



**Задание по Блоку №1: АвтоРай – Лада.**

# Чек-

# ЛИСТ

# АВТОБАЙ

Бизнес показатели	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь
Срок работы ДЦ (сервис)						15					
Количество постов (без шиномонтажа и сход-развала)						7					
Количество механиков						16					
<b>МАРКЕТИНГ</b>											
<b>Рынок_Общее</b>											
Бюджет маркетинга сервиса (если есть)	45000	34600	58000	58000	10000	10000	26500	37000	18490	10000	10000
Стоимость привлечения звонка (слесарный цех)	27	21	30	28	5	4	9	14	9	4	4
Количество клиентской базы (сервис)						59292					
Количество активных клиентов (последний визит не позднее 12 месяцев назад)						18641					
Сегментируется текущая база клиентов (1- да; 0 -нет)						1					
Работа с сегментами клиентов (1- да; 0 -нет)						1					
Есть цепочка контактов по жизненному циклу						ТО, Окончание гарантии					
Есть ли программа лояльности/бонусная программа						нет					
Загрузка сервисной зоны (в % от максимальной)	114%	112%	125%	109%	131%	121%	128%	128%	124%	128%	148%
факт загрузки сервисной зоны (заезды)	1197	1171	1312	1149	1371	1269	1341	1340	1304	1345	1552
Расчет загрузки сервисной зоны (среднее) (заезды)	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050
Трафик ВСЕГО (все звонки поступившие в сервис по любому вопросу)	1670	1657	1918	2076	2376	2667	3071	2689	2252	2381	2256
Первичный трафик (звонки, заявки с целью записаться или посчитать стоимость)										1846	1769
Кол-во записанных клиентов из первичного трафика (коммерческие)	1091	1161	1309	1249	1310	1350	1547	1368	1294	1329	1432
Кол-во заездов в сервис (коммерческие)	936	1012	1163	1008	1073	1112	1219	1084	1090	1056	1120
Воронка сервиса входящая (запись/первичный звонок) %										71,99%	80,95%
Исходящие звонки (напоминание о ТО/приглашение на сезонные акции/прочее)	648	540	468	711	576	482	400	277	259	379	361
Кол-во записанных клиентов по исходящему обзвону (коммерческие)	208	236	281	298	262	179	237	119	162	95	64
Воронка сервиса исходящая (запись/первичный звонок) %	32,10%	43,70%	60,04%	41,91%	45,49%	37,14%	59,25%	42,96%	62,55%	25,07%	17,73%

Полный чек-лист по ссылке: <https://clck.ru/STpwE>

# Расчет емкости

загрузки

# АВТОРАЙ

С января по ноябрь 2020:

Загрузка сервисной зоны (в % от максимальной)	114%	112%	125%	109%	131%	121%	128%	128%	124%	128%	148%
факт загрузки сервисной зоны (заезды)	1197	1171	1312	1149	1371	1269	1341	1340	1304	1345	1552
Расчет загрузки сервисной зоны (среднее) (заезды)	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050	1050

## РАСЧЕТ ЕМКОСТИ ЗАГРУЗКИ СЕРВИСА



/2,4 (среднее кол-во н/ч на 1 заезд)

\* без шиномонтажа, диагностики, сход-развала

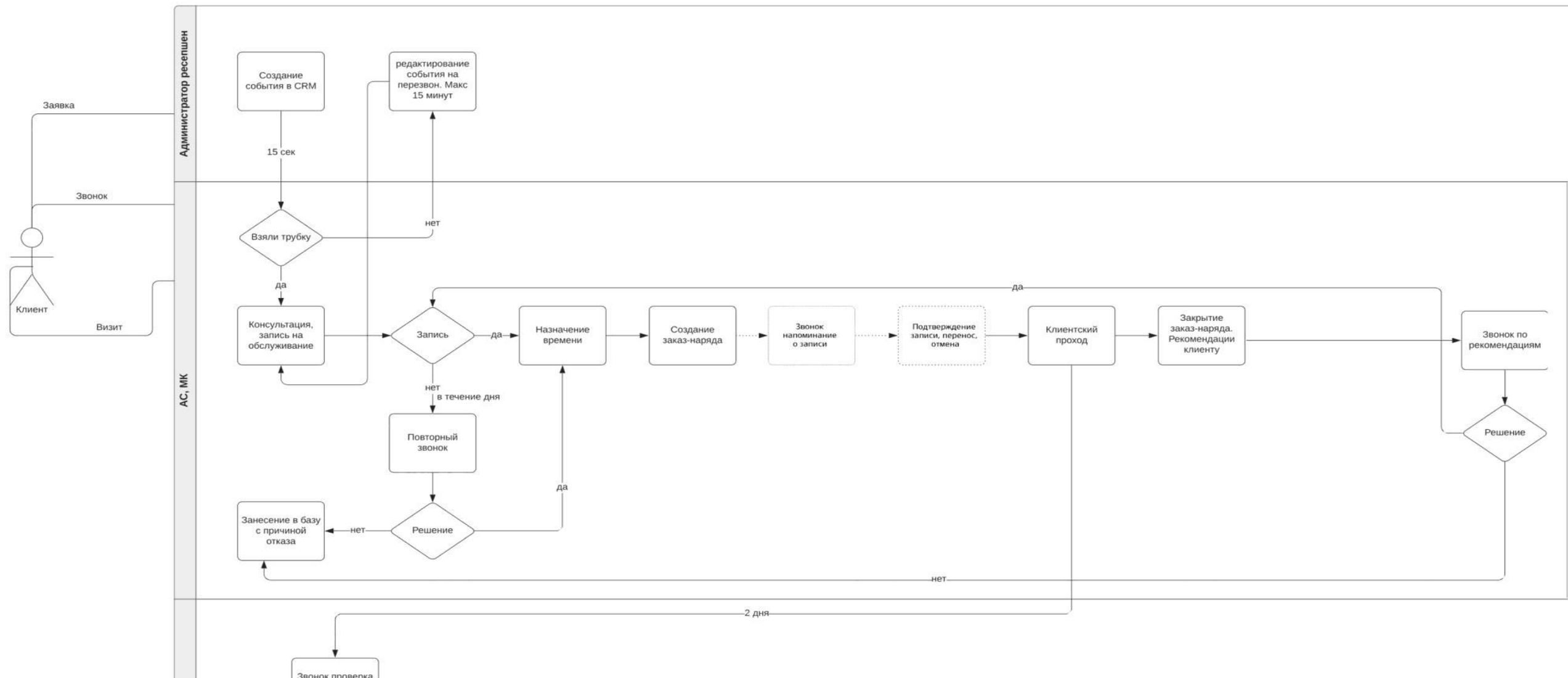
\*\* корреляция на количество мастеров / механики и инфраструктура



