



# Развитие АСЦ Abat в РФ

Резюме по 2020г. и Календарный план работ на 2021г.

М. Г. Клемешов

# Наши задачи (Согласовано)

1. Обеспечить рост продаж оборудования и лояльность клиентов к тм АВАТ в регионах присутствия на 20% за 18 месяцев с начала реализации проекта.



2. Компенсировать все затраты на сервис и техническую поддержку за счет продаж запасных частей и платных ремонтов. Срок возврата инвестиций – 24 месяца.

3. Обеспечить рост продаж непопулярного оборудования (холодильное, хлебопекарное, механическое, спец исполнения и т.д.) за счет более выгодных условий по ремонту и обслуживанию, качественной техподдержки заводов и удобства работы для конечных пользователей.

# Что предлагаем клиентам для роста продаж (Согласовано).

**Обеспечить рост продаж оборудования и лояльность клиентов к тм АВАТ в регионах присутствия на 20% за 18 месяцев с начала реализации проекта.**

**1. Цена.** Предложить клиентам стоимость ремонтов Abat по цене на 20% ниже рынка. В обмен на скидку клиентам сервисный партнер получает бесплатную координацию техников, бухгалтерскую и юридическую поддержку.

**2. Качество.** Предложить клиентам новые стандарты сервиса: срок прибытия техника - 3 часа после заявки, автоинформирование о статусе заявки (в очереди, принята, техник выехал, время прибытия), понятный расчет стоимости на основе трудозатрат или прайс-листа (выбор где меньше), оценку техника и прямую связь с техподдержкой завода через приложение.

**3. Удобство и экономия времени.** Предложить клиентам личный кабинет с историей ремонтов, учетом расходов, рекомендациями по ТО, замене оборудования, покупке запчастей для предотвращения аварийных простоев. Вызов техника – одной кнопкой. Счет на оплату и калькуляция – автоматически на почту при подписании акта.

# Почему сервисные партнеры должны соблюдать стандарты и снижать цены ремонта Abat на 20%

- 1. Потери от снижения цены ремонта компенсируются экономией.** Abat берет на себя техподдержку конечных пользователей, распределение работы между техниками, организацию, выставление счетов клиентам, согласование условий и заключение договоров, организацию продаж и быстрой доставки запчастей, юридическую поддержку – при необходимости. Партнеру не нужны руководитель сервиса и бухгалтер. Сравнительные расчеты предоставляются.
- 2. Объем заказов по ремонтам Abat и продажам запчастей должен вырасти на 50-100%.** Сервис-партнер напрямую соединяется с клиентом через мобильное приложение. Все заявки в регионе партнера уходят к нему. Если заявка поступила по телефону или почте, техподдержка Abat обрабатывает звонок и пересылает заявку партнеру через мобильное приложение. Цена стимулирует клиента обращаться к партнеру. Гарантийные работы также передаются партнеру и оплачиваются от Abat. Abat проводит маркетинговые акции и информирование клиентов о сервис – партнерах.
- 3. Контроль работы сотрудников.** С помощью мобильного приложения осуществляется контроль местонахождения техников. Качество работ оценивается обратной связью от клиента. Все данные, в т.ч. средняя загрузка техников, ее отклонения от «нормы» доступны руководителю сервис – партнера.

# Почему мы можем сделать такое предложение партнерам

Основа нашей стратегии – автоматизация. Мы не будем координировать техников партнеров «вручную», выставлять счета или размещать заказы на запчасти. За людей это делает FSM программа.

Главное преимущество FSM (и ее отличие от Service Desk) – автоматический выбор самого подходящего исполнителя на основе заложенного алгоритма и распределение приоритетных заявок на основе SLA (условий обслуживания, записанных в контракте с данным конкретным клиентом). Это позволяет работать с каждым клиентом по индивидуальным условиям.

Программа сама перешлет заявку технику, который ближе всего к клиенту, у которого есть необходимый инструмент, запчасти и т.д.

