

Бизнес-технологии отдела сервиса (краткая демонстрационная версия)

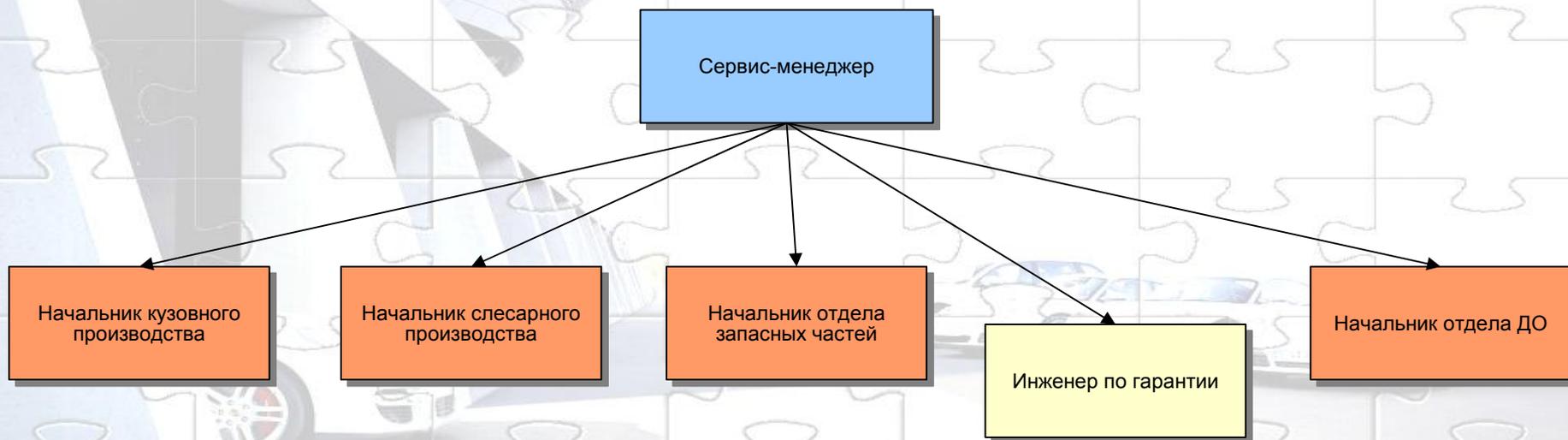
Внимание! Данная презентация не передает полностью и точно бизнес-технологии, разработанные нашей компанией, но она предназначена для получения общего представления о бизнес-технологиях нашими потенциальными партнерами.

	Организационно-функциональная структура	Бизнес-процессы	Работа с персоналом
Слесарное производство			
Кузовное производство			
Отдел запасных частей			
Отдел дополнительного оборудования			

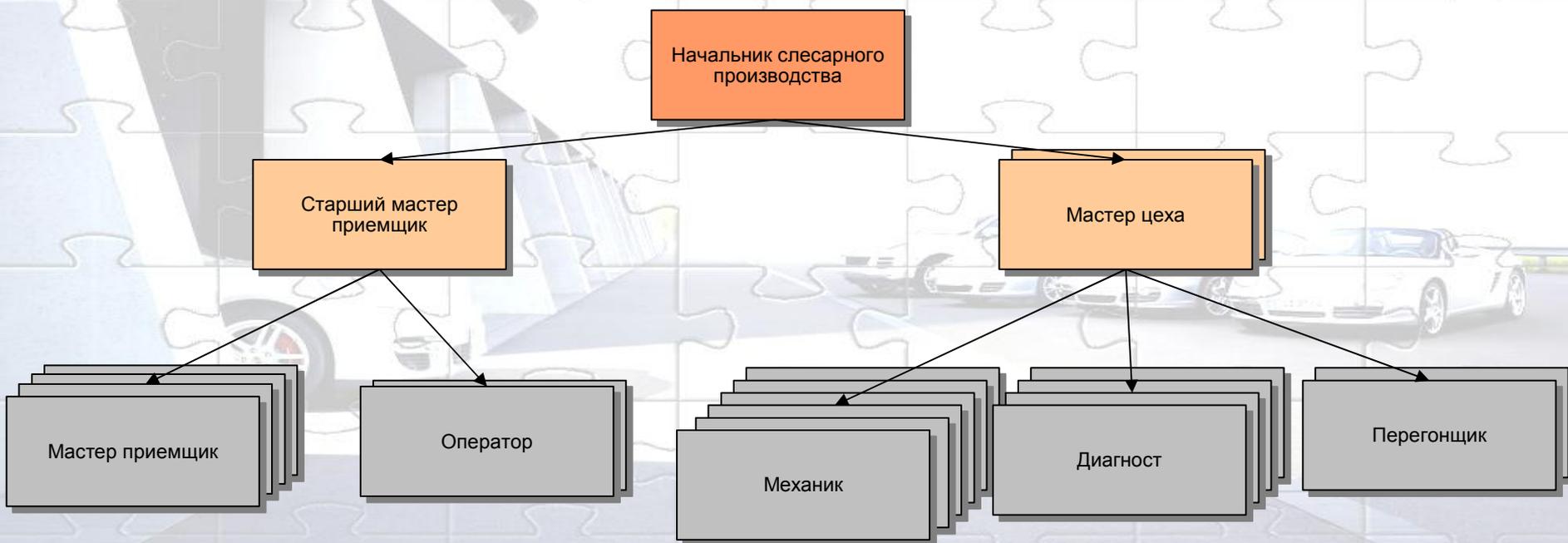
- **Организационно-функциональная структура**
- **Бизнес-процессы сервиса**
- **Работа с персоналом сервиса**

Организационно-функциональная структура сервиса

общая структура управления



Организационно-функциональная структура сервиса слесарное производство



Организационно-функциональная структура сервиса слесарное производство

Мастер цеха обязан:

