

Как посчитать и как отремонтировать?

Роман АКОЛЬЗИН

Зачастую в ДТП страдают не только кузовные элементы автомобиля, но и его ходовая часть. Если с расчетом стоимости слесарного ремонта в рамках урегулирования страхового случая вопросов не возникает, то ценообразование услуг по слесарному ремонту, потребность в котором возникает в случае поломок или при прохождении регулярного ТО, отпущено в свободное плавание. Автолюбитель, стремясь сэкономить, все чаще отдает предпочтение сервисам В и С-сегмента, которые не располагают официальными программами автопроизводителя, регулируемыми этот процесс. Соответственно велик риск переплаты и рекламаций. Компания «Аудатэкс» разработала полноценное программное обеспечение «Слесарный ремонт +», позволяющее рассчитывать стоимость слесарного ремонта. Журнал «КУЗОВ» получил эксклюзивное право ознакомиться с новинкой.

Рынок услуг слесарного ремонта в России гораздо больше кузовного. По оценкам различных аналитических агентств, если все ремонты взять за 100%, то доля слесарного ремонта и ТО составляет огромные 50-60%, а кузовного меньше 5%. Большинство независимых СТОА являются мультибрендовыми предприятиями, оказывающими широкий спектр услуг по ремонту и обслуживанию транспортных средств (ТС). Каждый автомобиль имеет свои специфиче-

ские особенности в конструкции и обслуживании, зачастую многие станции технического обслуживания автомобилей (СТОА) назначают на работы фиксированную стоимость, отличающуюся, например, по типам, классам или иным параметрам автомобиля. Такое ценообразование имеет множество недостатков. Например, стоимость некоторых услуг может быть переоценена, а других недооценена. Также без привязки к фактическому количеству часов затрудняется

планирование загрузки СТОА. В результате таких просчетов можно потерять как деньги в лице новых клиентов, так и лояльность в лице старых.

Правильно рассчитать стоимость услуги без наличия специализированных инструментов невозможно. И если в отношении дилерской станции все очевидно – любой ремонт автомобилей регламентируется с помощью официальной программы производителя, например, KSD у BMW, ETIS у Ford, VIDA у Volvo и др., то у большинства неофициальных сервисов официального доступа к таким системам нет. Причин может быть несколько: это и высокая стоимость продукта, и необходимость иметь несколько продуктов сразу для мульти брендовых СТОА. Каждая система производителя имеет свою уникальную логику и интерфейс, что влечет дополнительные затраты на обучение персонала по работе с каждой системой. Совокупность этих факторов приводит к совершенно хаотичному формированию стоимости услуг на рынке слесарного ремонта и бардаку в бухгалтерии СТОА.

Исторически программное обеспечение Audatex фокусировалось исключительно на нуждах кузовного сектора, но в то же время в нем уже были доступны нормативы и технологии для комплексного расчета стоимости замены слесарных агрегатов. Не было лишь информации по регламенту технического обслуживания (ТО) и нормативов по замене рабочих жидкостей. Сегодня компания выделяет этот функционал в отдельное стратегическое направление развития.

«В 2017 году в холдинг Solera (частью которой является компания Аудатэкс) вошла компания AutoData, таким образом компания приобрела ведущего поставщика технической информации и данных для обслуживания и ремонта в автомобильной индустрии. Мы наполнили наш «пакет» дополнительным функционалом: пользователь сможет узнать порядок выполнения работ, получить инструкции по ремонту, информацию об отзывных компаниях и другую техническую информацию. Данный функционал мы включили в расчетную систему и вывели продукт «Слесарный ремонт +», который для клиента решает два вопроса: «сколько стоит ремонт ТС» и «как отремонтировать ТС» (функционал Autodata)», – рассказал Алексей Круглов, директор по продажам в ремонтном сегменте компании «Аудатэкс».

Алексей считает, что потребность рынка в новом продукте связана с повысившейся грамотностью потребителей. «Прошли времена, когда сервис оценивал стоимость работ по платежеспособ-

ности клиента. Сегодня каждый автолюбитель – эксперт и маркетолог. Прежде чем сделать выбор СТОА, он исследует рынок и сравнивает, допустим, стоимость замены радиатора. Очевидно, что сравнить стоимость услуги, взятую с потолка, невозможно. Соответственно, при выборе СТОА, автолюбитель отдаст предпочтение тем компаниям, где ценообразование максимально прозрачно», – объясняет Алексей.