При этом программа проверяет, от какого клиента поступила заявка. Если при KPI по выезду на ремонт 4 часа вдруг поступает заявка от клиента, где срок реагирования 2 часа программа автоматически поменяет расписание техников (или предложит принять решение руководителю).

На первом этапе сразу возрастет загрузка техподдержки. Поэтому FSM система должна быть внедрена заранее и связана с 1С. В течение 1-2 лет будет расти загрузка вспомогательных служб и может потребоваться введение электронного документооборота и автоматизации внутренних процессов сервиса.

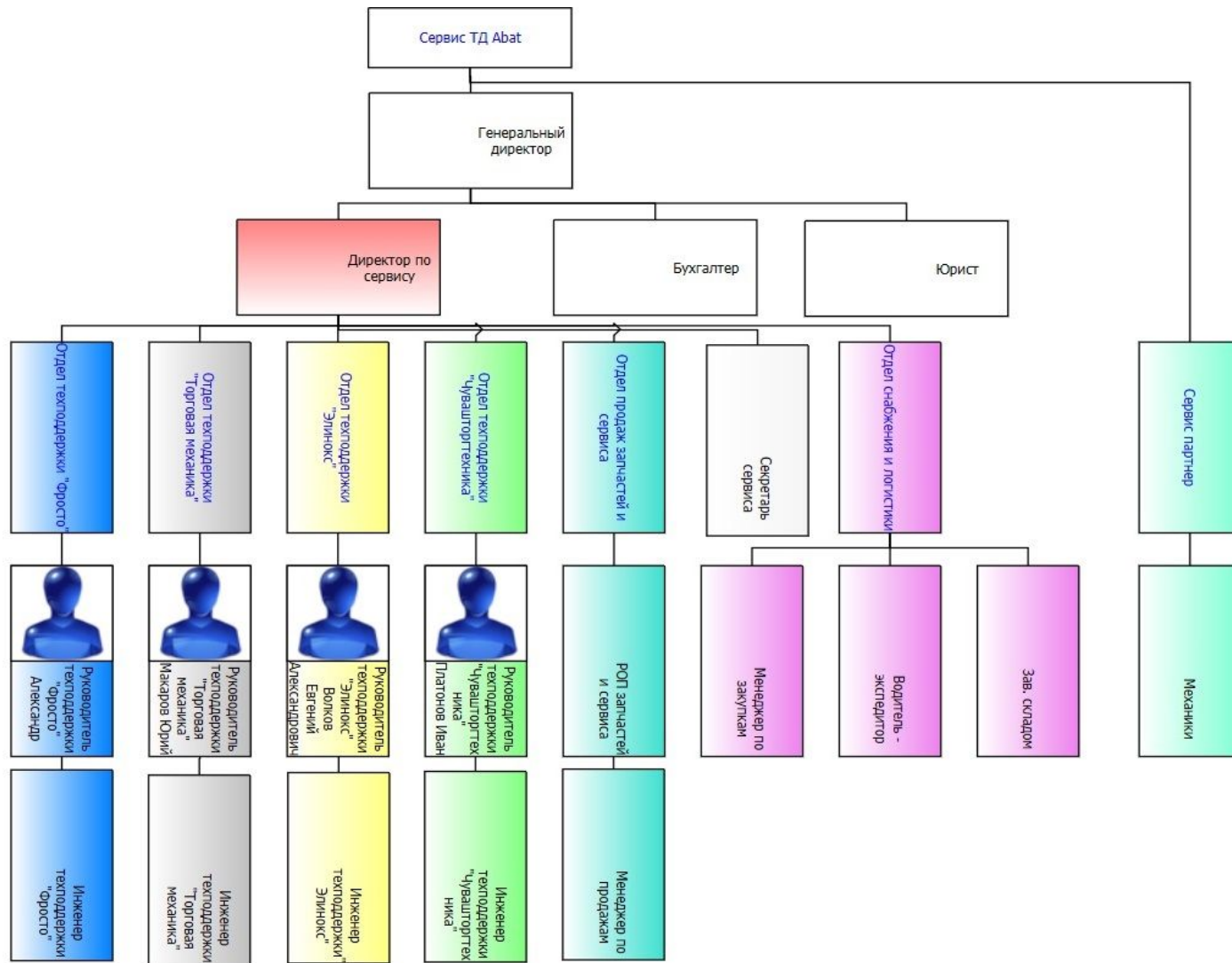
# План работ 2021 (Abat)