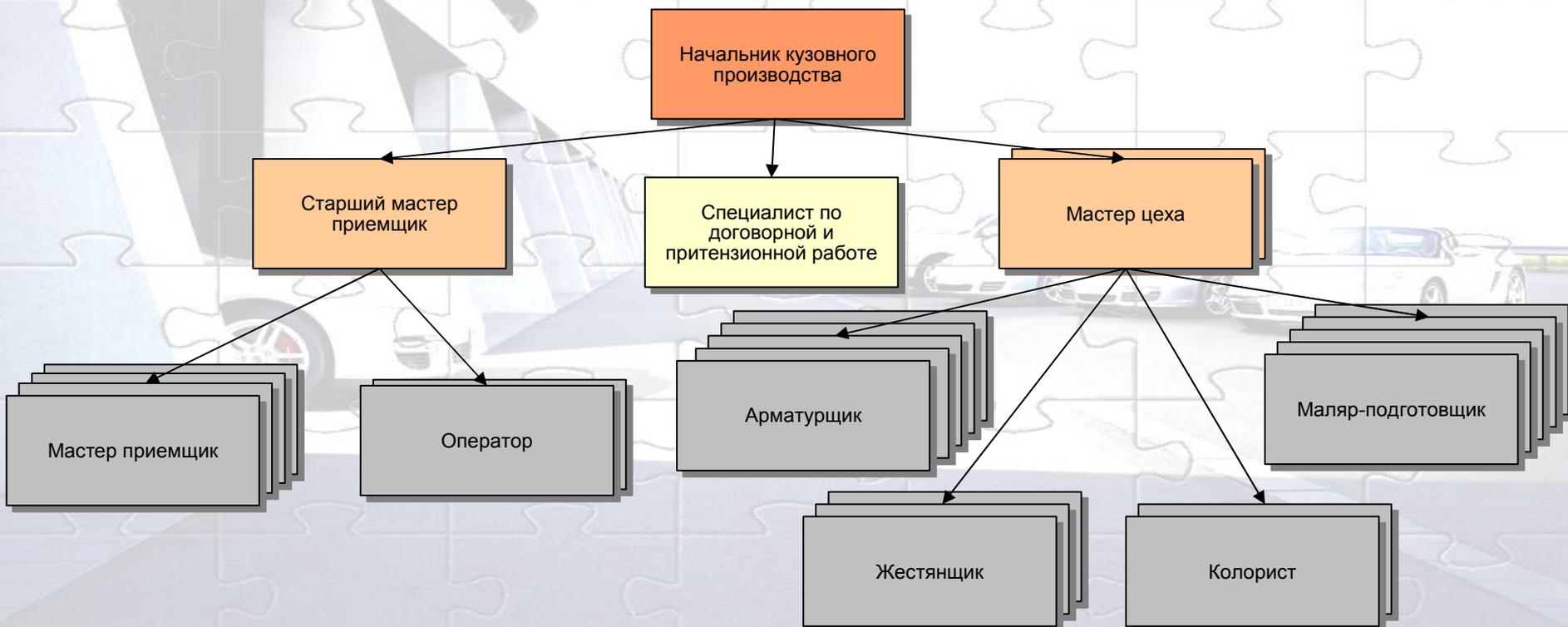
В части координации производственного процесса:

- Осуществлять техническую поддержку механиков при возникновении сложных технических проблем, связанных с обслуживанием автомобилей, в целях их оперативного и качественного решения.
- Контролировать ход выполнения ремонтных работ.
- Планировать загрузку механиков.
- Контролировать загрузку участка.
- Контролировать соответствие технологических процессов требованиям производителя.

В части управления ремонтной зоной:

- Контролировать работу механиков в целях соблюдения технологии ремонта и качества обслуживания автомобилей.
- Корректировать график загрузки участка по итогам работы за день с учетом переходящих остатков.
- Оговаривать с мастером приёмщиком, сопровождающим автомобиль, новые сроки выполнения ремонта в случае проведения дополнительных работ или возникновении форс-мажорных обстоятельств.
- Контролировать полноту и качество выполняемых работ по ТО и ремонту автомобилей.

Организационно-функциональная структура сервиса кузовное производство

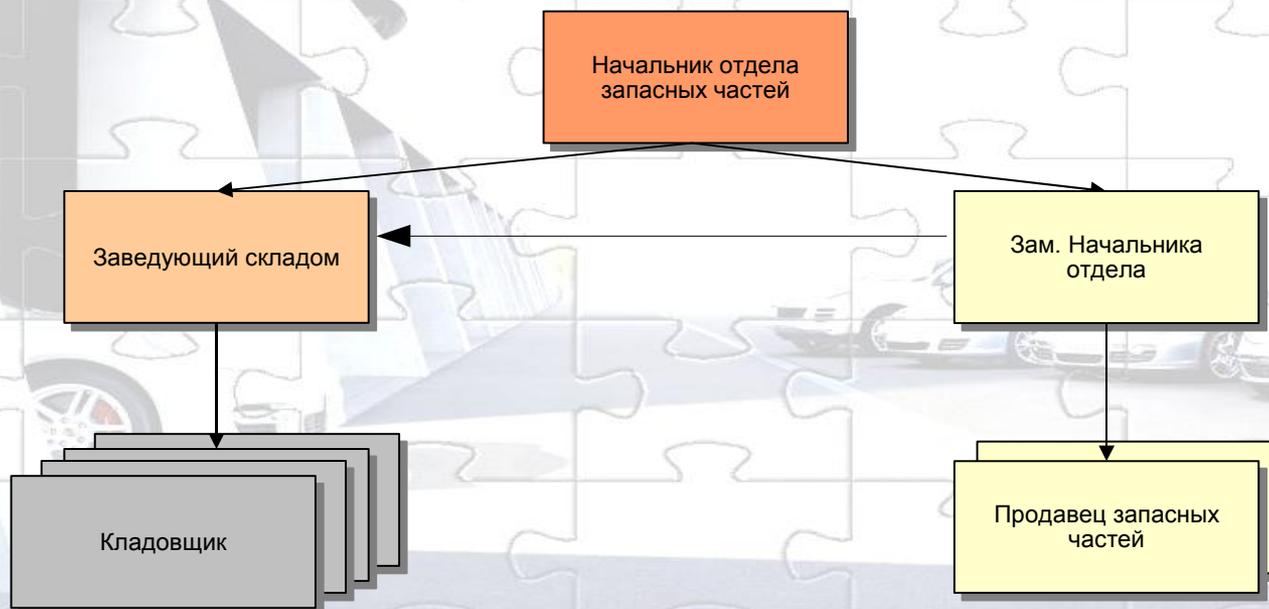


Организационно-функциональная структура сервиса *кузовное производство*

Мастер-консультант обязан:

- Осуществлять осмотр автомобиля клиента.
- Оценивать трудоемкость, стоимость и сроки выполнения ремонтных работ.
- Формировать и проводит Заказ-наряд в электронной системе.
- Консультировать клиентов по правилам и порядку предоставления услуг кузовного ремонта и покраски.
- Формировать счета, направления на оплату ремонтных работ.
- Согласовать объем и стоимость ремонтных работ со страховыми компаниями.
- Взаимодействовать с клиентом в процессе организации кузовного ремонта автомобиля клиента.
- Оформлять и подписывать пропуск на участок кузовного ремонта для автомобиля клиента.
- Оформлять и подписывать акты приемки-передачи автомобиля клиента.
- Формировать задание на ремонт для мастера цеха.
- Контролировать ход выполнения кузовного ремонта и покраски автомобиля клиента.
- Составлять и подписывать у клиента акт о скрытых дефектах.
- Взаимодействовать со специалистом по договорной и претензионной работе при согласовании стоимости ремонта в страховой компании.
- Вносить необходимые изменения в заказ-наряд, задание на ремонт и другие документы в рамках своей компетенции.