Иными словами, с помощью единой системы в разных сервисах клиент получит одинаковую информацию по количеству нормочасов, приходящихся на услугу, а конечная ее стоимость будет варьироваться лишь в зависимости от стоимости нормочаса конкретного предприятия и количества дополнительных услуг.

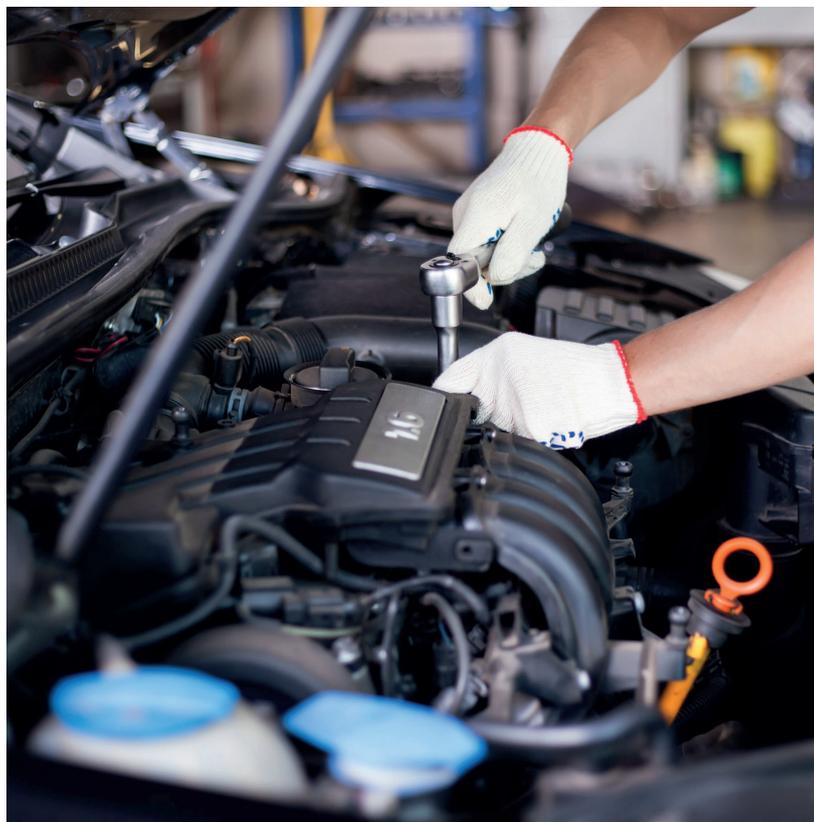
Пользователи Audatex заметят, что интерфейс продукта «Слесарный ремонт +» очень похож на интерфейс основных продуктов Audatex, связанных с кузовным ремонтом. Программа включает в себя всю нормативную базу, которую предоставляет автопроизводитель. Данные по слесарному ремонту попадают в систему также, как и по кузовному ремонту – напрямую от завода-изготовителя. Для СТОА открывается доступ к официальным инструкциям, нормативам, каталогам запасных частей, идентификации автомобиля по VIN номеру. Прописано все: от работ по ходовой части и силовых агрегатов до нетривиальной замены лампочек номерного знака.