# Бизнес-процесс

## ПРОЦЕСС ДВИЖЕНИЯ ЛИДА ВХОДЯЩИЙ ТРАФИК

Процесс движения лида  
входящий трафик



# Триггеры проактивных

ЗВОНКОВ.

# АВТОРАЙ

Ответственным за совершение исходя из сегментов является Колл-центр (КЦ), Мастер-консультант (МК), Мастер-приемщик (МП)

КЦ: Основные триггеры – День Рождение, Сезонные акции.

МК: Основные триггеры – Приглашение на ТО, Пром.ТО, Окончание Гарантии, Сезонные акции

МП: Основные триггеры – Звонки по рекомендациям

# Парк ам.



Марки	Модельные ряды	Парк 30.09. 2020/ Всего	Парк АвтоРай Всего
LADA		173 433	59 292
LADA	Lada 2101-2112/Nova	72 336	21 127
LADA	Lada Samara	29 870	2 915
LADA	Lada Kalina	18 585	10 003
LADA	Lada Granta	16 766	10 338
LADA	Lada Priora	14 082	1 377
LADA	Lada 4x4	8 476	3 253
LADA	Lada Vesta	6 501	4 365
LADA	Lada Largus	4 058	2 781
LADA	Lada Xray	2 020	1 387
LADA	Lada WIS	582	
LADA	Lada Nadeshda	109	
LADA	Lada Niva	42	823
LADA	Lada Bizon	4	
LADA	Lada Ellada	1	
LADA	VAZ другие	1	235

Самое большое отставание по парку АМ в АвтоРай. Идет по парку ам старше 5-7 лет. Это модели 2101 и выше.

Исключая данные модели, АвтоРай имеет большую часть парка автомобилей Лада в регионе.

# Матрица поломок



Granta	Возраст автомобиля				
	1 год	2 года	3 года	4 года	5 лет
Двигатель	Течь на стыке ГБЦ, дефект литья, вопрос при звонке клиенту (уходит ли у Вас антифриз ), ремонт гарантийный.	Жидкие прокладки. Чистка дроссельного узла.		Насос водяной, ГРМ	Ремень вспомогательного оборудования
Трансмиссия	Вой в районе КПП, запотевание сальников КПП, затруднённое переключение передач, дробный стук сцепления,	Вой в районе КПП, запотевание сальников КПП, затруднённое переключение передач, дробный стук сцепления,		Замена сцепления	
Ходовая система	Подшипники ступиц. Передлюфт, зад.- гул. Проблем в схождение передних колес, подтяжка стояночного тормоза.	Продольные тяги передней подвески (ромашки)	Стойки стабилизатора. Осмотр тормозных колодок (перед и зад), обслуживание тормозных механизмов, опрные подшипники, регулировка сояночного тормоза, осмотр троссов стояночного тормоза, замена амортизаторов	Замена задних тормозных колодок, замена троссов стояночного тормоза, шаровые опоры, рычаги подвески.	
Электрические узлы		Замок багажника не открывается	Гидрокорректоры фар.		
Управление			Рулевая рейка	рулевые наконечники	
Регулярные работы	ТО, Пром ТО	ТО, Пром ТО	ТО, Пром ТО	ТО, Пром ТО	ТО, Пром ТО
Расходники и доп.	щетки стеклоочистителя	щетки стеклоочистителя	щетки стеклоочистителя	щетки стеклоочистителя	щетки стеклоочистителя