Организационно-функциональная структура сервиса *отдел запасных частей*



Организационно-функциональная структура сервиса *отдел запасных частей*

Продавец запасных частей обязан:

В процессе реализации запчастей и дополнительного оборудования:

- Активно консультировать потенциальных клиентов по телефону и лично по всем вопросам, связанным с покупкой запасных частей и дополнительного оборудования.
- Осуществлять подбор запасных частей и дополнительного оборудования, проверять их наличие на складе автоцентра.
- Принимать заявки на отсутствующие запчасти, определяет сроки и условия их поставки.
- Осуществлять заказ запасных частей на складе, контролировать своевременную доставку и выдачу их клиенту.
- При выдаче товара клиенту проверять и демонстрировать комплектность, товарный вид и соответствие товара требуемому автомобилю.
- Контролировать правильность оформления всей необходимой документации на продаваемые запасные части и дополнительное оборудование.

Организационно-функциональная структура сервиса *отдел дополнительного оборудования*



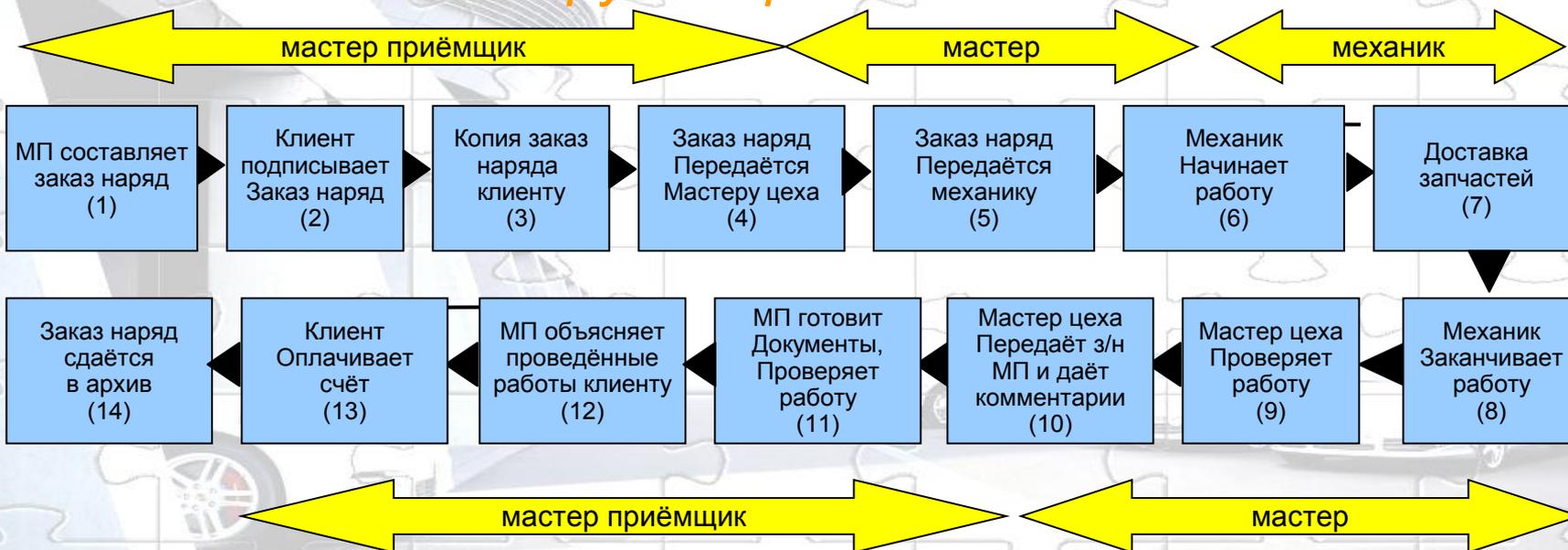
Организационно-функциональная структура сервиса *отдел дополнительного оборудования*

Начальник участка обязан:

- Организовать эффективную работу сотрудников отдела в соответствии с требованиями организации и производителя, предпринимать меры для устранения выявленных недостатков.
- Составлять отчетность за период по проделанной работе.
- Осуществлять контроль за соблюдением правил внутреннего трудового распорядка, внешнего вида и корпоративных стандартов в подразделении.
- Контролировать выполнение условий Дилерского соглашения Участков основного ремонта.
- Вносить на рассмотрение руководства автоцентра предложения использованию выявленных резервов производственных мощностей и предложения по улучшению взаимодействий между подразделениями.
- Контролировать выполнение плана работниками Участка.
- Руководить работой по контролю качества и предупреждению брака при выполнении работ.
- Доводить до подчиненных все решения руководства организации.
- Предоставлять в бухгалтерию данные, необходимые для расчета заработной платы (табель, закрытые нормо-часы).
- Осуществлять планирование, контролировать и анализировать результаты выполнения индивидуальных планов сотрудниками Участка.
- Оценивать работу специалистов Участка по количественным и качественным показателям.
- Контролировать документооборот Участка.
- Организовать взаимодействие цеха с внешними и внутренними клиентами.

- **Организационно-функциональная структура**
- **Бизнес-процессы сервиса**
- **Работа с персоналом сервиса**

Бизнес-процессы сервиса *работа приемки планирование потока клиентов, загрузки производства*



Схему работы сервиса можно рассматривать как перемещение трёх составляющих:

- автомобиля
- заказ наряда
- клиента

Бизнес-процессы сервиса *работа приемки, предварительный осмотр (кузовное производство)*



СОГЛАСОВАНИЕ СТОИМОСТИ И СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕМОНТА А/М

Бизнес-процессы сервиса работа приемки планирование потока клиентов, загрузки производства

Необходимость наличия системы приема заявок на сервисной станции:

- Предотвращает перегрузку сервиса
- Позволяет уделять достаточное количество времени каждому клиенту, чтобы определить все пункты, интересующие клиента
- Гарантирует наличие всех необходимых запасных частей и аксессуаров к приезду клиента
- Контролирует и распределяет рабочие часы механиков
- Позволяет эффективно работать с рекламациями и с клиентами, которые приехали на станцию без записи

Бизнес-процессы сервиса *работа со страховыми компаниями*

ОТПРАВКА КОПИИ ЗАКАЗ-НАРЯДА В СТРАХОВУЮ КОМПАНИЮ ДЛЯ СОГЛАСОВАНИЯ СТОИМОСТИ РЕМОНТА



ПОЛУЧЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО АКТА РАЗНОГЛАСИЙ ОТ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ



УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ



ПОЛУЧЕНИЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОТ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ О СОГЛАСОВАНИИ ЗАКАЗ-НАРЯДА; ПОЛУЧЕНИЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОТ Ф.Л. ОБ ОПЛАТЕ РЕМОНТА НЕ ОТНОСЯЩЕГОСЯ К СТРАХОВОМУ СЛУЧАЮ ИЛИ ОПРЕДЕЛЁННОГО ЛИМИТА ОТВЕТСТВЕННОСТИ Ф.Л. ПЕРЕД С.К.