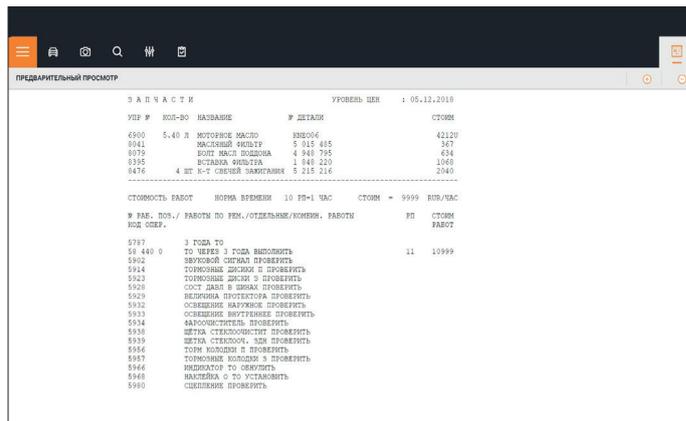
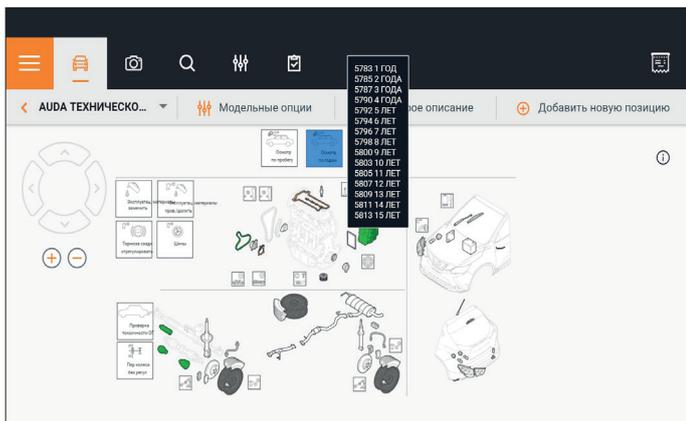
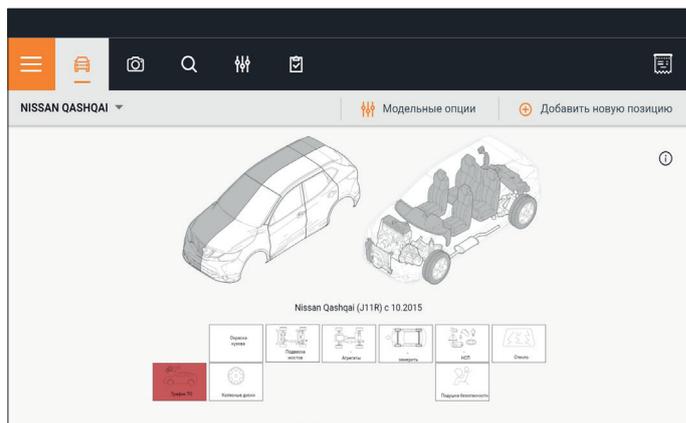
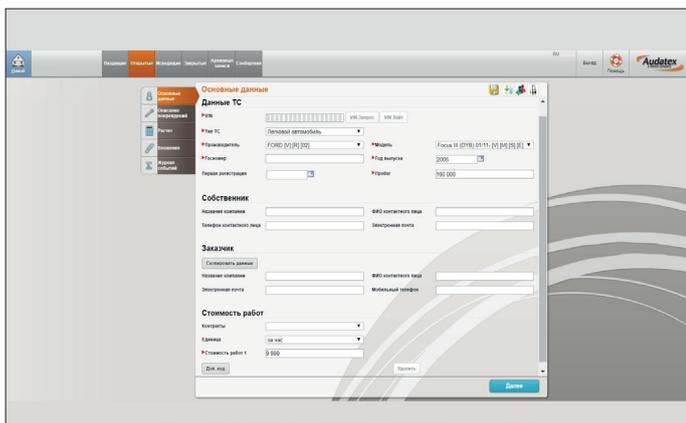


*Алексей Круглов,
директор по продажам
в ремонтном сегменте
компании «Аудатэкс»*

*Благодаря решению
Audatex больше не при-
дется качать с торрентов
«взломанные» дилерские
системы*

*По оценкам различных
аналитических агентств,
если все ремонты взять
за 100%, то доля сле-
сарного ремонта и ТО
составляет 50-60%, а
кузовного меньше 5%*





Исторически программное обеспечение Audatex фокусировалось исключительно на нуждах кузовного сектора, но в то же время в нем уже были доступны нормы и технологии для комплексного расчета стоимости замены слесарных агрегатов

«Инженеры компании заносят все данные автопроизводителя в систему и проводят глубокую оптимизацию для исключения пересекающихся работ. Последнее крайне важно для «слесарки», поскольку при проведении сразу нескольких видов ремонта некоторые операции могут дублироваться или норматив производителя может быть комплексным (включающим в себя работы со смежными деталями). Регламентируется даже визуальный осмотр агрегатов. Четкой градации не имеет разве что поиск неисправностей. В заводских системах такие операции по поиску неисправностей обозначаются фразой «время мастера». Это означает, что в сложных случаях профессиональным автодиагностом придется самостоятельно указывать норматив, исходя из фактических временных затрат», – уточняет Алексей.

