индивидуальные настройки системы скидок, то есть если у вас подключены три поставщика запчастей и вы работаете с ними по разным условиям, то AudaOptima будет отображать стоимость запасной части уже с учетом ваших персональных скидок.

Сейчас специалисты по подбору запасных частей даже при наличии оригинальных каталожных номеров тратят огромное количество времени на определение стоимости запасных частей в ручном режиме, посещая сайты различных интернет-магазинов. А если у вас партнеров не три, а 20 и клиент просит предложить альтернативные варианты, то процесс затягивается. В большинстве случаев СТО может взять паузу для подготовки альтернативного предложения, рискуя потерять клиента, который может начать поиск альтернативного СТО или более бюджетных запасных частей. При использовании решения AudaOptima обсуждение вариантов запасных частей и подготовка предложения, которое соответствует ожиданиям

Решение AudaOptima:

- интегрировано в расчетный модуль AudaPad Web;
- поддерживает индивидуальные настройки системы скидок;
- позволяет быстро найти запчасти от множества поставщиков с указанием цены, сроков поставки, наличия на складе;
- подготовка предложения клиенту в режиме реального времени



клиента, происходит в режиме реального времени. Это позволяет удержать клиента и повысить выручку своего автосервиса, заработав как на запасных частях, так и на выполнении работ по ремонту. В то же время решение AudaOptima подходит для поиска и определения стоимости запасных частей в слесарном ремонте, где количество альтернативных поставщиков на порядок больше, чем в кузовном.

Согласно маркетинговым исследованиям, если стоимость запасной части более высокого качества дороже альтернативной не более чем на 30 %, то, при наличии объективных и понятных потребителю преимуществ, возможно убедить его приобрести более дорогую запчасть. К таким преимуществам можно отнести наличие гарантии производителя и сертификатов соответствия, материал изготовления детали, ее влияние на безопасность движения и др.

Сейчас приемку авто на разных сервисах производят совершенно по-разному: у крупных техцентров и официальных дилеров есть корпоративные приложения, а кто-то этот процесс проводит полностью вручную и по старинке. Используя наше мобильное приложение QuarterSync, можно полностью оптимизировать и стандартизировать процесс приемки. Взяли телефон, скачали приложение QuarterSync в AppStore или Play Маркет, сфотографировали автомобиль по соответствующим шаблонам, исключающим «самодеятельность», и все, готово. Полученные данные будут храниться в удобной базе, из которой их можно будет в нужный момент быстро просмотреть и, при необходимости, перенести в вашу CRM-систему. Кроме того, это решение отчасти позволяет предупреждать потреби-



**РАСЧЕТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ СТОИМОСТИ
КУЗОВНОГО РЕМОНТА АВТОМОБИЛЯ**

<input type="text" value="ИМЯ"/>	<input type="text" value="VIN НОМЕР АВТОМОБИЛЯ"/>
<input type="text" value="+7 () - - -"/>	<input type="button" value="НАЧАТЬ РАСЧЕТ"/>
<input type="text" value="EMAIL"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Нажав на кнопку я даю согласие на обработку моих персональных данных

тельский экстремизм, так как перед началом ремонта будут сохранены все необходимые фотографии автомобиля.

На рынке сейчас выигрывает не тот, кто предоставляет максимально подробный ответ клиенту, а тот, кто предоставляет максимально быстрый ответ. И для того, чтобы бизнес был конкурентным, необходимо развиваться, меняться и адаптироваться к меняющейся реальности. Этой позиции мы придерживаемся сами и продвигаем ее среди наших клиентов и партнеров. ■

www.osram.ru

Наполни жизнь светом!

OSRAM LEDriving® ходовые и рабочие огни

Там, далеко от дома, в темноте, ты должен быть уверен в том, что твоя техника не подведет тебя. Светодиодные фары дополнительного освещения OSRAM LEDriving® созданы для того, чтобы поддержать тебя в самых сложных ситуациях, независимо от того, находишься ты на трассе или на бездорожье. Разнообразные формы, уровень яркости и варианты геометрии светового потока позволяют подобрать правильный свет для любых задач, от ночных внедорожных приключений, до применения в сельскохозяйственной или строительной технике.

Ночь не нарушит твоих планов!

Свет – это OSRAM