Бизнес-процессы сервиса этапы обслуживания клиентов (7-этапный процесс)

- 7-ми этапный процесс обслуживания клиентов – основа качественного сервиса.
- 7-ми этапный процесс обеспечивает эффективную работу сервиса, что в свою очередь влияет на качество сервиса и доходность предприятия.

Использование 7-ми этапного процесса приводит к росту уровня удовлетворенности клиента, увеличению количества постоянных клиентов, а следовательно, стабильному доходу.



Бизнес-процессы сервиса
*понятие удовлетворенности клиента и меры ее
повышения*

$$CS = \frac{\text{Оценка клиента}}{\text{Ожидание Клиента}}$$

CS > 1 Клиент весьма удовлетворен

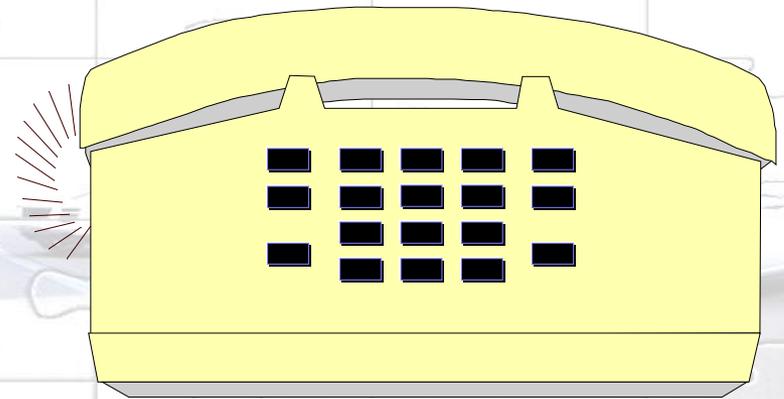
CS = 1 Клиент удовлетворен

CS < 1 Клиент не удовлетворен

Бизнес-процессы сервиса *навычки общения по телефону*

Цели и важность телефонной связи.

- Точная и немедленная передача информации.
- Сердечная, жизнерадостная личность, говорящая по телефону.
- Краткая телефонная связь, по существу может экономить деньги и время как клиента, так и Вашей станции.
- Качество Вашей телефонной связи является очень важным фактором в оценке клиентом Вашей станции ТО.



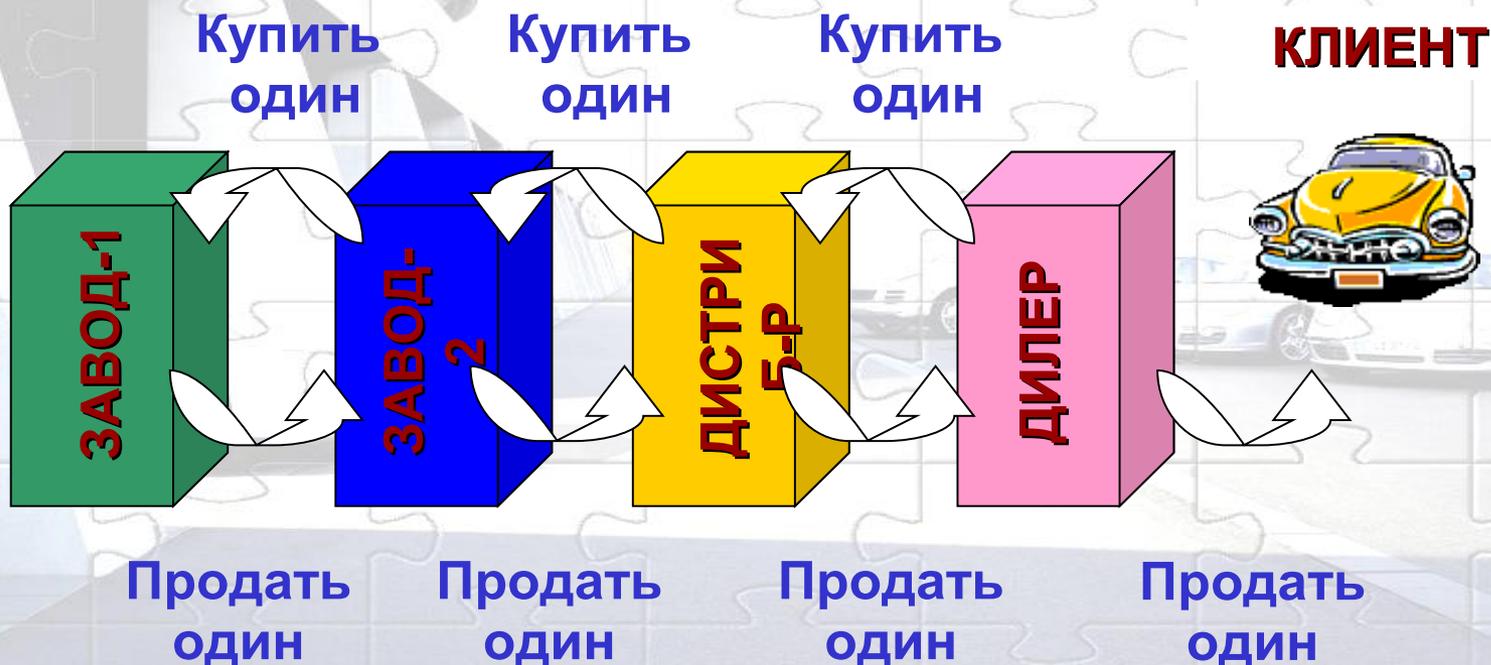
Бизнес-процессы сервиса *внутренний и внешний документооборот*