Техническая начинка охватывает все регламентные работы автопроизводителя, включая даже нормативы на переборку моторов и коробок. Если же такие опции по конкретной модели отсутствуют, это значит, что автопроизводитель регламентирует лишь их полную замену. В таком случае самостоятельный ремонт этих агрегатов можно будет заносить вручную, а вот работы по демонтажу агрегата и сопутствующие работы по разборке можно взять из системы. Также поддерживается ручной ввод операций, это позволяет учитывать по мере необходимости

Специалисты на СТОА просто не в состоянии знать все технические тонкости идеально. Следовательно, могут допустить ошибку при назначении нормочасов, необходимых для выполнения работ

сти что-то экстраординарное, например, очень востребованный сегодня ремануфактуринг. Это окажется полезным для СТОА, которые, помимо всего прочего, занимаются узкопрофильным ремонтом и восстановлением систем кондиционирования, турбин, генераторов, рулевых реек, самостоятельно вытачивают какие-то элементы КПП и т.п.

Алексей уверен, что благодаря решению Audatex больше не придется качать с торрентов «взломанные» дилерские системы, что-то мудрить со средними арифметическими значениями нормативов в «1С», чтобы в результате получать неадекватные нормочасы, делающие предприятие неконкурентоспособным.

Очевидно, что в сервисе без такого программного обеспечения со стороны клиента никак не проверить реальную стоимость работ. Однако и руководство СТОА не всегда может понять, как формируется цена, и от каких факторов зависит длительность ремонта. В результате появляется масса серых схем, например, когда автомобиль с рядовой поломкой по бумагам «зависает» на рабочем посту на несколько дней, а на самом деле там осуществляется поточное обслуживание других ТС.

«Конечно все друг друга поголовно не обманывают. Однако специалисты на СТОА просто

не в состоянии знать все технические тонкости досконально. Следовательно, могут допустить ошибку при назначении нормочасов, необходимых для выполнения работ. Исключением являются опять же дилеры с их специализированным программным обеспечением. Audatex дает возможность полноценно играть в этом поле и мультибрендовым СТОА. Программа обеспечивает сервис важным конкурентным преимуществом в глазах автолюбителей», – акцентирует внимание Евгений Мартынов, менеджер по работе с импортерами и дилерскими сетями компании «Аудатэкс».

Касательно покрытия отметим, что система Audatex имеет самую крупную базу данных транспортных средств – 5 500 единиц. Она содержит различные автомобили, начиная с 80-х годов выпуска, например, Audi 100 82 года, Opel Omega 86 года или Toyota 4-Runner 89 года, супер современные автомобили, например, Tesla Model 3, BMW i8, Mercedes-Benz S222 и, конечно же, автомобили масс-сегмента Hyundai Solaris, KIA Rio, Renault Duster, Nissan Juke. Компания не обошла стороной коммерческий транспорт, мототехнику и грузовые автомобили. Поэтому при реализации нового продукта, никакой привязки к сегментации автосервисного рынка по какому-либо признаку не будет. Программное обеспечение предоставляет актуальные сведения и позволяет вести бизнес эффективно в любых условиях.

«Очевидно, что средний чек в кузовном ремонте в среднем дорожке слесарного раза в три – 15 000 рублей против 5 000 рублей. Учитывая эту пропорцию, компания Audatex гарантирует, что новый продукт «Слесарный ремонт +» по стоимости будет соответствовать этим реалиям. Более того, уже разработано пакетное ценообразование, учитывающие загрузку СТОА конкретных клиентов», – заверяет Евгений.

Все решения Audatex имеют b2b интеграцию с «1С» Альфа-Авто версий 4.1 и 5, а также могут быть интегрированы с любой внутренней системой учета СТОА. Интеграция позволит СТОА автоматически переносить данные из системы Audatex (например, название работ, количество нормочасов, каталожные номера запасных частей и др.) во внутреннюю систему учета СТОА. Это позволит оптимизировать внутренние процессы СТОА, сделав их более удобными и прозрачными. Более того, для пользователей продукта «Слесарный ремонт +» будут доступны в том числе и калькуляции по кузовному ремонту, и идентификация ТС по VIN номеру.

Эксперты компании «Аудатэкс» уверены, что будущее за прозрачностью сервисных услуг и адекватностью ценообразования. Новый продукт ориентирован на те предприятия, которые знают, куда направлена отрасль, и как они будут развиваться в ближайшие годы вне зависимости от региона и конъюнктуры рынка.



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

Средний чек в кузовном ремонте в среднем дорожке слесарного раза в три – 15 000 рублей против 5 000 рублей



Система Audatex имеет самую крупную базу данных транспортных средств – 5 500. Она содержит различные автомобили, начиная с 80-х годов выпуска