1. До 15.01.21. согласовать функции сотрудников сервиса, указанные в п.7. должностных инструкций. Инструкции по ссылке <https://amazing-roentgen-c6e8c4.netlify.app/1/menu-post.html>
2. До 30.01.21. согласовать организационную структуру <https://amazing-roentgen-c6e8c4.netlify.app/1/u-company-id9-obj3--elid-30.html>
3. До 1.03.21 принять на работу директора по сервису и руководителя продаж запчастей и сервиса.
4. До 15.03.21 внедрить FSM систему, организовать склад сервиса, разработать прайсы и условия продаж запчастей, проверить и согласовать бизнес – процессы сервиса с руководством и другими подразделениями, заключить договора с сервис-партнерами в Москве и Петербурге.
5. До 15.04.21 проверить работоспособность системы, устранить недочеты, принять на работу остальных сотрудников сервиса согласно оргструктуре. Заключить договора с сервис-партнерами в Краснодаре, Волгограде, Ставрополе и Нижнем Новгороде.

# План работ 2021 (Service Adviser)

1. До 1.03.21. получить индивидуальное предложение на FSM систему на основе разработанных бизнес – процессов сервиса Abat  
<https://amazing-roentgen-c6e8c4.netlify.app/1/menu-processes.html>
2. До 1.03.21 подготовить презентацию с расчетами выгоды договоров для сервис – партнеров в Москве и Питере. Подготовить проекты партнерских договоров.
3. До 5.03.21 провести обучение Директора по сервису и Руководителя продаж запчастей и сервиса. Ознакомить со стратегией, расчетами, процессами, договорами для партнеров и т.д.
4. До 15.03.21 внедрить FSM систему, установить краткосрочные задачи сервиса и формы ежемесячной отчетности для руководства, отладить сервисные процессы согласно проекту, установить KPI сотрудникам.
5. До 15.04.21 проверить ежедневные консультации с директором по сервису, с 15.04.21 до 15.10.21 – консультации раз в неделю по 2 часа. Сверка бюджета и KPI сервиса (план/факт), корректировка стратегии, разбор актуальных задач и проблем, обучение.