- Заказ-наряд
- Направление на оплату
- Реестр заказ нарядов
- Пропуск на участок кузовного ремонта и окраски
- Акт приемки-сдачи а/м
- Задание на ремонт
- Акт об обнаружении скрытых дефектов
- Заказ-наряд на уборку а/м
- Акт выполненных работ
- Пропуск
- Счет на оплату
- Акт осмотра груза
- Товарно-транспортная накладная
- Заявка на ремонт
- Уведомление о регистрации страхового случая
- Форма авторизации (отклонения претензии)
- Счет-фактура
- Акт списания материалов
- Акт приемки-сдачи работ



Бизнес-процессы сервиса *управление складскими запасами*

Система продать один - купить один

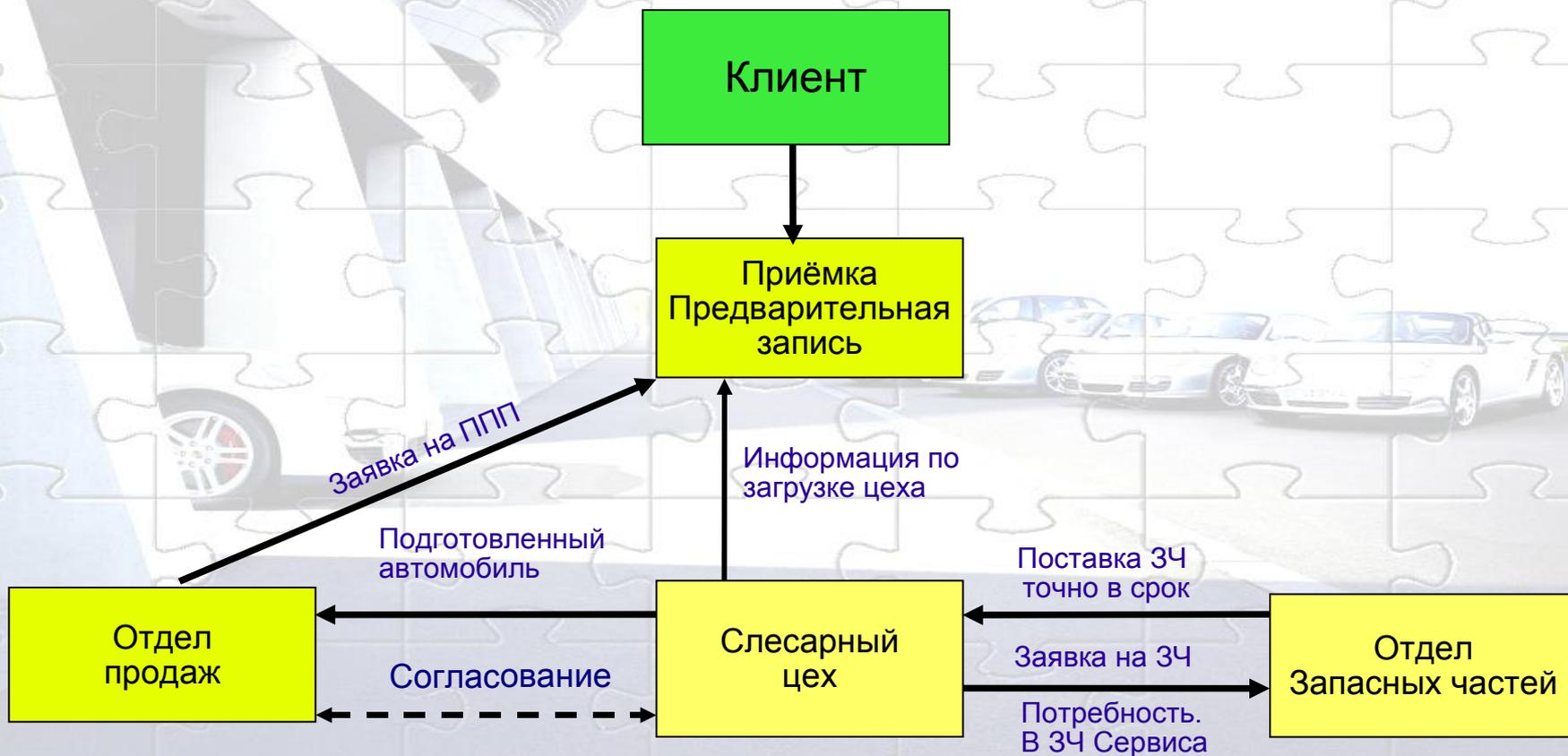


Бизнес-процессы сервиса *управление складскими запасами, складская политика*

- Оптимальное количество товара
- Количество позиций на складе
 - Критерий включения З/Ч в складскую номенклатуру
 - Критерий исключения З/Ч из складской номенклатуры.



Бизнес-процессы сервиса взаимодействие отделов сервиса



Бизнес-процессы сервиса *оптимизация трудозатрат на складе*

7 принципов складирования – эффективное использование площадей



Бизнес-процессы сервиса оптимизация службы гарантии

Что покрывает
гарантия?



3 года / 100,000 km

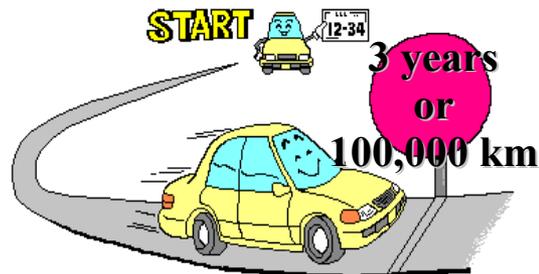


Батарея 3 года / 100%

Шины

Гарантия дается
производителем шин

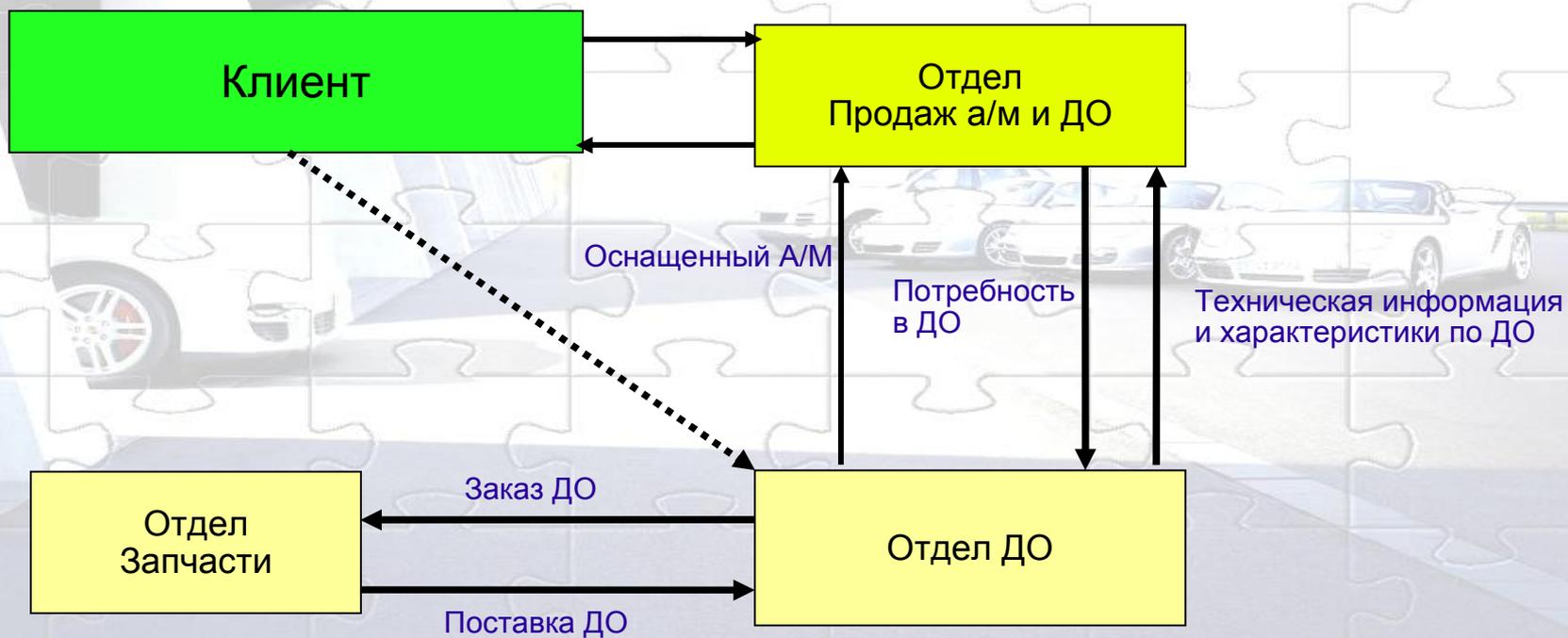
Любые неисправности, возникшие вследствие
неисправности деталей или неправильной сборки



Грузовики
1 год / 20 000 km пробега

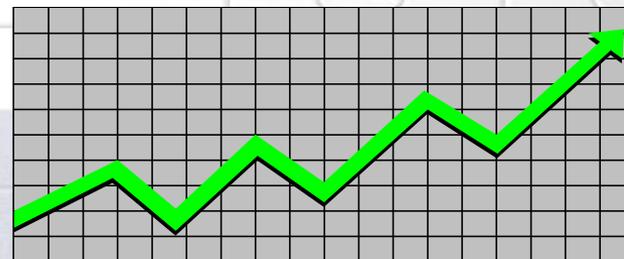


Бизнес-процессы сервиса оптимизация системы продаж ДО



Бизнес-процессы сервиса *выявление потерь, снижение затрат, сокращение себестоимости*

- **Сверхпроизводство:** предложение превышает спрос
- **Ожидание:** неиспользуемое время (механики ожидают З/Ч)
- **Перемещение грузов:** движение з/ч, инструмента и оборудования, задействованных в процессе, больше, чем необходимо
- **Сверхобслуживание:** проделывание большей работы, чем необходимо для того, чтобы клиент был доволен
- **Ведение склада:** количество З/Ч или материалов больше, чем необходимо для работы системы
- **Перемещения персонала:** ходьба, расстояние, количество и т.д.
- **Исправление (повторные работы) дефектов и ошибок**



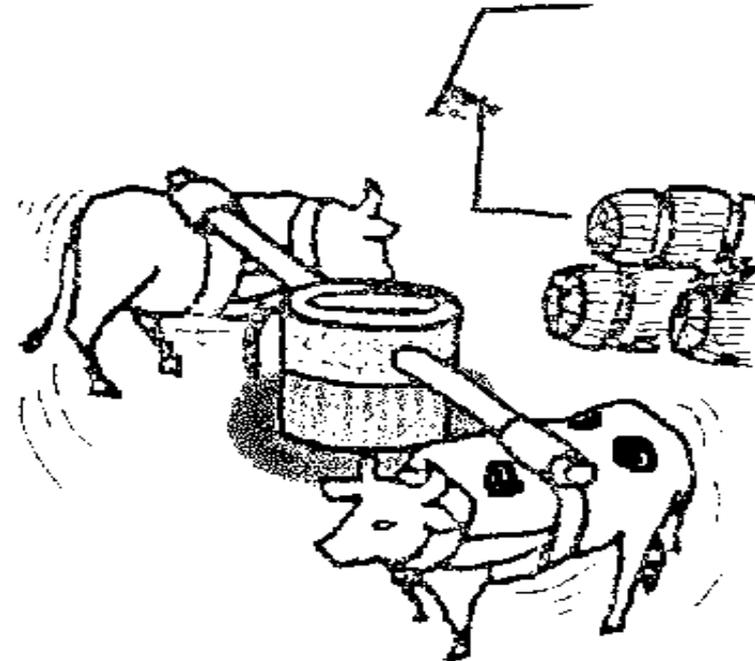
\$ Доходы

Бизнес-процессы сервиса оптимизация бизнес-процессов

Все, что не задействовано, но могло бы



Движение



Движение и работа

Бизнес-процессы сервиса система показателей работы

Суммарные потенциальные часы слесарного участка =
количество постов \times количество часов работы этого поста.