# Построение оргструктуры на основе загрузки сотрудников в процессах сервиса

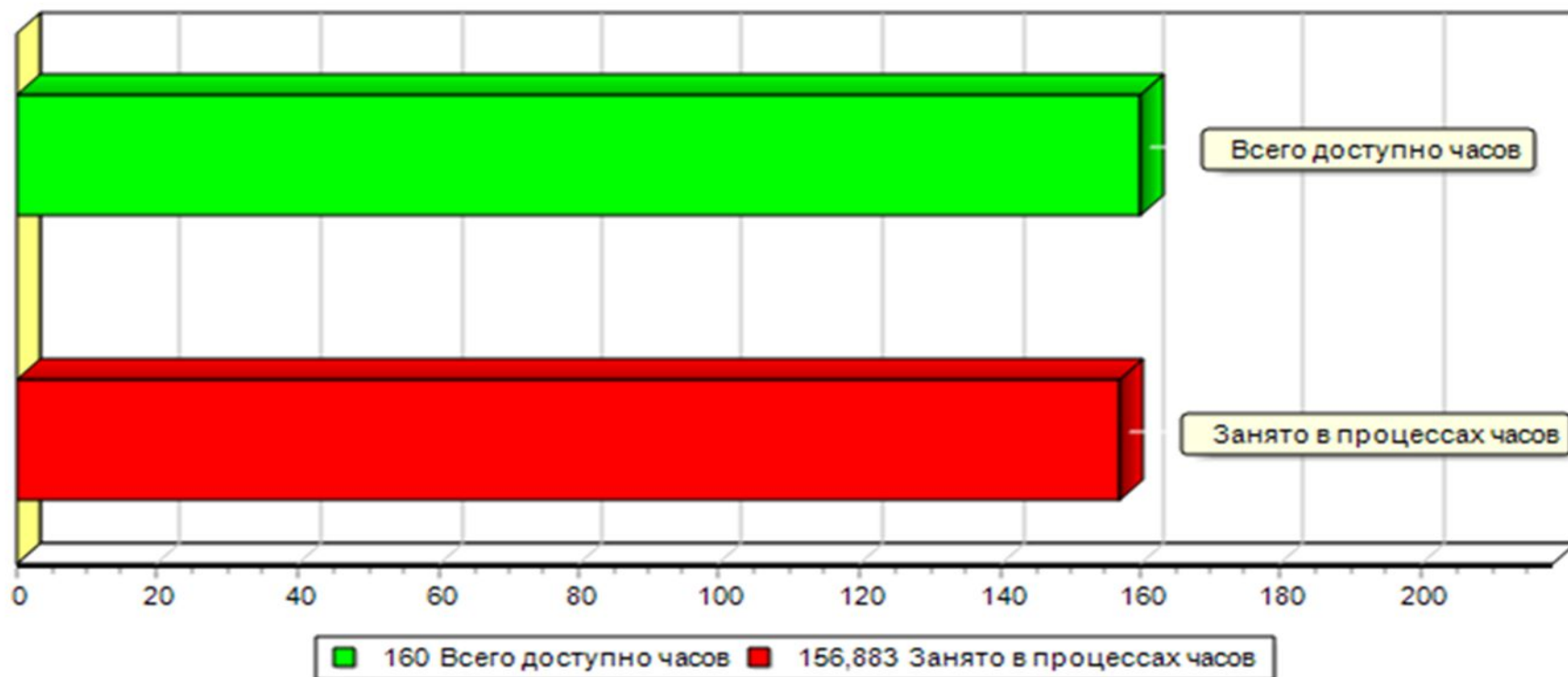


Организационную структуру также можно посмотреть по ссылке

<https://amazing-roentgen-c6e8c4.netlify.app/1/u-company-id9-obj3--elid-30.html>



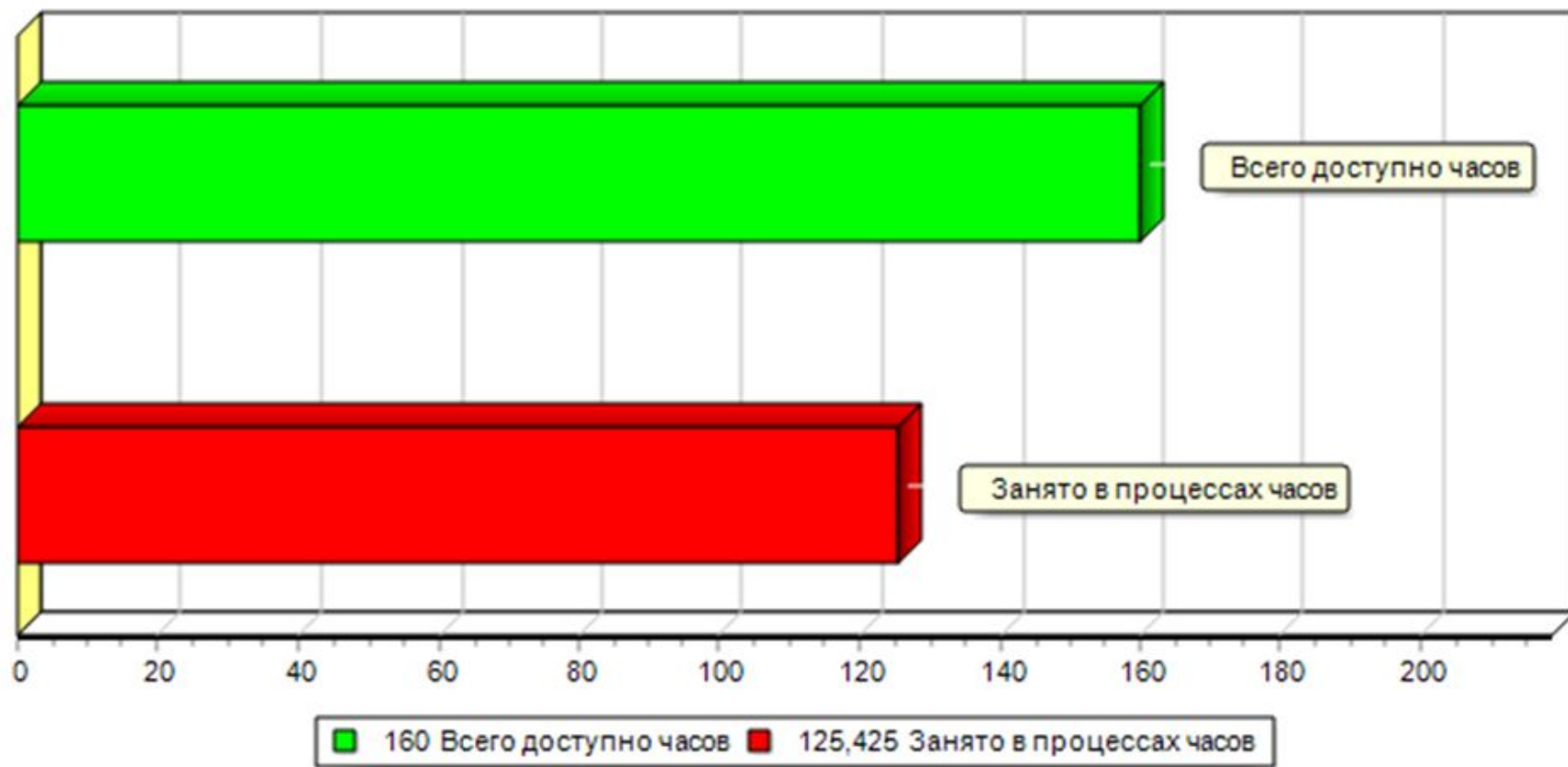
# Загрузка должности «Директор по сервису»



Всего процессов: 17, Функций: 107. Процессы:

Урегулирование споров и долгов -2ч, Привлечение клиентов и повышение лояльности – 7,3 ч,  
Разработка новых услуг сервиса – 7ч., Совершенствование оборудования – 12 ч.,  
Совершенствование системы управления – 6ч., Оценка техников сервис партнеров – 5ч.,  
Разрешение конфликтов с клиентами – 5,5 ч., Работа с ключевыми клиентами – 32 ч., Участие в тендерах на сервис – 7,6 ч., Работа с сервис партнерами и поиск новых – 5,5ч., Аудит сервис партнеров – 24 ч., Юридические споры с контрагентами – 1ч, Заключение договора с сервис партнерами – 1,6 ч., Работа с сотрудниками сервиса – 35 ч., Подготовка выставок и мероприятий – 1,5 ч., Планирование бюджета сервиса – 2,2 ч., Заключение договора на ремонт – 0,7 ч.