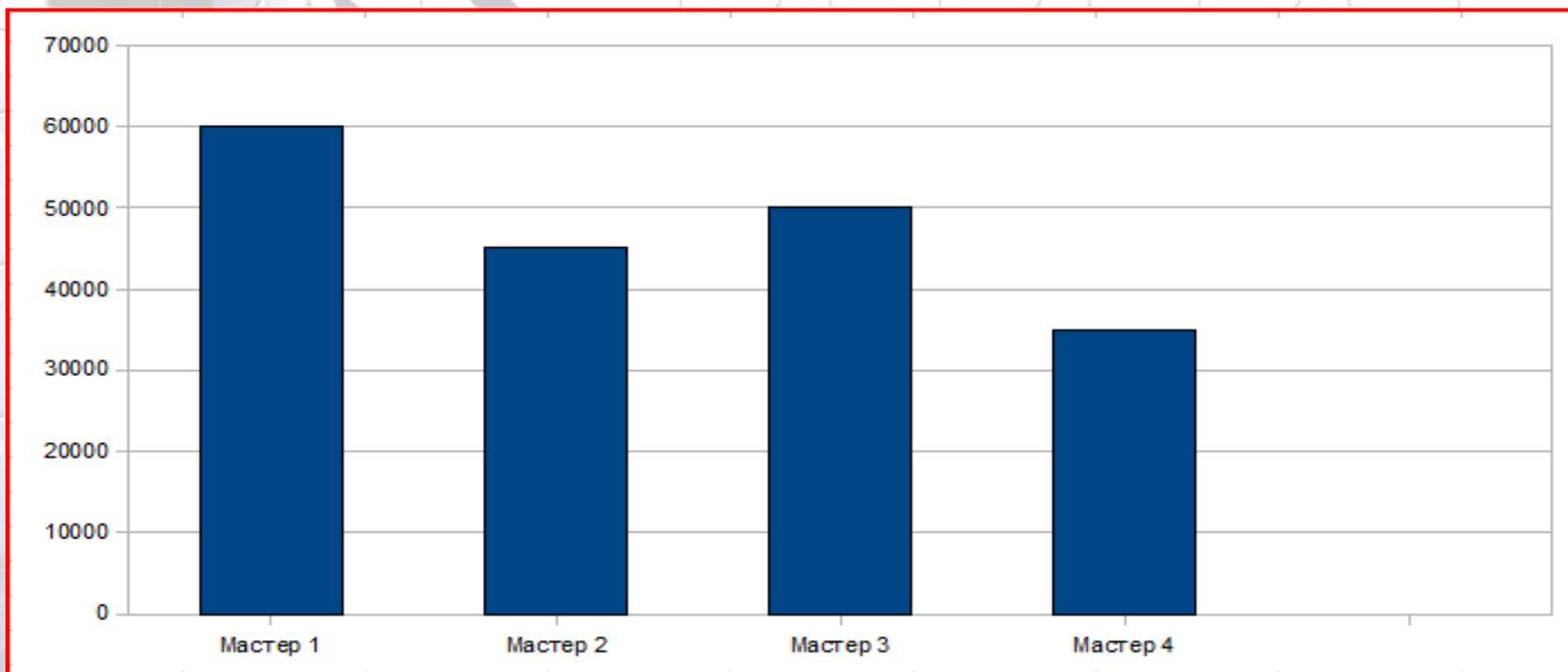
Фактическое время выполнения работ =
время, которое потратил механик физически на выполнение работы.

Коэффициент использования производственных мощностей =
$$\frac{\text{сумма проданных норма часов цехом}}{\text{сумму потенциальных часов слесарного участка.}}$$

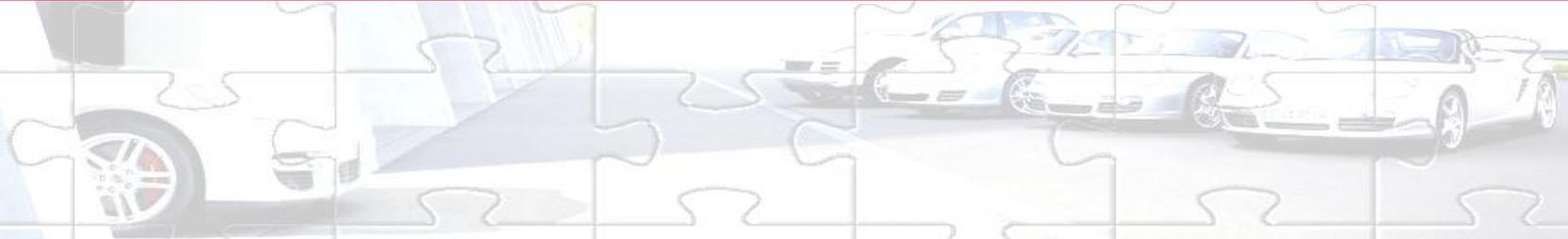
Показатель	План	Факт	разность	%, выполнения	Динамика
Нормо-часы-всего	300	306,75	6,75	102,25%	-61%
внешние часы	135	140,35	5,35	103,96%	1%
внешние часы, сотрудники	15	17,00	2,00	113,33%	-276%
стороннее обл, часы	50	63,80	13,80	127,60%	-1%
внутренние часы	100	102,60	2,60	102,60%	-121%
Выручка от реализации услуг	32 000,00р.	51 562,50р.	-1 137,50р.	3,58%.	12%
внешняя, руб.	24 000,00р.	34 350,00р.	-10 350,00р.	143,13%	50%
стороннее обл, руб.	8 000,00р.	17 212,50р.	9 212,50р.	215,16%	-65%

Бизнес-процессы сервиса *управленческая отчетность*

Отчёт по выручке за месяц по мастерам приёмщикам



- **Организационно-функциональная структура**
- **Бизнес-процессы сервиса**
- **Работа с персоналом сервиса**



Работа с персоналом сервиса *система мотивации*

Зарплата мастера цеха:

Оклад = 20 000 руб.

Переменная часть 1, количественные показатели:

начисляются пропорционально выполнению плана по норма часам, начиная с выполнения 75%.

10 000 руб. составляют 100%.

Переменная часть 2, качественные показатели:

30%-отсутствие замечаний по дисциплине труда и организации работы цеха (опоздания, прогулы, соблюдение норм ОТ и ТБ, чистота рабочих мест и оборудования).

35%-выполнение функции контроля качества работ; кол-во брака, допущенного исполнителями (возврат по гарантии сервиса).

20%-качество планирования загрузки механиков при проведении ПСО и внутреннего ремонта.

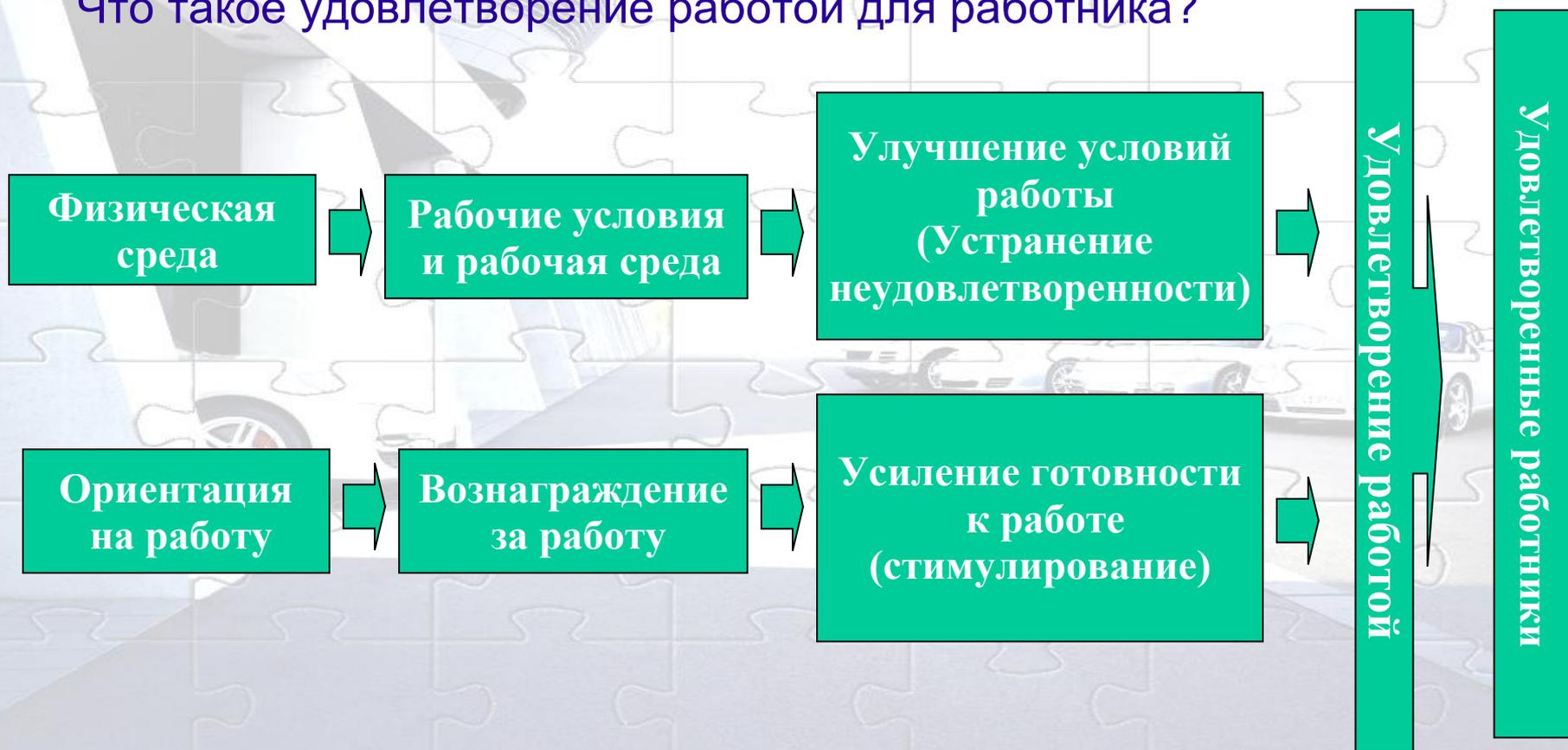
15%-качество организации перемещения и хранения автомобилей в ремзоне и на стоянке

10 000 руб. составляют 100%.

ИТОГО: ЗП= 20 000+10 000+10 000=40 000 руб.

Работа с персоналом сервиса концепция повышения квалификации

Что такое удовлетворение работой для работника?



Работа с персоналом сервиса *должностные инструкции*

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ инструментальщика

Общие положения.

Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность инструментальщика.

Назначение на должность инструментальщика и освобождение от нее производится приказом директора автоцентра по представлению начальника технического отдела.

Инструментальщик подчиняется непосредственно начальнику технического отдела.

На должность инструментальщика назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 1-го года или среднее (полное) общее образование и стаж работы не менее 3-х лет.

Инструментальщик должен знать:

Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы организации;

Правила внутреннего трудового распорядка;

Правила и нормы охраны труда;

Виды, размеры, качественные характеристики ТМЦ, нормы расхода;

Положения и инструкции по учету ТМЦ;

Правила и порядок хранения и складирования товарно-материальных ценностей, положения и инструкции по их учету.

Инструментальщик должен обладать:

Способностью к обучению;

Инициативностью;

Умением работать в команде.

Инструментальщик в своей работе руководствуется:

Действующим законодательством;

Положением о цехе основного ремонта;

Настоящей должностной инструкцией.

На время отсутствия инструментальщика (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за качество и своевременность выполнения возложенных на него обязанностей.

Функциональные обязанности

Инструментальщик:

Обеспечивает сохранность складироваемых ТМЦ.

Принимает на хранение ТМЦ с оформлением приходных документов.

Организовывает размещение ТМЦ с учетом более рационального использования помещений кладовой, облегчения и ускорения поиска необходимых инструментов и оснастки.

Обеспечивает соблюдение правил оформления и сдачи приходно-расходных документов.

Выдает и принимает оборудование и инструмент от исполнителей работ с отметкой в книгах учета ТМЦ.

Следит за наличием и исправностью противопожарных средств, оборудования и инвентаря.

Своевременно обеспечивает их замену или ремонт.

Участвует в проведении инвентаризации ТМЦ.

Своевременно подает заявки на приобретение оснастки, инструмента (взамен пришедших в негодность) и расходных материалов.

Своевременно оформляет документы на списание инструмента и оснастки находящегося во временном пользовании у исполнителей работ.

Своевременно информирует начальника технического отдела о недостачах оснастки и инструмента, находящегося во временном пользовании у исполнителей.

Не реже одного раза в месяц контролирует наличие и исправность инструмента и оснастки находящегося во временном пользовании у исполнителей.

Контролирует исправность технологического оборудования и инструмента, находящегося в его ведении.

При необходимости производит несложный ремонт и обслуживание инструмента и технологического оборудования для поддержания его в рабочем состоянии.

Обязанности по обеспечению соблюдения техники безопасности

Инструментальщик обязан:

Соблюдать правила противопожарной безопасности и техники безопасности, установленные в организации и определенные ст. 15 Федерального закона "Об основах охраны труда в Российской Федерации".

Права

Инструментальщик имеет право:

На предоставление необходимых условий для выполнения служебных обязанностей.

В пределах своей компетенции сообщать начальнику технического отдела обо всех выявленных в процессе деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению, а также вносить предложения по совершенствованию работы организации.

Знакомиться с решениями руководства организации, касающимися его деятельности.

Запрашивать лично или по решению начальника технического отдела от руководителей подразделений и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.

Ответственность

Инструментальщик несет ответственность:

За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией.

За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности.

За причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

За предоставление недостоверной информации о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения.

За невыполнение приказов и распоряжений директора автоцентра.

За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных в организации.

Условия работы

Режим работы инструментальщика определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка и условиями трудового договора, установленными в организации.

Наш адрес

127591 г.Москва, Дмитровское шоссе 100 стр. 2, офис 2245

Наш телефон

+7(916) 162 05 51

+7(926) 563 10 63

Наш электронный адрес

info@integs.ru

Наш сайт

www.integs.ru