# Загрузка должности «Руководитель отдела продаж запчастей и сервиса».

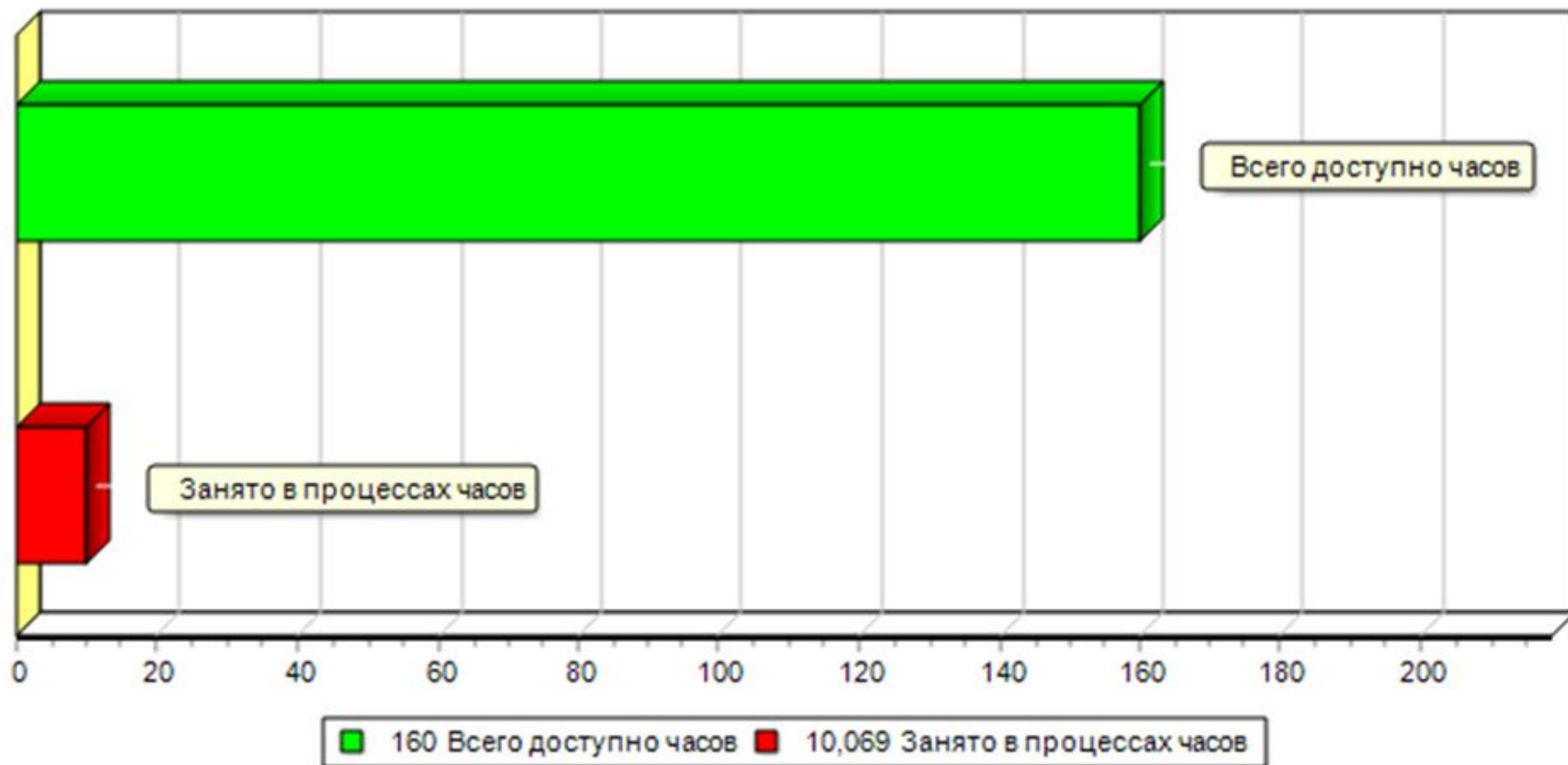


**На рисунке - Загрузка должности «Руководитель отдела продаж запчастей и сервиса».**

Необходимо открыть 1 вакансию. Посмотреть подробно в каких процессах секретарь участвует и из чего складывается загрузка можно по ссылке:

<https://amazing-roentgen-c6e8c4.netlify.app/1/u-post-id4-obj1--elid-16.html>

# Загрузка должности «Генеральный директор»



**На рисунке - Загрузка должности «Генеральный директор».**

Необходимо организовать совмещение т.к. на первом этапе загрузка небольшая.

Посмотреть подробно в каких процессах Генеральный директор участвует и из чего складывается загрузка можно по ссылке:

<https://amazing-roentgen-c6e8c4.netlify.app/1/u-post-id4-obj1--elid-23.html>

Благодарю за внимание!

